DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR SIMBOL xvii
DAFTAR LAMPIRAN xxi
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
1.6 Sistematika Penulisan 8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 11
2.1 Ruang Lingkup Perusahaan 11
2.1.1 Sejarah Perusahaan 11
2.1.2 Visi dan Misi 12
2.1.3 Logo Perusahaan 12
2.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan 13
2.1.5 Deskripsi Tugas 15
2.2 Landasan Teori 16
2.2.1 Pengertian Sistem 17
2.2.2 Pengertian Informasi 17
2.2.3 Pengertian Sistem Informasi 17
2.2.4 Manajemen Keluhan 18
2.2.5 Sistem Rekomendasi 20

2.2.6 Pelanggan 21
2.2.7 *Customer Relationship Management* 21
2.2.8 Jenis CRM 24
2.2.8.1 *Operational* CRM 24
2.2.8.2 *Analytical* CRM 24
2.2.8.3 *Collaborative* CRM 24
2.2.9 *Framework of Dynamic* CRM 24
2.2.10 Sistem Pendukung Keputusan 25
2.2.11 *Sequential Elimination by Lexicography* 26
2.2.12 *Weighted Product* (WP) 26
2.2.13 *Personal Home Page* 28
2.2.14 MySQL 28
2.2.15 Internet 29
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN 31
3.1 Analisis Sistem 31
3.1.1 Analisis Masalah 31
3.1.2 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan 31
3.1.2.1 Prosedur Pengaduan Keluhan Nasabah 31
3.1.2.2 Prosedur Rekomendasi Produk Asuransi 33
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis 35
3.1.4 Analisis Framework CRM di PT. Prudential Life Assurance Pru Fortune BD3 Bandung 35
3.1.5 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 51
3.1.5.1 Analisis Kebutuhan Perangkat Keras 52
3.1.5.2 Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak 53
3.1.5.3 Analisis Pengguna 54
3.1.5.4 Analisis Basis Data 55
3.1.5.5 Kamus Data *Entity Relationship Diagram* (ERD) 58
3.1.6 Analisis Kebutuhan Fungsional 59
3.1.6.1 Diagram Konteks 59
3.1.6.2 Data Flow Diagram 60
3.1.6.2.1 DFD Level 1 60

3.1.6.2.2 DFD Level 2 Proses 3 Pengelolaan Data Profil 62
3.1.6.2.3 DFD Level 2 Proses 4 Pengelolaan Data Master 63
3.1.6.2.4 DFD Level 2 Proses 5 Pengelolaan Data Rekomendasi Produk 64
3.1.6.2.5 DFD Level 2 Proses 6 Pengelolaan Data Manajemen Keluhan 65
3.1.6.2.6 DFD Level 3 Proses 4.1 Pengelolaan Data Pengguna.....66
3.1.6.2.7 DFD Level 3 Proses 4.2 Pengelolaan Data Nasabah.....67
3.1.6.2.8 DFD Level 3 Proses 4.3 Pengelolaan Data Produk Asuransi.....68
3.1.6.2.9 DFD Level 3 Proses 4.4 Pengelolaan Data Transaksi 69
3.1.6.2.10 DFD Level 3 Proses 5.1 Pengelolaan Data Kriteria Penilaian.....70
3.1.6.2.11 DFD Level 3 Proses 5.2 Pengelolaan Data Sub Kriteria Peniliaan....71
3.1.6.2.12 DFD Level 3 Proses 5.3 Pengelolaan Data Bobot Kriteria Penilaian 72
3.1.6.2.13 DFD Level 3 Proses 6.1 Pengelolaan Data Kategori Keluhan.....73
3.1.6.2.14 DFD Level 3 Proses 6.2 Pengelolaan Data Prioritas Keluhan 74
3.1.6.2.14 DFD Level 3 Proses 6.3 Pengelolaan Data Keluhan.....75
3.1.7 Spesifikasi Proses 75
3.1.8 Kamus Data 90
3.2 Perancangan Sistem.....93
3.2.1 Perancangan Basis Data.....94
3.2.1.1 Skema Relasi 94
3.2.1.2 Struktur Tabel.....96
3.2.2 Perancangan Struktur Menu 101
3.2.2.1 Struktur Menu Wakil.....101
3.2.2.2 Struktur Menu Agen/Leader.....102
3.2.2.3 Struktur Menu *Customer Service* 102
3.2.2.4 Struktur Menu Sie Administrasi.....104
3.2.3 Perancangan Antarmuka.....104
3.2.4 Perancangan Pesan 138
3.2.5 Perancangan Jaringan Semantik.....139
3.2.5.1 Jaringan Semantik Wakil.....140
3.2.5.2 Jaringan Semantik Agen/Leader.....141
3.2.5.3 Jaringan Semantik Customer Service.....142
3.2.5.4 Jaringan Semantik Sie Administrasi.....143

3.2.6 Perancangan Prosedural 143
3.2.6.1 Prosedural Login 144
3.2.6.2 Prosedural Tambah Data 145
3.2.6.3 Prosedural Ubah Data 146
3.2.6.4 Prosedural Hapus 147
3.2.6.4 Prosedural Manajemen Keluhan 148
3.2.6.4 Prosedural Rekomendasi Produk 150
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN 151
4.1 Implementasi Sistem 151
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras 151
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak 151
4.1.3 Implementasi Basis Data 153
4.1.4 Implementasi Antarmuka 159
4.2 Pengujian Sistem 163
4.2.1 Skenario Pengujian Black Box 163
4.2.2 Kasus dan Hasil Pengujian 164
4.2.2.1 Pengujian *Login* 164
4.2.2.2 Pengujian Lupa Kata Sandi 165
4.2.2.3 Pengujian Pengolahan Data Pengguna 166
4.2.2.4 Pengujian Pengolahan Data Nasabah 168
4.2.2.5 Pengujian Pengolahan Data Produk Asuransi 170
4.2.2.6 Pengujian Pengolahan Data Transaksi 172
4.2.2.7 Pengujian Pengolahan Data Kriteria Penilaian 173
4.2.2.8 Pengujian Pengolahan Data Sub Kriteria Penilaian 175
4.2.2.9 Pengujian Pengolahan Data Penentuan Nilai Bobot 177
4.2.2.10 Pengujian Pengolahan Data Riwayat Rekomendasi Produk 177
4.2.2.11 Pengujian Pengolahan Data Prioritas Keluhan 178
4.2.2.12 Pengujian Pengolahan Data Kategori Keluhan 180
4.2.2.13 Pengujian Pengolahan Data Keluhan 181
4.2.2.14 Pengujian Pengolahan Data Penentuan Rekomendasi Produk 183
4.2.3 Kesimpulan Pengujian *Black Box* 185
4.2.4 Pengujian *Beta* 186

4.2.5 Skenario Pengujian *Beta*.....186
4.2.6 Kesimpulan Pengujian *Beta*.....192
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 193
5.1 Kesimpulan.....193
5.2 Saran.....194
DAFTAR PUSTAKA 195