

**SISTEM INFORMASI PENGUKURANKEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS : PT.OMETRACO ARYA SAMANTA)**

PRAKTEK KERJA LAPANGAN

**Ditujukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
Program Studi Sistem Informasi**



Oleh :

ALIFFIAN NURDIN	(1535010100)
RIZALDY DETA PERMANA	(1535010101)
MOCHAMAD RIDHO ILYASA	(1535010110)

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWATIMUR
2018**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : **SISTEM PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT. OMETRACO ARYA SAMANTA**

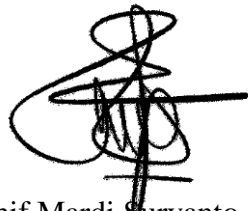
Oleh : **ALIFFIAN NURDIN** 1535010100
RIZALDY DETA PERMANA 1535010101
MOCHAMAD RIDHO ILYASA 1535010110

**Telah dipertahankan dan diterima Oleh Tim Penguji PKL
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan “Veteran” Jawa Timur
Pada Tanggal : 24 Desember 2018**

Menyetujui,

Pembimbing

Pembimbing Lapangan



Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom, MT
NPT. 3 8902 13 0352 1



Satria.

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ilmu Komputer

Koordinator Program Studi
Sistem Informasi



Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT
NIP. 19650731 199203 2 001



Prisa Marga K., S.Kom, M.Cs
NPT. 3 8211 060 206 1

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah serta inayahNya yang telah diberikan sehingga kami dapat menyelesaikan laporan Praktek Kerja Lapangan di PT. OMETRACO ARYA SAMANTA yang berjudul “**Sistem Pengukuran Kepuasan Pelanggan**”. Adapun tujuan pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Pada kesempatan ini kami ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada yang terhormat:

1. Orang tua yang telah memberi dukungan moral dan materiil serta doa dalam pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.
2. Bapak Prisa Marga Kusumantara S.Kom, M.Cs selaku koordinator Program Studi Sistem Informasi di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Tri Lathif Mardi Suryanto S.Kom, MT selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan dalam menyelesaikan Praktek Kerja Lapangan di PT. OMETRACO ARYA SAMANTA.
4. Seluruh Dosen Sistem Informasi yang telah memberikan waktu dan ilmunya selama proses belajar mengajar.
5. Bapak Satria selaku pembimbing lapangan di PT. OMETRACO ARYA SAMANTA yang selalu bersedia memberikan waktu dan tempat serta ilmu dalam pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.
6. Bapak Dimas yang selalu memberikan motivasi dan semangat saat melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di PT. OMETRACO ARYA SAMANTA.
7. Semua pihak yang tidak bisa kami sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan guna terlaksananya Praktek Kerja Lapangan di PT. OMETRACO ARYA SAMANTA.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, bimbingan, pengalaman serta nasihat yang bermanfaat bagi kami.

Kami juga menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada penulisan laporan Praktek Kerja Lapangan ini. Kami berharap semoga laporan Praktek Kerja Lapangan ini dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Sistem Informasi.

Surabaya, 24 Desember 2018

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
ABSTRAK	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan	2
1.5 Manfaat	2
1.6 Sistematika Penulisan	2

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Profil PT. OMETRACO ARYA SAMANTA	4
2.2 Konsep Dasar Sistem Informasi.....	4
2.2.1 Sistem	4
2.2.2 Informasi.....	5
2.2.3 Sistem Informasi.....	6
2.3 PHP	6
2.4 HTML	7
2.4.1 MySql.....	7
2.5 Hipo Chart.....	7
2.6 DFD.....	8
2.7 ERD.....	9
2.8 CDM.....	10
2.9 PDM.....	11

BAB III METODOLOGI PRAKTEK KERJA LAPANGAN

3.1	Pelaksana Praktek Kerja Lapangan	13
3.2	Waktu dan Tempat Praktek Kerja Lapangan	13
3.3	Metode Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan	14
3.4	Jadwal Praktek Kerja Lapangan	15

BAB IV HASIL & PEMBAHASAN

4.1	Analisa Kebutuhan Sistem	16
4.1.1	Kebutuhan Fungsional	16
4.1.2	Kebutuhan non-Fungsional.....	16
4.2	Perancangan	17
4.2.1	Perancangan Sistem	17
4.2.1.1	Sistem Flow.....	17
4.2.1.2	HIPO Chart	19
4.2.1.3	DFD (Data Flow Diagram)	19
4.2.1.3.1	<i>Context Diagram</i>	20
4.2.1.3.2	<i>Context Diagram Sistem Pengukuran</i>	20
4.2.1.3.3	DFD Level 0.....	21
4.2.1.3.4	DFD Level 1 Pengolahan Data User.....	23
4.2.1.3.5	DFD Level 1 Pengolahan Data Pelanggan....	24
4.2.2	Perancangan Database (ERD)	24
4.2.2.1	Conceptual Data Model (CDM).....	25
4.2.2.2	Physical Data Model (PDM).....	26
4.2.3	Desain Interface	26
4.2.3.1	Desain Form Login	26
4.2.3.2	Desain Halaman Dashboard.....	28
4.2.3.3	Desain Halaman Pengguna	29
4.2.3.4	Desain Form Tambah & Edit Pengguna	29
4.2.3.5	Desain Halaman Kirim Formulir	30
4.2.3.6	Desain Form Tambah Penerima / Pelanggan	30
4.2.3.7	Desain Halaman Konten Formulir	31
4.2.3.8	Desain Form Tambah Konten Formulir.....	32

4.2.3.9	Desain Halaman Hasil Survei	32
4.2.3.10	Desain Halaman Detail Hasil Survei	33
4.2.3.11	Desain Halaman Analisis Hasil Survei per Tahun.....	33
4.2.3.12	Desain Halaman Pengaturan	34
4.2.3.13	Desain Tampilan Pop-up Pengguna.....	34
4.2.3.14	Desain Tampilan Pop-up Notifikasi.....	35
4.2.3.15	Desain Template Email Link Formulir	35
4.2.3.16	Desain Tampilan Formulir Survei.....	36
4.2.3.17	Desain Tampilan Sukses Submit Form Survei	37
4.3	Implementasi	37
4.3.1	Form Login	38
4.3.2	Tampilan Halaman Dashboard.....	39
4.3.3	Tampilan Halaman Pengguna	41
4.3.4	Tampilan Halaman Kirim Formulir	42
4.3.5	Tampilan Halaman Konten Formulir	43
4.3.6	Tampilan Halaman Hasil Survei	44
4.3.7	Tampilan Halaman Pengaturan	47
4.3.8	Tampilan Email Link Kuisoner.....	47
4.3.9	Tampilan Kuisoner.....	48
 BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan	49
5.2	Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA		50
LAMPIRAN.....		64

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Komponen DFD	9
Tabel 2.2	Komponen Penyusun ERD.....	10
Tabel 3.1	Pelaksana Praktek Kerja Lapangan	13
Tabel 3.2	Gantt Chart Praktek Kerja Lapangan	15

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Contoh CDM.....	11
Gambar 2.2 Contoh PDM	12
Gambar 4.1 System Flow Pengukuran Kepuasan Pelanggan	18
Gambar 4.2 Diagram Hipo System Pengukuran Kepuasan Pelanggan	19
Gambar 4.3 Context Diagram System Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	21
Gambar 4.4 DFD Level 0	22
Gambar 4.5 DFD Level 1 Pengolahan Data Untuk User.....	23
Gambar 4.6 DFD Level 1 Pengolahan Data Untuk Pelanggan.....	24
Gambar 4.7 CDM System Pengukuran Kepuasan Pelanggan	25
Gambar 4.8 PDM System Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	26
Gambar 4.9 Desain Form Login	27
Gambar 4.10 Desain Halaman Dashboard.....	28
Gambar 4.11 Desain Halaman Pengguna	29
Gambar 4.12 Desain Form Tambah & Edit Pengguna	29
Gambar 4.13 Desain Halaman Kirim Formulir	30
Gambar 4.14 Desain Form Tambah Penerima(Pelanggan)	30
Gambar 4.15 Desain Halaman Konten Formulir	31
Gambar 4.16 Desain Form Tambah Konten Formulir.....	32
Gambar 4.17 Desain Halaman Hasil Survei	32
Gambar 4.18 Desain Halaman Detail Hasil Survei	33
Gambar 4.19 Desain Halaman Analisis Hasil Survei per Tahun.....	33
Gambar 4.20 Desain Halaman Pengaturan	34
Gambar 4.21 Desain Tampilan Pop-up Pengguna.....	34

Gambar 4.22 Desain Tampilan Pop-up Notifikasi.....	35
Gambar 4.23 Desain Template Email Link Formulir	35
Gambar 4.24 Desain Tampilan Formulir Survei.....	36
Gambar 4.25 Desain Tampilan Pesan Sukses Submit Form Survei	37
Gambar 4.26 Form Login	38
Gambar 4.27 Tampilan Halaman Dashboard.....	39
Gambar 4.28 Tampilan Halaman Pengguna	41
Gambar 4.29 Tampilan Form Tambah Pengguna.....	41
Gambar 4.30 Tampilan Halaman Kirim Formulir	42
Gambar 4.31 Tampilan Form Tambah Penerima	43
Gambar 4.32 Tampilan Halaman Konten Formulir.....	43
Gambar 4.33 Tampilan Form Tambah Konten.....	44
Gambar 4.34 Tampilan Halaman Hasil Survei	44
Gambar 4.35 Tampilan Detail Hasil Survei.....	45
Gambar 4.36 Tampilan Detail Hasil Survei.....	45
Gambar 4.37 Tampilan Analisis Hasil Survei per Tahun	46
Gambar 4.38 Tampilan Analisis Hasil Survei per Tahun	46
Gambar 4.39 Tampilan Halaman Pengaturan	47
Gambar 4.40 Tampilan Email Link Kuisisioner	47
Gambar 4.41 Tampilan Kuisisioner.....	48
Gambar 4.42 Tampilan Kuisisioner.....	48

Judul PKL : Sistem Pengukuran Kepuasan Pelanggan Pada PT OMETRACO ARYA SAMANTA

Pembimbing : Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom, MT

ABSTRAK

Perusahaan baik swasta maupun BUMN membutuhkan teknologi informasi untuk dapat mempermudah setiap proses bisnisnya serta pengelolaan informasi secara tepat, cepat dan akurat. Penggunaan teknologi informasi yang baik akan memberikan nilai tambah terhadap perusahaan. PT. OMETRACO ARYA SAMANTA adalah salah satu perusahaan konstruksi baja. Menurut Divisi Marketing Perusahaan, pengisian pengukuran kepuasan pelanggan terhadap pembelian oleh konsumen masih menggunakan cara manual, dengan mengirimkan kuisisioner kepuasan pelanggan terhadap produk yang dijual oleh perusahaan langsung ke tempat konsumen, sehingga proses tersebut memakan waktu. Oleh karena itu, dibangunlah Sistem Pengukuran Kepuasan Pelanggan, pembuatan sistem ini bertujuan untuk memudahkan karyawan dan penghematan waktu. Sistem ini dirancang menggunakan DFD dan dibangun menggunakan Bahasa Pemrograman PHP beserta HTML serta penyimpanan database menggunakan MySQL. Setelah dilakukan uji coba, kesimpulannya sistem yang dihasilkan sudah dapat berjalan dengan baik dan membantu proses pengisian survey kepuasan pelanggan PT. OMETRACO ARYA SAMANTA.

Kata Kunci : Sistem Pengukuran, Kepuasan Pelanggan, PT. OMETRACO ARYA SAMANTA.