

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR SIMBOL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Metodologi Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Perusahaan.....	9
2.2.1 Sejarah PT Lintas Mediatama	9
2.2.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	11
2.2.3 Logo PT Lintas Mediatama.....	12
2.2.4 Struktur Organisasi Perusahaan PT Lintas Mediatama.....	12
2.2.5 Deskripsi Tugas.....	13
2.2 Landasan Teori	15
2.2.1 Sistem Informasi	16
2.2.2 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	17
2.2.3 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	24
2.2.4 <i>Business Process Model and Notation (BPMN)</i>	27
2.2.5 Skala <i>Likert</i>	28

2.2.6	Pemrograman Berorientasi Objek	29
2.2.6.1	Konsep Pemrograman Berorientasi Objek.....	30
2.2.7	<i>Unified Model Language (UML)</i>	33
2.2.8	Basis Data.....	38
2.2.9	<i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	40
2.2.10	Kamus Data	40
2.2.11	DBMS (<i>Database Management System</i>).....	41
2.2.12	Perangkat Lunak Pendukung.....	43
2.2.13	Metode Pengujian Perangkat Lunak.....	46
2.2.13.1	Pengujian <i>Black Box</i>	46
2.2.13.2	Pengujian Beta.....	47
BAB 3	ANALISIS PERANCANGAN	49
3.1	Analisis Sistem	49
3.1.1	Analisis Masalah.....	49
3.1.2	Analisis Sistem yang Sedang Berjalan.....	50
3.1.2.1	Proses Bisnis Penyewaan LED	50
3.1.2.2	Proses Bisnis Pengawasan Kualitas Layanan	53
3.1.2.3	Proses Bisnis Pengaduan (Saran dan Keluhan).....	54
3.1.3	Analisis Aturan Bisnis Berjalan.....	55
3.1.4	Analisis Aturan Bisnis Usulan	56
3.1.5	Analisis <i>CRM</i>	60
3.1.5.1	<i>Relationship Phase</i>	61
3.1.5.2	<i>Dynamic Relationship Management</i>	65
3.1.5.3	<i>Customer Information Type</i>	75
3.1.6	Analisis Kebutuhan Non-Fungsional.....	75
3.1.6.1	Analisis Kebutuhan Perangkat Keras.....	75
3.1.6.2	Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak.....	77
3.1.6.3	Analisis Pengguna.....	78
3.1.6.4	Analisis Pengkodean.....	79
3.1.7	Analisis Fungsional.....	80
3.1.7.1	Identifikasi Aktor	81

3.1.7.2	Diagram <i>Use Case</i>	82
3.1.7.3	Definisi <i>Use Case</i>	83
3.1.7.4	Skenario <i>Use Case</i>	84
3.1.7.5	Diagram Aktivitas.....	96
3.1.7.6	Diagram Sekuen.....	105
3.1.7.7	Diagram Kelas	113
3.2	Perancangan Sistem.....	114
3.2.1	Perancangan Basis Data.....	114
3.2.1.1	Skema Relasi.....	114
3.2.1.2	Perancangan Struktur Tabel.....	115
3.2.2	Perancangan Struktur Menu.....	118
3.2.3	Perancangan Antarmuka.....	118
3.2.3.1	Perancangan Antarmuka Pegawai.....	119
3.2.3.2	Perancangan Antarmuka Manajer.....	120
3.2.3.4	Perancangan Antarmuka Pelanggan	120
3.2.4	Perancangan Pesan.....	120
BAB 4	IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM.....	123
4.1	Implementasi Sistem	123
4.1.1	Implementasi Perangkat	123
4.1.2	Perangkat Lunak.....	124
4.1.3	Implementasi Basis Data.....	124
4.1.4	Implementasi Antarmuka	131
4.2	Pengujian Sistem	133
4.2.1	Skenario Pengujian <i>Black Box</i>	133
4.2.2	Kasus dan Hasil Pengujian	133
4.2.3	Kesimpulan Pengujian <i>Black Box</i>	134
4.2.4	Pengujian <i>Beta</i>	134
4.2.5	Skenario Pengujian <i>Beta</i>	134
4.2.6	Kesimpulan Pengujian <i>Beta</i>	137
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN.....	139
5.1	Kesimpulan.....	139

5.2	Saran.....	139
	DAFTAR PUSTAKA	141

