

**SISTEM INFORMASI TRACKING PENANGANAN KOMPLAIN
KERUSAKAN FASILITAS KAMPUS UKDW**

SKRIPSI



Oleh

REFLIN JANIS
23070264

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

2012

**SISTEM INFORMASI TRACKING PENANGANAN KOMPLAIN
KERUSAKAN FASILITAS KAMPUS UKDW**

SKRIPSI



Diajukan kepada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Kristen Duta Wacana

Sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar

Sarjana Komputer

Disusun Oleh

REFLIN JANIS
23070264

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

2012

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

Sistem Informasi Tracking Penanganan Komplain Kerusakan Fasilitas
Kampus UKDW

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada pendidikan sarjana Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Duta Wacana, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi kesarjanaan di lingkungan Universitas Kristen Duta Wacana maupun di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika di kemudian hari didapati bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari skripsi lain, saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan saya.

Yogyakarta, 14 September 2012



(Reflin Janis)

23070264

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Sistem Informasi Tracking Penanganan Komplain Kerusakan Fasilitas
Kampus UKDW
Nama : Reflin Janis
NIM : 23070264
Mata Kuliah : Skripsi
Kode : SI4046
Semester : Genap
Tahun akademik : 2012

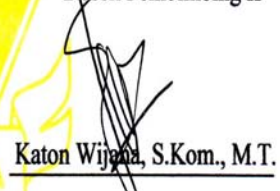
Telah diperiksa dan disetujui
Di Yogyakarta,
Pada Tanggal 14 September 2012

17

Dosen Pembimbing I


Umi Proboyekti, S.Kom., MLIS.

Dosen Pembimbing II


Katon Wijaya, S.Kom., M.T.

DUTA WACANA

HALAMAN PENGESAHAN

SISTEM INFORMASI TRACKING PENANGANAN KOMPLAIN

KERUSAKAN FASILITAS KAMPUS UKDW

Oleh: Reflin Janis /23070264

Dipertahankan di depan dewan penguji Tugas Akhir / Skripsi
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Kristen Duta Wacana – Yogyakarta
Dan dinyatakan diterima untuk memenuhi salah satu
syarat memperoleh gelar

Sarjana Komputer

Pada tanggal

26 September 2012

Yogyakarta, 01 Oktober 2012

Mengesahkan,

Dewan Penguji:

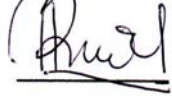
Katon Wijana, S.Kom., M.T.

Umi Proboyekti, S.Kom., MLIS.

Paulus Widiatmoko, M.A.

Halim Budi Santosa, S.Kom., MBA.





Dekan


(Drs. Wimmie Handiwidjojo, MIT.)

Ketua Program Studi


(Yetli Oslan, S.Kom., M.T.)

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih dan anugerah-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Sistem Informasi Tracking Penanganan Komplain Kerusakan Fasilitas Kampus UKDW dengan baik. Dalam kesempatan ini, penulis juga ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak yang mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini:

1. Mama, Papa, Nona, Yanti, Phius, dan Ryjalyang selalu mendukung dan mendoakan. Kalian yang membuatku selalu semangat.
2. Ibu Umi Proboyektiselaku dosen pembimbing I dan bapak Katon Wijana selaku dosen pembimbing II yang telah memberi bimbingan dan masukan kepada penulis.
3. Bravo yang selalu memberi semangat dan perhatiannya. Terimakasih atas waktu dan dukungan doamu.
4. Wenning, Arcanzia, Fency, Natalia, Elvianty sahabat-sahabat terbaikku selama kuliah. Selalu ada tawa, keributan, hal bodoh yang masing-masing lakukan saat kita bersama dari awal kuliah. Terimakasih buat dukungan dan doa kalian. Aku pasti akan sangat merindukan kalian.
5. Jemaat 'Bukit Moria' Gereja Kalvari Pentakosta Missi di Timika dan Jemaat 'Tubuh Kristus' GPI Jalan Suci di Yogyakarta. Terimakasih untuk doa kalian yang sangat berarti.
6. Teman-Teman angkatan 2007 Sistem Informasi, Aya, terimakasih buat bantuan selama pengerjaan skripsi ini.
7. Yhani, Lisha, Jea, Lince sahabat dekatku dari masa SMA. Terimakasih atas waktu dan dukungan doa kalian.
8. Forum Mahasiswa Papua (FORMAPA) dan pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu. Penulis mengucapkan

terima kasih atas kontribusi berupa dukungan dan bantuan selama pengerjaan skripsi ini.

Akhir kata, penulis meminta maaf kepada seluruh pihak apabila ada sikap yang tidak berkenan selama penyelesaian skripsi ini.

Yogyakarta, 01 Oktober 2012

Reflin Janis

© UKDW

INTISARI

Sistem Informasi Tracking Penanganan Komplain Kerusakan Fasilitas Kampus UKDW

Universitas Kristen Duta Wacana (UKDW) memiliki lingkungan yang besar dan jumlah pemakai yang banyak maka universitas sering mendapat keluhan kerusakan fasilitas. Universitas memiliki lebih dari satu unit yang bertanggung jawab untuk menangani kerusakan fasilitas kelas. Penumpukan keluhan dapat terjadi karena banyak fasilitas yang rusak dan belum adanya barang yang dibutuhkan menyebabkan karyawan kesulitan untuk memprioritaskan keluhan yang akan dikerjakan.

Untuk itu diperlukan sebuah sistem yang mampu menangani keluhan kerusakan fasilitas kelas. Sistem tersebut mampu mengirim laporan kerusakan fasilitas ke unit-unit yang bertanggung jawab untuk menangani fasilitas yang rusak sesuai dengan tanggung jawabnya dan mampu menghasilkan jadwal antrian penyelesaian yang disusun berdasarkan bobot prioritas. Dengan demikian, tiap unit dapat melihat dan menangani antrian keluhan yang bisa segera diperbaiki, selain itu pelapor dapat mengecek status penanganan kerusakan fasilitas yang dilaporkan.

Pembobotan keluhan kerusakan fasilitas kelas dengan menggunakan antrian berprioritas sangat ditentukan oleh bobot dari jenis fasilitas, ketersediaan barang atau stok, tingkat kebutuhan fasilitas dan perkiraan tanggal selesai penanganan. Untuk antrian dengan bobot sama maka akan diprioritaskan berdasarkan waktu. Lama pengerjaan yang ditentukan tidak dipengaruhi oleh banyaknya antrian. Ketersediaan barang mempengaruhi penanganan keluhan. Keluhan Tidak akan ditangani apabila belum ada stok, walaupun bobot prioritas semakin besar.

Kata Kunci : Sistem, Informasi, Antrian, Prioritas

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
INTISARI	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Batasan Masalah	2
1.4. Spesifikasi Sistem	2
1.5. Tujuan Penelitian	4
1.6. Metodologi Penelitian	4
1.7. Sistematika Penulisan	5
BAB 2 LANDASAN TEORI	7
2.1. Pengertian Sistem Informasi	7
2.2. Prosedur Penanganan Keluhan Kerusakan Fasilitas di UKDW.....	8
2.3. Implementasi <i>SortedOrder</i> Pada Antrian Prioritas	9
2.4. Pengertian <i>Data Flow Diagram</i>	15
2.5. Pengertian <i>Flowchart Diagram</i>	16
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM	18
3.1. Metode Pengumpulan Dan Analisis Data	18
3.2. <i>UseCase</i> Diagram	19
3.3. <i>Data Flow Diagram</i>	20
3.3.1. Diagram Konteks	20
3.3.2. <i>Data Flow Diagram</i> Tingkat 0	20
3.3.3. <i>Data Flow Diagram</i> Tingkat 1	21

3.4. Kamus Data	23
3.5. Perancangan <i>Database</i> Menggunakan Normalisasi	24
3.5.1. <i>UnnormalizedForm</i> atau Bentuk Tidak Normal	25
3.5.2. 1 st <i>NormalForm</i> atau Bentuk Normal Pertama	26
3.5.3. 2 nd <i>NormalForm</i> atau Bentuk Normal Kedua	27
3.5.4. 3 rd <i>NormalForm</i> atau Bentuk Normal Ketiga	29
3.5.5. Rancangan <i>Database</i>	30
3.6. Perancangan Proses	31
3.6.1. <i>Flowchart</i> Sistem	31
3.6.2. <i>Flowchart</i> Proses Daftar Penyelesaian Berprioritas	33
3.7. Rancangan <i>FormInput</i> , Proses dan <i>Output</i>	34
3.7.1. Rancangan <i>FormInput</i>	34
3.7.2. Rancangan <i>Form</i> Proses	38
3.7.3. Rancangan <i>FormOutput</i>	39
3.8. Perancangan Alur Kerja Sistem	40
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN ANALISIS SISTEM	44
4.1. Implementasi Sistem	44
4.1.1. <i>FormLogin</i>	44
4.1.2. <i>FormMenu</i>	45
4.1.3. <i>FormSetup</i> Barang	46
4.1.4. <i>FormSetup</i> Ruang	47
4.1.5. Keluhan Kerusakan	48
4.1.6. <i>FormProses</i>	49
4.1.7. Jadwal Antrian Penyelesaian Berprioritas	52
4.1.8. <i>Form</i> Laporan Berkala	53
4.1.9. Laporan Berkala Penanganan Keluhan	54
4.1.10. Laporan Fasilitas Ruangan	55
4.2. Analisis Sistem	55
4.2.1. Pengujian	56
4.3. Kelebihan dan Kekurangan Sistem	62
4.3.1. Kelebihan Sistem	62
4.3.2. Kekurangan Sistem	63
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	64

5.1. Kesimpulan.....	64
5.2. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65

© UKDW

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Urutan Operasi Pada Antrian	10
Tabel 2.2. Detail Kerusakan Fasilitas	11
Tabel 2.3. Contoh Keluhan Kerusakan Fasilitas Kelas	14
Tabel 2.4. Nilai Prioritas Setiap Keluhan Kerusakan Fasilitas Kelas	14
Tabel 2.5. Gambaran Masalah Antrian Prioritas	15
Tabel 2.6. Pengertian Simbol-simbol DFD	16
Tabel 2.7. Pengertian Simbol-simbol <i>Flowchart</i>	17
Tabel 3.1. Kamus Data	24
Tabel 3.2. <i>Unnormalized Form</i>	25
Tabel 3.3. 1 st <i>Normal Form</i>	27
Tabel 4.1. Fasilitas Kelas	47
Tabel 4.2. Contoh Laporan Kerusakan	56
Tabel 4.3. Pembobotan Prioritas	59
Tabel 4.4. Hasil Pembobotan Prioritas	60
Tabel 4.5. Urutan Operasi Pada Antrian Penyelesaian	61
Tabel 4.6. Jadwal Antrian Penyelesaian Keluhan	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. <i>Use Case</i> Penanganan Keluhan Kerusakan Fasilitas Kelas	19
Gambar 3.2. Diagram Konteks	20
Gambar 3.3. Data Flow Diagram Tingkat 0	21
Gambar 3.4. DFD Tingkat 1 Proses 1 : Melaporkan Kerusakan	22
Gambar 3.5. DFD Tingkat 1 Proses 2 : Mendelegasikan Laporan Kerusakan.	22
Gambar 3.6. DFD Tingkat 1 Proses 3 : Konfirmasi Penanganan	23
Gambar 3.7. Desain 2 nd <i>NormalForm</i>	29
Gambar 3.8. Desain 3 rd <i>NormalForm</i>	30
Gambar 3.9. <i>DatabasesRelational</i>	31
Gambar 3.10. Alur Kerja Sistem Keseluruhan	32
Gambar 3.11. <i>Flowchart</i> Penentuan Bobot Prioritas	33
Gambar 3.12. <i>Form Login</i>	34
Gambar 3.13. <i>Form</i> Hak Akses Pengguna	34
Gambar 3.14. <i>FormInput</i> Barang	35
Gambar 3.15. <i>Form Input</i> Ruangan.....	36
Gambar 3.16. <i>FormInput</i> Fasilitas Kelas	36
Gambar 3.17. <i>FormInput</i> Keluhan	37
Gambar 3.18. <i>Form</i> Proses : Daftar Komplain.....	38
Gambar 3.19. <i>Form</i> Proses : Daftar Antrian Penyelesaian	39
Gambar 3.20. <i>FormOutput</i> : Status Penanganan Keluhan	39
Gambar 3.21. <i>FormOutput</i> : Laporan Berkala	40
Gambar 3.22. Alur Kerja : Pelapor Melapor Kerusakan	41
Gambar 3.23. Alur Kerja : Penanggung Jawab Melapor Kerusakan	41
Gambar 3.24. Alur Kerja : Proses Utama.....	42
Gambar 3.25. Alur Kerja : Aktifitas Utama.....	43
Gambar 4.1. <i>FormLogin</i>	44
Gambar 4.2. <i>FormMenu</i>	45
Gambar 4.3. <i>FormSetup</i> Barang.....	46
Gambar 4.4. <i>FormSetup</i> Ruang	48
Gambar 4.5. Keluhan Kerusakan.....	49

Gambar 4.6. Daftar Keluhan	50
Gambar 4.7. Daftar Antrian Penyelesaian	51
Gambar 4.8. <i>FormDetail</i> Keluhan	52
Gambar 4.9. <i>FormDetail</i> Daftar Antrian Penyelesaian	52
Gambar 4.10. Laporan Jadwal Antrian Penyelesaian	53
Gambar 4.11. <i>Form</i> Laporan Berkala	53
Gambar 4.12. Laporan Berkala Penanganan Keluhan Kerusakan	54
Gambar 4.13. Laporan Fasilitas Ruangan	55

© UKDW

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Keluhan kerusakan fasilitas merupakan masalah umum yang selalu dihadapi dalam sebuah perusahaan maupun organisasi, karena itu ada satu atau lebih dari satu unit tertentu yang bertanggung jawab untuk menanganinya. Salah satu contoh keluhan yaitu beberapa fasilitas yang rusak sehingga harus tangani, maka secara prosedur, pengguna perlu mengetahui unit-unit yang bertanggung jawab untuk menangani kerusakan fasilitas kemudian pengguna akan melapor pada unit yang bertanggung jawab untuk menangani fasilitas tersebut. Karyawan mengecek persediaan barang untuk mengganti fasilitas yang rusak. Jika barang tersedia, maka fasilitas bisa langsung diperbaiki, tetapi jika barang tidak tersedia maka karyawan harus memesan barang dan keluhan belum bisa ditangani. Semakin banyak kebutuhan akan layanan perbaikan sehingga melebihi kemampuan dan kapasitas pelayanan atau fasilitas layanan menyebabkan timbulnya antrian.

Universitas adalah suatu institusi perguruan tinggi yang banyak menggunakan fasilitas. Karena memiliki lingkungan yang besar dan jumlah pemakai yang banyak, maka universitas sering mendapat keluhan kerusakan fasilitas. Banyak faktor yang menyebabkan pengguna maupun karyawan mengalami kesulitan dalam melaporkan dan menangani kerusakan fasilitas. Tidak semua pengguna mengetahui unit-unit yang bertanggung jawab untuk menangani kerusakan fasilitas karena universitas memiliki lebih dari satu unit yang menangani kerusakan fasilitas. Banyak pihak yang bekerja sama dengan unit-unit untuk menyediakan barang maupun memperbaiki fasilitas. Tidak semua karyawan akademik mengetahui prosedur-prosedur operasional standar yang diberlakukan di universitas. Penumpukan keluhan dapat terjadi karena banyak fasilitas yang rusak dan belum adanya barang yang dibutuhkan menyebabkan karyawan kesulitan untuk memprioritaskan keluhan yang akan dikerjakan.

Pada penelitian ini akan dibangun sebuah sistem informasi berbasis desktop untuk menangani keluhan kerusakan fasilitas. Sistem informasi ini mampu mengirimkan keluhan ke unit yang bertanggung jawab untuk menangani fasilitas yang rusak sesuai dengan tugasnya. Sistem juga mampu menghasilkan jadwal antrian penyelesaian yang disusun berdasarkan bobot prioritas dengan mempertimbangkan ketersediaan barang, tingkat kebutuhan fasilitas, target jangka waktu penyelesaian masalah dan urutan masuk keluhan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pernyataan maka dalam penelitian ini sistem yang dibangun mampu mengirimkan permintaan perbaikan ke unit yang menangani kerusakan dan menghasilkan jadwal antrian penyelesaian berdasarkan bobot prioritas.

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah :

- a. Sistem hanya menangani keluhan kerusakan fasilitas di dalam ruang kelas UKDW, sehingga hanya berhubungan dengan unit Kerumahtanggan, Biro I dan PPTPM.
- b. Sistem informasi berbasis desktop.
- c. Jadwal yang dihasilkan bersifat dinamis.
- d. Jadwal antrian disusun dengan mempertimbangkan ketersediaan barang, tingkat kebutuhan fasilitas, target jangka waktu penyelesaian masalah dan urutan masuk keluhan.

1.4. Spesifikasi Sistem

Untuk mendukung kelancaran penerapan sistem komputerisasi ini, maka dibutuhkan perangkat keras, perangkat lunak dan kebutuhan brainware yang mendukung pembuatan sistem agar sesuai dengan spesifikasi program yang akan dibuat.

Spesifikasi program yang akan dibuat antara lain :

- a. Mampu mengirimkan permintaan perbaikan ke unit yang menangani kerusakan sesuai tugasnya.
- b. Masukan data meliputi informasi fasilitas yang rusak, ruangan dan waktu keluhan kerusakan.
- c. Keluaran berupa jadwal antrian penyelesaian keluhan kerusakan fasilitas kampus berdasarkan bobot prioritas.
- d. Jadwal bersifat dinamis.
- e. Jadwal antrian disusun dengan mempertimbangkan ketersediaan barang, target jangka waktu penyelesaian masalah, tingkat kebutuhan fasilitas dan urutan masuk keluhan.

Kebutuhan perangkat keras, perangkat lunak dan kebutuhan brainware yang dibutuhkan antara lain :

- a. Kebutuhan perangkat keras (hardware)
 - 1) Intel Pentium P6000 1.86 GHz
 - 2) Memori 1GB DDR3
 - 3) Hard disk 250GB
 - 4) Monitor, keyboard, mouse, dan printer.
- b. Kebutuhan perangkat lunak (Software)
 - 1) Sistem Operasi : Windows 7 Professional
 - 2) Software : Microsot Visual FoxPro 9.0
- c. Kebutuhan Brainware

Brainware dari sistem ini adalah programmer dan pengguna yang mengoperasikan sistem.

- 1) Programmer

Programmer dari sistem harus memiliki kualifikasi sebagai berikut:

- a) Menguasai pemograman dengan software Microsoft Visual FoxPro 9.0 dan mampu mengimplementasikannya menjadi suatu sistem informasi.
- b) Mengetahui sistem penanganan keluhan kerusakan fasilitas di Universitas Kristen Duta Wacana.

2. Pengguna

Pengguna dari sistem harus memiliki kualifikasi sebagai berikut :

- a) Dapat mengoperasikan sistem operasi windows XP.
- b) Pernah memperoleh pelatihan dalam menggunakan sistem ini.

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk :

- a. Memberikan sistem yang menghasilkan jadwal antrian penyelesaian keluhan kerusakan fasilitas kampus UKDW.
- b. Mempermudah pekerjaan Kerumahtanggaan, Biro I dan PPTPM dalam menangani keluhan kerusakan fasilitas kelas dan membuat laporan penanganan kerusakan yang lebih terstruktur.

1.6. Metodologi Penelitian

Agar sistem dapat dikembangkan dan digunakan, maka penulis menggunakan beberapa metode atau pendekatan dalam proses pengambilan data, implementasi dan proses pengujian. Metode penelitian yang digunakan antara lain :

a. Studi pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan mencari bahan-bahan dari literatur atau contoh kasus yang serupa, internet dan lainnya yang berhubungan dengan Sistem Informasi Tracking Penanganan Keluhan Kerusakan Fasilitas.

b. Studi lapangan

1) Wawancara

Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi dari unit Kerumahtanggaan, Biro I dan PPTPM mengenai sistem yang telah berjalan dan permasalahan yang terjadi.

2) Observasi

Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan terhadap cara kerja sistem yang terjadi di unit Kerumahtanggaan, Biro I dan PPTPM dalam menangani permasalahan fasilitas kampus UKDW.

c. Konsultasi

Melakukan konsultasi terhadap kendala-kendala yang ditemukan dalam lapangan dan juga dalam pengerjaan tugas akhir terhadap Dosen Pembimbing.

d. Perancangan sistem

Sistem yang dibangun berdasarkan hasil pengamatan di lapangan maupun studi pustaka yang dilakukan. Perancangan sistem meliputi penentuan bahasa pemrograman, basis data, penentuan table dan relasinya, urutan proses serta antarmuka masukan dan keluaran. Keluhan akan diinputkan pada sistem berdasarkan pilihan pertanyaan yang disediakan oleh sistem. Tiap keluhan permasalahan secara otomatis akan dikirimkan ke unit-unit sesuai dengan tanggung jawabnya. Jadwal antrian penyelesaian dibuat dengan mempertimbangkan urutan masuknya keluhan, ketersediaan barang, dan target jangka waktu penyelesaian keluhan.

e. Pembuatan system

Mengimplementasikan hasil dari perancangan sistem yang telah dibuat.

f. Pembuatan laporan

Pembuatan laporan merupakan bukti tertulis dari pelaksanaan tugas akhir.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan tugas akhir inidibagi dalam beberapa bab, antara lain :

Pada Bab 1, penulis memberikan gambaran umum tentang penelitian. Pendahuluan berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, spesifikasi sistem, tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Selanjutnya pada Bab 2, penulis memaparkan tinjauan pustaka yang merupakan teori-teori pendukung penelitian dan landasan teori yang merupakan teori yang dipakai untuk membuktikan penelitian yang dilakukan.

Pada Bab 3, penulis menjelaskan bagaimana sistem akan dirancang. Bab ini menyajikan uraian tentang analisis dalam penelitian, gambaran sistem yang

akan dirancang, algoritma atau flowchart untuk menggambarkan alur kerja sistem digunakan dalam membangun sistem.

Bab 4 akan memberikan informasi tentang implementasi sistem yang telah dirancang dalam Bab 3, meliputi cara kerja program yang dilengkapi dengan gambar hasil implementasi sistem, serta analisis sistem.

Laporan tugas akhir ini kemudian ditutup pada Bab 5 yang berisi kesimpulan terhadap hasil yang diperoleh dari karya tulis dan beberapa saran untuk pengembangan sistem.

© UKDW

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

- a. Jadwal antrian penyelesaian dengan bobot prioritas ditentukan oleh jenis fasilitas, tingkat kebutuhan, waktu penyelesaian dan stok. Untuk antrian dengan bobot sama maka akan diprioritaskan berdasarkan waktu keluhan.
- b. Ketersediaan barang mempengaruhi penanganan keluhan. Keluhan tidak akan ditangani apabila belum ada stok, walaupun bobot prioritas semakin besar.
- c. Lama pengerjaan yang ditentukan tidak dipengaruhi oleh banyaknya antrian.

5.2. Saran

Beberapa saran untuk pengembangan sistem yang lebih baik adalah :

- a. Gunakan lebih banyak parameter untuk bisa menghasilkan daftar antrian penyelesaian yang lebih detail.
- b. Pengembangan program kedalam bentuk *web* agar masing-masing unit dan pelapor dapat mengakses dari mana saja.

DAFTAR PUSTAKA

- Eni, E. (2012). *Mastering Microsoft Visual Vcxpro 9.0*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Jogiyanto. (1990). *ANALISIS & DISAIN Sistem Informasi : Pendekatan terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Preiss, B. R. (1998). *Data Structures and Algorithms with Object-Oriented Design Patterns in Java*. Canada.
- Sedgewick, R. (2012). *Algorithms fourth edition*. Princeton University.
- Wahyono. (2004). *SISTEM INFORMASI (Konsep Dasar, Analisis Desain dan Implementasi)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Witarto. (2004). *Memahami Sistem Informasi*. Bandung: Informatika Bandung.