

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	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
1.3.1 Maksud.....	2
1.3.2 Tujuan	2
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Metodologi Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Perusahaan.....	9
2.2 Sejarah PT. Infra Karya Pratama.....	9
2.3 Visi dan Misi Perusahaan	10
2.4 Logo Perusahaan	10
2.5 Struktur Organisasi Perusahaan.....	11
2.6 Deskripsi Pekerjaan.....	11
2.7 Produk Layanan.....	14
2.8 Jenis Pelanggan	15
2.9 Landasan Teori	16
2.9.1 State of The Art.....	16
2.9.2 Sistem Informasi	19
2.9.3 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	20
2.9.3.1 Framework of Dynamic CRM.....	21

2.9.3.2	Jenis CRM	23
2.9.3.3	Analytical Customer Relationship Management (CRM)	23
2.9.4	Pelayanan	24
2.9.5	Service Quality	25
2.9.6	Permodelan Data	26
2.9.7	Internet	27
2.9.8	Website.....	28
2.9.9	MySQL.....	28
2.9.10	PHP	29
BAB 3	ANALISIS 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 Melalui Telfon.....	31
3.1.2.2	Prosedur Pengaduan Keluhan Melalui E-Mail.....	32
3.1.3	Analisis Aturan Bisnis.....	33
3.1.3.1	Analisis Aturan Bisnis Pengaduan Keluhan Melalui E-Mail.....	33
3.1.3.2	Analisis Aturan Bisnis Pengaduan Keluhan Melalui Telfon.....	34
3.1.4	Analisis Model CRM di PT Infra Karya Pratama.....	34
3.1.5	Analisis Kebutuhan Non-Fungsional	48
3.1.5.1	Analisis Kebutuhan Perangkat Keras.....	49
3.1.5.2	Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak	49
3.1.5.3	Analisis Pengguna	50
3.1.5.4	Analisis Pengkodean	51
3.1.5.5	Analisis Basis Data.....	52
3.1.6	Analisis Kebutuhan Fungsional	53
3.1.6.1	Diagram Konteks.....	53
3.1.6.2	Data Flow Diagram	53
3.1.7	Spesifikasi Proses.....	67
3.1.8	Kamus Data.....	82
3.2	Perancangan Sistem.....	94
3.2.1	Perancangan Basis Data	94

3.2.2	Skema Relasi.....	95
3.2.3	Struktur Tabel.....	96
3.2.4	Perancangan Struktur Menu.....	101
3.2.4.1	Perancangan Struktur Menu Pelanggan.....	101
3.2.4.2	Perancangan Struktur Menu Teknisi	102
3.2.4.3	Perancangan Struktur Menu Kepala Divisi	102
3.2.5	Perancangan Antarmuka	103
3.2.5.1	Perancangan Antarmuka Login	103
3.2.5.2	Perancangan Antarmuka Halaman Utama Kepala Divisi Bisnis	104
3.2.5.3	Perancangan Antarmuka Tambah Keluhan.....	104
3.2.5.4	Perancangan Antarmuka List Keluhan.....	105
3.2.5.5	Perancangan Antarmuka Pilih Teknisi Keluhan.....	105
3.2.5.6	Perancangan Antarmuka Detail Keluhan	106
3.2.5.7	Perancangan Antarmuka Approval Keluhan	106
3.2.5.8	Perancangan Antarmuka Kondisi.....	107
3.2.5.9	Perancangan Antarmuka Tambah Kondisi.....	107
3.2.5.10	Perancangan Antarmuka Edit Kondisi.....	108
3.2.5.11	Perancangan Antarmuka Kategori	108
3.2.5.12	Perancangan Antarmuka Tambah Kategori	109
3.2.5.13	Perancangan Antarmuka Edit Kategori	109
3.2.5.14	Perancangan Antarmuka Pengguna	110
3.2.5.15	Perancangan Antarmuka Tambah Pengguna	110
3.2.5.16	Perancangan Antarmuka Edit Pengguna.....	111
3.2.5.17	Perancangan Antarmuka Karyawan.....	111
3.2.5.18	Perancangan Antarmuka Tambah Karyawan	112
3.2.5.19	Perancangan Antarmuka Edit Karyawan.....	112
3.2.5.20	Perancangan Antarmuka Jabatan	113
3.2.5.21	Perancangan Antarmuka Tambah Jabatan.....	113
3.2.5.22	Perancangan Antarmuka Edit Jabatan	114
3.2.5.23	Perancangan Antarmuka Divisi	114
3.2.5.24	Perancangan Antarmuka Tambah Divisi	115
3.2.5.25	Perancangan Antarmuka Edit Divisi.....	115

3.2.5.26	Perancangan Antarmuka Bagian Divisi.....	116
3.2.5.27	Perancangan Antarmuka Tambah Bagian Divisi.....	116
3.2.5.28	Perancangan Antarmuka Edit Bagian Divisi	117
3.2.5.29	Perancangan Antarmuka Teknisi	117
3.2.5.30	Perancangan Antarmuka Tambah Teknisi.....	118
3.2.5.31	Perancangan Antarmuka Edit Teknisi	118
3.2.5.32	Perancangan Antarmuka Kuisisioner	119
3.2.5.33	Perancangan Antarmuka Halaman Utama Pelanggan	119
3.2.5.34	Perancangan Antarmuka Tambah Keluhan Pelanggan.....	120
3.2.5.35	Perancangan Antarmuka Keluhan Saya.....	120
3.2.5.36	Perancangan Antarmuka Isi Kuisisioner	121
3.2.5.37	Perancangan Antarmuka Halaman Utaman Teknisi.....	121
3.2.5.38	Perancangan Antarmuka Tugas Keluhan.....	122
3.2.6	Perancangan Pesan	122
3.2.7	Perancangan Jaringan Semantik.....	123
3.2.7.1	Jaringan Semantik Kepala Divisi Bisnis	123
3.2.7.2	Jaringan Semantik Pelanggan.....	123
3.2.7.3	Jaringan Semantik Teknisi	124
3.2.8	Perancangan Prosedural	125
BAB 4 ANALISIS PERANCANGAN		129
4.1	Implementasi Sistem	129
4.1.1	Implementasi Perangkat Keras.....	129
4.1.2	Implementasi Perangkat Lunak.....	129
4.1.3	Implementasi Basis Data.....	130
4.1.4	Implementasi Antarmuka	132
4.2	Pengujian Sistem	133
4.2.1	Skenario Pengujian <i>Black Box</i>	134
4.2.2	Kasus dan Hasil Pengujian.....	135
4.2.3	Kesimpulan Pengujian <i>Black Box</i>	157
4.2.4	Pengujian <i>Beta</i>	157
4.2.5	Skenario Pengujian <i>Beta</i>	157
4.2.6	Kesimpulan Pengujian <i>Beta</i>	159

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	161
5.1 Kesimpulan.....	161
5.2 Saran.....	161
DAFTAR PUSTAKA	162
LAMPIRAN.....	164