

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SIMBOL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Maksud dan Tujuan	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Metodologi Penelitian	4
1.1 Sistematika Penulisan	12
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Tinjauan Pustaka	15
2.1.1 Sejarah Perusahaan	15
2.1.2 Visi Dan Misi	15
2.1.3 Logo Perusahaan	16
2.1.4 Struktur Organisasi	16
2.1.5 Deskripsi Tugas	17
2.2 Landasan Teori	18
2.2.1 Sistem Informasi	18
2.2.2 <i>Customer Relationship Management</i>	19
2.2.3 Jenis CRM	21
2.2.4 Kerangka Kerja CRM	21
2.2.4.1 <i>Dynamic CRM</i>	22
2.2.5 Manajemen Keluhan	25

2.2.6	Pengambilan Keputusan.....	27
2.2.7	Metode <i>Weighed Product</i> (WP).....	27
2.2.8	Pemodelan Data	28
2.2.4.1	ERD.....	28
2.2.8.2	Diagram Konteks	29
2.2.8.3	<i>Data Flow Diagram</i> (DFD)	30
2.2.8.4	Kamus Data.....	30
2.2.9	<i>Hypertext Preprocessor</i> (PHP).....	30
2.2.10	Msql	31
2.2.11	<i>User Acceptance Test</i> (UAT).....	35
BAB 3 Analisis Dan Perancangan		37
3.1	Analisis Sistem	37
3.1.1	Analisis Masalah.....	37
3.1.2	Analisis Sistem yang Sedang Berjalan	37
3.1.3	Analisis Aturan Bisnis	40
3.1.4	Analisis Prioritas Keluhan pada Pelayanan dengan Pendekatan CRM di PT. Ryndo Jaya Visual	41
3.1.5	Analisis Kebutuhan Non Fungsional	54
3.1.5.1	Analisis Kebutuhan Perangkat Keras.....	55
3.1.5.2	Analisis Perangkat Lunak	56
3.1.5.3	Analisis Pengguna.....	57
3.1.5.4	Analisis Pengkodean.....	59
3.1.5.5	Analisis Basis Data	59
3.1.6	Analisis Kebutuhan Fungsional	61
3.1.6.1	Diagram Konteks	61
3.1.6.2	Data Flow Diagram.....	62
3.1.6.2.1	DFD Level 1	62
3.1.6.2.2	DFD Level 2 Proses Pengolahan Data Karyawan	63
3.1.6.2.3	DFD Level 2 Proses Pengolahan Data Pelanggan	64
3.1.6.2.4	DFD Level 2 Proses Pengolahan Data Keluhan	65
3.1.6.2.5	DFD Level 2 Proses Pengolahan Data Penjadwalan Keluhan.....	66

3.1.6.2.6	DFD Level 3 Proses Pengolahan Data Jadwal Perbaikan Keluhan	67
3.1.6.2.7	DFD Level 3 Proses Pengolahan Data Penjadwalan Teknisi	68
3.1.7	Spesifikasi Proses.....	70
3.1.8	Kamus Data.....	77
3.2	Perancangan Sistem.....	80
3.2.1	Perancangan Basis Data	80
3.2.1.1	Skema Relasi.....	80
3.2.1.2	Struktur Tabel	81
3.2.2	Perancangan Struktur Menu.....	83
3.2.2.1	Struktur Menu Admin	83
3.2.2.2	Struktur Menu Pelanggan	84
3.2.2.3	Struktur Menu Teknisi	84
3.2.2.4	Struktur Menu Direktur.....	85
3.2.2.5	Struktur Menu Kepala Teknik	85
3.2.3	Perancangan Antarmuka	86
3.2.3.1	Perancangan Antarmuka Login.....	86
3.2.3.2	Perancangan Antarmuka Lupa Password.....	87
3.2.3.3	Perancangan Antarmuka Admin	88
3.2.3.4	Perancangan Antarmuka Pelanggan	97
3.2.3.5	Perancangan Antarmuka Teknisi	99
3.2.3.6	Perancangan Antarmuka Direktur.....	100
3.2.4	Perancangan Pesan.....	102
3.2.5	Perancangan Jaringan Semantik	102
3.2.5.1	Jaringan Semantik Admin.....	102
3.2.5.2	Jaringan Semantik Pelanggan	103
3.2.5.3	Jaringan Semantik Teknisi.....	104
3.2.5.4	Jaringan Semantik Direktur	104
3.2.6	Perancangan Prosedural	105
3.2.6.1	Prosedural Login.....	105
3.2.6.2	Prosedural Lupa Password.....	106
3.2.6.3	Prosedural Tambah Data.....	107

3.2.6.4	Prosedural Ubah.....	108
3.2.6.5	Prosedural Hapus	109
3.2.6.6	Prosedural Cari.....	110
3.2.6.7	Prosedural Keluhan	111
3.2.6.8	Prosedural Penjadwalan	112
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN		115
4.1	Implementasi Sistem	115
4.1.1	Implementasi Perangkat Keras	115
4.1.2	Implementasi Perangkat Lunak.....	115
4.1.3	Implementasi Basis Data.....	116
4.1.4	Implementasi Antarmuka.....	118
4.2	Pengujian Sistem	120
4.2.1	Skenario Pengujian <i>Black Box</i>	121
4.2.2	Kasus dan Hasil Pengujian.....	121
4.2.3	Kesimpulan Pengujian <i>Black Box</i>	129
4.2.4	Pengujian Penerimaan User (Pengguna Akhir)	129
4.2.4.1	Skenario <i>User Acceptance Test</i> (UAT).....	129
4.2.4.2	Hasil Pengujian <i>User Acceptance Test</i>	131
4.2.4.3	Kesimpulan Pengujian <i>User Acceptance Test</i>	133
4.2.4.4	Skenario Penerimaan Pengguna Akhir Setelah Sistem diterapkan di Lingkungan Perusahaan	133
4.2.4.5	Hasil Pengujian Penerimaan Pengguna Akhir Setelah Sistem diterapkan di Lingkungan Perusahaan	134
4.2.4.6	Kesimpulan Pengujian Penerimaan Pengguna Akhir Penerapan Di Lingkungan Perusahaan	134
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		135
5.1	Kesimpulan.....	135
5.2	Saran	135
DAFTAR PUSTAKA		136