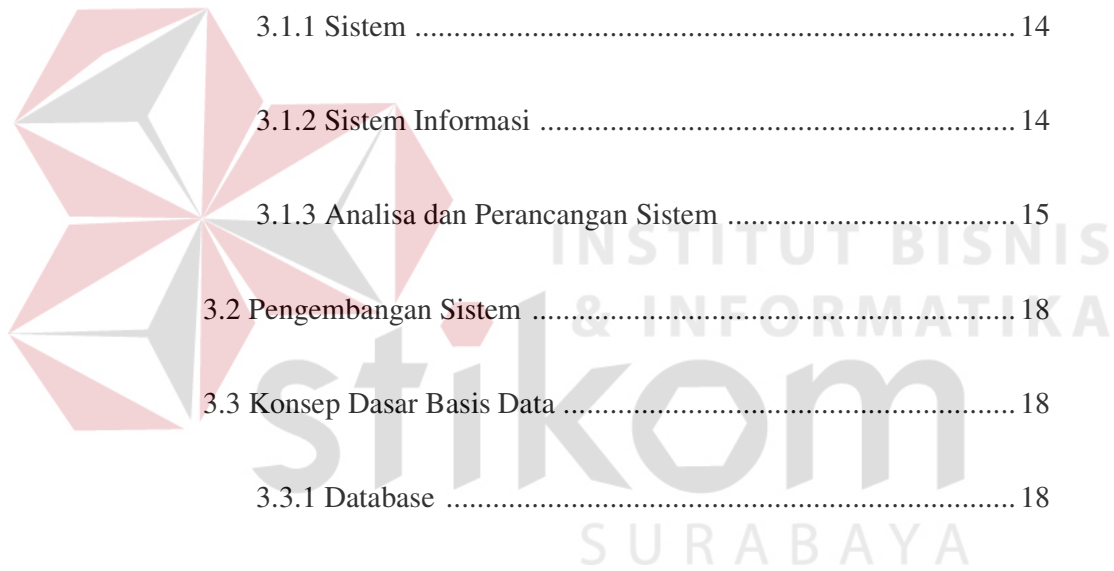


DAFTAR ISI

| | Halaman |
|----------------------------------------------|---------|
| ABSTRAK | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 2 |
| 1.3 Pembatasan Masalah | 2 |
| 1.4 Tujuan | 3 |
| 1.5 Kontribusi | 3 |
| 1.6 Sistematika Laporan | 4 |
| BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN | 6 |
| 2.1 Profil Perusahaan PT. TELKOM CDC | 6 |
| 2.2 Struktur Organisasi PT. TELKOM CDC | 7 |

| | |
|-------------------------------------------------|-----------|
| 2.3 Visi dan Misi PT. TELKOM CDC | 7 |
| 2.4 Strategi dan Kebijakan PT. TELKOM CDC | 8 |
| 2.5 Pendekatan Manajemen | 9 |
| 2.6 Keterlibatan Stakeholder | 12 |
| BAB III LANDASAN TEORI | 14 |
| 3.1 Konsep Dasar Sistem Informasi | 14 |
| 3.1.1 Sistem | 14 |
| 3.1.2 Sistem Informasi | 14 |
| 3.1.3 Analisa dan Perancangan Sistem | 15 |
| 3.2 Pengembangan Sistem | 18 |
| 3.3 Konsep Dasar Basis Data | 18 |
| 3.3.1 Database | 18 |
| 3.3.2 Sistem Basis Data | 19 |
| 3.3.3 Database Mangement System (DBMS) | 20 |
| 3.4 Interaksi Manusia dan Komputer | 22 |
| 3.5 Kuesioner | 26 |
| BAB IV PENJELASAN PEKERJAAN | 27 |
| 4.1 Analisis Sistem | 27 |



| | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.2 Pengembangan Sistem | 28 |
| 4.2.1 System Flow | 28 |
| 4.2.2 Data Flow Diagram | 30 |
| 4.2.3 Entity Relationship Diagram | 34 |
| 4.2.4 Struktur Tabel | 36 |
| 4.3 Desain Sistem | 40 |
| 4.3.1 Desain Form Login | 40 |
| 4.3.2 Desain Halaman Kuesioner | 40 |
| 4.3.3 Desain Halaman Grafik Kepuasan Pelanggan (Area) | 41 |
| 4.3.4 Desain Halaman Pengelolaan Kuesioner | 42 |
| 4.3.5 Desain Halaman Upload Data Mitra Binaan | 43 |
| 4.3.6 Desain Halaman Pengelolaan Pegawai | 44 |
| 4.3.7 Desain Halaman Grafik Kepuasan Pelanggan (Sub Area) | 45 |
| 4.4 Implementasi Sistem | 45 |
| 4.5 Analisa Hasil Evaluasi | 50 |
| BAB V PENUTUP | 53 |
| 5.1 Kesimpulan | 53 |
| 5.2 Saran | 53 |



INSTITUT BISNIS
& INFORMATIKA
stikom
SURABAYA

| | |
|----------------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA | 54 |
| LAMPIRAN | 55 |



DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|----------------------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 2.1 Struktur Organisasi | 7 |
| Gambar 3.1 Simbol Eksternal Entity | 17 |
| Gambar 3.2 Simbol Data Flow | 17 |
| Gambar 3.3 Simbol Proses | 17 |
| Gambar 3.4 Simbol Data Store..... | 18 |
| Gambar 4.1 Document Flow Pengisian Kuesioner Telkom CDC | 27 |
| Gambar 4.2 System Flow Aplikasi Opini Pelayanan Telkom CDC | 29 |
| Gambar 4.3 Context Diagram Aplikasi Opini Pelayanan | 30 |
| Gambar 4.4 Diagram Level 0 Aplikasi Opini Pelayanan | 31 |
| Gambar 4.5 Diagram Level 1 – Proses Maintenance Data | 31 |
| Gambar 4.6 Diagram Level 1 – Proses Pengisian Kuesioner | 32 |
| Gambar 4.7 Diagram Level 1 – Proses Menghitung Hasil Kuesioner | 33 |
| Gambar 4.8 Diagram Level 1 – Verifikasi Pegawai | 33 |
| Gambar 4.9 Diagram Level 1 – Verifikasi Pelanggan | 34 |
| Gambar 4.10 Conceptual Data Model | 35 |
| Gambar 4.11 Physical Data Model | 36 |
| Gambar 4.12 Desain Form Login | 40 |
| Gambar 4.13 Desain Halaman Kuesioner | 40 |
| Gambar 4.14 Desain Halaman Grafik Kepuasan Pelanggan (Area) | 41 |
| Gambar 4.15 Desain Halaman Pengelolaan Kuesioner | 42 |
| Gambar 4.16 Desain Upload Data Mitra Binaan | 43 |
| Gambar 4.17 Desain Halaman Pengelolaan Pegawai | 44 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 4.18 Desain Halaman Grafik Kepuasan Pelanggan (Sub Area) | 45 |
| Gambar 4.19 Form Login | 46 |
| Gambar 4.20 Halaman Kuesioner | 47 |
| Gambar 4.21 Halaman Grafik Kepuasan Pelanggan (Area) | 47 |
| Gambar 4.22 Halaman Pengelolaan Kuesioner | 48 |
| Gambar 4.23 Halaman Upload Data Mitra Binaan | 49 |
| Gambar 4.24 Halaman Pengelolaan Pegawai | 49 |
| Gambar 4.25 Halaman Grafik Kepuasan Pelanggan | 50 |



DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|------------------------------------------------|---------|
| Tabel 4.1 Struktur Tabel UKM | 37 |
| Tabel 4.2 Struktur Tabel Sub Area | 37 |
| Tabel 4.3 Struktur Tabel Log_Transaksi | 38 |
| Tabel 4.4 Struktur Tabel Kuesioner..... | 38 |
| Tabel 4.5 Struktur Tabel Pegawai | 39 |
| Tabel 4.6 Struktur Tabel Detil Pertanyaan..... | 39 |

