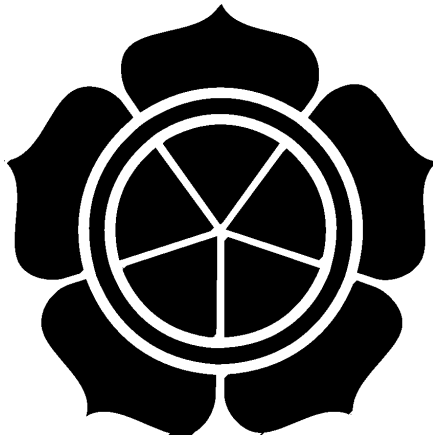


ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM PELAYANAN KONSUMEN

PADA PT.SMARTINDO SINAR MULIA YOGYAKARTA

SKRIPSI



disusun oleh

Muhammad Reza

07.12.2584

JURUSAN SISTEM INFORMASI

SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER

AMIKOM

YOGYAKARTA

2011

**ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM PELAYANAN KONSUMEN
PADA PT.SMARTINDO SINAR MULIA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Strata-1 (S1)
pada Jurusan Sistem Informasi



disusun oleh

Muhammad Reza

07.12.2584

JURUSAN SISTEM INFORMASI

**SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
AMIKOM**

YOGYAKARTA

2011

PERSETUJUAN

SKRIPSI

**Analisis dan Perancangan Sistem Pelayanan Konsumen Berbasis
Multimedia pada PT. Smartindo Sinar Mulia Yogyakarta**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Muhammad Reza

07.12.2584

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 4 Mei 2011

Dosen Pembimbing,



M. Rudyanto Arief, MT.

NIK. 190302098

PENGESAHAN

SKRIPSI

**Analisis dan Perancangan Sistem Pelayanan Konsumen pada PT. Smartindo
Sinar Mulia Yogyakarta**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Muhammad Reza

07.12.2584

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 14 Juni 2011

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

M. Rudyanto Arief, MT.
NIK. 190302098

Kusnawi, S.Kom., M.Eng.
NIK. 190302112

Krisnawati, S.Si., MT.
NIK. 19030238

Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 14 Juni 2011

KETUA STMIK AMIKOM YOGYAKARTA



Prof. Dr. M. Suyanto, M.M.
NIK. 190302001

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta 14 Juni 2011

Muhammad Reza

07.12.2584

MOTTO

Jangan anggap sesuatu hal sebagai tekanan jadikanlah sesuatu itu sebagai semangat untuk bisa meraihnya

Hal-hal sulit mendatangkan pengalaman. Dan pengalaman mendatangkan kebijaksanaan.

Sukses adalah hasil dari perpaduan kerja otak, kerja hati dan kerja keras.
(Edward Linggar)

Kerjakan setiap hal dengan sepenuh hati, maka hasil yang didapat akan lebih memuaskan di hati.

Setiap manusia punya cara sendiri dalam menggapai sesuatu dan menyelesaikan sesuatu.

Kalau bisa berbuat sesuatu yang bisa bermanfaat untuk orang lain, kenapa harus berbuat sesuatu yang bisa merugikan orang lain.

Sebaik-baik manusia adalah yang banyak manfaatnya bagi orang lain.

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Hasil karyaku ini dipersembahkan kepada Motivator serta Panutanku,
Bapakku Aswizar dan Ibundaku Syarly tercinta.”

Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih yang tak terkira kepada :

- Allah SWT atas segala berkat, rahmat, nikmat, karunia dan kasih sayang-Nya, selama penulis menuntut ilmu di Almamater tercinta ini.
- Abangku dan Adiku tersayang, bang willy dan Afra atas semua motivasi yang diberikan kepada adik untuk cepat menyelesaikan skripsi ini.
- Seseorang yang selalu mendampingi, yang mampu memberi semangat luar biasa dan motivasi kekasihku, Oktarini.
- Sahabat kontrakan jambu sari Fauzi, Prista, Topan, Novita dan kontrakan windi, Ari, Danang, Suwarno, dan Mba Alfie teman belajar dan berbagi ilmu, terima kasih atas semua bantuan serta motivasi yang saling kita berikan satu sama lain untuk menyelesaikan skripsi kita, semoga kita sukses selalu, Amin.
- Teman-teman seperjuanganku SI G 2007, sukses selalu untuk kita kita semua. Kebersamaan kita selama menempuh pendidikan di Almamater tercinta ini tak akan terganti, semoga kita bisa bertemu kembali dengan meraih sukses dan impian dalam genggamanku kita, Amin.
- Mas Fauzi, Mas Topan, Mas Dedik, Mas Danang , Abang Maulana Iqbal terima kasih atas Printnya.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan mengucapkan Alhamdulillah Rabbil'alamin, dan puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis dan Perancangan Sistem Pelayan Konsumen Berbasis Multimedia Pada PT. Smartindo Sinar Mulia Yogyakarta” ini dengan lancar.

Penelitian ini merupakan tugas akhir yang penulis susun untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar kesarjanaan dalam bidang Ilmu Komputer (Informatika) Strata 1 pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer “AMIKOM” Yogyakarta.

Penulis menyadari, selesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof DR. M. Suyanto, MM selaku Ketua Pengelola Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer “AMIKOM” Yogyakarta.
2. Bapak Drs. Bambang Sudaryatno, MM selaku Ketua Jurusan MI dan SI Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer “AMIKOM” Yogyakarta.

3. M. Rudyanto Arief, MT selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing, dan mengarahkan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Kedua orangtuaku, Aswizar dan Syarly as yang telah membesarkan, mendidik dan selalu memberikan nasehat serta doa dalam setiap kesempatannya untuk bekal dalam perjalanan hidup penulis kelak. *“Terimakasih untuk pengorbanannya, tanpa kalian Saya pasti tidak akan berada disini”*.
5. Buat abangku-adekku, Willy dan Afra, terima kasih untuk selalu mendoakan biar cepat lulus.
6. Oktarini Tersayang kekasihku, yang selalu memberikan saran dan kritiknya, mendoakan dan memberikan semangat untuk cepat-cepat lulus.
7. Ahmad fauzi, Prista sahayadi, Dedik pantoro, Novita pamungkas dan Topan Heri Purwanto , yang sudah membantu memberikan saran dan kritik serta informasi-informasi yang penulis butuhkan.
8. Teman-teman Jekpott Comunnity.
9. Teman-teman kelas SI-G angkatan 2007, terima kasih atas segala bantuan moral dan spiritualnya.

Wassalamu’alaikum, Wr. Wb

Yogyakarta,2011

Muhammad Reza

DAFTAR ISI

HALAMAN	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
PENYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xxi
INTISARI	xxii
ABSTRACT	xxiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1

1.2 Rumusn Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Metode Penelitian	6
1.7 Sistematika Penulisan	8
BAB II.....	10
LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Konsep Dasar Sistem	10
2.1.1 Pengertian Sistem.....	10
2.1.2 Konsep Dasar Informasi.....	11
2.1.3 Konsep Dasar Sistem Informasi.....	14
2.2 Konsep Dasar Multimedia	15
2.2.1 Pengertian Multimedia.....	15

2.2.2 Sejarah Multimedia	16
2.2.3 Elemen-elemen Multimedia	17
2.2.4 Kelebihan Multimedia.....	21
2.3 Struktur Aplikasi Multimedia	21
2.4 Siklus Pengembangan Multimedia.....	24
2.5 Teknik Penyajian Multimedia	27
2.6 Jenis Basis Data	29
2.7 Perangkat Lunak Yang Digunakan	30
2.8 Pengertian Pariwisata.....	35
2.8.1 Pariwisata	35
2.8.2 Wisatawan Global	35
2.9 Tinjauan Umum PT. Smartindo Sinar Mulia Yogyakarta	36
2.9.1 Sejarah PT. Smartindo Sinar Mulia Yogyakarta.....	36
2.9.2 Maksud dan Tujuan Serta Bidang Usaha PT. Smartindo Sinar Mulia Yogyakarta	37
2.9.3 Paket Tour	37

2.9.4 Struktur Organisasi PT. Smartindo Sinar Mulia Yogyakarta.....	38
2.9.5 Beberapa Pengalaman PT. Smartindo Sinar Mulia Yogyakarta	40
BAB III	43
ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM	43
3.1 Analisis Sistem.....	43
3.1.1 Identifikasi Masalah.....	43
3.2 Analisis PIECES	44
3.3 Analisis Kebutuhan Sistem	51
3.3.1 Kebutuhan Informasi.....	51
3.3.2 Kebutuhan Perangkat Keras (<i>Hardware</i>).....	52
3.3.3 Kebutuhan Perangkat Lunak (<i>Software</i>).....	53
3.3.4 Kebutuhan Sumber Daya Manusia (<i>Brainware</i>).....	53
3.4 Analisis Kelayakan Sistem	54
3.4.1 Kelayakan Teknologi	55
3.4.2 Kelayakan Teknis.....	55

3.4.3 Kelayakan Operasional	55
3.4.4 Kelayakan Hukum.....	55
3.4.5 Kelayakan Ekonomi	56
3.4.5.1 Analisis Biaya Manfaat.....	56
3.5 Perancangan Sistem Multimedia.....	69
3.5.1 Perancangan Sistem	69
3.5.2 Merancang Konsep	70
3.5.3 Merancang Isi.....	70
3.5.4 Merancang Naskah.....	74
3.5.5 Merancang Grafik	86
 BAB IV	 99
IMPLEMENTASI SISTEM DAN PEMBAHASAN SISTEM	99
4.1 Memproduksi Sistem	99
4.1.1 Membuat Background.....	99
4.1.2 Membuat Tombol.....	103

4.1.3 Memproduksi Suara	111
4.1.4 Menggabungkan Animasi Foto.....	114
4.1.5 Proses Pengintegrasian Dengan Macromedia Director MX 2004	117
4.1.5.1 Memulai Macromedia Director MX 2004	117
4.1.5.2 Membuat Bidang Movie	118
4.1.5.3 Mengimport File	120
4.1.5.4 Menyusun Menu Utama.....	123
4.1.5.5 Pemberian <i>Action Script</i>	125
4.1.5.6 Penggunaan Marker	127
4.1.5.7 Background Transparan Untuk <i>Image SWF</i>	128
4.1.5.8 Membuat Naskah	129
4.1.5.9 Memberikan Script.....	130
4.1.5.10 Membuat File <i>Exe</i>	139
4.2 Uji Coba Program	140
4.3 Instalasi Perangkat <i>Hardware</i> dan <i>Software</i>	145
4.3.1 Instalasi Hardware.....	145

4.3.2 Instalasi Software.....	145
4.4 Pengetesan Sistem.....	145
4.5 Pemeliharaan Sistem Informasi Multimedia.....	146
4.6 Menggunakan Sistem Informasi Multimedia.....	148
BAB V.....	154
PENUTUP.....	154
5.1 KESIMPULAN.....	154
5.2 SARAN.....	155
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN.....	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Siklus Informasi	14
Gambar 2.2 Elemen Multimedia	17
Gambar 2.3 Model Icon	22
Gambar 2.4 Struktur Linier	22
Gambar 2.5 Struktur Herarki	23
Gambar 2.6 Struktur Piramida	23
Gambar 2.7 Struktur Polar	24
Gambar 2.8 Siklus Pengembangan Sistem Multimedia	26
Gambar 2.9 Interface Adobe Flash CS3	30
Gambar 2.10 Interface Adobe Photoshop CS3	32
Gambar 2.11 Interface Macromedia Director MX 2004	33
Gambar 2.12 Interface Cool Edit Pro	34
Gambar 2.13 Struktur Organisasi PT. Smartindo Sinar Mulia Yogyakarta	38
Gambar 3.1 Struktur Piramida	72
Gambar 3.2 Halaman Intro	86

Gambar 3.3 Halaman Menu Utama	87
Gamabr 3.4 Sub Menu Utama Profil.....	88
Gambar 3.5 Sub Menu Utama Produk	89
Gambar 3.6 Sub menu paket tour.....	90
Gambar 3.7 Sub menu paket tour domestik	91
Gambar 3.8 Sub menu Paket tour international	92
Gambar 3.9 Sub menu ketika admin log in.....	93
Gambar 3.10 Sub menu ketika admin sudah log in	94
Gambar 3.11 Halaman sub menu form pemesanan ketika admin sudah log in	95
Gambar 3.12 Halaman sub menu ketika admin tambah data form pemesanan	96
Gambar 3.13 Halaman sub menu ketika admin lihat data form pemesanan.....	97
Gambar 3.14 Halaman sub menu Ekspor data.....	98
Gambar 4.1 Tampilan background.....	100
Gambar 4.2 Tampilan memberi efek background.....	100
Gambar 4.3 Tampilan yang sudah diberi efek background	101
Gambar 4.4 Tampilan menyimpan data mentah Backgroundbaru.....	101

Gambar 4.5 Tampilan menu untuk mengatur layout	102
Gambar 4.6 hasil background dengan CorelDrawX3 nama file Backgroundbaru.....	102
Gambar 4.7 pilih button	103
Gambar 4.8 tool text atur size dan warna.....	104
Gambar 4.9 tool shape menambahkan warna animasi	104
Gambar 4.10 menyimpan file dengan Sothink Glanda	105
Gambar 4.11 file Produk dengan Sothink Glanda	105
Gambar 4.12 tampilan awal Cool Edit Pro	111
Gambar 4.13 tampilan New Sample	112
Gambar 4.14 tampilan Record	112
Gambar 4.15 menyimpan hasil record dengan Cool Edit Pro.....	113
Gambar 4.16 file kembali menu utama yang sudah jadi.....	113
Gambar 4.17 file lagu untuk backsound	113
Gambar 4.18 gambar menggabungkan animasi foto pada Adobe After Effetch CS 3	114
Gambar 4.19 save as data mentah.....	115
Gambar 4.20 ekspor file.....	115

Gambar 4.21	settingan file <i>SWF</i>	116
Gambar 4.22	file <i>SWF</i> dan file <i>After Effects Project</i>	116
Gambar 4.23	Integrasi dalam Macromedia Director MX 2004	117
Gambar 4.24	Tampilan kerja pada Macromedia Director MX 2004	118
Gambar 4.25	Bidang <i>movie</i> kerja pada Macromedia Director MX 2004.....	119
Gambar 4.26	Property Inspector pada Macromedia Director MX 2004.....	120
Gambar 4.27	Mengimport File pada Macromedia Director MX 2004	121
Gambar 4.28	Tampilan setelah Mengimport File pada Macromedia Director MX 2004.....	122
Gambar 4.29	Tampilan Cast Member pada Macromedia Director MX 2004	123
Gambar 4.30	Tampilan memasukan Background.....	124
Gambar 4.31	Tampilan memasukan header dan animasi frame	125
Gambar 4.32	Tampilan memasukan button	125
Gambar 4.33	Tampilan memberikan Script pada button	126
Gambar 4.34	Tampilan Script pada button	127
Gambar 4.35	Tampilan memberikan marker	128

Gambar 4.36 Tampilan menjadikan image SWF menjadi transparan	129
Gambar 4.37 Tampilan Mengedit Teks	130
Gambar 4.38 Tampilan Memberikan Script password	131
Gambar 4.39 Tampilan publish setting	140
Gambar 4.40 Tampilan file Director yang sudah dipublish setting	140
Gambar 4.41 Icon pelayanan konsumen	148
Gambar 4.42 Tampilan Intro	148
Gambar 4.43 Tampilan Menu Utama.....	149
Gambar 4.44 Tampilan Sub Menu Profil.....	150
Gambar 4.45 Tampilan halaman Log in	150
Gambar 4.46 Tampilan halaman setelah Log in	151
Gambar 4.47 Tampilan halaman produk.....	152
Gambar 4.48 Tampilan halaman sub menu paket tour domestic	153
Gambar 4.49 Tampilan halaman sub menu paket tour internasional.....	153

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Analisis Kinerja.....	45
Tabel 3.2 Analisis informasi (<i>information</i>).....	46
Tabel 3.3 Analisis Ekonomi	47
Tabel 3.4 Analisis pengendalian (<i>Control</i>)	48
Tabel 3.5 Analisis efisiensi (<i>Efficiency</i>).....	49
Tabel 3.6 Analisis pelayanan	50
Tabel 3.7 Daftar Spesifikasi <i>hardware</i>	52
Tabel 3.8 Daftar perangkat lunak <i>software</i>	53
Tabel 3.9 Biaya pengadaan hardware	58
Tabel 3.10 Biaya pengadaan hardware	59
Tabel 3.11 Rincian biaya dan manfaat.....	64
Tabel 4.1 Tabel Tombol yang di buat Pada Sothink Glanda.....	106
Tabel 4.2 Tabel Pengujian <i>Black Box Testing</i>	143

INTISARI

Selama ini proses dalam penyampaian informasi promosi obyek-obyek lokasi dan pendataan pelanggan kegiatan tour pada PT. Smartindo Sinar Mulia Yogyakarta dilakukan secara manual dan terpisah-pisah data informasinya yaitu berupa brosur dan buku tulis, menjadikan faktor kendala yang kurang mendukung informasi secara detail mengenai lokasi kegiatan tour yang akan di promosikan kepada para wisatawan lokal maupun mancanegara. Selain itu juga para konsumen tidak leluasa dalam memilih informasi-informasi tentang apa saja yang diinginkan.

Sedangkan disisi lain hasil informasi pelayanan konsumen berbasis multimedia ini dapat digunakan oleh PT. Smartindo Sinar Mulia Yogyakarta sebagai salah satu bentuk peningkatan pelayanan, yang mana efektifitas dan waktu yang diperlukan untuk menginformasikan kegiatan tour kepada pelanggan tidak memerlukan waktu yang relatif lama sebagaimana cara manual yang selama ini diterapkan oleh PT. Smartindo Sinar Mulia Yogyakarta. Perlu dikembangkan perangkat lunak yang interaktif sehingga diharapkan agar informasi tersebut dapat tersajikan dalam bentuk aplikasi yang dijalankan dapat lebih diserap oleh pemakai atau pengguna informasi, sehingga para konsumen dapat gambaran yang lebih nyata dan informasi yang lengkap dan akurat. Informasi tentang kegiatan tour pada PT.

ABSTRACT

During this process in the delivery of promotional information objects and the location of the customer data collection activities of the tour at the PT. Sinar Mulia Smartindo Yogyakarta done manually and the information is fragmentary data in the form of brochures and notebooks, making it less constraint factor supporting detailed information about the location of the tour will be promoted to local and foreign tourists. In addition, consumers are not flexible in choosing the information about anything they want.

While on the other hand the results of multimedia-based customer service information can be used by PT. Sinar Mulia Smartindo Yogyakarta as one form of service improvement, which effectiveness and time required to inform the activities of the tour to the customer does not require a relatively long time as the manual method that has been implemented by PT. Sinar Mulia Smartindo Yogyakarta. Need to develop an interactive software so that information can be expected for server in the form of the running application can be more absorbed by the user or users of information, so that consumers can picture a more real and complete and accurate information.