

BAB 3

PERMASALAHAN PERUSAHAAN

3.1. Analisa Permasalahan yang dihadapi Perusahaan

3.1.1 Temuan Masalah

1. Proses pelaporan untuk pengguna yang bermasalah dengan akun nya terlalu lama untuk diproses dan kurang informatif.
2. Proses memuat data pada halaman *Report* berlangsung cukup lama hal ini berdampak kepada staff *Customer Service*.

3.1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana cara mempercepat proses pelaporan untuk pengguna?
2. Apa manfaat aplikasi yang ditawarkan?

3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah

Kerangka pemecahan masalah yang ditawarkan dalam memberikan solusi terhadap perumusan masalah yang telah dibuat adalah :



Gambar 4. Kerangka Pemecahan Masalah

Web Master Admin Page (selanjutnya disebut WBAP) adalah website yang masih berada di satu domain dengan website utama SANEDU. WBAP ini berfungsi untuk mengelola, memonitor, dan mengoperasikan segala aspek yang ada didalam website utama yang digunakan oleh pengguna seperti mengelola input website, mengelola data pengguna, mengelola kendala permasalahan dari pengguna serta mengelola laporan harian hingga bulanan. Permasalahan yang ada pada website ini yaitu ketika pengguna ingin melaporkan kendala atau permasalahan yang dialaminya, namun website ini belum menyediakan halaman *report* itu sendiri, selama ini proses pelaporan masih dengan cara mengirimkan E-Mail yang penulis rasa kurang efektif. Disisi lain website untuk admin juga perlu dibuatkan halaman khusus untuk menampung segala keluhan dari pengguna.

3.2. Landasan Teori

3.2.1 Microsoft Excel

Microsoft Excel adalah sebuah aplikasi (perangkat lunak) yang merupakan bagian dari paket Software Microsoft Office. Perangkat lunak ini berjenis spreadsheet. Pada awal dibuatnya Microsoft Excel dapat berdiri sendiri dan bukan menjadi bagian dari Microsoft Office. Namun sekarang ini Microsoft Excel sudah merupakan satu paket dengan Microsoft Office yang terdiri dari berbagai perangkat lunak yang merupakan kebutuhan kantor dewasa ini. Aplikasi yang berbentuk lembar kerja ini dibuat dan didistribusikan oleh Microsoft Corporation untuk pengguna Apple Mac OS dan Microsoft Windows.

Pemakaian rumus sendiri dapat berupa penambahan, pengurangan, perkalian dan lain sebagainya. Sedangkan pemakaian fungsi-fungsi dapat berupa pemakaian rumus yang bertujuan untuk menghitung dalam bentuk rumus matematika maupun non matematika.

Microsoft Excel dapat juga digunakan untuk menyelesaikan berbagai keperluan administrasi, dari yang sederhana sampai dengan yang rumit. Pada pemakaian keperluan yang sederhana tersebut misalkan untuk membuat perencanaan kebutuhan suatu perusahaan,

berupa perencanaan barang kebutuhan, jumlah maupun harganya. Pada Microsoft excel kita bekerja dengan system workbook, sedangkan di dalam workbook terdapat worksheet atau lembar kerja. Pada worksheet ini kita bekerja dengan menggunakan kolom dan baris yang membentuk kotakan kecil-kecil berupa sel-sel tempat kita memasukkan data.

3.2.2 Parsing

Parsing adalah grup dari subrutin yang mengkonversikan *token stream* ke *parse tree*. *Parse tree* adalah representasi struktural dari sebuah kalimat yang di *parse*. Pengertian *parsing* secara umum adalah sebuah proses penentuan apakah sebuah string dari token dapat dihasilkan oleh sebuah grammar.

Sedangkan *parsing* pada proses sebuah *query* adalah merupakan tahapan dimana sintaks-sintaks dari *query* akan dicek untuk menentukan apakah *query* tersebut sudah dirumuskan sesuai dengan aturan-aturan sintaks (aturan-aturan grammar) dari bahasa *query*.

Setelah mengalami proses *parsing* di dalam *parser*, maka *query* tersebut kemudian diproses di dalam *optimizer* untuk mendapatkan rencana eksekusi. Proses *parsing* merupakan tahapan analisis sintaksis yang berguna untuk memeriksa urutan kemunculan token.

3.2.3 Website

Website atau situs dapat diartikan sebagai kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar diam atau gerak, data animasi, suara, video dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (*hyperlink*).

Bersifat statis apabila isi informasi website tetap, jarang berubah, dan isi informasinya searah hanya dari pemilik website. Bersifat dinamis apabila isi informasi website selalu berubah-ubah, dan isi informasinya interaktif dua arah berasal dari pemilik serta pengguna website. Contoh website statis adalah berisi profil perusahaan,

sedangkan website dinamis adalah seperti facebook, Twitter, dll. Dalam sisi pengembangannya, website statis hanya bisa diupdate oleh pemiliknya saja, sedangkan website dinamis bisa diupdate oleh pengguna maupun pemilik.

3.3 Metode Yang Digunakan

Metode pengembangan system yang digunakan dalam perancangan system aplikasi ini yaitu menggunakan metode Waterfall. Model waterfall menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial atau terurut dimulai dari analisis, desain, pembuatan, pengujian/implementasi, dan tahap pendukung yaitu pemeliharaan

- **Analisis system**

Mendekomposisi sebuah system menjadi komponen-komponen penyusunnya dengan tujuan untuk mempelajari lebih lanjut bagaimana komponen tersebut bekerja

- **Desain system**

Desain system berkonsentrasi pada bagaimana system dibangun untuk memenuhi kebutuhan pada fase analisis. Manfaatnya ialah untuk memberikan gambaran rancang bangun yang lengkap.

- **Pembuatan system**

Sistem dibuat berdasarkan rancangan system yang telah di desain di fase sebelumnya berdasarkan desain-desain yang telah ada.

- **Implementasi system**

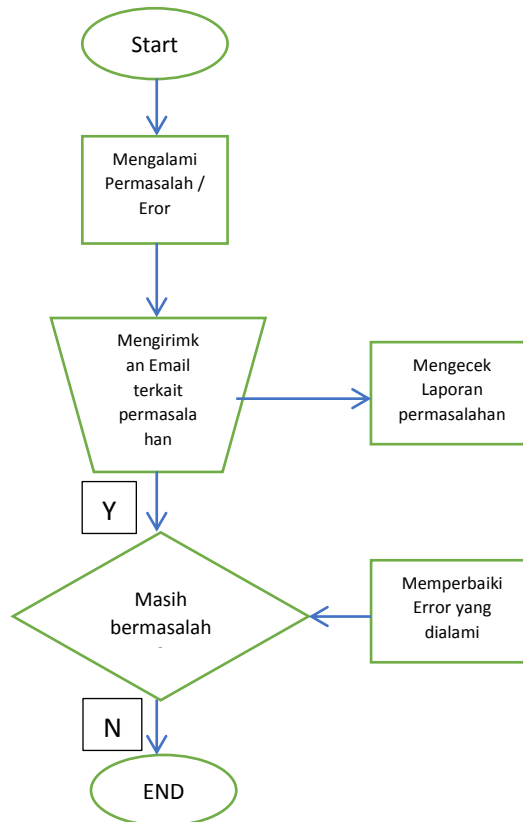
Ketika system telah selesai dibangun, fase selanjutnya adalah untuk mengimplementasikannya secara langsung kepada pengguna.

- **Pemeliharaan system**

Tahapan pemeliharaan system mencakup seluruh proses yang diperlukan untuk menjamin kelangsungan, kelancaran, dan penyempurnaan system yang telah dioperasikan

3.4. Rancangan Program Yang Telah Berjalan

3.4.1 Rancangan Flowchart Yang Telah Berjalan

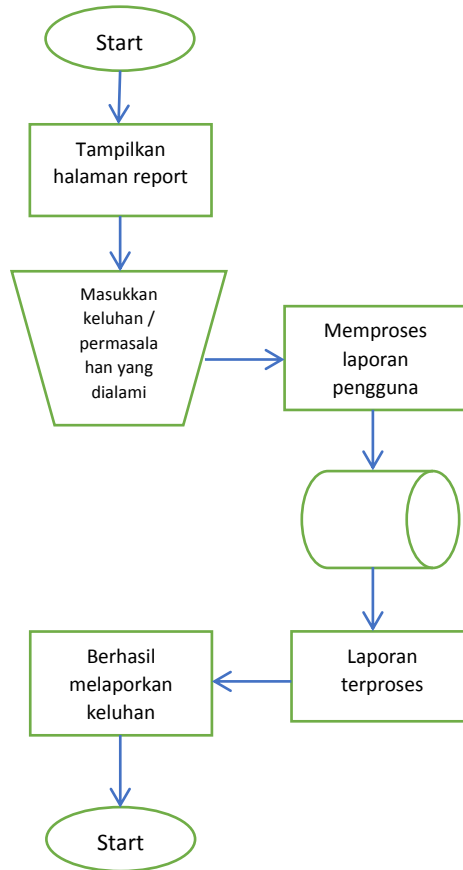


Gambar 5. Flowchart Berjalan

Dari alur flowchart diatas dapat kita ketahui yaitu ketika user mengalami permasalahan kemudian ia ingin melaporkannya, ia harus mengirimkan email yang berisi permasalahan beserta gambar jika ada yang memperlihatkan saat error tersebut yang dialaminya ke email admin Study And Fun Education. Jika email telah diterima admin, lalu admin akan mengecek laporan tersebut dan akan segera memperbaiki error yang dialami pengguna tersebut.

3.5. Rancangan Program Yang Akan Dilakukan

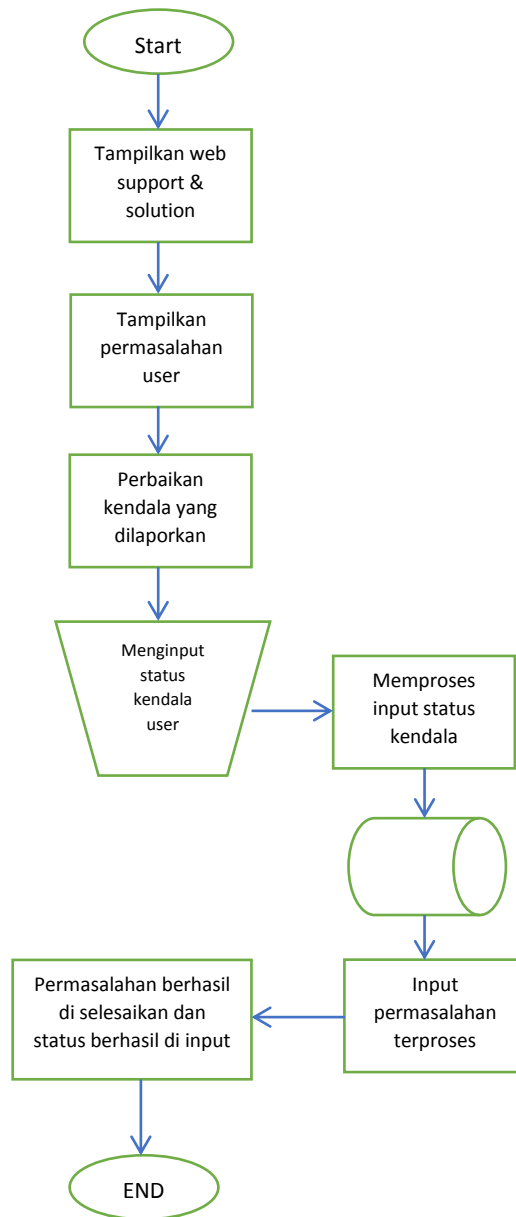
3.5.1 Rancangan Flowchart Pengguna



Gambar 6. Flowchart Pengguna

Dari alur flowchart diatas diketahui yaitu ketika user melaporkan permasalahan yang dihadapinya, ia harus menginputkan dahulu keluhan atau masalah yang terjadi, kemudian system akan memproses tiket atau permasalahan yang dihadapinya. Kemudian system menyimpan tiket permasalahan pengguna di database. Jika tiket telah terproses dan tersimpan, web admin akan menyelesaikan permasalahan yang dialami.

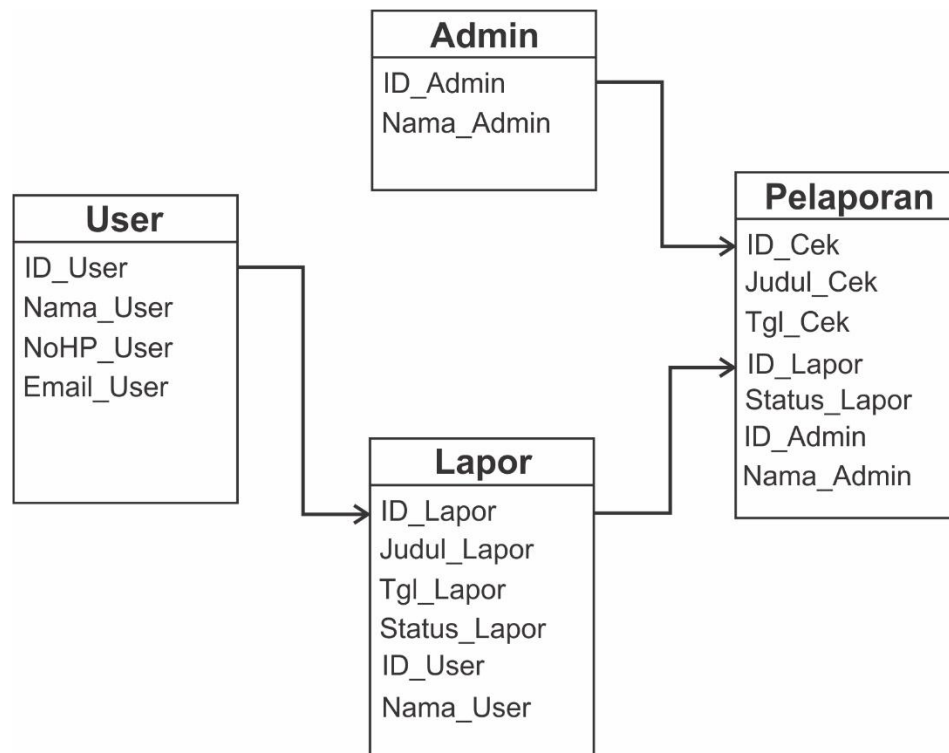
3.5.2 Rancangan Flowchart Admin



Gambar 7. Flowchart Admin

Dari alur flowchart diatas diketahui yaitu ketika user telah melaporkan kendala yang dialami dan kendala tersebut telah tersimpan di database maka selanjutnya web admin akan memonitor kendala tersebut lalu memperbaiki permasalahan yang ada untuk kemudian permasalahan tersebut dilaporkan statusnya kembali ke user.

3.5.3 Rancangan Database



Gambar 8. Rancangan Database

Tabel 1. Struktur Database User

Nama Field	Type	Size	Keterangan
ID_User	int	7	Id pengguna
Nama_User	varchar	20	Nama pengguna
NoHP_User	varchar	12	Nomor HP pengguna
Email_User	varchar	20	Alamat email pengguna

Tabel 2. Struktur Database Admin

Nama Field	Type	Size	Keterangan
ID_Admin	int	7	Id admin web
Nama_Admin	varchar	20	Nama admin web

Tabel 3. Struktur Database Laporan

Nama Field	Type	Size	Keterangan
ID_Lapor	int	7	Id pelaporan
Judul_Lapor	varchar	30	Judul laporan
Tgl_Lapor	datetime	10	Tanggal disubmit laporan
Status_Lapor	varchar	25	Status laporan

Tabel 4. Struktur Database Cek Pelaporan

Nama Field	Type	Size	Keterangan
ID_Cek	int	7	Id laporan yang telah dicek
Judul_Cek	varchar	30	Judul laporan yang telah dicek
Tgl_Cek	datetime	10	Tanggal pengecekan laporan
Status_Cek	varchar	25	Status laporan setelah dicek