DAFTAR ISI

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR GAMBAR ix

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR SIMBOL xv

DAFTAR LAMPIRAN xix

BAB 1 PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 2

1.3 Maksud dan Tujuan 3

1.4 Batasan Masalah 3

1.5 Metode Penelitian 4

1.5.1 Alur Penelitian 4

1.6 Sistematika Penulisan 8

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 10

2.1 Tinjauan PT Mandala Vision 10

2.1.1 Sejarah PT Mandala Vision 10

2.1.2 Logo PT Mandala Vision 10

2.1.3 Visi dan Misi PT Mandala Vision 11

2.1.4 Struktur Organisasi PT Mandala Vision 11

2.1.5 Deskripsi Kerja 12

2.2 Landasan Teori 16
2.2.1 Konsep Dasar Knowledge 16
2.2.2.1 Pengertian dasar KM 17
2.2.2 Knowledge Repositories 20
2.2.2.1 Manfaat KM 20
2.2.2.2 Tujuan KM 21
2.2.3 Konversi Pengetahuan 21
2.2.4 Analisis SWOT *(Strength, Weakness, Oportunities, Threats*) 23
2.2.5 Knowledge Taxonomy 29
2.2.6 AI (*Artificial Intelligence*) 30
2.2.7 Metode CBR (*Case Based Reasoning*) 32
2.2.8 Bahasa Pemprograman PHP 34
2.2.9 Mysql 35
2.2.10 Alat Bantu Perancangan Sistem Informasi 35
2.2.10.1 Flow Map 36
2.2.10.2 Pengembangan sistem 36
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN 38
3.1 Analisis Sistem 38
3.1.1 Analisis Masalah 38
3.1.2 Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan 38
3.1.2.1 Prosedur Kerja Instalasi Jaringan TV Kabel 38
3.1.2.2 Prosedur Kerja *Troubleshooting TV* Kabel 40
3.1.2.3 Prosedur Mutasi Senior Teknisi 41
3.1.2.4 Prosedur Diskusi Teknisi 43
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis 44

3.1.3.1 Aturan Bisnis Yang Sedang Berjalan 44
3.1.3.2 Aturan Bisnis Yang Diusulkan 45
3.1.4 Analisis Knowledge Management 46
3.1.4.1 Analisis Infrastruktur 46
3.1.4.2 Penyelarasan KM dan Strategi Bisnis 53
3.1.4.3 Arsitektur dan Desain KM 61
3.1.4.4 Analisis Pengetahuan dan Metode 64
3.1.4.5 Pembentukan Tim KM 79
3.1.5 Analisis Basis Data 80
3.1.6 Analisis Kebutuhan Fungsional 81
3.1.6.1 Diagram Konteks 81
3.1.6.2 DFD 83
3.1.6.3 Spesifikasi Proses 95
3.1.6.4 Kamus data 104
3.2 Perancangan Sistem 112
3.2.1 Diagram Relasi 112
3.2.2 Struktur Tabel 113
3.2.3 Perancangan Struktur Menu 119
3.2.4 Perancangan Antarmuka 122
3.2.4.1 Perancangan Antarmuka Login dan lupa password 122
3.2.4.2 Perancangan Antarmuka Beranda Admin 124
3.2.4.3 Perancangan Antarmuka Beranda Manager Teknik, Senior Teknisi dan Teknisi 130
3.2.4.4 Perancangan Pesan 140
3.2.4.5 Perancangan Jaringan Semantik 141

3.2.5 Perancangan Prosedural 143
3.2.5.1 Prosedural Login 143
3.2.5.2 Prosedural Lupa Password 145
3.2.5.3 Prosedural Tambah Data 146
3.2.5.4 Prosedural Ubah Data.....147
3.2.5.5 Prosedural Hapus Data 148
3.2.5.6 Prosedural Upload Data.....149
3.2.5.7 Prosedural Download Data.....150
3.2.5.8 Prosedural *case based reasoning* 151
3.2.5.9 Prosedural Faktor Masalah TV kabel.....152
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM.....153
4.1 Implementasi Sistem 153
4.1.1 Perangkat Keras yang Digunakan 153
4.1.2 Perangkat Lunak yang Digunakan 153
4.1.3 Implementasi Basis Data.....154
4.1.4 Implementasi Antarmuka 157
4.2 Pengujian.....161
4.2.1 Pengujian Black Box.....161
4.2.1.1 Kasus dan Hasil Pengujian.....162
4.2.1.2 Kesimpulan Pengujian Black Box.....175
4.2.2 Pengujian Beta.....175
4.2.2.1 Wawancara Pengguna 175
4.2.2.2 Kesimpulan Pengujian Beta 188
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 189
5.1 Kesimpulan.....189

5.2 Saran 189
DAFTAR PUSTAKA 190