

BAB III

PEMBAHASAN

3.1. Tinjauan Perusahaan

PT. Indomarco Prismatama adalah perusahaan swasta nasional dengan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) No. 789/0902/PB/XII/88 yang mengelola jaringan minimarket dan memiliki merk dagang yaitu “Indomaret”. PT. Indomarco Prismatama Cabang Bekasi merupakan satu dari puluhan cabang distribusi dengan pusat yang terletak di Kemayoran, Jakarta Utara.

3.1.1. Sejarah Perusahaan

Berawal dari pemikiran untuk mempermudah penyediaan kebutuhan pokok sehari-hari karyawan, maka pada Tahun 1988 didirikanlah sebuah gerai yang diberi nama Indomaret. Sejalan pengembangan *operational* toko, perusahaan tertarik untuk lebih mendalami dan memahami berbagai kebutuhan dan perilaku konsumen dalam berbelanja.

Guna mengakomodasi tujuan tersebut, beberapa orang karyawan ditugaskan untuk mengamati dan meneliti perilaku belanja masyarakat. Kesimpulan yang didapat adalah masyarakat cenderung memilih belanja di gerai modern berdasarkan alasan kelengkapan pilihan produk yang berkualitas, harga yang pasti dan bersaing, serta suasana yang nyaman.

Berbekal pengetahuan mengenai kebutuhan konsumen, keterampilan pengoperasian toko dan pergeseran perilaku belanja masyarakat ke gerai modern,

maka terbit keinginan luhur untuk mengabdikan lebih jauh bagi nusa dan bangsa. Niat ini diwujudkan dengan mendirikan Indomaret, dengan badan hukum PT. Indomarco Prismatama yang memiliki visi “menjadi jaringan ritel yang unggul” serta moto “mudah dan hemat”.

Pada mulanya Indomaret membentuk konsep penyelenggaraan gerai yang berlokasi di dekat hunian konsumen, menyediakan berbagai kebutuhan pokok maupun kebutuhan sehari-hari, melayani masyarakat umum yang bersifat majemuk, serta memiliki luas toko sekitar 200 m².

Seiring dengan perjalanan waktu dan kebutuhan pasar, Indomaret terus menambah gerai di berbagai kawasan perumahan, perkantoran, niaga, wisata dan apartemen. Dalam hal ini, terjadilah proses pembelajaran untuk pengoperasian suatu jaringan retail yang berskala besar, lengkap dengan berbagai pengalaman yang kompleks dan bervariasi.

Setelah menguasai pengetahuan dan keterampilan mengoperasikan jaringan ritel dalam skala besar, Manajemen berkomitmen untuk menjadikan Indomaret sebagai sebuah aset nasional. Hal ini tidak terlepas dari kenyataan bahwa seluruh pemikiran dan pengoperasian perusahaan ditangani sepenuhnya oleh putra putri Indonesia. Sebagai aset nasional, Indomaret ingin berbagi kepada masyarakat Indonesia melalui bisnis waralaba dan juga mampu bersaing dalam persaingan global. Oleh karena itu, visi perusahaan kemudian berkembang “menjadi aset nasional dalam bentuk jaringan ritel waralaba yang unggul dalam persaingan global”.

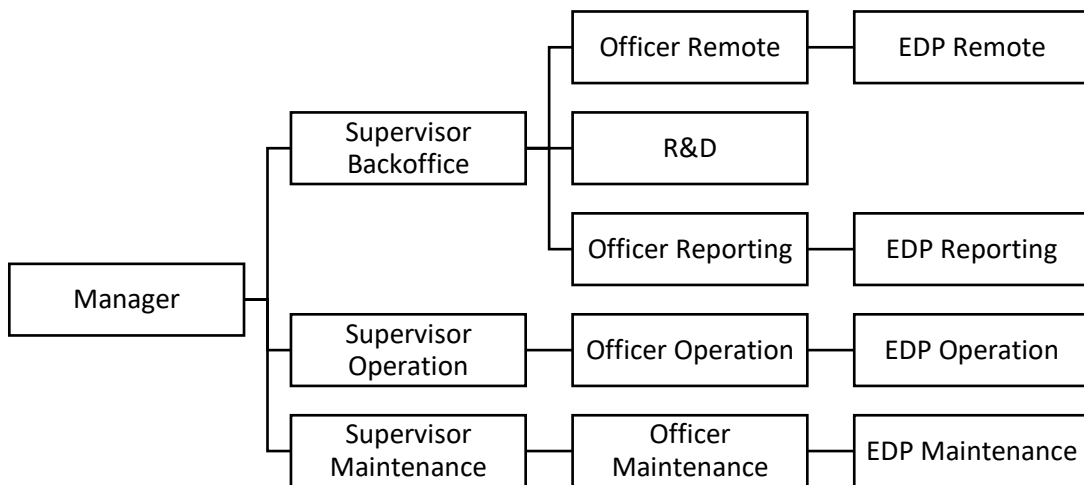
PT. Indomarco Prismatama cabang Bekasi diresmikan pada tanggal 11 Oktober 2004 oleh Bapak Sinarman Jonatan yang beralamat Jl.Jababeka Raya Blok A no.6-15 Cikarang Utara, Bekasi dan sampai saat ini PT. Indomarco Prismatama cabang Bekasi sudah mempunyai 490 gerai.

3.1.2. Struktur Organisasi dan Fungsi

Struktur organisasi merupakan satu hal yang tidak bisa dipisahkan dari suatu perusahaan/instansi. Struktur organisasi sangat diperlukan untuk mencapai suatu tujuan dan menjadi penggerak suatu perusahaan/instansi karena berhubungan dengan suatu tanggung jawab agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif.

Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi sehingga kita bisa melihat pembagian kerja dan bagaimana fungsi atau kegiatan yang berbeda dapat dikoordinasikan dengan baik. Pada umumnya struktur organisasi berupa bagan yang mewujudkan antara unit-unit organisasi serta garis wewenang yang ada.

Struktur organisasi EDP cabang Bekasi adalah sebagai berikut:



Sumber : HRD PT. Indomarco Primatama cab. Bekasi 2016

Gambar III.1. Struktur Organisasi EDP Cabang Bekasi

Berikut adalah uraian tugas dan fungsi masing-masing bagian pada departemen EDP di PT. Indomarco Prismatama Cabang Bekasi:

1. *Manager (Manager EDP):*

Manager memiliki tugas yaitu menyelenggarakan seluruh kegiatan yang berhubungan dengan penyelenggaraan *operational* yang ada di perusahaan yang berkaitan dengan departemen EDP, meliputi:

- a. Perencanaan rencana kerja departemen EDP.
- b. Pengorganisasian seluruh program kegiatan di departemen EDP.
- c. Memonitor dan mengevaluasi seluruh kegiatan departemen EDP.
- d. Menentukan kebijakan untuk perbaikan selanjutnya.

2. *Maintenance Supervisor (Supervisor EDP Maintenance)*

Supervisor EDP Maintenance melaksanakan pengawasan terhadap kegiatan *EDP maintenance*, meliputi

- a. Memantau *operational* yang dilakukan *EDP maintenance backoffice*.
- b. Melaporkan semua permasalahan kepada perusahaan dan solusi yang sudah dijalankan.
- c. Melakukan usulan *hardware* maupun *software* yang dibutuhkan untuk kelengkapan *maintenance* kepada perusahaan.
- d. Membuat jadwal kegiatan yang dilaksanakan *EDP maintenance*.
- e. Melaporkan perkembangan yang sudah dicapai oleh *EDP maintenance*.

3. *Backoffice Supervisor (Supervisor EDP Backoffice)*

Supervisor EDP Backoffice melakukan pengawasan kegiatan *EDP Remote*, *EDP reporting*, *EDP R&D* meliputi:

- a. Mengatur dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan yang dilakukan *EDP backoffice*.
- b. Melaporkan hasil dan kinerja *EDP backoffice*.
- c. Bertanggung jawab *closing* bulanan toko.
- d. Memonitoring semua program yang dijalankan toko.
- e. Membuat jadwal kegiatan yang dilaksanakan *EDP backoffice*.

4. *Operation Supervisor (Supervisor EDP Operational/Lapangan)*

Supervisor EDP Lapangan melakukan pengawasan kegiatan *EDP operational/lapangan*, meliputi:

- a. Mengatur dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan yang dilakukan EDP lapangan.
 - b. Melaporkan hasil dan kinerja EDP lapangan.
 - c. *Monitoring* & melaporkan kondisi *hardware* yang ada di toko.
 - d. Membuat jadwal kegiatan yang dilaksanakan EDP lapangan.
5. *Maintenance Officer (Officer EDP Maintenance)*
Officer Maintenance memiliki tugas, yaitu:
 - a. Merekap hasil perbaikan (*maintenance*).
 - b. Merekap jumlah *hardware* yang rusak dan sudah selesai perbaikan.
 - c. Melaporkan usulan perangkat kebutuhan *maintenance*.
6. *R&D (EDP Research and Development)*
EDP R&D memiliki tugas, yaitu:
 - a. Monitoring versi program di toko.
 - b. Melakukan *update* versi program sesuai standar kantor pusat.
 - c. Menganalisa *error* yang terjadi pada program.
 - d. Merupakan bagian *support* program di lingkungan EDP.
7. *Remote Officer (Officer EDP Remote)*
Officer EDP remote memiliki tugas, yaitu:
 - a. Merekap dan melaporkan hasil kinerja EDP *remote*.
 - b. Mengawasi dan memantau EDP *remote* saat bekerja.
 - c. Membantu dan mengajarkan EDP *remote* yang mengalami kesulitan saat melakukan perbaikan.
8. *Reporting Officer (Officer EDP Reporting)*
 Tugas *officer EDP virtual* antara lain:

- a. Merekap data yang dikumpulkan oleh EDP *virtual*.
- b. Merekap masalah yang terjadi setiap *closing* bulanan.
- c. Mengirim data sales tiap harinya ke departemen *finance*.

9. *Operation Officer (Officer EDP Operation/Lapangan)*

Tugas *officer* EDP lapangan antara lain:

- a. Memantau kinerja setiap EDP lapangan yang berkunjung ke toko.
- b. Menjadwalkan EDP lapangan untuk melakukan perbaikan ke toko.
- c. Merekap hasil kunjungan EDP lapangan.
- d. Memberi info kepada bagian terkait jika ditemukan perangkat yang rusak.

10. *EDP Maintenance*

Tugas EDP *maintenance* antara lain:

- a. Memperbaiki program atau perangkat komputer yang rusak di lingkungan kantor.
- b. Melakukan perbaikan atau perangkat komputer toko yang dibawa ke kantor.
- c. Memantau kondisi komputer *server* di kantor.
- d. Membantu setting *hardware* toko baru (*opening store*).

11. *EDP Admin*

EDP Admin memiliki tugas sebagai berikut:

- a. Merekap semua perangkat atau peralatan yang masuk ke EDP atau yang keluar dari EDP.
- b. Membantu *Officer EDP maintenance* untuk merekap hasil perbaikan.

c. Melayani *operational* departemen EDP.

12. EDP Support *Remote*

EDP *support remote* memiliki tugas sebagai berikut:

- a. *Standby* secara telepon atau email untuk melakukan perbaikan jika terdapat kendala program di toko.
- b. Melakukan perbaikan program toko melalui jaringan nirkabel jika terdapat kendala program di toko.

13. EDP *Reporting*

EDP *virtual* memiliki tugas sebagai berikut:

- a. Mengambil data toko seperti data penjualan atau data stock yang belum lengkap terunggah atau terunduh.
- b. Melakukan *convert* data toko agar data bisa digunakan oleh departemen lain.
- c. Menyediakan laporan terkait data harian dan bulanan toko untuk diolah kembali oleh departemen lain.

14. EDP *Operation* (EDP Lapangan)

EDP lapangan memiliki tugas sebagai berikut :

- a. Melakukan perbaikan dan pemeliharaan perangkat komputer toko.
- b. Merekap kondisi *hardware* tiap toko.

3.2. Analisis Kebutuhan

Analisa kebutuhan merupakan proses menemukan, memperbaiki, memodelkan, dan menspesifikasikan. Dengan kata lain analisa kebutuhan adalah sebuah proses untuk mendapatkan informasi, model, spesifikasi tentang perangkat

lunak yang dibutuhkan *user*. Kedua belah pihak, yaitu *user* dan pembuat perangkat lunak terlibat aktif dalam tahap ini. Informasi yang diperoleh dari *user* inilah yang menjadi acuan untuk melakukan desain perangkat lunak.

Kebutuhan-kebutuhan yang menjadi acuan dalam pembuatan program ini adalah sebagai berikut:

1. Kebutuhan Toko

Toko Indomaret sebagai pengguna yang dilayani memerlukan kondisi dimana keluhan mereka harus ditanggapi dengan cepat dan tidak terhambat karena sibuknya jaringan telepon karena sedang menerima komplain dari toko lain atau kendala telepon toko rusak dan belum diperbaiki. Toko Indomaret juga memerlukan suatu media dimana mereka dapat mengetahui informasi dengan mudah terkait *update* program, mekanisme operasinal terbaru, tutorial menggunakan program dan informasi lainnya.

2. Kebutuhan EDP

Departemen EDP sebagai operasional yang melayani membutuhkan sebuah program yang dapat menampung komplain toko lebih banyak dibandingkan media telepon sehingga komplain toko dapat diterima dan diselesaikan dengan cepat. EDP juga membutuhkan riwayat (*history*) dan informasi dokumentasi atas komplain-komplain yang masuk untuk kemudian dapat diolah menjadi laporan yang akan diserahkan kepada manajer EDP.

3. Kebutuhan Manajer EDP

Manajer EDP membutuhkan laporan dengan cepat mengenai komplain yang masuk ke cabang yang akan dianalisis dan diserahkan hasil akhirnya ke Kantor Pusat (*Head Office*) sebagai bahan evaluasi terhadap kendala toko pada masing-masing cabang.

3.3. Rancangan Dokumen

3.3.1. Rancangan Dokumen Masukan (Input)

Rancangan masukan yang dibutuhkan untuk menunjang lancarnya sebuah sistem yang dibangun pada program ini adalah sebagai berikut:

1. Nama Dokumen : Surat Pembukaan Toko
- Fungsi : Sebagai Informasi dasar identitas toko
- Sumber : *Development Department*
- Tujuan : EDP
- Media : Kertas
- Jumlah : 5 lembar
- Frekuensi : Setiap ada toko baru
- Bentuk : Lihat Lampiran A.1

3.3.2. Rancangan Dokumen Keluaran (Output)

Rancangan masukan yang dibutuhkan untuk menunjang lancarnya sebuah sistem yang dibangun pada program ini adalah sebagai berikut:

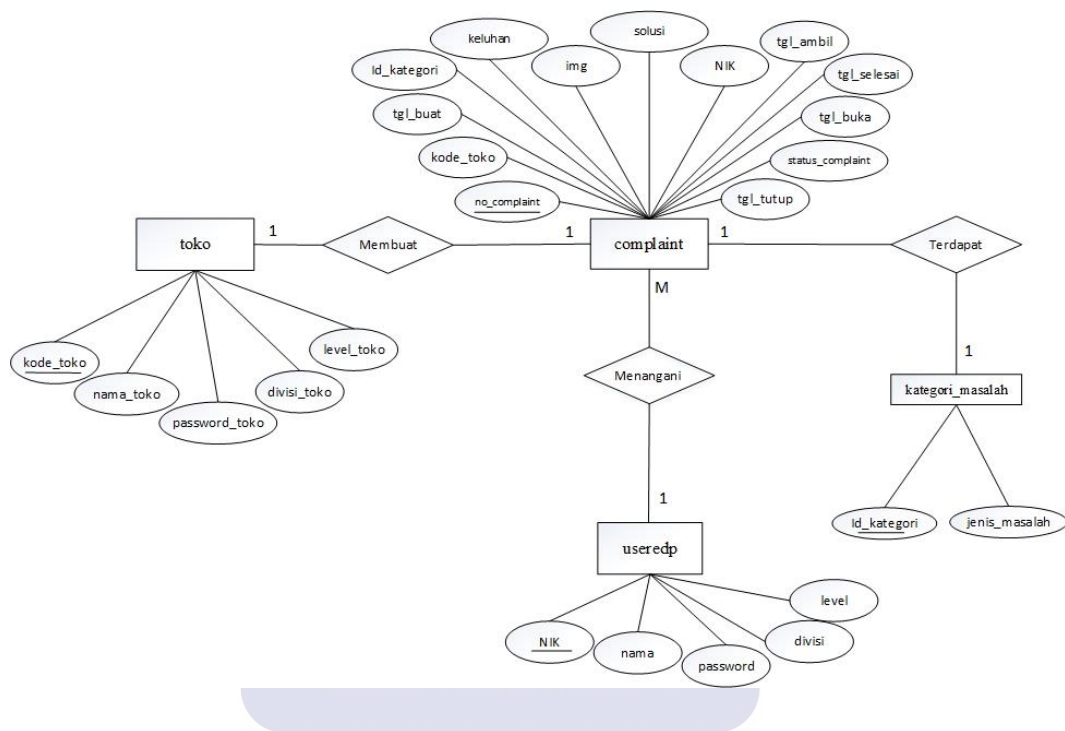
1. Nama Dokumen : Laporan Status Komplain
 Fungsi : Sebagai laporan kepada Manajer
 Sumber : EDP
 Tujuan : Manajer EDP
 Media : Kertas
 Jumlah : Sesuai Permintaan Manajer
 Frekuensi : Setiap ada permintaan Manajer EDP
 Bentuk : Lihat Lampiran B.1
2. Nama Dokumen : Laporan Jumlah Status Komplain
 Fungsi : Sebagai laporan kepada Manajer
 Sumber : EDP
 Tujuan : Manajer EDP
 Media : Kertas
 Jumlah : Sesuai Permintaan Manajer
 Frekuensi : Setiap ada permintaan Manajer EDP
 Bentuk : Lihat Lampiran B.2

3. Nama Dokumen : Laporan Jumlah Komplain Per Masalah
- Fungsi : Sebagai laporan kepada Manajer
- Sumber : EDP
- Tujuan : Manajer EDP
- Media : Kertas
- Jumlah : Sesuai Permintaan Manajer
- Frekuensi : Setiap ada permintaan Manajer EDP
- Bentuk : Lihat Lampiran B.3
4. Nama Dokumen : Laporan Jumlah Komplain Per Toko
- Fungsi : Sebagai laporan kepada Manajer
- Sumber : EDP
- Tujuan : Manajer EDP
- Media : Kertas
- Jumlah : Sesuai Permintaan Manajer
- Frekuensi : Setiap ada permintaan Manajer EDP
- Bentuk : Lihat Lampiran B.4

3.4. Entity Relationship Diagram

Perancangan basis data pada program *Complaint Online* ini digambarkan dalam bentuk *Entity Relationship Diagram* (ERD) dan *Logical Record Structure* (LRS).

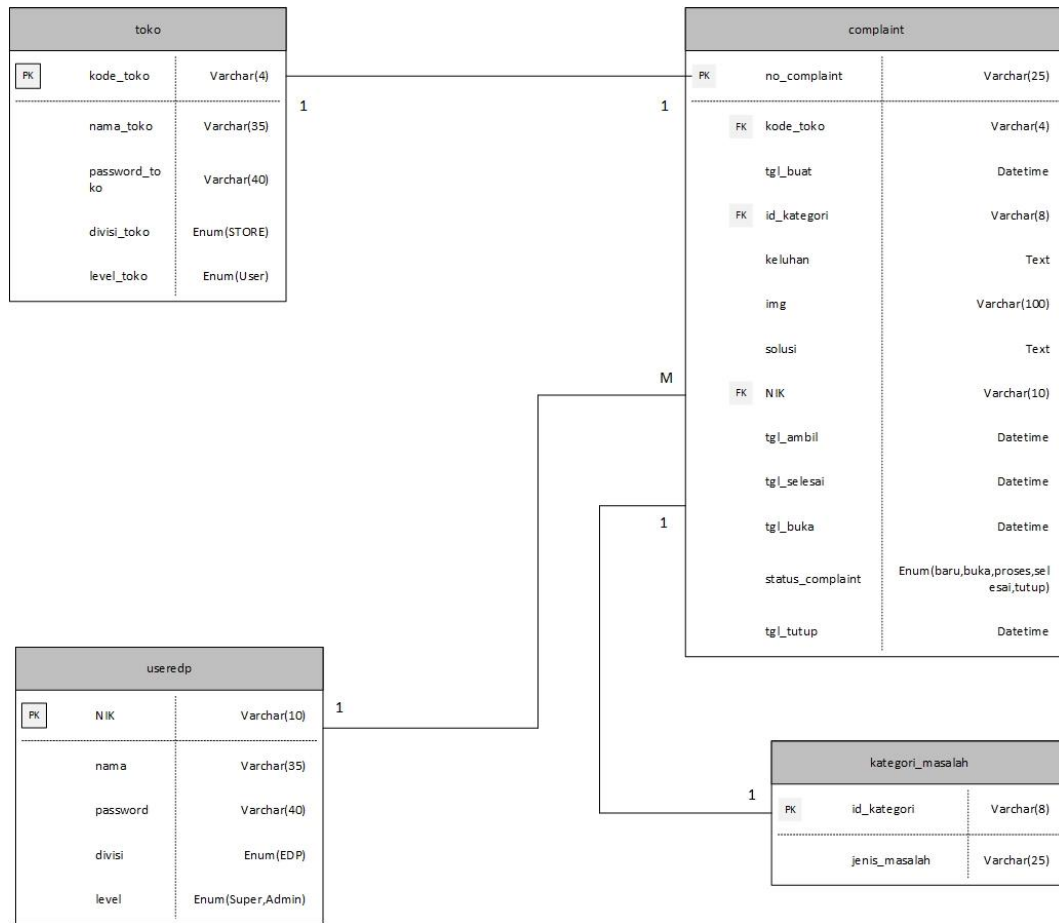
3.4.1. Entity Relationship Diagram (ERD)



Gambar III.2

Entity Relationship Diagram Complaint Online

3.4.2. Logical Record Structure (LRS)



Gambar III.3

Logical Record Structure Complaint Online

3.5. Spesifikasi File

Spesifikasi file yang digunakan dalam perancangan program *Complaint*

Online terdiri dari satu *database* dan empat table, yaitu:

1. Spesifikasi *File* Toko

Nama *File* : Data Toko

Akronim : Toko

Fungsi : Menyimpan data toko

Tipe *File* : *File* Master

Organisasi *File* : *Index Sequential*

Akses *File* : *Random*

Media : *Hard Disk*

Panjang *Record* : 57 Byte

Kunci *Field* : kode_toko

Software : *Xampp*

Tabel III.1

Spesifikasi *File* Toko

No	Elemen Data	Nama <i>Field</i>	Tipe	Panjang	Keterangan
1.	Kode Toko	kode_toko	<i>Varchar</i>	4	<i>Primary Key</i>
2.	Nama Toko	nama_toko	<i>Varchar</i>	35	
3.	Password	password_toko	<i>Varchar</i>	40	
4.	Divisi / Bagian	divisi_toko	<i>Enum</i>		
5.	Level Login	level_toko	<i>Enum</i>		

2. Spesifikasi *File User*redp

Nama *File* : Data User EDP

Akronim : Useredp

Fungsi : Menyimpan data user EDP

Tipe *File* : *File Master*

Organisasi *File* : *Index Sequential*

Akses *File* : *Random*

Media : *Hard Disk*

Panjang *Record* : 61 *Byte*

Kunci *Field* : NIK

Software : *Xampp*



Tabel III.2
Spesifikasi *File User* EDP

No	Elemen Data	Nama <i>Field</i>	Tipe	Panjang	Keterangan
1.	Nomor Induk Karyawan	NIK	<i>Varchar</i>	10	<i>Primary Key</i>
2.	Nama	nama	<i>Varchar</i>	35	
3.	Password	password	<i>Varchar</i>	40	
4.	Divisi / Bagian	divisi	<i>Enum</i>		
5.	Level Login	level	<i>Enum</i>		

3. Spesifikasi *File* Kategori Masalah

Nama <i>File</i>	: Data Kategori Masalah
Akronim	: Kategori_masalah
Fungsi	: Menyimpan data kategori masalah
Tipe <i>File</i>	: <i>File</i> Master
Organisasi <i>File</i>	: <i>Index Sequential</i>
Akses <i>File</i>	: <i>Random</i>
Media	: <i>Hard Disk</i>
Panjang <i>Record</i>	: 22 Byte
Kunci <i>Field</i>	: Id_kategori
Software	: <i>Xampp</i>

Tabel III.3
Spesifikasi *File* Kategori Masalah

No	Elemen Data	Nama <i>Field</i>	Tipe	Panjang	Keterangan
1.	ID Kategori Masalah	id_kategori	<i>Varchar</i>	8	<i>Primary Key</i>
2.	Jenis Masalah	jenis_masalah	<i>Varchar</i>	25	

4. Spesifikasi *File* Complaint

Nama <i>File</i>	: Data Komplain Masuk
------------------	-----------------------

Akronim	: Complaint
Fungsi	: Menyimpan data Komplain Masuk
Tipe File	: File Transaksi
Organisasi File	: Index Sequential
Akses File	: Random
Media	: Hard Disk
Panjang Record	: 148 Byte
Kunci Field	: no_complaint
Software	: Xampp

Tabel III.4
Spesifikasi File Complaint

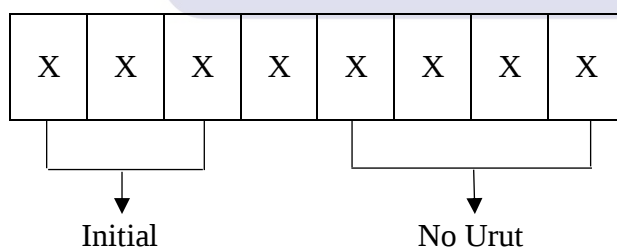
No	Elemen Data	Nama Field	Tipe	Panjang	Keterangan
1.	Nomor Komplain	no_complaint	Varchar	25	Primary Key
2.	Kode Toko	kode_toko	varchar	4	Foreign Key
3.	Tanggal Buat	tgl_buat	Datetime		
4.	ID Kategori Masalah	id_kategori	Varchar	8	Foreign Key
5.	Isi Komplain	keluhan	Text		
6.	Gambar	img	Varchar	100	

7.	Solusi	solusi	<i>Text</i>		
8.	Nomor Induk Karyawan	NIK	<i>Varchar</i>	10	<i>Foreign Key</i>
9.	Tanggal Ambil	tgl_ambil	<i>Datetime</i>		
10.	Tanggal Selesai	tgl_selesai	<i>Datetime</i>		
11.	Tanggal Buka	tgl_buka	<i>Datetime</i>		
12.	Status Komplain	status_complaint	<i>Enum</i>		
13.	Tanggal Tutup	tgl_tutup	<i>Datetime</i>		

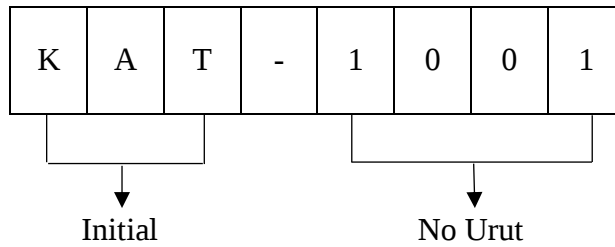
3.6. Pengkodean

1. Id Kategori Masalah

Setiap jenis masalah yang dikomplain memiliki Id masing-masing, diantaranya terdiri dari:



Contoh:

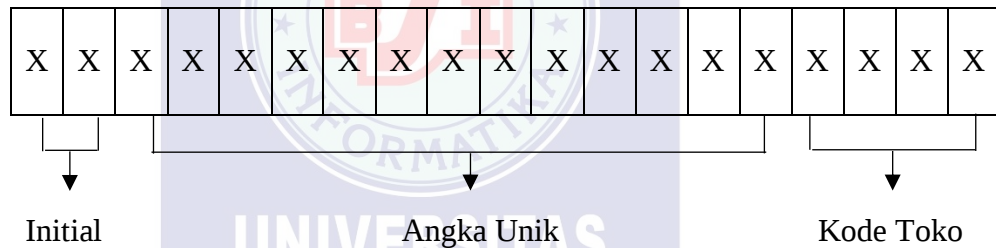


Keterangan

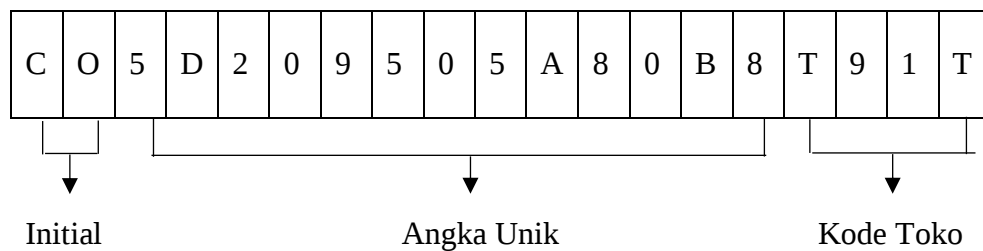
KAT : Kategori

2. No Komplain

Setiap komplain terdapat nomor unik yang akan menjadi pembeda pada setiap komplain yang masuk, diantaranya terdiri dari:



Contoh:



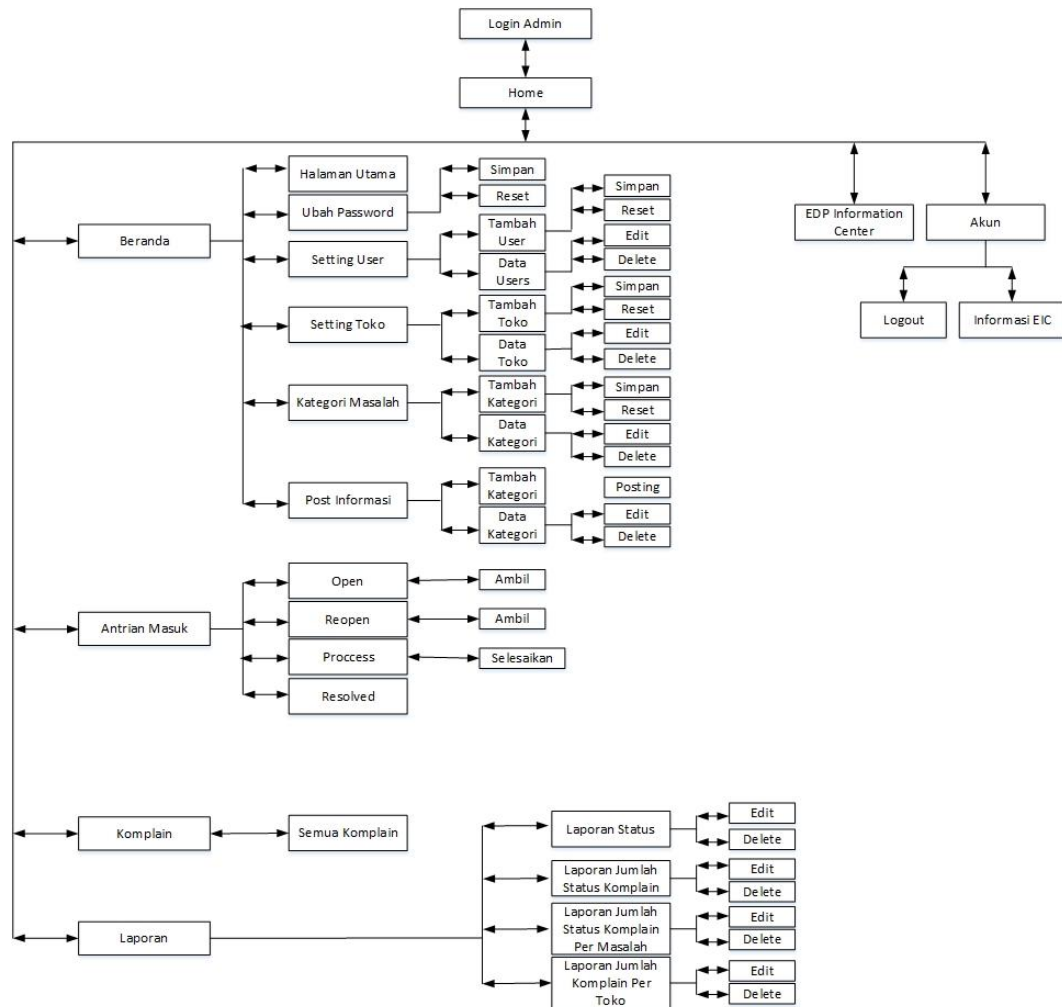
Keterangan:

CO : *Complaint* (Komplain)

3.7. Spesifikasi Program

3.7.1. Stuktur Navigasi

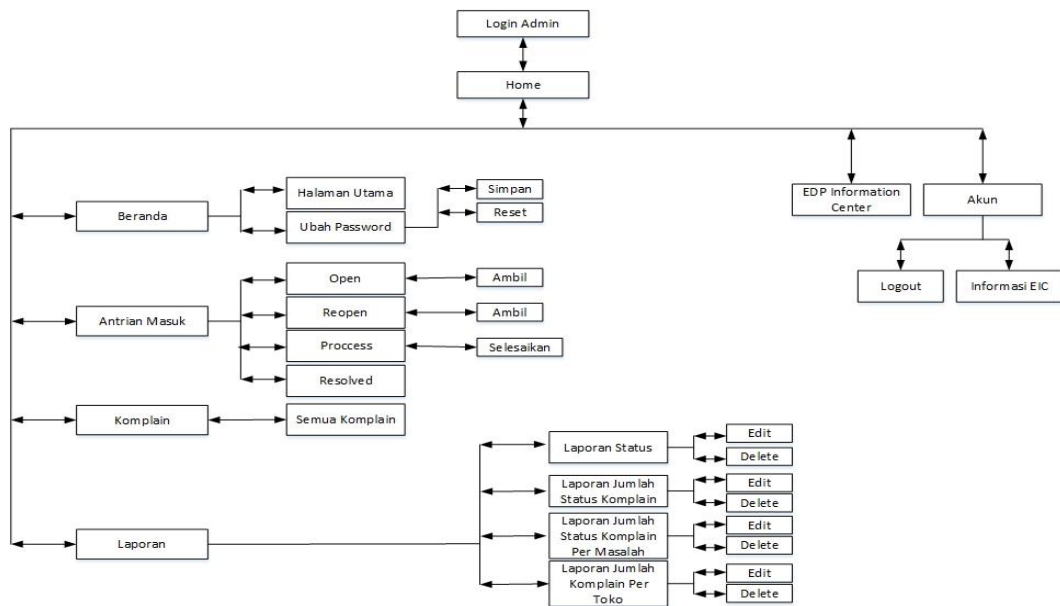
1. Struktur Navigasi Halaman *Complaint Online Admin (level Super Admin)*



Gambar III.4

Struktur Navigasi Halaman *Complaint Online Admin (level Super Admin)*

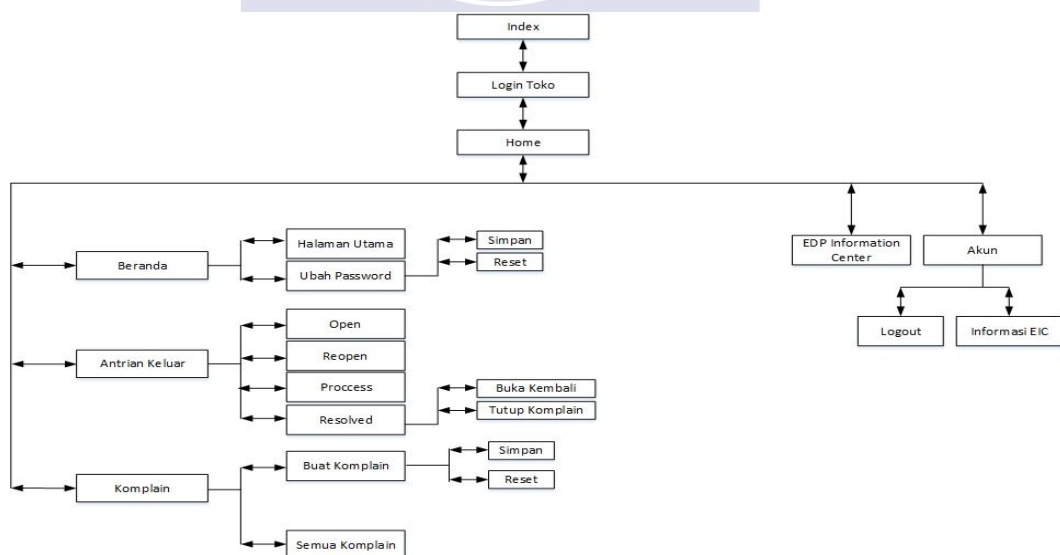
2. Struktur Navigasi Halaman *Complaint Online Admin (level Admin)*



Gambar III.5

Struktur Navigasi Halaman *Complaint Online Admin (level Admin)*

3. Struktur Navigasi Halaman *Complaint Online Toko (level User)*



Gambar III.6

Struktur Navigasi Halaman *Complaint Online Toko (level User)*

3.8. Spesifikasi Sistem Komputer

Sebuah program tidak akan berjalan dengan lancar jika tidak didukung oleh sebuah faktor dalam bentuk perangkat keras (*hardware*) maupun perangkat lunak (*software*) yang berbentuk sistem operasi ataupun perangkat lunak pendukung lainnya. Faktor ini akan saling menunjang berjalannya program sesuai dengan fungsi yang diinginkan. Spesifikasi yang dibutuhkan untuk menjalankan program web ini adalah sebagai berikut:

3.8.1. Perangkat Keras (*Hardware*)

Standarisasi perangkat keras yang disarankan untuk program web ini adalah sebagai berikut:

1. Server
 - a. Monitor : 14” resolusi 1024 x 768
 - b. *Processor* : Intel® Core™ i3-2.20 GHz
 - c. *Memory* : 4 GB
 - d. Hardisk : 500 GB
 - e. Keyboard : 108 Keys
 - f. Mouse : USB (*Universal Serial Bus*)
 - g. Koneksi : Kecepatan 2 Mbps

2. Client

- a. Monitor : 14” resolusi 1024 x 768
- b. *Processor* : Intel® Pentium® Dual Core Processor 1.60 GHz
- c. *Memory* : 2 GB
- d. Hardisk : 250 GB
- e. Keyboard : 108 Keys
- f. Mouse : USB (*Universal Serial Bus*)
- g. Koneksi : Kecepatan 50 kbps

3.8.2. Perangkat Lunak (*Software*)

Selain sistem operasi (*Operating System*), perangkat lunak pendukung lainnya juga dibutuhkan untuk menjalankan program web ini. Perangkat lunak yang dibutuhkan untuk menjalankan program web ini adalah sebagai berikut:

1. Server

- a. Sistem Operasi : *Windows XP SP3* (minimum) dan dianjurkan untuk menggunakan *Windows 7* keatas.
- b. Perangkat Lunak Pendukung : Aplikasi *Bundle Web Server* seperti XAMPP.
Web Browser seperti Mozilla Firefox atau sejenisnya.
Aplikasi Query Browser seperti

SQLyog atau sejenisnya.

2. Client

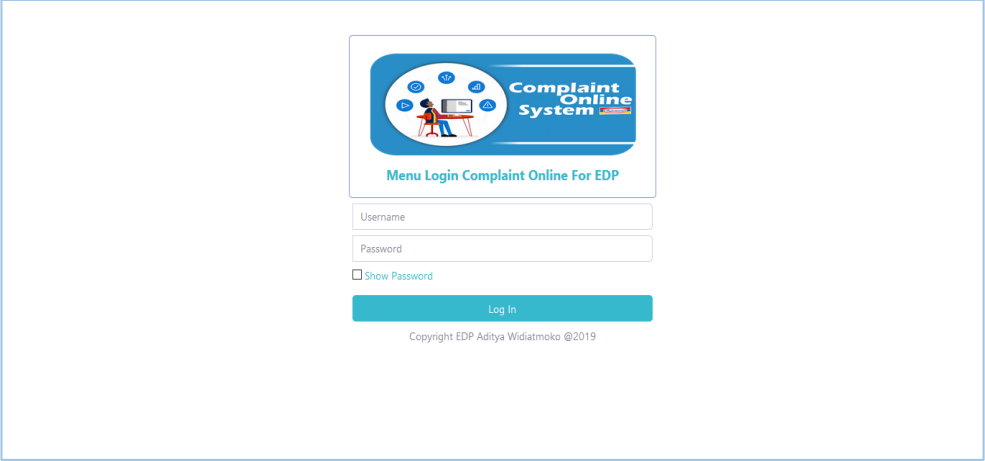
- a. Sistem Operasi : *Windows XP SP3* (minimum) dan dianjurkan untuk menggunakan *Windows 7* keatas.
- b. Perangkat Lunak Pendukung : *Web Browser* seperti *Mozilla Firefox* atau sejenisnya.

3.9. Implementasi

3.9.1. Implementasi Antar Muka Admin

1. Implementasi Halaman Login Admin

Sebelum menggunakan program web ini Admin *level* Super Admin atau Admin harus melakukan *login* terlebih dahulu dengan memasukan username dan password ke dalam *Form Login*. Apabila *username* dan *password* sesuai maka program web akan menampilkan *Form Utama*.

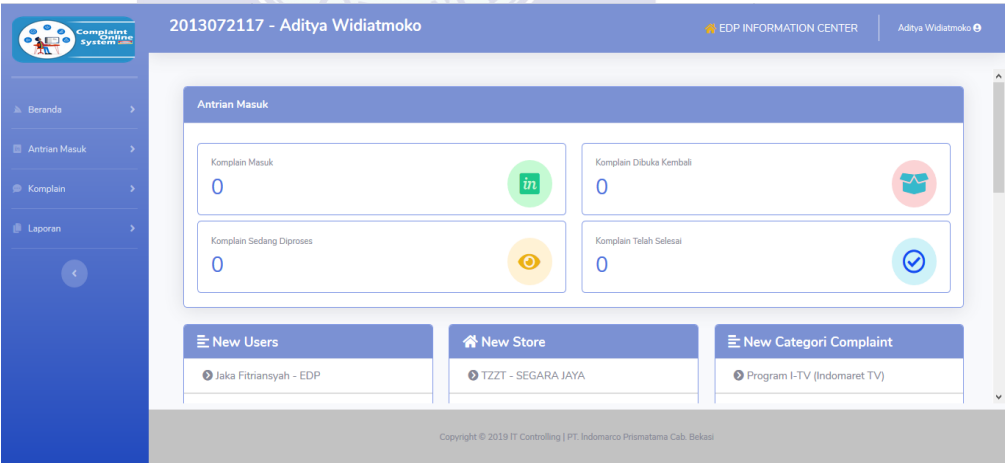


Gambar III.7

Implementasi Halaman Login Admin

2. Implementasi Halaman Utama Admin

Setelah *login* dengan *username* dan *password* yang sesuai, user akan dihadapkan dengan halaman utama (home).



Gambar III.8

Implementasi Halaman Utama Super Admin

3. Implementasi Halaman Setting User EDP

Form ini untuk menambahkan dan mengelola data master *user* EDP.

a. Tambah User EDP

2013072117 - Aditya Widiatmoko

EDP INFORMATION CENTER | Aditya Widiatmoko

Setting Users

Tambah User | Data Users

NIK:

Nama:

Password:

Divisi: EDP - ELECTRONIC DATA PROCESSING

Level User: Admin

Simpan | Reset

Gambar III.9

Implementasi Halaman Tambah User EDP

b. Data User EDP

2013072117 - Aditya Widiatmoko

EDP INFORMATION CENTER | Aditya Widiatmoko

Setting Users

Tambah User | Data Users

Show 5 entries | Search:

NO	Username	Nama	Department	level	Aksi
1	1998000517	Nursetiawan	EDP	Super	
2	2006005439	Yudi Lianto	EDP	Super	
3	2012071780	Komelia Zhaluku	EDP	Admin	
4	2012097218	Dadan Ramdhani	EDP	Admin	
5	2013050890	Anoos Saoutra	EDP	Admin	

Gambar III.10

Implementasi Halaman Data User EDP

4. Implementasi Halaman Setting Toko

Form ini untuk mengelola dan menambahkan data master toko.

a. Tambah Toko

The screenshot shows the 'Tambah Toko' form within the 'Setting Toko' section. The form has a teal header with 'Tambah Toko' and 'Data Toko' tabs. Below the tabs are input fields for 'Kode Toko', 'Nama Toko', and 'Password'. To the right, there are dropdown menus for 'Divisi' (selected as 'STORE - Toko Indomaret') and 'Level User' (selected as 'User'). At the bottom, there are 'Simpan' and 'Reset' buttons.

Gambar III.11

Implementasi Halaman Tambah Toko

b. Data Toko

The screenshot shows the 'Data Toko' table within the 'Setting Toko' section. The table has a teal header with 'Tambah Toko' and 'Data Toko' tabs. Below the tabs, there is a 'Show 5 entries' label and a search bar. The table contains 5 rows of data, each with a 'No' column and columns for 'Kode Toko', 'Nama', 'Divisi', 'level', and 'Aksi'.

No	Kode Toko	Nama	Divisi	level	Aksi
1	F04D	PURI GADING	STORE	User	[Edit] [Delete]
2	F0T8	GABUS SRIAMUR	STORE	User	[Edit] [Delete]
3	F199	JATI WARNA	STORE	User	[Edit] [Delete]
4	F1CF	IMAM BONJOL RAYA	STORE	User	[Edit] [Delete]
5	F241	PESONA ANGGREK	STORE	User	[Edit] [Delete]

Gambar III.12

Implementasi Halaman Data Toko

5. Implementasi Halaman Setting Kategori Masalah

Form ini untuk mengelola data master kategori masalah.

a. Tambah Kategori Masalah

Gambar III.13

Implementasi Halaman Tambah Kategori Masalah

b. Data Kategori Masalah

No	Id Kategori	Jenis Masalah	Aksi
1	KAT-1001	Prodmas	
2	KAT-1002	Program Penilaian SPV	
3	KAT-1003	Program Price Tag	
4	KAT-1004	Program Closing Bulanan	
5	KAT-1005	Program Closing Harian	

Gambar III.14

Implementasi Halaman Data Kategori Masalah

6. Implementasi Halaman Post Information

Form berikut adalah halaman tambahan untuk memposting informasi terkait informasi *update* program dan lainnya, yang nantinya informasi ini akan ditunjukkan untuk toko.

Gambar III.15

Implementasi Halaman Post Information

7. Implementasi Halaman Ubah Password

Setiap *user* dengan masing-masing level pertama kali akan diberikan password default, untuk menjaga keamanan data *user* dapat mengubah password baru.

Gambar III.16

Implementasi Halaman Ubah Password

8. Implementasi Halaman Ambil Komplain

Ketika komplain masuk ke departemen EDP, EDP yang bertugas akan mengambil komplain untuk kemudian menanganinya secara *remote* atau menginfokan kepada pihak terkait jenis masalah yang dikomplain.

Gambar III.17

Implementasi Halaman Ambil Komplain

9. Implementasi Halaman Laporan Status Komplain

Ketika memilih menu sidebar laporan dan mengklik laporan status komplain, maka akan tampil *form* laporan status komplain. Laporan ini akan menyediakan informasi komplain yang masuk berdasarkan periode yang dipilih dengan status komplain tertentu.

The screenshot shows a web application interface for Indomaret. The top header bar is blue and contains the Indomaret logo, the user ID '2013072117 - Aditya Widiatmoko', and the 'EDP INFORMATION CENTER' logo. A sidebar on the left is blue and contains a navigation menu with items: 'Beranda', 'Antrian Masuk', 'Komplain', and 'Laporan'. The 'Laporan' item is selected. The main content area is white and displays the 'Laporan Status Komplain' form. The form has the following fields: 'Tanggal' (Date) and 'Sampai' (Until), both with date pickers; 'Status Komplain' (Status Complaint) with a dropdown menu; 'Divisi Asal' (Origin Division) with a dropdown menu showing 'STORE - TOKO INDOMARET'; and 'Divisi Tujuan' (Destination Division) with a dropdown menu showing 'EDP - ELECTRONIC DATA PROCESSING'. At the bottom of the form are three buttons: 'Reset', 'PDF', and 'XLS'. The footer of the page is grey and contains the text 'Copyright © 2019 IT Controlling | PT. Indomaret Prisma Tbk. Bekasi'.

Gambar III.18
Implementasi Halaman Laporan Status Komplain

10. Implementasi Halaman Laporan Jumlah Status Komplain

Ketika memilih menu sidebar laporan dan mengklik Laporan Jumlah Status Komplain, maka akan tampil *form* laporan jumlah status komplain. Laporan ini akan menyediakan informasi jumlah komplain yang masuk berdasarkan periode yang dipilih dengan semua status komplain.

The screenshot shows a web application interface for a complaint system. The top header includes a logo, the text 'Selamat Datang ...', and user information 'EDP INFORMATION CENTER' and 'Aditya Widiatmoko'. The left sidebar contains navigation links: 'Beranda', 'Antrian Masuk', 'Komplain', and 'Laporan'. The main content area displays the 'Laporan Jumlah Per Status Komplain' form. This form has two date input fields labeled 'Tanggal' and 'Sampai' with a placeholder 'mm/dd/yyyy'. Below these is a dropdown menu for 'Divisi Tujuan' currently showing 'EDP - ELECTRONIC DATA PROCESSING'. At the bottom of the form are three buttons: 'Reset', 'PDF', and 'XLS'. The footer of the page contains a copyright notice: 'Copyright © 2019 IT Controlling | PT. Indomarco Pratama Cab. Bekasi'.

Gambar III.19

Implementasi Halaman Laporan Jumlah Status Komplain

11. Implementasi Halaman Laporan Jumlah Komplain Per Masalah

Ketika memilih menu sidebar laporan dan mengklik Laporan Jumlah Komplain Per Masalah, maka akan tampil *form* laporan jumlah komplain per masalah. Laporan ini akan menyediakan informasi jumlah komplain yang masuk berdasarkan periode yang dipilih dan jenis masalah yang dikomplain.

Gambar III.20

Implementasi Halaman Laporan Jumlah Komplain Per Masalah

12. Implementasi Halaman Laporan Jumlah Komplain Per Toko

Informasi yang dihasilkan pada *form* ini adalah informasi jumlah komplain yang masuk berdasarkan periode yang dipilih, jenis masalah yang dikomplain dan asal toko yang komplain.

Gambar III.21

Implementasi Halaman Laporan Jumlah Komplain Per Toko

3.9.2. Implementasi Antar Muka Toko

1. Implementasi Halaman Index Login Toko

Saat toko mengakses halaman pertama program web, maka akan muncul *form* index dimana *form* ini merupakan media informasi untuk toko, isinya terkait informasi *update* program dan lainnya. Selain itu juga dalam *form* ini terdapat *form* login menuju halaman *Complaint Online* berupa *modal form*.

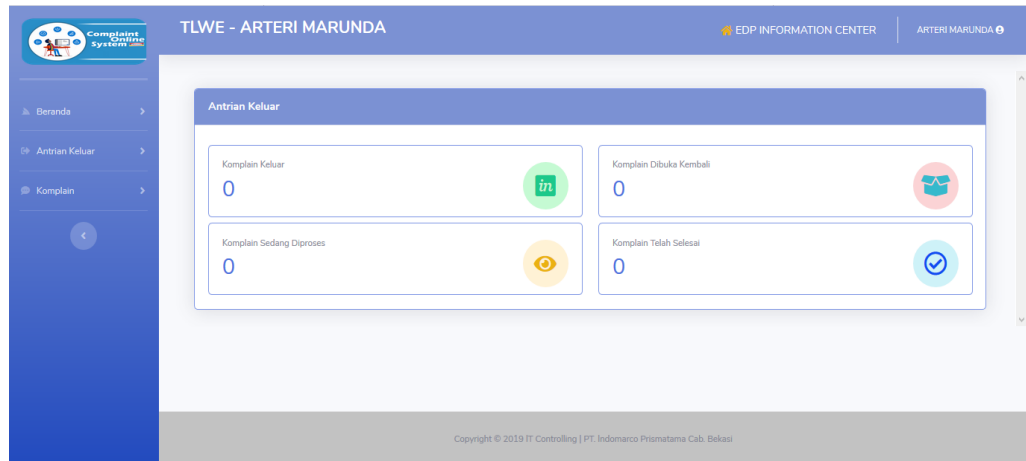


Gambar III.22

Implementasi Halaman Index Login Toko

2. Implementasi Halaman Utama Toko

Saat *user* atau toko memasukkan *username* dan *password* yang sesuai, maka akan muncul *form* utama, dimana *form* ini merupakan halaman informasi berupa jumlah komplain yang dibuat dengan masing-masing status.

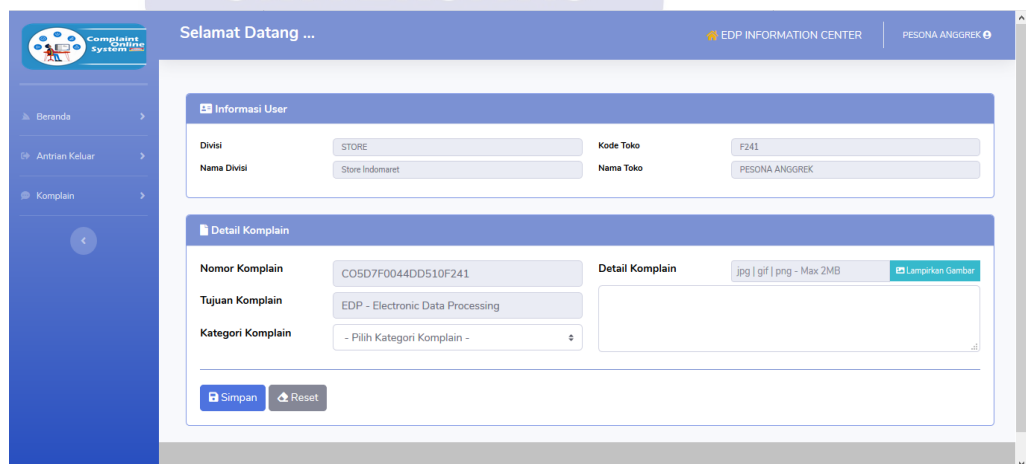


Gambar III.23

Implementasi Halaman Utama Toko

3. Implementasi Halaman Buat Komplain

Ketika menu Buat Komplain dipilih, maka akan muncul *form* buat komplain yang akan ditunjukkan ke departemen EDP sebagai departemen yang mengelola dan memperbaiki perangkat atau *software* di toko Indomaret.

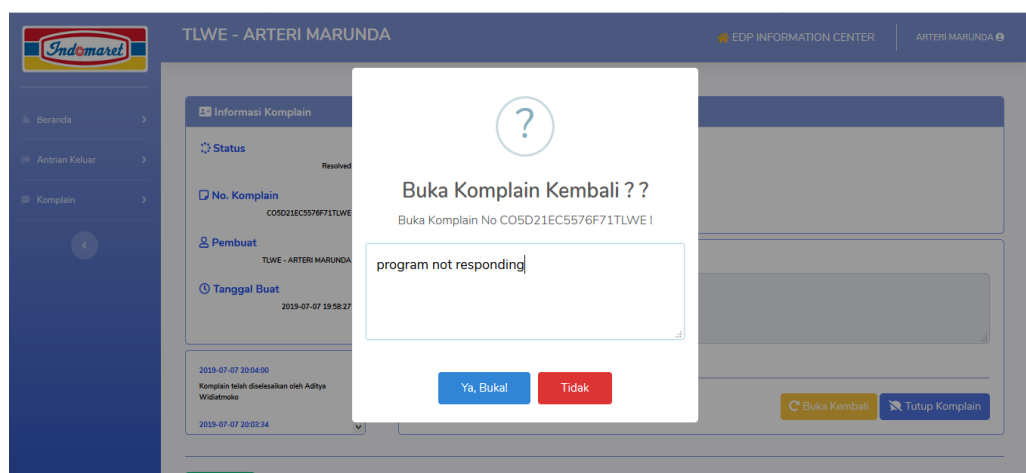


Gambar III.24

Implementasi Halaman Buat Komplain

4. Implementasi Halaman Buka dan Tutup Komplain

Komplain yang telah dibuat sebelumnya dan telah ditangani oleh EDP, akan menjadi status selesai, dengan itu toko dapat mentindaklanjuti komplainnya apakah ingin dibuka kembali atau menyelesaikannya dengan memilih tombol tutup.



Gambar III.25
Implementasi Halaman Buka dan Tutup Komplain

3.10. Pengujian Unit

Pengujian terhadap program web *Complaint Online* yang dibuat menggunakan *blackbox testing* yang fokus terhadap proses masukan dan keluaran program.

1. Pengujian Terhadap *Form Login* Admin dan Toko

Tabel III.5

Hasil Pengujian *Black Box Testing Form Login* Admin dan Toko

No.	Skenario Pengujian	Test Case	Hasil yang diharapkan	Hasil Pengujian	Kesimpulan
1.	Jika semua tidak diisi, lalu klik tombol <i>Login</i>	<i>Username:</i> (kosong) <i>Password:</i> (kosong)	Sistem akan menolak akses dan akan menampilkan “Harap Input <i>Username</i> !”	Sesuai harapan	<i>Valid</i>
2.	Mengetikkan <i>username</i> dan <i>password</i> tidak diisi, lalu klik tombol <i>Login</i>	<i>Username:</i> (2013072117) <i>Password:</i> (kosong)	Sistem akan menolak akses dan akan menampilkan “Harap Input <i>Password</i> ”	Sesuai harapan	<i>Valid</i>
3.	<i>Username</i> tidak diisi dan <i>Password</i> diisi, lalu klik tombol <i>Login</i>	<i>Username:</i> (kosong) <i>Password:</i> (123456)	Sistem akan menolak akses dan akan menampilkan “Harap Input <i>Username</i> !”	Sesuai harapan	<i>Valid</i>
4.	Mengetikkan salah pada <i>username</i> atau <i>password</i> , lalu klik tombol <i>Login</i>	<i>Username:</i> (benar) <i>Password:</i> (salah)	Sistem akan menolak akses dan akan menampilkan “Gagal <i>Login</i> ”	Sesuai harapan	<i>Valid</i>

5	Mengetikan <i>username</i> dan <i>password</i> dengan data yang benar, lalu klik tombol <i>Login</i>	<i>Username:</i> (benar) <i>Password:</i> (benar)	Sistem menerima akses masuk, kemudian membawa ke menu utama	Sesuai harapan	<i>Valid</i>
---	--	--	---	----------------	--------------

2. Pengujian Terhadap *Form* Tambah User EDP

Tabel III.6

Hasil Pengujian *Black Box Testing Form* Tambah User EDP

No.	Skenario Pengujian	<i>Test Case</i>	Hasil yang diharapkan	Hasil Pengujian	Kesimpulan
1.	Jika semua inputan tidak diisi, lalu klik tombol Simpan	NIK: (kosong) Nama: (kosong) <i>Password:</i> (kosong)	Sistem akan menolak akses dan akan menampilkan “Nik Belum Diinput !”, “Nama Belum Diinput !”, “Password Belum Diinput !”,	Sesuai harapan	<i>Valid</i>
2.	Mengisi NIK dengan Huruf, lalu klik tombol	NIK:(Aditya)	Sistem akan menolak akses dan akan menampilkan	Sesuai harapan	<i>Valid</i>

	Simpan		“NIK Hanya Boleh Angka”		
3.	Mengisi NIK dengan angka sedangkan Nama dan <i>password</i> tidak diisi, lalu klik tombol Simpan	NIK: (2013072117) Nama: (kosong) <i>Password:</i> (kosong)	Sistem akan menolak akses dan akan menampilkan “Nama Belum Diinput !”, “Password Belum Diinput !”,	Sesuai harapan	<i>Valid</i>
4.	Mengisi NIK dengan angka dan Nama sedangkan <i>password</i> tidak diisi, lalu klik tombol Simpan	NIK: (2013072117) Nama: (Aditya) <i>Password:</i> (kosong)	Sistem akan menolak akses dan akan menampilkan “Password Belum Diinput !”	Sesuai harapan	<i>Valid</i>
5.	Mengisi semua inputan dengan benar, lalu klik tombol Simpan	NIK: (2013072117) Nama: (Aditya) <i>Password:</i> (123456)	Sistem akan menerima dan akan menyimpan data ke dalam database	Sesuai harapan	<i>Valid</i>

3. Pengujian Terhadap *Form* Tambah Toko

Tabel III.7

Hasil Pengujian *Black Box Testing* Form Tambah Toko

No.	Skenario Pengujian	Test Case	Hasil yang diharapkan	Hasil Pengujian	Kesimpulan
1.	Jika semua inputan tidak diisi, lalu klik tombol Simpan	Kode Toko: (kosong) Nama Toko: (kosong) Password: (kosong)	Sistem akan menolak akses dan akan menampilkan “Kode toko Belum Diinput !”, “Nama Belum Diinput !”, “Password Belum Diinput !”,	Sesuai harapan	<i>Valid</i>
2.	Mengisi Kode Toko sedangkan Nama Toko dan <i>password</i> tidak diisi, lalu klik tombol Simpan	Kode Toko: (T125) Nama Toko: (kosong) Password: (kosong)	Sistem akan menolak akses dan akan menampilkan “Nama Belum Diinput !”, “Password Belum Diinput !”,	Sesuai harapan	<i>Valid</i>
3.	Mengisi Kode Toko dan Nama Toko sedangkan	Kode Toko: (T125) Nama Toko: (Duta	Sistem akan menolak akses dan akan menampilkan	Sesuai harapan	<i>Valid</i>

	<i>password</i> tidak diisi, lalu klik tombol Simpan	Indah) <i>Password:</i> (kosong)	“Password Belum Diinput !”		
4.	Mengisi semua inputan dengan benar, lalu klik tombol Simpan	Kode Toko: (T125) Nama Toko: (Duta Indah) <i>Password:</i> (IDMT125)	Sistem akan menerima dan akan menyimpan data ke dalam database	Sesuai harapan	<i>Valid</i>

4. Pengujian Terhadap *Form* Tambah Kategori Masalah

Tabel III.8

Hasil Pengujian *Black Box Testing Form* Tambah Kategori Masalah

No.	Skenario Pengujian	<i>Test Case</i>	Hasil yang diharapkan	Hasil Pengujian	Kesimpulan
1.	Jika Jenis Masalah tidak diisi, lalu klik tombol Simpan	Jenis Masalah: (kosong)	Sistem akan menolak akses dan akan menampilkan “Jenis Masalah Tidak Boleh Kosong!”	Sesuai harapan	<i>Valid</i>
2.	Mengisi Jenis Masalah, tetapi kurang dari 5 karakter lalu klik tombol	Jenis Masalah: (Prin)	Sistem akan menolak akses dan akan menampilkan “Jenis Masalah	Sesuai harapan	<i>Valid</i>

	Simpan		Tidak Boleh Kurang dari 5 Karakter!”		
3.	Mengisi Jenis Masalah dengan benar, lalu klik tombol Simpan	Jenis Masalah: (Printer)	Sistem akan menerima dan akan menyimpan data ke dalam database	Sesuai harapan	<i>Valid</i>

5. Pengujian Terhadap *Form* Ubah Password

Tabel III.9

Hasil Pengujian *Black Box Testing* Form Ubah Password

No.	Skenario Pengujian	Test Case	Hasil yang diharapkan	Hasil Pengujian	Kesimpulan
1.	Jika semua tidak diisi, lalu klik tombol Simpan	Password Baru: (kosong) Konfirmasi Password: (kosong)	Sistem akan menolak akses dan akan menampilkan “Password Belum Diinput!”, Konfirmasi Password Belum Diinput!”	Sesuai harapan	<i>Valid</i>
2.	Mengetikan Password Baru dan Konfirmasi	Password Baru: (123456)	Sistem akan menolak akses dan akan	Sesuai harapan	<i>Valid</i>

	Password kosong, lalu klik tombol Simpan	Konfirmasi Password: (kosong)	menampilkan “Konfirmasi Password Belum Diinput!”		
3.	Mengetikan Konfirmasi Password dan Password Baru kosong, lalu klik tombol Simpan	Password Baru: (kosong) Konfirmasi Password: (123456)	Sistem akan menolak akses dan akan menampilkan “Password Belum Diinput!”	Sesuai harapan	<i>Valid</i>
4.	Mengetikan Password Baru dan Konfirmasi Password, tetapi dengan kata atau kalimat yang berbeda, lalu klik tombol Simpan	Password Baru: (12345) Konfirmasi Password: (123456)	Sistem akan menolak akses dan akan menampilkan “Konfirmasi Password Harus Sama Dengan Password!”	Sesuai harapan	<i>Valid</i>
5.	Mengetikan Password Baru dan Konfirmasi Password dengan kata atau kalimat yang sama, lalu klik tombol Simpan	Password Baru: (123456) Konfirmasi Password: (123456)	Sistem akan menerima dan akan menyimpan data ke dalam <i>database</i>	Sesuai harapan	<i>Valid</i>

6. Pengujian Terhadap *Form* Buat Komplain**Tabel III.10****Hasil Pengujian *Black Box Testing* Form Buat Komplain**

No.	Skenario Pengujian	Test Case	Hasil yang diharapkan	Hasil Pengujian	Kesimpulan
1.	Jika Kategori Komplain tidak dipilih dan Detail Komplain tidak diisi, lalu klik tombol Simpan	Kategori Komplain: (kosong/- Pilih Kategori Komplain-) Detail Komplain: (kosong)	Sistem akan menolak akses dan akan menampilkan “Anda Harus Memilih Kategori Komplain!”, “Detail Komplain Tidak Boleh Kosong!”	Sesuai harapan	<i>Valid</i>
2.	Memilih Kategori Komplain dan Detail Komplain tidak diisi, lalu klik tombol Simpan	Kategori Komplain: (Printer) Detail Komplain: (kosong)	Sistem akan menolak akses dan akan menampilkan “Detail Komplain Tidak Boleh Kosong!”	Sesuai harapan	<i>Valid</i>
3.	Kategori Komplain tidak dipilih sedangkan Detail Komplain diisi,	Kategori Komplain: (kosong/- Pilih Kategori Komplain-)	Sistem akan menolak akses dan akan menampilkan “Anda Harus Memilih	Sesuai harapan	<i>Valid</i>

	lalu klik tombol Simpan	Detail Komplain: (Printer Error)	Kategori Komplain!"		
4.	Memilih Kategori Komplain dan Mengisi Detail Komplain, lalu klik tombol Simpan	Kategori Komplain: (Printer) Detail Komplain: (Printer Error)	Sistem akan menerima dan akan menyimpan data ke dalam <i>database</i>	Sesuai harapan	<i>Valid</i>

7. Pengujian Terhadap *Form* Ambil Komplain

Tabel III.11

Hasil Pengujian *Black Box Testing Form* Ambil Komplain

No.	Skenario Pengujian	Test Case	Hasil yang diharapkan	Hasil Pengujian	Kesimpulan
1.	Jika inputan tidak diisi, lalu klik tombol Simpan	Solusi:(kosong)	Sistem akan menolak akses dan akan menampilkan "Solusi Harus diisi!"	Sesuai harapan	<i>Valid</i>
2.	Mengisi Solusi, lalu klik tombol Simpan.	Solusi:(Install ulang driver Printer)	Sistem akan menerima dan akan menyimpan	Sesuai harapan	<i>Valid</i>

			data ke dalam <i>database</i>		
--	--	--	----------------------------------	--	--

8. Pengujian Terhadap *Form* Laporan Status Komplain

Tabel III.12

Hasil Pengujian *Black Box Testing Form* Laporan Status Komplain

No.	Skenario Pengujian	Test Case	Hasil yang diharapkan	Hasil Pengujian	Kesimpulan
1.	Jika inputan tidak dipilih, lalu klik tombol PDF atau XLS	Tanggal: (kosong) Status Komplain: (kosong)	Sistem akan menolak akses dan akan menampilkan “Tentukan Tanggal Awal Cetak!”, “Tentukan Tanggal Akhir Cetak!”, “Anda Harus Memilih Status Komplain!”	Sesuai harapan	<i>Valid</i>
2.	Jika semua diisi, lalu klik tombol PDF atau XLS.	Tanggal: (Diisi) Status Komplain: (tutup)	Sistem akan menerima, data akan ditampilkan dalam bentuk pdf atau xls	Sesuai harapan	<i>Valid</i>

9. Pengujian Terhadap *Form* Laporan Jumlah Status Komplain**Tabel III.13****Hasil Pengujian *Black Box Testing* Form Laporan Jumlah Status Komplain**

No.	Skenario Pengujian	<i>Test Case</i>	Hasil yang diharapkan	Hasil Pengujian	Kesimpulan
1.	Jika inputan tidak dipilih, lalu klik tombol PDF atau XLS	Tanggal: (kosong)	Sistem akan menolak akses dan akan menampilkan “Tentukan Tanggal Awal Cetak!”, “Tentukan Tanggal Akhir Cetak!”	Sesuai harapan	<i>Valid</i>
2.	Jika semua diisi, lalu klik tombol PDF atau XLS.	Tanggal: (Diisi)	Sistem akan menerima, data akan ditampilkan dalam bentuk pdf atau xls	Sesuai harapan	<i>Valid</i>

10. Pengujian Terhadap *Form* Laporan Jumlah Komplain Per Masalah**Tabel III.14****Hasil Pengujian *Black Box Testing Form* Laporan Jumlah Komplain Per Masalah**

No.	Skenario Pengujian	<i>Test Case</i>	Hasil yang diharapkan	Hasil Pengujian	Kesimpulan
1.	Jika inputan tidak dipilih, lalu klik tombol PDF atau XLS	Tanggal: (kosong) Kategori Komplain: (kosong)	Sistem akan menolak akses dan akan menampilkan “Tentukan Tanggal Awal Cetak!”, “Tentukan Tanggal Akhir Cetak!”, “Anda Harus Memilih Kategori Komplain!”	Sesuai harapan	<i>Valid</i>
2.	Jika semua diisi, lalu klik tombol PDF atau XLS.	Tanggal: (Diisi) Kategori Komplain: (Printer)	Sistem akan menerima, data akan ditampilkan dalam bentuk pdf atau xls	Sesuai harapan	<i>Valid</i>

11. Pengujian Terhadap *Form* Laporan Jumlah Komplain Per Toko**Tabel III.15****Hasil Pengujian *Black Box Testing Form* Laporan Jumlah Komplain Per Toko**

No.	Skenario Pengujian	Test Case	Hasil yang diharapkan	Hasil Pengujian	Kesimpulan
1.	Jika inputan tidak dipilih, lalu klik tombol PDF atau XLS	Tanggal: (kosong) Kategori Komplain: (kosong) Toko Asal:(kosong)	Sistem akan menolak akses dan akan menampilkan “Tentukan Tanggal Awal Cetak!”, “Tentukan Tanggal Akhir Cetak!”, “Anda Harus Memilih Status Komplain!”, “Anda Harus Memilih Toko Komplain”	Sesuai harapan	<i>Valid</i>
2.	Jika semua diisi, lalu klik tombol PDF atau XLS.	Tanggal: (Diisi) Kategori Komplain: (Printer) Toko Asal:(T125)	Sistem akan menerima, data akan ditampilkan dalam bentuk pdf atau xls	Sesuai harapan	<i>Valid</i>

