

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak mengandung karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak mengandung karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 19 Agustus 2016



Gerizky Saputra

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan barokahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengembangan Sistem Penanganan Keluhan Berbasis *Web* (Studi Kasus: Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)”.

Laporan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T.) pada Program Studi S1 Teknologi Informasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam melakukan penelitian dan penyusunan laporan skripsi ini penulis telah mendapatkan banyak dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Haris Setyawan, S.T., M.Eng., selaku dosen pembimbing pertama yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengarahkan pengembangan aplikasi penanganan keluhan, serta membimbing penulis dengan kesabaran dan ketulusan. Memberikan masukan perihal pengembangan aplikasi yang baik dan benar.
2. Aprilia Kurnianti, S.T., M.Eng., selaku dosen pembimbing kedua yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengarahkan pengembangan aplikasi penanganan keluhan terkhusus terkait penulisan dengan penuh kesabaran dan ketulusan membimbing dan memberikan ilmu kepada penulis.
3. Dr. Ir. Dwijoko Purbohadi, S.T., M.T. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan yang berarti pada saat pendadaran atau sidang skripsi.
4. Para staf jurusan Teknologi Informasi UMY, Mas Andhy Kurniawan dan Mas Haris Firnandita yang senantiasa sabar dan membantu penulis dalam urusan administrasi.
5. Mama dan Bapak yang dari penulis lahir sampai sekarang selalu memberikan kasih sayang dan doanya kepada penulis sehingga penulis dapat mencapai ke tahap sekarang.

6. Rahmat, Retno, Fizela, Luthfia, Reza, Hilman, Iqbal, Cinoy, Luthfi, Dafa, Sabiq sebagai pendorong semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi. *You were built to be strong, fearless, confident and powerful.*
7. Aci dan Indy sebagai kakak yang bersedia berbagi cerita, dorongan serta motivasi. *Take a deep breath and Bismillah.*
8. Teman–teman Teknologi Informasi 2012 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang selalu saling memberikan dukungan untuk menyelesaikan tugas akhir.
9. Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN I	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN II	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN.....	iii
PRAKATA.....	v
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.1.1 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Pustaka	Error! Bookmark not defined.
2.2 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Sistem Informasi	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Pengertian Penanganan Keluhan	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Teknologi Pengembangan Aplikasi	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Pengembangan Sistem Berbasis <i>Web</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.5 <i>PHP</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.6 <i>MySQL</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.7 <i>Software Development Life Cycle</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.8 <i>Black Box Testing</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB III CARA DAN METODOLOGI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Metodologi Penelitian	Error! Bookmark not defined.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 <i>Subject</i> Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4 Alat dan Bahan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Perangkat Keras	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Perangkat Lunak	Error! Bookmark not defined.
3.5 Arsitektur	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.7 Rancangan	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 <i>Use Case</i> Diagram	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 <i>Activity</i> Diagram	Error! Bookmark not defined.
3.7.3 <i>Class</i> Diagram.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.4 <i>ER</i> Diagram.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.5 Rancangan Antarmuka (<i>User Interface</i>)	Error! Bookmark not defined.
3.8 Pengujian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 <i>Database</i>	Error! Bookmark not defined.
4.2 Antarmuka	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Halaman Utama	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Halaman Artikel.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Halaman <i>Login</i> Mahasiswa.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Halaman Utama Pengaduan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.5 Halaman Selesai Pengaduan	Error! Bookmark not defined.
4.2.6 Halaman <i>Login</i> Admin	Error! Bookmark not defined.
4.2.7 Halaman Utama Admin	Error! Bookmark not defined.
4.2.8 Halaman Petugas.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.9 Halaman Mahasiswa	Error! Bookmark not defined.
4.2.10 Halaman Fakultas	Error! Bookmark not defined.
4.4.11 Halaman Kategori	Error! Bookmark not defined.
4.4.12 Halaman Pengaduan	Error! Bookmark not defined.
4.4.13 Halaman <i>Blog</i>	Error! Bookmark not defined.
4.4.14 Halaman <i>Setting Slide</i>	Error! Bookmark not defined.
4.4.15 Halaman <i>Setting</i> Tahun.....	Error! Bookmark not defined.

4.4.16 Halaman Laporan Pengaduan	Error! Bookmark not defined.
4.3 Pengujian	Error! Bookmark not defined.
4.4 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1.** Metode *Waterfall*.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.1.** *SDLC* Alur Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.2.** Arsitektur Penanganan Keluhan ...**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.3.** Alur Teknik Pengumpulan Data...**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.4.** *Use Case* Diagram.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.5.** *Activity* Diagram.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.6.** *Class* Diagram**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.7.** *ER* Diagram**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.8.** Rancangan Halaman Utama Aplikasi..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.9.** Rancangan Halaman *login*.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.10.** Rancangan Halaman *blog***Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.11.** Rancangan Halaman pengaduan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.12.** Rancangan Halaman selesai pengaduan . **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.13.** Rancangan Halaman admin**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.14.** Rancangan Halaman petugas**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.15.** Rancangan Halaman mahasiswa..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.16.** Rancangan Halaman fakultas....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.17.** Rancangan Halaman kategori ...**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.18.** Rancangan Halaman pengaduan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.19.** Rancangan Halaman pengeditan *blog*..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.20.** Rancangan Halaman tahun**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.21.** Rancangan Halaman jumlah**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.1.** *Database* Aplikasi**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.2.** Halaman Utama Aplikasi**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.3.** Halaman Artikel**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.4.** Halaman *Login* Mahasiswa**Error! Bookmark not defined.**

- Gambar 4.5.** Halaman Utama Pengaduan**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.6.** Halaman Selesai Pengaduan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.7.** Halaman *Login* Admin**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.8.** Halaman Utama Admin.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.9.** Halaman Petugas**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.10.** Halaman Mahasiswa**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.11.** Halaman Fakultas**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.12.** Halaman Prodi**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.13.** Halaman Kategori**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.14.** Halaman Pengaduan**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.15.** Halaman *Blog***Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.16.** Halaman *Setting Slide***Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.17.** Halaman *Setting* Tahun.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.18.** Halaman *Setting* Jumlah Pengaduan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.19.** Halaman Laporan Pengaduan ...**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

- Tabel 2.1.** Simbol-simbol dalam *Use Case***Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2.2.** Simbol-simbol dalam *Activity Diagram*..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2.3.** Simbol-simbol dalam *Entity Relationship Diagram* **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.1.** Keterangan komponen arsitektur penanganan keluhan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.2.** Struktur tabel kategori.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.3.** Struktur tabel petugas.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.4.** Struktur tabel *group_akses*.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.5.** Struktur tabel mahasiswa**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.6.** Struktur tabel pengaduan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.7.** Struktur tabel fakultas**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.8.** Struktur tabel prodi**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.9.** Struktur tabel tahun**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.10.** Struktur tabel *setting***Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.1.** Hasil Pengujian *Website*.....**Error! Bookmark not defined.**