DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT 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 2
1.3 Maksud dan Tujuan 3
1.4 Batasan Masalah 3
1.5 Alur Penelitian 4
1.6 Sistematika Penulisan 10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 11
2.1 Tinjauan Perusahaan 11
2.1.1 Sejarah Perusahaan 11
2.1.2 Visi dan Misi 11
2.1.3 Logo Perusahaan 12
2.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan 13
2.1.5 Deskripsi Tugas 13
2.2 Landasan Teori 17

2.2.1 Sistem Informasi 17
2.2.2 Customer Relationship Management 18
2.2.3 Jenis CRM 19
2.2.4 Kerangka Kerja CRM 20
2.2.4.1 Dynamic CRM 20
2.2.5 Manajemen Keluhan 24
2.2.6 Pengambilan Keputusan 25
2.2.7 Metode *Weighted Product* (WP) 25
2.2.8 Pemodelan Data 26
2.2.8.1 ERD 26
2.2.8.2 Diagram Konteks 27
2.2.8.3 *Data Flow Diagram* (DFD) 27
2.2.8.4 Kamus Data 28
2.2.9 *Business Process Model dan Notation* (BPMN) 28
2.2.10 *Hypertext Prepocessor* (PHP) 28
2.2.11 Msql 29
2.2.12 *User Acceptance Test* (UAT) 33
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN 35
3.1 Analisis Sistem 35
3.1.1 Analisis Masalah 35
3.1.2 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan 35
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis 39
3.1.3.1 Analisis Aturan Bisnis Pada Sistem yang Sedang Berjalan 39
3.1.3.2 Aturan Bisnis yang Diusulkan 39
3.1.4 Analisis Framework CRM di PT Pos Properti Indonesia 40

3.1.5 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 55
3.1.5.1 Analisis Kebutuhan Perangkat Keras..... 55
3.1.5.2 Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak..... 56
3.1.5.3 Analisis Pengguna..... 57
3.1.5.4 Analisis Pengkodean..... 58
3.1.5.5 Analisis Basis Data 59
3.1.5.6 Kamus Data *Entity Relationship Diagram* (ERD)..... 59
3.1.6 Analisis Kebutuhan Fungsional 60
3.1.6.1 Diagram Konteks 60
3.1.6.2 Data Flow Diagram..... 61
3.1.6.3 DFD Level 1 61
3.1.6.4 DFD Level 2 Proses 3 Pengolahan Data Karyawan 62
3.1.6.5 DFD Level 2 Proses 4 Pengolahan Data Tenant..... 63
3.1.6.6 DFD Level 2 Proses 5 Pengolahan Data Keahlian Teknisi 64
3.1.6.7 DFD Level 2 Proses 6 Pengolahan Data Penilaian Keluhan 65
3.1.6.8 DFD Level 3 Proses 6.1 Pengolahan Data Jenis Keluhan 66
3.1.6.9 DFD Level 3 Proses 6.2 Pengolahan Data Keluhan 67
3.1.6.10 DFD Level 3 Proses 6.4 Pengolahan Data Penjadwalan 68
3.1.7 Spesifikasi Proses..... 68
3.1.8 Kamus Data..... 75
3.2 Perancangan Sistem..... 78
3.2.1 Perancangan Basis Data..... 78
3.2.1.1 Skema Relasi..... 78
3.2.1.2 Struktur Tabel 79
3.2.2 Perancangan Struktur Menu..... 82

3.2.2.1 Struktur Menu Manager Teknik 82
3.2.2.2 Struktur Menu Mandor 83
3.2.2.3 Struktur Menu Tenant 83
3.2.2.4 Struktur Menu Teknisi 84
3.2.3 Perancangan Antarmuka 84
3.2.3.1 Perancangan Antarmuka Login 85
3.2.3.2 Perancangan Antarmuka Lupa Password 85
3.2.3.3 Perancangan Antarmuka Manager Teknik 86
3.2.3.4 Perancangan Antarmuka Mandor 93
3.2.3.5 Perancangan Antarmuka Teknisi 100
3.2.3.6 Perancangan Antarmuka Tenant 101
3.2.4 Perancangan Pesan 102
3.2.5 Perancangan Jaringan Semantik 102
3.2.5.1 Jaringan Semantik Manager Teknik 102
3.2.5.2 Jaringan Semantik Mandor 103
3.2.5.3 Jaringan Semantik Tenant 103
3.2.5.4 Jaringan Semantik Teknisi 104
3.2.6 Perancangan Prosedural 104
3.2.6.1 Prosedural Login 104
3.2.6.2 Prosedural Lupa Password 106
3.2.6.3 Prosedural Tambah 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 Prioritas Keluhan 111

3.2.6.8 Prosedural Penjadwalan Penentuan Teknisi 112
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN..... 113
4.1 Implementasi Sistem 113
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras 113
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak..... 113
4.1.3 Implementasi Basis Data..... 114
4.1.4 Implementasi Antarmuka..... 118
4.2 Pengujian Sistem 120
4.2.1 Skenario Pengujian *Black Box* 121
4.2.2 Kasus dan Hasil Pengujian..... 121
4.2.3 Kesimpulan Pengujian *Black Box* 132
4.2.4 Pengujian Penerimaan User (Pengguna Akhir) 132
4.2.4.1 Skenario *User Acceptance Test* (UAT)..... 133
4.2.4.2 Hasil Pengujian *User Acceptance Test* 134
4.2.4.3 Kesimpulan Pengujian *User Acceptance Test* 138
4.2.4.4 Skenario Penerimaan Pengguna Akhir Setelah Sistem diterapkan di Lingkungan Perusahaan 138
4.2.4.5 Hasil Pengujian Penerimaan Pengguna Akhir Setelah Sistem diterapkan di Lingkungan Perusahaan 139
4.2.4.6 Kesimpulan Pengujian Penerimaan Pengguna Akhir Penerapan Di Lingkungan Perusahaan 139
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 141
5.1 Kesimpulan..... 141
5.2 Saran 141
DAFTAR PUSTAKA 143