DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI iv

DAFTAR GAMBAR vii

DAFTAR TABEL ix

DAFTAR SIMBOL xi

BAB 1 PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Perumusan Masalah 1

1.3 Maksud dan Tujuan 2

1.4 Batasan Masalah 2

1.5 Metode Penelitian 2

1.6 Sistematika Penulisan 3

BAB 2 LANDASAN TEORI 4

2.1 Profil TELKOM Indonesia 4

2.1.1 Sejarah TELKOM Indonesia 4

2.1.2 Logo TELKOM Indonesia 6

2.1.3 Badan Hukum TELKOM Indonesia Tbk 7

2.1.4 Struktur Organisasi dan Job Description [1] 8

2.2 Landasan Teori 9

2.2.1 *Database* 9

2.2.2 Struktur *Database* 10

2.2.3 Operasi Dasar Database 10

2.2.4 PHP 10

2.2.5 Web Server 12
2.2.6 Putty 12
2.2.7 Toad for oracle 13
2.2.8 Microsoft Word 13
2.2.9 Microsoft Visio 13
BAB 3 PEMBAHASAN 14
3.1 Analisis Sistem Caring 14
3.1.1 Analisis Proses Bisnis Sistem Caring 14
3.1.2 Analisis *Requirement* 15
3.1.2.1 Analisis *Requirament* Fungsional 15
Dekomposisi fungsi modul 28
3.1.2.2 Kebutuhan non-Fungsional 34
3.1.2.2.1 Target user 35
3.1.2.2.2 Hardware yang dibutuhkan 35
3.1.2.2.3 Software yang dibutuhkan 35
3.1.2.2.3 Topologi jaringan yang digunakan 35
3.2 Implementasi Sistem Caring 36
3.2.1 Tampilan Awal Sebelum Login 36
3.2.2 Tampilan Setelah Login 37
3.2.3 CARING 6 37
3.2.4 CARING 7 61
3.2.6 CARING 11 66
3.2.7 CARING 12 69
3.2.8 CARING 13 73
3.2.9 CARING 14 75

3.2.10 CARING 23 78
3.2.11 CARING 24 81
3.2.12 REPORT 84
3.2.12.1 Tujuan 84
3.2.12.2 Performance OB 84
3.2.12.3 Performance Agent 85
3.2.12.4 Performance Agent-*Call Back* 86
3.2.12.5 PERFORMANCE ARCOM 87
3.2.13 ADMIN 88
BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN 98
4.1 Kesimpulan 98
4.2 Saran 98
DAFTAR PUSTAKA vi
LAMPIRAN vii