

RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI SERTIFIKASI DAN STANDARDISASI MUTU DI BALAI RISET DAN STANDARDISASI INDUSTRI SURABAYA

**Tim:**

**Afif Baharuddin (16410100097)**

**Fadilah Alfan Wachid (16410100109)**

**Ilham Fatkur Rocman (16410100133)**

**Dini Adiarnita (16410100155)**

**Aprilia Nurul Fatihah (16410100164)**

**Tri Puspa Rinjeni (17410100194)**

**Software Requirement Specification**

Version 1.0

**BALAI RISET DAN STANDARDISASI INDUSTRI SURABAYA**

**JL. JAGIR WONOKROMO 360**

**SURABAYA**

**2019**

Revision History

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Date** | **Version** | **Description** | **Author** |
| 28 Mei 2019 | 1.0 | Draft awal SRS | Tri Puspa Rinjeni |

Table of Contents

1. Introduction 5

1.1 Purpose 5

1.2 Scope 5

1.3 Definitions, Acronyms and Abbreviations 6

1.4 References 6

1.5 Overview 7

2. Overall Description 8

2.1 Product Perspective 8

2.2 Product Functions 8

2.3 User Characteristics 9

2.4 Constraint 10

2.5 Assumptions and Dependencies 11

2.6 Requirement Subsets 11

2.6.1 Hardware 11

2.6.2 Tools 11

3. Specific Requirements 12

3.1 Functionality 13

3.1.1 Functionality of Menambahkan Data Master Pegawai 13

3.1.2 Functionality of Menambahkan Data Master Layanan Sertifikasi 14

3.1.3 Functionality of Menambahkan Data Master Pelanggan 15

3.1.4 Functionality of Menambahkan Data Master Layanan 16

3.1.5 Functionality of Menambahkan Data Master Barang 17

3.1.6 Functionality of Proses Antrean 18

3.1.7 Functionality of Proses Pencatatan Data Diri dan Kebutuhan 19

3.1.8 Functionality of Proses Sertifikasi 20

3.1.9 Functionality of Proses Pencatatan Keluhan Pelanggan 21

3.1.10 Functionality of Proses Pembayaran 22

3.1.11 Functionality of Proses Pembuatan Laporan 23

3.2 Usability 24

3.2.1 Usability of Menambahkan Data Master Pegawai 24

3.2.2 Usability of Menambahkan Data Master Layanan Sertifikasi 24

3.2.3 Usability of Menambahkan Data Master Pelanggan 24

3.2.4 Usability of Menambahkan Data Master Layanan 24

3.2.5 Usability of Menambahkan Data Master Barang 25

3.2.6 Usability of Proses Antrean 25

3.2.7 Usability of Proses Pencatatan Data Diri dan Kebutuhan 25

3.2.8 Usability of Proses Sertifikasi 25

3.2.9 Usability of Proses Pencatatan Keluhan Pelanggan 25

3.2.10 Usability of Proses Pembayaran 25

3.2.11 Usability of Proses Pembuatan Laporan 25

3.3 Security 26

3.3.1 Security of Menambahkan Data Master Pegawai 26

3.3.2 Security of Menambahkan Data Master Layanan Sertifikasi 26

3.3.3 Security of Menambahkan Data Master Pelanggan 26

3.3.4 Security of Menambahkan Data Master Layanan 26

3.3.5 Security of Menambahkan Data Master Barang 26

3.3.6 Security of Proses Antrean 26

3.3.7 Security of Proses Pencatatan Data Diri dan Kebutuhan 26

3.3.8 Security of Proses Sertifikasi 27

3.3.9 Security of Proses Pencatatan Keluhan Pelanggan 27

3.3.10 Security of Proses Pembayaran 27

3.3.11 Security of Proses Pembuatan Laporan 27

3.4 Reliability 27

3.4.1 Reliability of Menambahkan Data Master Pegawai 27

3.4.2 Reliability of Menambahkan Data Master Layanan Sertifikasi 27

3.4.3 Reliability of Menambahkan Data Master Pelanggan 27

3.4.4 Reliability of Menambahkan Data Master Layanan 27

3.4.5 Reliability of Menambahkan Data Master Barang 28

3.4.6 Reliability of Proses Antrean 28

3.4.7 Reliability of Proses Pencatatan Data Diri dan Kebutuhan 28

3.4.8 Reliability of Proses Sertifikasi 28

3.4.9 Reliability of Proses Pencatatan Keluhan Pelanggan 28

3.4.10 Reliability of Proses Pembayaran 28

3.4.11 Reliability of Proses Pembuatan Laporan 28

3.5 Performance 28

3.5.1 Performance of Menambahkan Data Master Pegawai 28

3.5.2 Performance of Menambahkan Data Master Layanan Sertifikasi 29

3.5.3 Performance of Menambahkan Data Master Pelanggan 29

3.5.4 Performance of Menambahkan Data Master Layanan 29

3.5.5 Performance of Menambahkan Data Master Barang 29

3.5.6 Performance of Proses Antrean 30

3.5.7 Performance of Proses Pencatatan Data Diri dan Kebutuhan 30

3.5.8 Performance of Proses Sertifikasi 30

3.5.9 Performance of Proses Pencatatan Keluhan Pelanggan 30

3.5.10 Performance of Proses Pembayaran 31

3.5.11 Performance of Proses Pembuatan Laporan 31

4. Lampiran 32

Software Requirement Specification

# Introduction

Dokumen Software Requirement Specification (SRS) ini menjelaskan dengan detail kebutuhan-kebutuhan aplikasi/software yang berhubungan dengan proyek Rancang Bangun Sistem Informasi Sertifikasi dan Standardisasi Mutu di Balai Riset dan Standardisasi Industri Surabaya. Dalam SRS ini akan dicantumkan deskripsi dan kebutuhan software baik itu perangkat lunak, perangkat keras, fungsi, komunikasi, dan pemakainya. Dokumen ini digunakan oleh para pengembang perangkat sebagai pedoman untuk membangun perangkat lunak sesuai dengan kebutuhan pengguna.

## Purpose

Tujuan ditulisnya dokumen SRS ini adalah untuk memberikan pedoman pada pengembang lunak dalam pengembangan perangkat lunak. Selain itu tujuan lain dituliskannya dokumen ini adalah agar Barinstand Industri Surabaya mendapat manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan kemudahan kepada pengunjung dan petugas loket dalam proses antrean pengunjung.
2. Memberikan kemudahan dalam mencatat dan memproses rekapitulasi data pegunjung.
3. Menambah efisiensi proses dan menghemat biaya
4. Memudahkan dalam membuat laporan antrean pada periode yang ditentukan

## Scope

Ruang lingkup dokumen SRS Rancang Bangun Sistem Informasi Sertifikasi dan Standardisasi Mutu di Balai Riset dan Standardisasi Industri Surabaya adalah tentang deskripsi fungsionalitas dan non-fungsionalitas dari aplikasi Rancang Bangun Sistem Informasi Sertifikasi dan Standardisasi Mutu

## Definitions, Acronyms and Abbreviations

Berikut merupakan definisi-definisi / istilah-istilah, akronim-akronim, dan singkatan-singkatan yang digunakan pada proyek ini :

|  |  |
| --- | --- |
| Istilah | Deskripsi |
| Sistem Informasi | sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan laporan-laporan. |
| DBMS | DBMS atau Database Management System adalah merupakan software yang menghandel seluruh akses pada database untuk melayani kebutuhan user |
| Sysflow | System flowchart atau sysflow merupakan bagan yang menunjukkan arus pekerjaan secara menyeluruh dari suatu sistem dimana bagan ini menjelaskan urutan prosedur-prosedur yang ada dalam sistem |

## References

Dokumen SRS ini dibuat berdasarkan rujukan dari literatur ilmiah dan obervasi pada pengguna tentang kebutuhan yang diperlukan. Berikut merupakan rujukan yang digunakan untuk penyusunan dokumen ini :

1. Academia,Spesifikasi Kebutuhan Perangkat Lunak Sistem Informasi Nilai Akademik

(<https://www.academia.edu/16248458/SPESIFIKASI_KEBUTUHAN_PERANGKAT_LUNAK_SISTEM_INFORMASI_NILAI_AKADEMIK_SKPL_>, diakses tanggal 25 Mei 2019)

1. Telkom University

(<https://hanungnp.staff.telkomuniversity.ac.id/files/2015/04/contoh-SKPL-Sistem-informasi-tugas-akhir-SISTA.pdf>, diakses tanggal 25 Mei 2019)

1. LMS IPB

(<https://lms.ipb.ac.id/pluginfile.php/22494/mod_resource/content/0/1213_Genap/03._Contoh_SKPL_VMS.pdf> diakses tanggal 26 Mei 2019)

## Overview

Gambaran umum dari dokumen SRS ini adalah tentang spesifikasi kebutuhan software yang akan dibuat meliputi kebutuhan hardware, tools penunjang, specific requirements, functionality, usability, security dan reliability. Selain itu gambaran umum dan khusus dari perangkat lunak meliputi :

1. Tujuan dan fungsi perangkat lunak menjelaskan tujuan dari pembangunan perangkat lunak sebagai sarana untuk menambah efefktivitas dan efisiensi dalam proses sertifikasi dan standardisasi mutu.
2. Kemampuan perangkat mendeskripsikan fungsi-fungsi yang dimiliki oleh perangkat lunak.
3. Batasan-batasan perangkat lunak membahas secara detail ruang lingkup yang dilakukan perangkat lunak.

# Overall Description

## Product Perspective



## Product Functions

Berikut merupakan kegunaan dari perangkat lunak yang akan dibuat :

1. Memberikan kemudahan kepada pengunjung dan petugas loket dalam proses antrean pengunjung.
2. Memberikan kemudahan dalam mencatat dan memproses rekapitulasi data pegunjung.
3. Menambah efisiensi proses dan menghemat biaya
4. Memudahkan dalam membuat laporan antrean pada periode yang ditentukan

|  |  |
| --- | --- |
| Aktor | Deskripsi |
| Pelanggan | * Input : identitas diri, pemilihan layanan * Proses : data yang telah diinputkan akan disimpan pada database * Output : nomor antrian dan jenis loket |
| Petugas Loket Customer service,informasi layanan dan pembayaran | * Input : data customer, identitas barang, kebutuhan sertifikasi, dan pembayaran * Proses : semua data yang telah diinputkan disimpan pada database dala tabel yang sesuai * Output : data yang telah terismpan akan ditampilkan pada pada sertifikasi dan dicetak pada kwitansi pembayaran |
| Manajer | * Input : jenis dan periode laporan * Proses : semua data yang telah diinputkan disimpan dalam *array* untuk dijadikan parameter untuk generate laporan * Output : data laporan berdasarkan jenis dan periode |

## User Characteristics

Pengguna perangkat lunak ini adalah petugas loket dan manajer dari Barinstand Industri Surabaya yang menggunakan web browser untuk mengakses aplikasi Sertifikasi dan Standardisasi Mutu.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pengguna** | **Tanggung Jawab** | **Fungsi** |
| 1 | Pegawai (Petugas Loket Customer service,informasi layanan dan pembayaran) | Menginputkan pencatatan barang dan kebutuhan pelanggan  Menginputkan kebutuhan informasi pelanggan  Mengelola pencatatan keluhan pelanggan  Mengelola proses pembayaran pelanggan | Dapat melakukan CRU pada data barang dan kebutuhan pelanggan  Dapat melakukan CRU pada data kebutuhan informasi pelanggan  Dapat melakukan R pada data keluhan pelanggan  Dapat melakukan CRU pada data pembayaran pelanggan |
| 2 | Manajer | Mengimputkan data pegawai  Mengnalisa data pencatatan keluhan pelanggan | Dapat melakukan CRU pada data pegawai  Dapat melakukan RU pada data keluhan pelanggan |

Struktur organisasi Baristand Industri Surabaya

## Constraint

Batasan-batasan yang digunakan pada pengembangan perangkat lunak ini adalah pada proses-proses dibawah ini sebagai berikut :

1. Proses Antrean
2. Proses Pencatatan Data Diri dan Kebutuhan pada Loket Customer Service
3. Proses Pencatatan Sertifikasi pada Loket Informasi Layanan
4. Proses Pencatatan Pembayaran pada Loket Pembayaran
5. Proses Pencatatan Keluhan dari Pelanggan
6. Proses Pembuatan Laporan
7. Laporan Antrean Pengunjung
8. Laporan Sertifikasi
9. Laporan Pembayaran
10. Laporan Keluhan Pelanggan

## Assumptions and Dependencies

1. Memberikan kemudahan kepada pengunjung dan petugas loket dalam proses antrean pengunjung.
2. Memberikan kemudahan dalam mencatat dan memproses rekapitulasi data pegunjung.
3. Menambah efisiensi proses dan menghemat biaya
4. Memudahkan dalam membuat laporan antrean pada periode yang ditentukan

## Requirement Subsets

Berikut merupakan kebutuhan-kebutuhan yang akan digunakan untuk mengembangkan Sistem Informasi Rancang Bangun Sistem Informasi Sertifikasi dan Standardisasi Mutu di Balai Riset dan Standardisasi Industri Surabaya

### Hardware

Adapun spesifikasi kebutuhan hardware yang akan digunakan untuk mengembangkan aplikasi ini adalah sebagai berikut:

1. Satu unit komputer untuk programming

Nama unit : Asus

Processor : Core i7

RAM : 4GB

VGA : Nvidia GeForce

HDD : 1 TB

### Tools

Adapun spesifikasi kebutuhan tools yang akan digunakan untuk mengembangkan aplikasi ini adalah sebagai berikut:

**1. Microsoft Office**

*Tools* ini digunakan untuk pembuatan dokumen dokumen proyek.

**2. Visual Studio Code**

*Tools* ini digunakan sebagai *code editor*.

**3. Microsoft Project**

*Tools* ini digunakan untuk membuat WBS (*Work breakdown Structure*).

**4. PowerDesigner**

*Tools* ini digunakan untuk mendesain CDM PDM.

**5. GUI Design Studio**

*Tools* ini diperlukan untuk membuat Desain I/O program

**6. PHP My Admin**

*Tools* ini digunakan sebagai DBMS Management

# Specific Requirements

Adapun fungsi-fungsi dari aplikasi sistem informasi yang akan dibuat adalah sebagai berikut:

1. Penambahan Data Pegawai
2. Penambahan Data Pelanggan
3. Penambahan Data Layanan
4. Penambahan Data Barang
5. Proses Antrean
6. Proses Pencatatan Data Diri dan Kebutuhan pada Loket Customer Service
7. Proses Pencatatan Sertifikasi pada Loket Informasi Layanan
8. Proses Pencatatan Pembayaran pada Loket Pembayaran
9. Proses Pencatatan Keluhan dari Pelanggan
10. Proses Pembuatan Laporan
    1. Laporan Antrean Pengunjung
    2. Laporan Sertifikasi
    3. Laporan Pembayaran
    4. Laporan Keluhan Pelanggan

## Functionality

### Functionality of Menambahkan Data Master Pegawai



|  |  |
| --- | --- |
| **Fungsi “Menambahkan Data Master Pegawai”** | |
| **Objective** | Menambahkan data pegawai baru |
| **Input** | - Data diri pegawai |
| **Process** | - Menyimpan dalam database |
| **Output** | Data pegawai terupdate |
| **Dependency** | - |
| **Actor** | Manajer |

### Functionality of Menambahkan Data Master Layanan Sertifikasi



|  |  |
| --- | --- |
| **Fungsi “Menambahkan Data Master Layanan Sertifikasi”** | |
| **Objective** | Menambahkan data layanan sertifikasi |
| **Input** | Data layanan sertifikasi |
| **Process** | Menyimpan dalam database |
| **Output** | Data layanan sertifikasi terupdate |
| **Dependency** | - |
| **Actor** | Pegawai |

### Functionality of Menambahkan Data Master Pelanggan



|  |  |
| --- | --- |
| **Fungsi “Menambahkan Data Master Pelanggan”** | |
| **Objective** | Menambahkan data pelanggan |
| **Input** | - Data pelanggan |
| **Process** | - Menyimpan dalam database |
| **Output** | Data pelanggan terupdate |
| **Dependency** | - |
| **Actor** | Pegawai |

### Functionality of Menambahkan Data Master Layanan



|  |  |
| --- | --- |
| **Fungsi “Menambahkan Data Master Layanan”** | |
| **Objective** | Menambahkan data layanan |
| **Input** | Data layanan |
| **Process** | Menyimpan dalam database |
| **Output** | Data layanan terupdate |
| **Dependency** | - |
| **Actor** | Pegawai |

### Functionality of Menambahkan Data Master Barang



|  |  |
| --- | --- |
| **Fungsi “Menambahkan Data Master Barang”** | |
| **Objective** | Menambahkan data layanan |
| **Input** | Data layanan |
| **Process** | Menyimpan dalam database |
| **Output** | Data layanan terupdate |
| **Dependency** | - |
| **Actor** | Pegawai |

### Functionality of Proses Antrean



|  |  |
| --- | --- |
| **Fungsi “Proses Antrean”** | |
| **Objective** | Mengelola Proses Antrean |
| **Input** | Data Antean |
| **Process** | Menyimpan dalam database |
| **Output** | Print out antrean |
| **Dependency** | - |
| **Actor** | Pengunjung dan Pegawai |

### Functionality of Proses Pencatatan Data Diri dan Kebutuhan



|  |  |
| --- | --- |
| **Fungsi “Proses Pencatatan Data Diri dan Kebutuhan”** | |
| **Objective** | Mengelola Data Diri dan Kebutuhan |
| **Input** | Data Diri dan Kebutuhan |
| **Process** | Menyimpan dalam database |
| **Output** | Data Diri dan Kebutuhan terupdate |
| **Dependency** | - |
| **Actor** | Pegawai Loket |

### Functionality of Proses Sertifikasi



|  |  |
| --- | --- |
| **Fungsi “Proses Sertifikasi”** | |
| **Objective** | Mengelola Data Sertifikasi |
| **Input** | Data layanan sertifikasi, data pelanggan, data barang, hasil sertifikasi |
| **Process** | * Mengecek kelengkapan data * Menyimpan pada database |
| **Output** | * Notifikasi sertifikasi * Mencetak bukti sertifikasi |
| **Dependency** | - |
| **Actor** | Pegawai Loket Customer Service, Pegawai Laboratorium, Pelanggan |

### Functionality of Proses Pencatatan Keluhan Pelanggan



|  |  |
| --- | --- |
| **Fungsi “Proses Pencatatan Keluhan Pelanggan”** | |
| **Objective** | Mengelola Proses Pencatatan Keluhan Pelanggan |
| **Input** | Data pelanggan, data keluhan |
| **Process** | * Mengecek kelengkapan data * Menyimpan pada database |
| **Output** | Data keluhan terupdate |
| **Dependency** | - |
| **Actor** | Pegawai |

### Functionality of Proses Pembayaran



|  |  |
| --- | --- |
| **Fungsi “Proses Pembayaran”** | |
| **Objective** | Mengelola Proses Pembayaran |
| **Input** | Data sertifikasi, data pembayaran |
| **Process** | * Menampilkan data pembayaran * Menyimpan pada database |
| **Output** | Struk pembayaran |
| **Dependency** | - |
| **Actor** | Pegawai |

### Functionality of Proses Pembuatan Laporan



|  |  |
| --- | --- |
| **Fungsi “Proses Pembuatan Laporan”** | |
| **Objective** | Mengelola Proses Pembuatan Laporan |
| **Input** | Jenis laporan, periode laporan |
| **Process** | Menampilkan laporan |
| **Output** | Laporan |
| **Dependency** | - |
| **Actor** | Manajer |

## Usability

Berikut merupakan fungsi pengguna fapat mengakses dan berinteraksi dengan fungsi yang bersangkutan

### Usability of Menambahkan Data Master Pegawai

Form aplikasi yang memuat fungsi menambahkan data master pegawai baru dapat diakses jika pengguna sudah memasukkan data credential (username dan password) yang valid saat login, dan pengguna harus memiliki hak akses sebagai manajer.

### Usability of Menambahkan Data Master Layanan Sertifikasi

Form aplikasi yang memuat fungsi menambahkan data master layanan sertifikasi dapat diakses jika pengguna sudah memasukkan data credential (username dan password) yang valid saat login, dan pengguna harus memiliki hak akses sebagai pegawai.

### Usability of Menambahkan Data Master Pelanggan

Form aplikasi yang memuat fungsi menambahkan data master pelanggan dapat diakses jika pengguna sudah memasukkan data credential (username dan password) yang valid saat login, dan pengguna harus memiliki hak akses sebagai pegawai.

### Usability of Menambahkan Data Master Layanan

Form aplikasi yang memuat fungsi menambahkan data master layanan dapat diakses jika pengguna sudah memasukkan data credential (username dan password) yang valid saat login, dan pengguna harus memiliki hak akses sebagai pegawai.

### Usability of Menambahkan Data Master Barang

Form aplikasi yang memuat fungsi menambahkan data master barang dapat diakses jika pengguna sudah memasukkan data credential (username dan password) yang valid saat login, dan pengguna harus memiliki hak akses sebagai pegawai.

### Usability of Proses Antrean

Form aplikasi yang memuat fungsi proses antrean dapat diakses jika pengguna mengakses halaman antrean pada komputer di Barinstand Industri Surabaya.

### Usability of Proses Pencatatan Data Diri dan Kebutuhan

Form aplikasi yang memuat fungsi proses pencatatan data diri dan kebutuhan dapat diakses jika pengguna sudah memasukkan data credential (username dan password) yang valid saat login, dan pengguna harus memiliki hak akses sebagai pegawai.

### Usability of Proses Sertifikasi

Form aplikasi yang memuat fungsi proses sertifikasi dapat diakses jika pengguna sudah memasukkan data credential (username dan password) yang valid saat login, dan pengguna harus memiliki hak akses sebagai pegawai loket customer service atau pegawai laboratorium. Pengguna pelanggan dapat mendapat notifkasi apabila sertifikasi yang diajukan sudah selesai di proses.

### Usability of Proses Pencatatan Keluhan Pelanggan

Form aplikasi yang memuat fungsi proses pencatatan keluhan pelanggan dapat diakses jika pengguna sudah memasukkan data credential (username dan password) yang valid saat login, dan pengguna harus memiliki hak akses sebagai pegawai.

### Usability of Proses Pembayaran

Form aplikasi yang memuat fungsi proses pembayaran dapat diakses jika pengguna sudah memasukkan data credential (username dan password) yang valid saat login, dan pengguna harus memiliki hak akses sebagai pegawai.

### Usability of Proses Pembuatan Laporan

Form aplikasi yang memuat fungsi proses pembuatan laporan dapat diakses jika pengguna sudah memasukkan data credential (username dan password) yang valid saat login, dan pengguna harus memiliki hak akses sebagai pegawai.

## Security

### Security of Menambahkan Data Master Pegawai

Data yang dimasukkan selama proses ini berlangsung akan dilewatkan protokol HTTPS, untuk menjamin tidak adanya pencurian data di tengah jalan.

### Security of Menambahkan Data Master Layanan Sertifikasi

Data yang dimasukkan selama proses ini berlangsung akan dilewatkan protokol HTTPS, untuk menjamin tidak adanya pencurian data di tengah jalan.

### Security of Menambahkan Data Master Pelanggan

Data yang dimasukkan selama proses ini berlangsung akan dilewatkan protokol HTTPS, untuk menjamin tidak adanya pencurian data di tengah jalan.

### Security of Menambahkan Data Master Layanan

Data yang dimasukkan selama proses ini berlangsung akan dilewatkan protokol HTTPS, untuk menjamin tidak adanya pencurian data di tengah jalan.

### Security of Menambahkan Data Master Barang

Data yang dimasukkan selama proses ini berlangsung akan dilewatkan protokol HTTPS, untuk menjamin tidak adanya pencurian data di tengah jalan.

### Security of Proses Antrean

Data yang dimasukkan selama proses ini berlangsung akan dilewatkan protokol HTTPS, untuk menjamin tidak adanya pencurian data di tengah jalan.

### Security of Proses Pencatatan Data Diri dan Kebutuhan

Data yang dimasukkan selama proses ini berlangsung akan dilewatkan protokol HTTPS, untuk menjamin tidak adanya pencurian data di tengah jalan.

### Security of Proses Sertifikasi

Data yang dimasukkan selama proses ini berlangsung akan dilewatkan protokol HTTPS, untuk menjamin tidak adanya pencurian data di tengah jalan.

### Security of Proses Pencatatan Keluhan Pelanggan

Data yang dimasukkan selama proses ini berlangsung akan dilewatkan protokol HTTPS, untuk menjamin tidak adanya pencurian data di tengah jalan.

### Security of Proses Pembayaran

Data yang dimasukkan selama proses ini berlangsung akan dilewatkan protokol HTTPS, untuk menjamin tidak adanya pencurian data di tengah jalan.

### Security of Proses Pembuatan Laporan

Data yang dimasukkan selama proses ini berlangsung akan dilewatkan protokol HTTPS, untuk menjamin tidak adanya pencurian data di tengah jalan.

## Reliability

### Reliability of Menambahkan Data Master Pegawai

Data pegawai harus selalu tersedia 24/7, dan hanya non-aktif ketika maintenance terjadi yang berlangsung kurang dari 1 jam.

### Reliability of Menambahkan Data Master Layanan Sertifikasi

Data layanan sertifikasi harus selalu tersedia 24/7, dan hanya non-aktif ketika maintenance terjadi yang berlangsung kurang dari 1 jam.

### Reliability of Menambahkan Data Master Pelanggan

Data pelanggan harus selalu tersedia 24/7, dan hanya non-aktif ketika maintenance terjadi yang berlangsung kurang dari 1 jam.

### Reliability of Menambahkan Data Master Layanan

Data layanan harus selalu tersedia 24/7, dan hanya non-aktif ketika maintenance terjadi yang berlangsung kurang dari 1 jam.

### Reliability of Menambahkan Data Master Barang

Data barang harus selalu tersedia 24/7, dan hanya non-aktif ketika maintenance terjadi yang berlangsung kurang dari 1 jam.

### Reliability of Proses Antrean

Data antrean harus selalu tersedia 24/7, dan hanya non-aktif ketika maintenance terjadi yang berlangsung kurang dari 1 jam.

### Reliability of Proses Pencatatan Data Diri dan Kebutuhan

Data diri dan kebutuhan harus selalu tersedia 24/7, dan hanya non-aktif ketika maintenance terjadi yang berlangsung kurang dari 1 jam.

### Reliability of Proses Sertifikasi

Data sertifikasi harus selalu tersedia 24/7, dan hanya non-aktif ketika maintenance terjadi yang berlangsung kurang dari 1 jam.

### Reliability of Proses Pencatatan Keluhan Pelanggan

Data keluhan pelanggan harus selalu tersedia 24/7, dan hanya non-aktif ketika maintenance terjadi yang berlangsung kurang dari 1 jam.

### Reliability of Proses Pembayaran

Data pembayaran harus selalu tersedia 24/7, dan hanya non-aktif ketika maintenance terjadi yang berlangsung kurang dari 1 jam.

### Reliability of Proses Pembuatan Laporan

Data laporan harus selalu tersedia 24/7, dan hanya non-aktif ketika maintenance terjadi yang berlangsung kurang dari 1 jam.

## Performance

### Performance of Menambahkan Data Master Pegawai

#### Response Time

DBMS yang digunakan mampu menangani akses data yang dilakukan oleh minimal 15 orang dalam satu waktu sekaligus.

#### Capacity

DBMS yang digunakan mampu untuk menampung sedikitnya 1 (satu) juta baris data pada tabel pegawai.

### Performance of Menambahkan Data Master Layanan Sertifikasi

#### Response Time

DBMS yang digunakan mampu menangani akses data yang dilakukan oleh minimal 15 orang dalam satu waktu sekaligus.

#### Capacity

DBMS yang digunakan mampu untuk menampung sedikitnya 1 (satu) juta baris data pada tabel layanan sertifikasi.

### Performance of Menambahkan Data Master Pelanggan

#### Response Time

DBMS yang digunakan mampu menangani akses data yang dilakukan oleh minimal 15 orang dalam satu waktu sekaligus.

#### Capacity

DBMS yang digunakan mampu untuk menampung sedikitnya 1 (satu) juta baris data pada tabel pelanggan.

### Performance of Menambahkan Data Master Layanan

#### Response Time

DBMS yang digunakan mampu menangani akses data yang dilakukan oleh minimal 15 orang dalam satu waktu sekaligus.

#### Capacity

DBMS yang digunakan mampu untuk menampung sedikitnya 1 (satu) juta baris data pada tabel layanan.

### Performance of Menambahkan Data Master Barang

#### Response Time

DBMS yang digunakan mampu menangani akses data yang dilakukan oleh minimal 15 orang dalam satu waktu sekaligus.

#### Capacity

DBMS yang digunakan mampu untuk menampung sedikitnya 1 (satu) juta baris data pada tabel barang.

### Performance of Proses Antrean

#### Response Time

DBMS yang digunakan mampu menangani akses data yang dilakukan oleh minimal 15 orang dalam satu waktu sekaligus.

#### Capacity

DBMS yang digunakan mampu untuk menampung sedikitnya 1 (satu) juta baris data pada tabel antrean.

### Performance of Proses Pencatatan Data Diri dan Kebutuhan

#### Response Time

DBMS yang digunakan mampu menangani akses data yang dilakukan oleh minimal 15 orang dalam satu waktu sekaligus.

#### Capacity

DBMS yang digunakan mampu untuk menampung sedikitnya 1 (satu) juta baris data pada yang berkaitan dengan proses pencatatan data diri dan kebutuhan.

### Performance of Proses Sertifikasi

#### Response Time

DBMS yang digunakan mampu menangani akses data yang dilakukan oleh minimal 15 orang dalam satu waktu sekaligus.

#### Capacity

DBMS yang digunakan mampu untuk menampung sedikitnya 1 (satu) juta baris data pada yang berkaitan dengan proses sertifikasi.

### Performance of Proses Pencatatan Keluhan Pelanggan

#### Response Time

DBMS yang digunakan mampu menangani akses data yang dilakukan oleh minimal 15 orang dalam satu waktu sekaligus.

#### Capacity

DBMS yang digunakan mampu untuk menampung sedikitnya 1 (satu) juta baris data pada yang berkaitan dengan proses pencatatan keluhan pelanggan.

### Performance of Proses Pembayaran

#### Response Time

DBMS yang digunakan mampu menangani akses data yang dilakukan oleh minimal 15 orang dalam satu waktu sekaligus.

#### Capacity

DBMS yang digunakan mampu untuk menampung sedikitnya 1 (satu) juta baris data pada yang berkaitan dengan proses pembayaran.

### Performance of Proses Pembuatan Laporan

#### Response Time

DBMS yang digunakan mampu menangani akses data yang dilakukan oleh minimal 15 orang dalam satu waktu sekaligus.

#### Capacity

DBMS yang digunakan mampu untuk menampung sedikitnya 1 (satu) juta baris data pada yang berkaitan dengan proses pembuatan laporan.

# Lampiran

**Interview Outline I**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Narasumber :**  Fatimah SE.,MM. | | | **Interviewer :**  Tri Puspa Rinjeni, Dini Adiarnita | | |
| **Lokasi :**  Baristand Industri Surabaya | | | **Waktu appointment**  **Tanggal Wawancara** : 06 September 2018  **Jam Mulai** : 13.30  **Jam Selesai** : 15.00 | | |
| **Tujuan Wawancara :**  Memperoleh informasi dan data yang diperlukan untuk perancangan sistem yang dibutuhkan dan mengetahui permasalahn pada sistem yang dipakai | | | **Pengingat :**   * Menanyakan hal-hal sesuai topik yang telah ditentukan yaitu profil perusahaan dan proses bisnis yang berjalan | | |
| **Agenda :**  **Perkenalan**  **Pendahuluan**  Topik-topik yang dibahas  **Topik 1**  Sistem yang dipakai saat ini  **Topik 2**  Kendala sistem saat ini dan kebutuhan sistem yang baru  **Kesimpulan**  **Pertanyaan/masukan dari narasumber**  **Penutup** | | | **Perkiraan Waktu :**  1 menit  1 menit  7 menit  8 menit  1 menit  1 menit  1 menit | | |
| **Observasi secara umum:**  Interviewer langsung membahas tentang pokok masalahnya. Narasumber tidak banyak memberikan masukan terhadap sistem yang akan dibangun. | | | | | |
| **Isu/Topik yang belum terselesaikan :**  Proses peminjaman buku di program studi | | | | | |
| **Pertanyaan Detail** | | | | | |
| **Pertanyaan** | | **Jawaban** | | | **Observasi** |
| 1 | Di balai riset menangani jasa apa saja? |  | |  | |
| 2 | Di baristan ada banyak proses, apakah sudah memakai system terkomputerisasi? |  | |  | |
| 3 | Apakah ada kendala saat menjalankan tugas – tugas tersebut? |  | |  | |
| 4 | Bagaimana proses antrian di baristan? |  | |  | |
| 5 | Di setiap hari ada berapa jumlah antrian? |  | |  | |
| 6 | Siapa saja yang berperan dalam mengatur antrian? |  | |  | |
| 7 | Apakah sudah ada solusi pada kendala tersebut? |  | |  | |
| 8 | Seberapa membantu solusi tersebut untuk mengatasi kendala pada system antrian? |  | |  | |