

DAFTAR ISI

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR

| | |
|--|-----|
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR SIMBOL..... | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvi |
| BAB 1 PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 2 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan..... | 2 |
| 1.4 Batasan Masalah..... | 3 |
| 1.5 Metodologi Penelitian..... | 3 |
| 1.6 Sistematika Penulisan..... | 12 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA..... | 14 |
| 2.1 Tinjauan Perusahaan..... | 14 |
| 2.1.1 Profil PT. Antero Bahana Cemerlang..... | 14 |
| 2.1.2 Visi dan Misi PT. Antero Bahana Cemerlang..... | 14 |
| 2.1.3 Logo PT. Antero Bahana Cemerlang..... | 15 |

| | |
|--|-----------|
| 2.1.4 Struktur Organisasi PT. Antero Bahana Cemerlang..... | 15 |
| 2.2 Landasan Teori..... | 17 |
| 2.2.1 Pengertian Sistem..... | 17 |
| 2.2.2 Pengertian Informasi..... | 17 |
| 2.2.3 Pengertian Sistem Informasi..... | 18 |
| 2.2.4 <i>Customer Relationship Management</i> | 18 |
| 2.2.4.1 Tujuan CRM | 19 |
| 2.2.4.1 Tahapan Dalam CRM..... | 19 |
| 2.2.4.3 Jenis CRM..... | 20 |
| 2.2.4.4 Kerangka Kerja CRM..... | 20 |
| 2.2.5 Manajemen Keluhan..... | 22 |
| 2.2.6 <i>Sequential Elimination by Lexicography</i> | 23 |
| 2.2.7 Pemodelan Data..... | 24 |
| 2.2.7.1 <i>Entity Relationship Diagram(ERD)</i> | 24 |
| 2.2.7.2 Kamus Data..... | 25 |
| 2.2.8 Perangkat Penunjang..... | 25 |
| 2.2.8.1 Internet..... | 25 |
| 2.2.8.2 Web..... | 25 |
| 2.2.8.3 PHP..... | 26 |
| 2.2.8.4 Mysql..... | 26 |
| BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM..... | 29 |
| 3.1 Analisis Sistem..... | 29 |
| 3.1.1 Analisis Masalah..... | 29 |

| | |
|---|----|
| 3.1.2 Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan..... | 30 |
| 3.1.3 Analisis Aturan Bisnis..... | 33 |
| 3.1.3.1 Analisis Aturan Yang Sedang Berjalan..... | 33 |
| 3.1.3.2 Analisis Aturan Bisnis Yang Diusulkan..... | 33 |
| 3.1.4 Analisis Manajemen Keluhan pada Pelayanan dengan CRM..... | 34 |
| 3.1.5 Analisis Kebutuhan Non-Fungsional..... | 49 |
| 3.1.5.1 Analisis Kebutuhan Perangkat Keras..... | 49 |
| 3.1.5.2 Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak..... | 50 |
| 3.1.5.3 Analisis Pengguna..... | 50 |
| 3.1.5.4 Analisis Pengkodean..... | 52 |
| 3.1.6 Analisis Kebutuhan Fungsional..... | 52 |
| 3.1.6.1 Analisis Basis Data..... | 53 |
| 3.1.6.2 Diagram Konteks..... | 54 |
| 3.1.6.3 Data Flow Diagram..... | 54 |
| 3.1.6.3.1 DFD Level 1..... | 55 |
| 3.1.6.3.2 DFD Level 2 Proses Pengolahan Data Karyawan..... | 56 |
| 3.1.6.3.3 DFD Level 2 Proses Pengolahan Data Keluhan..... | 57 |
| 3.1.7 Spesifikasi Proses..... | 57 |
| 3.1.8 Kamus Data..... | 63 |
| 3.2 Perancangan Sistem..... | 66 |
| 3.2.1 Perancangan Basis Data..... | 66 |
| 3.2.1.1 Skema Relasi..... | 69 |
| 3.2.1.2 Struktur Tabel..... | 70 |

| | |
|--|-----------|
| 3.2.2 Perancangan Struktur Menu..... | 72 |
| 3.2.2.1 Struktur Menu Pelanggan..... | 72 |
| 3.2.2.2 Struktur Menu Customer Service..... | 73 |
| 3.2.2.3 Struktur Menu Direktur..... | 73 |
| 3.2.3 Perancangan Antar Muka..... | 74 |
| 3.2.3.1 Perancangan Antar Muka Login..... | 74 |
| 3.2.3.2 Perancangan Antar Muka Lupa Password..... | 75 |
| 3.2.3.3 Perancangan Antar Muka Pelanggan..... | 77 |
| 3.2.3.4 Perancangan Antar Muka Customer Service..... | 78 |
| 3.2.3.5 Perancangan Antar Muka Direktur..... | 81 |
| 3.2.4 Perancangan Pesan..... | 84 |
| 3.2.5 Perancangan Jaringan Semantik..... | 85 |
| 3.2.5.1 Jaringan Semantik Pelanggan..... | 85 |
| 3.2.5.2 Jaringan Semantik Customer Service..... | 86 |
| 3.2.5.3 Jaringan Semantik Direktur..... | 87 |
| 3.2.6 Perancangan Prosedural..... | 87 |
| 3.2.6.1 Prosedural Login..... | 87 |
| 3.2.6.2 Prosedural Tambah Data..... | 89 |
| 3.2.6.3 Prosedural Ubah Data..... | 90 |
| 3.2.6.4 Prosedural Hapus Data..... | 91 |
| BAB 4 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM..... | 92 |
| 4.1 Implementasi Sistem..... | 92 |
| 4.1.1 Implementasi Perangkat Keras..... | 92 |

| | |
|--|-----|
| 4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak..... | 92 |
| 4.1.3 Implementasi Basis Data..... | 93 |
| 4.1.3.1 Implementasi Tabel Pelanggan..... | 93 |
| 4.1.3.2 Implementasi Tabel Keluhan..... | 94 |
| 4.1.3.3 Implementasi Tabel Karyawan..... | 94 |
| 4.1.3.4 Implementasi Tabel Transaksi..... | 95 |
| 4.1.3.5 Implementasi Tabel Kategori..... | 95 |
| 4.1.4 Implementasi Antar Muka..... | 95 |
| 4.1.4.1 Implementasi Antarmuka Pelanggan..... | 96 |
| 4.1.4.2 Implementasi Antarmuka Customer Service..... | 96 |
| 4.1.4.3 Implementasi Antarmuka Direktur..... | 97 |
| 4.2 Pengujian Sistem..... | 98 |
| 4.2.1 Pengujian Blackbox..... | 98 |
| 4.2.1.1 Skenario Pengujian Blackbox..... | 99 |
| 4.2.1.2 Kasus dan Hasil Pengujian Blackbox..... | 99 |
| 4.2.1.3 Kesimpulan Pengujian Blackbox..... | 110 |
| 4.2.2 Pengujian Beta..... | 110 |
| 4.2.2.1 Rencana Pengujian Beta..... | 110 |
| 4.2.2.2 Kesimpulan Hasil Pengujian Beta..... | 112 |
| BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN..... | 113 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 113 |
| 5.2 Saran..... | 113 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 114 |

