

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DATAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan	4
1.5 Manfaat	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Sistem Informasi	6
2.2 Pengertian Layanan	6
2.3 Pengaduan	7
2.4 <i>Waterfall</i>	7
2.5 <i>Object Oriented Analysis and Design (OOAD)</i>	9
2.5.1 <i>Object Oriented Analysis (OOA)</i>	10
2.5.2 <i>Object Oriented Design (OOD)</i>	10
2.6 <i>Unified Modeling Language (UML)</i>	10
2.6.1 <i>Diagram Use Case (Use Case Diagram)</i>	11

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.6.2	Diagram Aktivitas (<i>Activity Diagram</i>).....	11
4.6.3	Diagram Sekuensial (<i>Sequence Diagram</i>)	12
2.6.4	Diagram Kelas (<i>Class Diagram</i>).....	13
2.7	<i>Website</i> (WEB).....	14
2.8	Basisdata.....	15
2.8.1	MySQL	15
2.8.2	<i>Apache</i>	16
2.8.3	<i>Hypertext Markup Language</i> (HTML).....	17
2.8.4	<i>PHP Hypertext Preprocessor</i> (PHP)	17
2.8.5	<i>Cascading Style Sheet</i> (CSS).....	17
2.8.6	<i>Javascript</i> (JS)	18
2.8.7	<i>jQuery</i>	18
2.8.8	<i>Bootstrap</i>	19
2.9	Sekretariat BPSK Kota Pekanbaru	19
2.9.1	Sejarah Terbentuknya BPSK Kota Pekanbaru	20
2.9.2	Dasar Hukum Perlindungan Terhadap Konsumen	20
2.9.3	Visi dan Misi BPSK Kota Pekanbaru.....	22
2.10	<i>Blackbox Testing</i>	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Proses Alur Penelitian	24
3.2	Langkah-langkah Metodologi Penelitian	25
3.2.1	Tahapan Perencanaan	25
3.2.2	Tahapan Pengumpulan Data	26
3.2.3	Tahap Analisa	26
3.2.4	Tahap Perancangan.....	26
3.2.5	Tahap Implementasi dan Pengujian.....	27
3.2.6	Tahap Dokumentasi	27
BAB IV ANALISA DAN PERANCANGAN		
4.1	Analisa Sistem.....	28
4.1.1	Deskripsi Sistem Berjalan.....	28
4.1.2	<i>Activity Diagram</i> Sistem Berjalan	29

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.1.3	Analisa Sistem Usulan.....	29
4.1.4	Fitur Sistem Yang di Bangun	30
4.1.5	Analisa Kebutuhan Sistem.....	32
4.2	Perancangan sistem	33
4.2.1	<i>Use Case Diagram</i>	33
4.2.2	Deskripsi <i>Use Case Diagram</i>	34
4.2.3	<i>Activity Diagram</i>	44
4.2.4	<i>Sequence Diagram</i>	49
4.2.5	<i>Class Diagram</i>	54
4.3	Perancangan <i>Database</i>	55
4.4	Struktur Menu.....	57
4.5	Rancangan <i>Interfaces</i>	58

BAB V IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

5.1	Implementasi Sistem	66
5.2	Lingkungan Operasional	66
5.2.1	Perangkat Keras	66
5.2.2	Perangkat Lunak	67
5.3	Tampilan Sistem (<i>Sytem Overview</i>)	67
5.4	Pengujian Sistem	81
5.4.1	Rencana Pengujian.....	81
5.4.2	Hasil Pengujian.....	82
5.4.3	Kesimpulan Hasil Pengujian.....	82

BAB VI PENUTUP

6.1	Kesimpulan.....	83
6.2	Saran.....	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 <i>Waterfall Model</i>	8
2.2 Sekretariat BPSK Kota Pekanbaru	19
4.1 <i>Activity Diagram</i> Sistem Berjalan	29
4.2 <i>Use Case</i> Sistem Usulan	33
4.3 <i>Activity Diagram Login</i>	44
4.4 <i>Activity Diagram</i> Isi Data Diri	45
4.5 <i>Activity Diagram</i> Isi Pengaduan	45
4.6 <i>Activity Diagram</i> Berita Acara	46
4.7 <i>Activity Diagram</i> Riwayat Pengaduan	46
4.8 <i>Activity Diagram</i> Validasi Gelar Perkara	47
4.9 <i>Activity Diagram</i> Cek Data Konsumen	47
4.10 <i>Activity Diagram</i> Cek Data Pengaduan	48
4.11 <i>Activity Diagram</i> Cek Data Perkara	48
4.12 <i>Sequence Diagram Login</i>	49
4.13 <i>Sequence Diagram</i> Isi Data Iri	50
4.14 <i>Sequence Diagram</i> Isi Data Pengaduan	50
4.15 <i>Sequence Diagram</i> Isi Berita Acara	51
4.16 <i>Sequence Diagram</i> Riwayat Pengaduan	51
4.17 <i>Sequence Diagram</i> Validasi Gelar Perkara	52
4.18 <i>Sequence Diagram</i> Cek Data Konsumen	52
4.19 <i>Sequence Diagram</i> Cek Data Pengaduan	53
4.20 <i>Sequence Diagram</i> Cek Data Perkara	53
4.21 <i>Class Diagram</i>	54
4.22 Struktur Menu	57
4.23 Halaman Utama Konsumen	58
4.24 <i>Dashboard Login</i> Konsumen	59
4.25 Data Diri Konsumen	59

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.26	Kirim Pengaduan	60
4.27	Cetak Berkas	60
4.28	<i>Login Admin</i>	61
4.29	<i>Dashboard Admin</i>	61
4.30	Tambah Berita	62
4.31	Tambah Informasi.....	62
4.32	Tambah Pengumuman	63
4.33	Tambah Peraturan	63
4.34	Data Konsumen	64
4.35	Data Pengaduan	64
4.36	Laporan	65
5.1	Halaman Utama <i>Website</i> pada Konsumen.....	68
5.2	Halaman Profil.....	68
5.3	Halaman Bantuan Konsumen	69
5.4	Halaman Pengaduan	69
5.5	Halaman <i>Registrasi</i> Konsumen	70
5.6	Halaman <i>Login</i> Konsumen	70
5.7	Halaman Beranda.....	71
5.8	Halaman Isi Data Diri	71
5.9	Halaman Isi Pengaduan	72
5.10	Halaman Riwayat Perkara	72
5.11	Halaman Berita Acara Sengketa.....	73
5.12	Halaman <i>Login Administrator</i>	73
5.13	Halaman Utama <i>Login Administrator</i>	74
5.14	Halaman Info Pengumuman	74
5.15	Halaman Tambah Informasi	75
5.16	Halaman Manajemen Periode Kerja	75
5.17	Halaman Tambah Periode.....	76
5.18	Halaman Data <i>User</i>	76
5.19	Halaman Tambah <i>User</i>	77
5.20	Halaman Beranda.....	77

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.21	Halaman Data Konsumen	78
5.22	Halaman Data Pengaduan	78
5.23	Halaman Kelola Data Perkara	79
5.24	Halaman Utama <i>Login</i> Pimpinan.....	79
5.25	Halaman Validasi Data Perkara.....	80
5.26	Halaman Relas Panggilan Termohon.....	80



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 <i>Use Case Diagram</i>	11
2.2 <i>Activity Diagram</i>	12
2.3 <i>Sequence Diagram</i>	12
2.4 <i>Class Diagram</i>	13
3.1 Metodologi Penelitian.....	24
4.1 Fitur Sistem yang Dibangun	31
4.2 Rincian Kebutuhan Perangkat Keras	32
4.3 Rincian Kebutuhan Perangkat Lunak	32
4.4 Deskripsi <i>Use Case Diagram</i>	34
4.5 Skenario <i>Registrasi</i>	35
4.6 Skenario <i>Login</i>	35
4.7 Skenario Isi Data Diri	36
4.8 Skenario Pengaduan.....	37
4.9 Skenario Berita Acara.....	37
4.10 Skenario Riwayat Pengaduan	38
4.11 Skenario Menentukan Jadwal Sidang.....	39
4.12 Skenario Validasi Gelar Perkara.....	40
4.13 Skenario Cek Data Konsumen.....	41
4.14 Skenario Cek Data Pengaduan.....	42
4.15 Skenario Cek Data Konsumen.....	42
4.16 Skenario Cek Data Perkara.....	43
4.17 <i>User</i>	54
4.18 <i>Info</i>	55
4.19 <i>Data Kasus</i>	55
4.20 <i>Data Pendaftar</i>	55
4.21 <i>Periode</i>	56
4.22 <i>Data Pendaftar</i>	56
5.1 Kebutuhan Komputer <i>Server</i> dan <i>Client</i>	67

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.2	Kebutuhan Perangkat Lunak <i>Server</i> dan <i>Client</i>	67
5.3	Rencana Pengujian.....	81

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR LAMPIRAN

A Wawancara.....	A-1
B <i>Blackbox</i>	B-1



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.