



LAPORAN SKRIPSI

SISTEM INFORMASI PELAYANAN PELANGGAN PADA CV. WIJAYA KUDUS BERBASIS ANDROID

Laporan ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan
program studi Sistem Informasi S-1 pada Fakultas Teknik
Universitas Muria Kudus

Disusun Oleh :

Nama	:	Ria Cahyaningrum
NIM	:	2009-53-072
Program Studi	:	Sistem Informasi
Fakultas	:	Teknik

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

KUDUS

2013



LAPORAN SKRIPSI

**SISTEM INFORMASI PELAYANAN PELANGGAN PADA CV.
WIJAYA KUDUS BERBASIS ANDROID**

Disusun Oleh :

Nama : Ria Cahyaningrum
NIM : 2009-53-0672
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik

UNIVERSITAS MURIA KUDUS
KUDUS
2013

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama Pelaksana Skripsi : Ria Cahyaningrum
NIM : 2009-53-072
Bidang Studi : Sistem Informasi S-1
Judul Skripsi : Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Pada
CV. Wijaya Kudus Berbasis Android
Pembimbing I : Andy Prasetyo Utomo, S.Kom, MT
Pembimbing II : Noor Latifah, M.Kom

Kudus, 14 Maret 2013

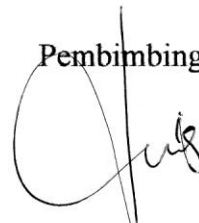
Menyetujui :

Pembimbing I



Andy Prasetyo Utomo, S.Kom, MT

Pembimbing II



Noor Latifah, M.Kom

HALAMAN PENGESAHAN

Nama Pelaksana Skripsi : Ria Cahyaningrum
NIM : 2009-53-072
Bidang Studi : Sistem Informasi S-1
Judul Skripsi : Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Pada
CV. Wijaya Kudus Berbasis Android
Pembimbing I : Andy Prasetyo Utomo, S.Kom, MT
Pembimbing II : Noor Latifah, M.Kom

Kudus, 02 Juli 2013

Telah diujikan pada ujian sarjana, tanggal 02 Juli 2013
dan dinyatakan LULUS

Penguji Utama



Yudie Irawan, M.Kom

Penguji I



Diana Laily Fithri, M.Kom

Penguji II



Syafiul Muzid, ST

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik




Rochmad Winarso, ST., MT.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Obstacles can’t stop you. Problems can’t stop you. Most of all, other people can’t stop you. ONLY YOU can stop you”

--J. Gitomer--

“Kebohongan menyelamatkanmu sementara tapi menghancurkanmu selamanya”

--Lawliet--

“Apabila hamba itu meninggalkan berdoa kepada kedua orang tuanya, niscaya terputuslah rezeki daripadanya. ”

-- HR. Al-Hakim dan ad-Dailami--

“Jika Anda menemukan jalan buntu, maka carilah jalan yang lain. Percayalah, jalan itu ada.”

--Anonim--

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

1. Kedua Orang Tua ku Tercinta
2. Teman – teman ku
3. Almamater UMK

RINGKASAN

Laporan skripsi dengan judul “Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Pada CV. Wijaya Kudus Berbasis Android” telah dilaksanakan dengan tujuan untuk menghasilkan suatu sistem informasi berbasis web dan android untuk pekerjaan para karyawan CV. Wijaya dan pelanggan CV. Wijaya.

Sistem ini dirancang dengan menggunakan pemodelan UML. Sedangkan bahasa pemrograman yang digunakan adalah PHP dan Eclipse, serta *database* My SQL.

Sistem ini dapat dikategorikan sebagai *client server database*. Sistem ini terdiri dari aplikasi android sebagai *client* dan *webserver*.

Hasil dari rancang bangun ini adalah *website* Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan dan Aplikasi Layanan Pelanggan Berbasis Android yang berguna untuk mengelola kegiatan pada CV. Wijaya serta mempermudah pelanggan dalam menyampaikan keluhan gangguan dan pencabutan perangkat melalui ponsel pintar mereka.

Kata Kunci : ***Client Server, Sistem, Informasi, Android, Website***



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayahnya kepada kita semua, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Pada CV. Wijaya Kudus Berbasis Android”. Sholawat serta salam tak lupa tercurah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, keluarga, sahabat serta pengikutnya hingga akhir zaman.

Penyusunan Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi S1 pada Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT, Tuhan Semesta Alam. Yang menciptakan kami dari seonggok tanah yang ditiupkan Ruh kedalamnya. Terima kasih Ya Allah Engkau berikan kami Kesempatan, Kesehatan dan Kekuatan kepada kami sehingga kami mampu mengatasi segala rintangan dan cobaan dalam melaksanakan tugas mulia ini.
2. Prof. Dr. dr. Sarjadi, Sp. PA selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
3. Bapak Rochmad Winarso, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus.
4. Bapak R.Rhoedy Setiawan, M.Kom selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus.
5. Bapak Andy Prasetyo Utomo S.Kom. MT Selaku dosen pembimbing I yang telah memberi pengarahan dan bimbingan selama penyusunan Laporan Skripsi ini.
6. Ibu Noor Latifah, S.Kom Selaku dosen pembimbing II yang telah memberi pengarahan dan bimbingan selama penyusunan Laporan Skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu tercinta yang telah merawat amanat dari Sang Khalik, terima kasih atas kasih sayang yang tulus, doa dan semangat baik moral maupun material yang diberikan, sungguh penulis tidak akan bisa membalas semua

kebaikan, ketulusan serta kasih sayang yang kalian berikan biarlah Allah SWT yang akan membalasnya.

8. Semua pihak yang membantu terselesaikannya laporan ini yang tidak dapat penulis sebutkan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan Skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan yang jauh dari sempurna. Begitu juga dengan sistem yang penulis rancang, masih perlu sentuhan untuk hasil yang lebih baik dari teman-teman semua. Untuk itu penulis tidak menutup kemungkinan kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan hasil Laporan Skripsi ini di masa mendatang.

Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penyusun dan semua yang berkenan membacanya.

Kudus, 02 Juli 2013

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
RINGKASAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan dan Manfaat Skripsi.....	2
1.5 Tinjauan Pustaka	3
1.6 Metodologi Penelitian	4
1.6.1 Objek Penelitian.....	4
1.6.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
1.7 Sistematika Penulisan	6
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Konsep Dasar Sistem	7
2.1.1 Pengertian Sistem.....	7
2.1.2 Karakteristik Sistem.....	7
2.2 Konsep Dasar Informasi.....	8
2.2.1 Pengertian Informasi	8

2.2.2	Siklus Informasi	9
2.2.3	Kualitas Informasi.....	9
2.3	Sistem Informasi	10
2.3.1	Definisi Sistem Informasi	10
2.3.2	Komponen Sistem Informasi	10
2.3.3	Kegiatan Sistem Informasi.....	11
2.4	Definisi Pelayanan	11
2.5	Definisi Pelanggan	12
2.6	Definisi Pelayanan Pelanggan.....	12
2.7	Pengenalan Android.....	13
2.7.1	Definisi Android	13
2.7.2	Arsitektur Android	13
2.7.3	Fundamental Aplikasi	14
2.8	FOD (<i>Flow Of Document</i>)	15
2.9	UML (<i>Unified Modelling Language</i>).....	17
2.9.1	Bisnis Usecase Diagram.....	17
2.9.2	Usecase Diagram.....	19
2.9.3	Class Diagram	22
2.9.4	Squence Diagram	25
2.9.5	Activity Diagram.....	26
2.9.6	Statechart Diagram.....	28
2.10	ERD	29
2.11	Konsep Database.....	33
2.11.1	Definisi Basis data.....	33
2.11.2	Structure Query Language (SQL)	33
2.11.3	Data Base Managenet System (DBMS).....	34

BAB III TINJAUAN UMUM OBYEK PENELITIAN

3.1.	Sekilas Tentang CV. Wijaya Kudus.....	36
3.2.	Visi Dan Misi	36
3.2.1	Visi CV. Wijaya.....	36

3.2.1	Misi CV. Wijaya	37
3.3.	Denah Lokasi CV. Wijaya	37
3.4.	Struktur Organisasi	37
3.4.1	Job Description	38
3.5.	FOD (Flow Of Document) Sistem Lama	40
3.5.1	Proses Pendaftaran Pelanggan Baru Pada CV. WIjaya.....	40
3.5.2	Proses Layanan Gangguan Pelanggan Pada CV. WIjaya	43
3.5.3	Proses Layanan Pembayaran Pelanggan Pada CV. WIjaya	45
3.5.4	Proses Pencabutan Perangkat Pada CV. WIjaya.....	47

BAB IV ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM

4.1	Gambaran tentang Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Berbasis Android	49
4.2	Analisa Kebutuhan Perangkat Keras.....	49
4.3	Analisa Kebutuhan Perangkat Lunak.....	49
4.4	Analisa Fungsi-Fungsi	49
4.5	Analisa Aktor	50
4.6	Desain Sistem dan Perangkat Lunak.....	51
4.6.1.	Use Case Diagram.....	51
4.6.1.1	Bisnis <i>Use Case</i>	51
4.6.1.1	Sistem <i>Use Case</i>	52
4.6.2.	<i>Class</i> Diagram.....	64
4.6.2.1	Analisa Kelas	64
4.6.2.2	<i>Class</i> Diagram Pelayanan Pelanggan	70
4.3.3.	<i>Sequence</i> Diagram.....	71
4.3.4.	<i>Activity</i> Diagram.....	82
4.3.5.	<i>Statechart</i> diagram	93
4.3.6.	<i>Entity Relational</i> Diagram	104
4.3.7.	Perancangan Basis Data	113
4.3.8.	Relasi Tabel.....	117
4.3.9.	Perancangan <i>Interface</i>	118

BAB V PEMBAHASAN DAN IMPLEMENTASI

5.1.	Identifikasi Sistem.....	124
5.1.1.	Identifikasi Kebutuhan Perangkat Lunak.....	124
5.1.2.	Identifikasi Kebutuhan Perangkat Keras.....	124
5.2.	Pengembangan	125
5.2.1.	Pembuatan <i>Database</i>	125
5.2.2.	Pengkodean Program.....	126
5.3.	Implementasi	127
5.3.1.	Tampilan Pada Website.....	127
5.3.1.1	Halaman <i>Login</i>	127
5.3.1.2	Halaman Menu Utama	127
5.3.1.3	Halaman Kelola User	128
5.3.1.4	Halaman Kelola Paket Layanan	128
5.3.1.5	Halaman Kelola Teknisi	129
5.3.1.6	Halaman Kelola Pendaftaran Pelanggan Baru	129
5.3.1.7	Halaman Kelola Pelanggan	130
5.3.1.8	Halaman Kelola Pembayaran	130
5.3.1.9	Halaman Kelola Keluhan Gangguan	131
5.3.1.10	Halaman Kelola Pencabutan Perangkat	132
5.3.1.11	Halaman Kelola Perangkat	133
5.3.1.12	Halaman Kelola Data Gangguan Dari Android	133
5.3.1.13	Halaman Kelola Data Pencabutan Dari Android	135
5.3.1.14	Halaman Surat Pemasangan Parabola	136
5.3.1.15	Halaman Laporan Data Pelanggan	136
5.3.1.16	Halaman Surat Service	137
5.3.1.17	Halaman Surat Pencabutan Perangkat.....	137
5.3.2.	Tampilan Aplikasi Pada Android.....	138
5.3.2.1	Halaman Login Aplikasi	138
5.3.2.2	Halaman Sistem Aplikasi	138
5.3.2.3	Halaman Keluhan Gangguan	139
5.3.2.4	Halaman Pencabutan	139

BAB VI PENUTUP

6.1	Kesimpulan	140
6.2.	Saran.....	140

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol <i>Flow Direction Symbols</i> (Penghubung / Alur)	16
Tabel 2.2 Simbol <i>Processing</i> (Proses)	16
Tabel 2.3 Simbol <i>Input-Output</i>	17
Tabel 2.4 Notasi <i>Multiplicity</i> dalam UML	24
Tabel 2.5 Format Notasi <i>Multiplicity</i> dalam UML	25
Tabel 2.6 Simbol-Simbol ERD	33
Tabel 4.1 Tabel Proses Bisnis	51
Tabel 4.2 Deskripsi <i>usecase</i> Mengirim Keluhan Gangguan.....	53
Tabel 4.3 Deskripsi <i>usecase</i> Mengirim Keterangan Pencabutan.....	54
Tabel 4.4 Deskripsi <i>usecase</i> Mengelola User	54
Tabel 4.5 Deskripsi <i>usecase</i> Mengelola Paket Layanan	55
Tabel 4.6 Deskripsi <i>usecase</i> Mengelola Teknisi.....	56
Tabel 4.7 Deskripsi <i>usecase</i> Mengelola Pendaftaran.....	57
Tabel 4.8 Deskripsi <i>usecase</i> Mengelola Pelanggan.....	58
Tabel 4.9 Deskripsi <i>usecase</i> Mengelola Pembayaran.....	59
Tabel 4.10 Deskripsi <i>usecase</i> Gangguan Android	60
Tabel 4.11 Deskripsi <i>usecase</i> Mengelola Keluhan Gangguan.....	60
Tabel 4.12 Deskripsi <i>usecase</i> Pencabutan Android	61
Tabel 4.13 Deskripsi <i>usecase</i> Mengelola Pencabutan Perangkat	62
Tabel 4.14 Deskripsi <i>usecase</i> Mengelola Perangkat.....	63
Tabel 4.15 Deskripsi <i>usecase</i> Laporan.....	64
Tabel 4.16 Tabel User	113
Tabel 4.17 Tabel Paket Layanan.....	113
Tabel 4.18 Tabel Teknisi.....	114
Tabel 4.19 Tabel Pendaftaran	114
Tabel 4.20 Tabel pelanggan	115
Tabel 4.21 Tabel Pembayaran.....	115
Tabel 4.22 Tabel Gangguan Android.....	116
Tabel 4.23 Tabel Pencabutan Android.....	116

Tabel 4.24 Tabel Perangkat.....	117
Tabel 4.25 Tabel Pencabutan	117



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Siklus Informasi	9
Gambar 2.2 Lima Komponen Sistem Informasi	11
Gambar 2.3 Contoh <i>Use Case</i> Bisnis	17
Gambar 2.4 Notasi Aktor Bisnis	18
Gambar 2.5 Notasi Pekerja Bisnis	18
Gambar 2.6 Notasi <i>Use Case</i> Bisnis	18
Gambar 2.7 Notasi Asosiasi	18
Gambar 2.8 Notasi Generalisasi	19
Gambar 2.9 Contoh <i>Use Case</i> Diagram	19
Gambar 2.10 Notasi Aktor	20
Gambar 2.11 Notasi <i>Use Case</i>	20
Gambar 2.12 Relasi Asosiasi	20
Gambar 2.13 Relasi <i>Include</i>	21
Gambar 2.14 Relasi <i>Extend</i>	21
Gambar 2.15 Relasi <i>Generalisasi</i>	21
Gambar 2.16 Contoh <i>class diagram</i>	22
Gambar 2.17 Notasi Kelas	22
Gambar 2.18 Relasi Asosiasi	23
Gambar 2.19 Relasi Dependensi	23
Gambar 2.20 Relasi Agregasi	23
Gambar 2.21 Relasi Realisasi Antara Kelas dengan Interface	24
Gambar 2.22 Relasi Realisasi Antara Kelas dengan Interface	24
Gambar 2.23 Relasi Generalisasi	24
Gambar 2.24 Notasi Aktor	25
Gambar 2.25 Notasi Objek	26
Gambar 2.26 Notasi Pesan ke Objek Sendiri	26
Gambar 2.27 Notasi Notasi <i>message</i> /pesan Objek	26
Gambar 2.28 Notasi <i>Lifeline</i>	26
Gambar 2.29 Notasi <i>Activation</i>	26

Gambar 2.30 Contoh <i>Activity Diagram</i>	27
Gambar 2.31 Notasi <i>Start Activity</i>	27
Gambar 2.32 Notasi <i>End Activity</i>	27
Gambar 2.33 Notasi Transisi	28
Gambar 2.34 Notasi <i>Activity</i>	28
Gambar 2.35 Notasi <i>Decision</i>	28
Gambar 2.36 Contoh <i>statechart diagram</i>	28
Gambar 2.37 Notasi keadaan (<i>state</i>)	29
Gambar 2.38 Transisi	29
Gambar 2.39 Notasi <i>Start State</i>	29
Gambar 2.40 Notasi <i>End State</i>	29
Gambar 2.41 Diagram <i>Realitionship Unary</i>	30
Gambar 2.42 Diagram <i>Relationship Binary</i>	30
Gambar 2.43 Diagram <i>Relationship Ternary</i>	31
Gambar 2.44 Diagram Kardinalitas one to one.....	32
Gambar 2.45 Diagram Kardinalitas one to many.....	32
Gambar 2.46 Diagram Kardinalitas many to many	32
Gambar 3.1 Letak Geografis CV. Wijaya	37
Gambar 3.2 Struktur Organisasi CV. Wijaya.....	38
Gambar 3.3.1 <i>Flow of Document</i> Proses Layanan Pendaftaran Pelanggan Baru Pada CV. Wijaya Kudus	41
Gambar 3.3.2: <i>Flow of Document</i> Proses Layanan Pendaftaran Pelanggan Baru Pada CV. Wijaya Kudus	42
Gambar 3.4: <i>Flow Of Document</i> Proses Pelayanan Gangguan Pada CV. Wijaya Kudus	44
Gambar 3.5: <i>Flow of Document</i> Proses Layanan Pembayaran Pada CV. Wijaya Kudus	46
Gambar 3.3: <i>Flow of Document</i> Proses Layanan Pembayaran Pada CV. Wijaya Kudus	48
Gambar 4.1 Bisnis <i>Use Case Diagram</i> Sistem Pelayanan Pelanggan.....	52
Gambar 4.2 Sistem <i>Use Case Diagram</i> Sistem Pelayanan Pelanggan.....	53

Gambar 4.3 Analisa Kelas Kirim Gangguan	64
Gambar 4.4 Analisa Kelas Kirim Pencabutan.....	65
Gambar 4.5 Analisa Kelas User.....	65
Gambar 4.6 Analisa Kelas Paket Layanan.....	65
Gambar 4.7 Analisa Kelas Teknisi.....	66
Gambar 4.8 Analisa Kelas Pendaftaran	66
Gambar 4.9 Analisa Kelas Pelanggan.....	67
Gambar 4.10 Analisa Kelas Gangguan Android.....	67
Gambar 4.11 Analisa Kelas Gangguan.....	67
Gambar 4.12 Analisa Kelas Pembayaran.....	68
Gambar 4.13 Analisa Kelas Perangkat.....	68
Gambar 4.14 Analisa Kelas Pencabutan android.....	69
Gambar 4.15 Analisa Kelas Pencabutan.....	69
Gambar 4.16 <i>Class Diagram</i> Pelayanan Pelanggan Berbasis Android	70
Gambar 4.17 <i>Sequence diagram</i> Mengirim Keluhan Gangguan	71
Gambar 4.18 <i>Sequence diagram</i> Gangguan Android	71
Gambar 4.19 <i>Sequence diagram</i> Mengirim Keterangan Pencabutan	72
Gambar 4.20 <i>Sequence diagram</i> Pencabutan Android	72
Gambar 4.21 <i>Sequence diagram</i> Mengelola User.....	73
Gambar 4.22 <i>Sequence diagram</i> Mengelola Paket Layanan	74
Gambar 4.23 <i>Sequence diagram</i> Mengelola Teknisi	75
Gambar 4.24 <i>Sequence diagram</i> Mengelola Pendaftaran.....	76
Gambar 4.25 <i>Sequence diagram</i> Mengelola Pelanggan	77
Gambar 4.26 <i>Sequence diagram</i> Mengelola Pembayaran	78
Gambar 4.27 <i>Sequence diagram</i> Mengelola Keluhan Gangguan.....	79
Gambar 4.28 <i>Sequence diagram</i> Mengelola Pencabutan.....	80
Gambar 4.29 <i>Sequence diagram</i> Mengelola Perangkat	81
Gambar 4.30 <i>Activity Diagram</i> Mengirim Keluhan Gangguan	82
Gambar 4.31 <i>Activity Diagram</i> Mengirim Keterangan Pencabutan	82
Gambar 4.32 <i>Activity Diagram</i> Mengelola User.....	83
Gambar 4.33 <i>Activity Diagram</i> Mengelola Paket Layanan	84

Gambar 4.34 <i>Activity Diagram</i> Mengelola Teknisi	85
Gambar 4.35 <i>Activity Diagram</i> Mengelola Pendaftaran.....	86
Gambar 4.36 <i>Activity Diagram</i> Mengelola Pelanggan	87
Gambar 4.37 <i>Activity Diagram</i> Mengelola Pembayaran	88
Gambar 4.38 <i>Activity Diagram</i> Gangguan Android	89
Gambar 4.39 <i>Activity Diagram</i> Pencabutan Android	89
Gambar 4.40 <i>Activity Diagram</i> Keluhan Gangguan	90
Gambar 4.41 <i>Activity Diagram</i> Pencabutan.....	91
Gambar 4.42 <i>Activity Diagram</i> Perangkat	92
Gambar 4.43 <i>Statechart diagram method</i> tambah dan simpan data User.....	93
Gambar 4.44 <i>Statechart diagram method</i> edit data user.....	93
Gambar 4.45 <i>Statechart diagram method</i> hapus data user	93
Gambar 4.46 <i>Statechart diagram method</i> login user	94
Gambar 4.47 <i>Statechart diagram method</i> logout user	94
Gambar 4.48 <i>Statechart Diagram</i> Kirim Keluhan Gangguan	94
Gambar 4.49 <i>Statechart Diagram</i> Kirim Pencabutan.....	94
Gambar 4.50 <i>Statechart Diagram</i> Tambah dan Simpan Data Paket Layanan....	95
Gambar 4.51 <i>Statechart Diagram</i> Ubah Data Paket Layanan.....	95
Gambar 4.52 <i>Statechart Diagram</i> Hapus Data Paket Layanan.....	95
Gambar 4.53 <i>Statechart Diagram</i> Tambah dan Simpan Data Teknisi	96
Gambar 4.54 <i>Statechart Diagram</i> Ubah Data Teknisi.....	96
Gambar 4.55 <i>Statechart Diagram</i> Hapus Data Teknisi	96
Gambar 4.56 <i>Statechart Diagram</i> Tambah dan Simpan Data Pendaftaran	97
Gambar 4.57 <i>Statechart Diagram</i> Ubah Data Pendaftaran.....	97
Gambar 4.58 <i>Statechart Diagram</i> Hapus Data Pendaftaran.....	97
Gambar 4.59 <i>Statechart Diagram</i> Tambah dan Simpan Data Pelanggan.....	98
Gambar 4.60 <i>Statechart Diagram</i> Ubah Data Pelanggan.....	98
Gambar 4.61 <i>Statechart Diagram</i> Hapus Data Pelanggan.....	98
Gambar 4.62 <i>Statechart Diagram</i> Tambah dan Simpan Data Pembayaran.....	99
Gambar 4.63 <i>Statechart Diagram</i> Ubah Data Pembayaran.....	99
Gambar 4.64 <i>Statechart Diagram</i> Hapus Data Pembayaran	99

Gambar 4.65 <i>Statechart Diagram</i> Hapus Keluhan Gangguan Android	100
Gambar 4.66 <i>Statechart Diagram</i> Hapus Pencabutan Android.....	100
Gambar 4.67 <i>Statechart Diagram</i> Tambah dan Simpan Keluhan Gangguan.....	101
Gambar 4.68 <i>Statechart Diagram</i> Ubah Keluhan Data Gangguan.....	101
Gambar 4.69 <i>Statechart Diagram</i> Hapus Keluhan Data Gangguan	101
Gambar 4.70 <i>Statechart Diagram</i> Tambah dan Simpan Data Pencabutan.....	102
Gambar 4.71 <i>Statechart Diagram</i> Ubah Data Pencabutan	102
Gambar 4.72 <i>Statechart Diagram</i> Hapus Data Pencabutan.....	102
Gambar 4.73 <i>Statechart Diagram</i> Tambah dan Simpan Data Perangkat	103
Gambar 4.74 <i>Statechart Diagram</i> Ubah Data Perangkat.....	103
Gambar 4.75 <i>Statechart Diagram</i> Hapus Data Perangkat	103
Gambar 4.76 Himpunan Entitas.....	104
Gambar 4.77 <i>Atribute Relationship</i>	104
Gambar 4.78 Atribut Pendaftaran dan Atribut Paket.....	105
Gambar 4.79 Atribut Pendaftaran dan Atribut Teknisi.....	105
Gambar 4.80 Atribut Pendaftaran dan Atribut Pelanggan	105
Gambar 4.81 Atribut Pembayaran dan Atribut Pelanggan.....	106
Gambar 4.82 Atribut Pelanggan dan Atribut Gangguan_andro.....	106
Gambar 4.83 Atribut Pelanggan dan Atribut Cabut_andro.....	106
Gambar 4.84 Atribut Gangguan dan Atribut Pelanggan.....	106
Gambar 4.85 Atribut Pencabutan dan Atribut Pelanggan.....	107
Gambar 4.86 Atribut Gangguan dan Atribut Teknisi	107
Gambar 4.87 Atribut Pencabutan dan Atribut Teknisi	107
Gambar 4.88 Atribut Perangkat dan Atribut Pencabutan.....	107
Gambar 4.89 <i>Entity Relationship Diagram</i>	108
Gambar 4.90 Atribut Entity User.....	109
Gambar 4.91 Relasi Tabel.....	118
Gambar 4.92 Tabel <i>User</i>	118
Gambar 4.94 Desain <i>Form Login</i>	119
Gambar 4.95 Desain <i>Form User</i>	119
Gambar 4.96 Desain <i>Form Paket Layanan</i>	119

Gambar 4.97 Desain <i>Form</i> Teknisi.....	119
Gambar 4.98 Desain <i>Form</i> Pendaftaran.....	120
Gambar 4.99 Desain <i>Form</i> Pelanggan	120
Gambar 4.100 Desain <i>Form</i> Pembayaran.....	120
Gambar 4.101 Desain <i>Form</i> Gangguan Android.....	121
Gambar 4.102 Desain <i>Form</i> Pencabutan Android.....	121
Gambar 4.103 Desain <i>Form</i> Gangguan	121
Gambar 4.104 Desain <i>Form</i> Pencabutan	121
Gambar 4.105 Desain <i>Form</i> Perangkat.....	122
Gambar 4.106 Desain Surat Pemasangan Parabola	122
Gambar 4.107 Desain Laporan Data Pelanggan	122
Gambar 4.108 <i>Desain</i> Surat <i>Service</i> Gangguan.....	122
Gambar 4.109 Desain Surat Pencabutan Perangkat.....	123
Gambar 5.1 Tampilan Jendela phpMyAdmin.....	126
Gambar 5.2 Tampilan Jendela Adobe Dreamweaver CS3.....	126
Gambar 5.3 Tampilan Jendela Eclipse Indigo	126
Gambar 5.4 Tampilan halaman Home	127
Gambar 5.5 Tampilan Halaman Menu Utama	128
Gambar 5.6 Tampilan Halaman Kelola <i>User</i>	128
Gambar 5.7 Tampilan Halaman Kelola Paket Layanan.....	129
Gambar 5.8 Tampilan Halaman Kelola Teknisi	129
Gambar 5.9 Tampilan Halaman Pendaftaran Pelanggan Baru.....	130
Gambar 5.10 Tampilan Halaman Kelola Pelanggan.....	130
Gambar 5.11 Tampilan Halaman Kelola Pembayaran.....	131
Gambar 5.12 Tampilan Halaman Kelola Keluhan Gangguan Dari Data.....	131
Gambar 5.13 Tampilan Halaman Keluhan Gangguan Dari Data Keluhan Gangguan Pelanggan Melalui Android	132
Gambar 5.14 Tampilan Halaman Kelola Pencabutan Perangkat Dari Data Pelanggan.....	132
Gambar 5.15 Tampilan Halaman Pencabutan Perangkat Dari Data Pencabutan Perangkat Pelanggan Melalui Android	133

Gambar 5.16 Tampilan Halaman Kelola Perangkat	133
Gambar 5.17 Tampilan Halaman Kelola Keluhan Gangguan Pelanggan Dari Android Belum Diproses	134
Gambar 5.18 Tampilan Halaman Kelola Keluhan Gangguan Pelanggan Dari Android Sudah Diproses	134
Gambar 5.19 Tampilan Halaman Kelola Pencabutan Perangkat Dari Android Belum Diproses	135
Gambar 5.20 Tampilan Halaman Kelola Pencabutan Perangkat Dari Android Sudah Diproses	135
Gambar 5.19 Tampilan Halaman Surat Pemasangan Parabola.....	136
Gambar 5.20 Tampilan Halaman Laporan Data Pelanggan.....	136
Gambar 5.21 Tampilan Halaman Surat <i>Service</i> Gangguan	137
Gambar 5.22 Tampilan Halaman Surat Pencabutan Perangkat	137
Gambar 5.23 Tampilan Halaman Login Pada Aplikasi Android.....	138
Gambar 5.24 Tampilan Halaman Menu Utama Pada Aplikasi Android	138
Gambar 5.25 Tampilan Halaman Keluhan Gangguan Pada Aplikasi Android ..	139
Gambar 5.26 Tampilan Halaman Pencabutan Perangkat Pada Aplikasi	139

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Buku Bimbingan Skripsi
Lampiran 2 : Surat Keterangan Penelitian
Lampiran 3 : Biografi Penulis



BIOGRAFI PENULIS



Nama : Ria Cahyaningrum
TTL : Kudus, 10 Januari 1992
Alamat : Ds. Undaan Tengah RT 04/
RW 03 Kec. Undaan. Kab.
Kudus
Telp : 085641295452
Email : cahya_capt@yahoo.com

Riwayat Pendidikan :

1. SD 2 Undaan Tengah Kudus
2. SMP 1 Undaan Kudus
3. SMA 1 Bae Kudus
4. Mahasiswa Fakultas Teknik Program Studi Sistem Informasi
Universitas Muria Kudus tahun masuk 2009