



**SISTEM INFORMASI REKAPITULASI KEPUASAN NASABAH
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PT BANK CENTRAL ASIA TBK
BERBASIS WEB**

**SISKA SEFTIANA
41811120117**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2014**



**SISTEM INFORMASI REKAPITULASI KEPUASAN NASABAH
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PT BANK CENTRAL ASIA TBK
BERBASIS WEB**

Laporan Tugas Akhir

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Oleh:
SISKA SEFTIANA
41811120117

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2014**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siska Seftiana

NIM : 41811120117

Judul : Sistem Informasi Rekapitulasi Kepuasan Nasabah Terhadap
Kualitas Pelayanan PT Bank Central Asia Tbk Berbasis Web

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir atau Skripsi yang saya buat adalah hasil karya sendiri dan bukan plagiat. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Tugas Akhir saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Jakarta.....01 Feb '14



(Siska Seftiana)

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siska Seftiana

NIM : 41811120117

Judul : Sistem Informasi Rekapitulasi Kepuasan Nasabah Terhadap
Kualitas Pelayanan PT Bank Central Asia Tbk Berbasis Web

SKRIPSI INI TELAH DIPERIKSA DAN DISETUJUI

JAKARTA.....



Sarwati Rahayu, ST., MMSI.
Dosen Pembimbing

LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan Laporan Tugas Akhir dari mahasiswa berikut ini :

Nama : Siska Seftiana
NIM : 41811120117
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer
Judul : Sistem Informasi Rekapitulasi Kepuasan Nasabah
Terhadap Kualitas Pelayanan PT. Bank Central Asia Tbk
Berbasis Web

SKRIPSIINI TELAH DIPERIKSA DAN DISIDANGKAN

JAKARTA, 08-02-2014



Sarwati Rahayu, ST.,MMSI

Pembimbing



Bagus Priambodo, ST., MTL

Koord. Tugas Akhir Sistem Informasi



Nur Ani, ST., MMSI

KaProdi Sistem Informasi

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang merupakan salah satu untuk menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) pada Jurusan Sistem Informasi Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa Penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, Penulis menyadari pula bahwa laporan tugas akhir ini takkan terwujud tanpa bantuan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, Penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Sarwati Rahayu, ST., MMSI, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir, terimakasih atas bimbingannya dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
2. Ayah dan Ibu tercinta yang telah mendukung Penulis baik *spirit* maupun materi.
3. Dia yang tercinta yang selalu memberikan *spirit* maupun materi untuk menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
4. Kakak dan sahabat-sahabatku terutama kawan-kawan seperjuangan Angkatan XX yang telah memberikan dukungan moral untuk terus menyelesaikan laporan tugas akhir ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya. Aamiin.

Jakarta, November 2013

Siska Seftiana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN JUDUL DENGAN SPESIFIKASI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
<i>ABSTRACTION</i>	vii
ABSTRAKSI.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan Dan Manfaat.....	3
1.5 Metode Penelitian.....	3
1.5.1 Metode Pemodelan Sistem.....	5
1.5.2 Perancangan Aplikasi.....	5
1.5.3 Uji Coba dan Analisis	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Konsep Dasar Sistem	7
2.1.1 Pengertian Sistem.....	7
2.2 Konsep Dasar Informasi.....	8
2.2.1 Pengertian Informasi.....	8

2.2.2 Definisi Sistem Informasi	9
2.3 Metode Waterfall.....	9
2.4 UML (Unitified Modelling Language)	11
2.4.1 Sejarah UML.....	12
2.4.2 Diagram-diagram UML	12
2.4.3 <i>Use Case Diagram</i>	15
2.4.4 <i>Activity Diagram</i>	16
2.4.5 <i>Sequence Diagram</i>	18
2.4.6 <i>Class Diagram</i>	20
2.5 Perancangan Berorientasi Objek	22
2.6 Basis Data Berorientasi Objek	22
2.7 PHP.....	23
2.8 MySQL (Structured Query language)	24
2.9 Dreamweaver CS 5.5.....	25
2.10 Testing Perangkat Lunak.....	27
2.10.1 Metode Black Box	27
2.10.2 Metode White Box.....	28
2.11 Pengertian Kepuasan Nasabah	29
2.12 Populasi Dan Sampel	31
BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM.....	34
3.1 Sejarah Perusahaan.....	34
3.1.1 Struktur Organisasi	35
3.2 <i>Use Case Diagram</i> Berjalan.....	42
3.3 Analisa Sistem Usulan	47
3.3.1 <i>Use Case Diagram</i> Usulan.....	48
3.3.2 <i>Activity Diagram</i>	51
3.3.3 <i>Class Diagram</i>	62
3.3.4 <i>Sequence Diagram</i>	63
3.4 Analisa Keluaran	73

3.5 Spesifikasi Basis Data	74
3.6 Rancangan Layar	78
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN	86
4.1 Implementasi Sistem	86
4.2 Implementasi Basis Data	87
4.3 Implementasi Program	92
4.4 Metode Pengujian	105
4.5 Skenario Pengujian	106
4.6 Analisa Pengujian	110
BAB V PENUTUP	111
5.1 Kesimpulan	111
5.2 Saran	112
5.3 Hasil Rekomendasi	112
5.4 Solusi	113
DAFTAR PUSTAKA	114
LISTING PROGRAM	L1



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Sistem [Hanif Al Fatta, 2007 : 4]	7
Gambar 2.2 Ilustrasi Model Waterfall(Rosa & Shalahuddin, 2013,p.29)	10
Gambar 2.3 Diagram UML (Rosa & Shalahuddin, 2013,p. 140)	13
Gambar 2.4 MySQL.....	25
Gambar 2.5 Dreamweaver 8	26
Gambar 3.1 Struktur Organisasi BCA KCU Wahid Hasyim.....	36
Gambar 3.2 Use Case Diagram Sistem Berjalan	42
Gambar 3.3 Use Case Diagram Sistem Usulan	47
Gambar 3.4 Activity Diagram Login	52
Gambar 3.5 Activity Diagram Menginput Kuisisioner	53
Gambar 3.6 Activity Diagram Menginput Keluhan	54
Gambar 3.7 Activity Diagram Mengubah Password	55
Gambar 3.8 Activity Diagram Menginput Data Nasabah.....	56
Gambar 3.9 Activity Diagram Mengelola Kuisisioner.....	57
Gambar 3.10 Activity Diagram Mengelola Keluhan.....	58
Gambar 3.11 Activity Diagram Mencetak Laporan	59
Gambar 3.12 Activity Diagram Menginput User	60
Gambar 3.13 Activity Diagram Menginput Customer Service	61
Gambar 3.14 Class Diagram	62
Gambar 3.15 Sequence Diagram Login.....	63
Gambar 3.16 Sequence Diagram Menginput Kuisisioner	64
Gambar 3.17 Sequence Diagram Menginput Keluhan	65
Gambar 3.18 Sequence Diagram Mengubah Password.....	66
Gambar 3.19 Sequence Diagram Menginput Data Nasabah	67
Gambar 3.20 Sequence Diagram Mengelola Kuisisioner	68
Gambar 3.21 Sequence Diagram Mengelola Keluhan.....	69
Gambar 3.22 Sequence Diagram Mencetak Laporan	70
Gambar 3.23 Sequence Diagram Menginput User	71
Gambar 3.24 Sequence Diagram Menginput Customer Service	72

Gambar 3.25 Rancangan Sistem Rekapitulasi Kepuasan Nasabah	78
Gambar 3.26 Rancangan Halaman Utama.....	79
Gambar 3.27 Rancangan Halaman Login.....	80
Gambar 3.28 Rancangan Halaman Profil	80
Gambar 3.29 Rancangan Halaman Kuisisioner	80
Gambar 3.30 Rancangan Halaman Keluhan	81
Gambar 3.31 Rancangan Halaman Laporan	81
Gambar 3.32 Rancangan Halaman Laporan Solusi	82
Gambar 4.1 Aplikasi Xampp	87
Gambar 4.2 Database Localhost pada Mozilla Firefox	87
Gambar 4.3 Database Sistem Informasi Rekapitulasi.....	87
Gambar 4.4 Tampilan Database tblcabang	88
Gambar 4.5 Tampilan Database tblcs	88
Gambar 4.6 Tampilan Database tblkeluhan.....	89
Gambar 4.7 Tampilan Database tblkuisisioner.....	90
Gambar 4.8 Tampilan Database tblnasabah.....	91
Gambar 4.9 Tampilan Database tbluser.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tipe Diagram UML	13
Tabel 2.2	Simbol-simbol Diagram Use Case.....	15
Tabel 2.3	Simbol-simbol Activity Diagram.....	17
Tabel 2.4	Simbol-simbol Sequence Diagram	19
Tabel 2.5	Simbol-simbol Class Diagram	21
Tabel 3.1	Keterangan Use Case Melakukan Registrasi	43
Tabel 3.2	Keterangan Use Case Mengisi Formulir.....	43
Tabel 3.3	Keterangan Use Case Mengisi Kuisioner	43
Tabel 3.4	Keterangan Use Case Mengisi Keluhan	44
Tabel 3.5	Keterangan Use Case Melihat Grafik Penilaian	44
Tabel 3.6	Keterangan Use Case Melihat Rekapitulasi.....	44
Tabel 3.7	Keterangan Use Case Menginput Data Nasabah	45
Tabel 3.8	Keterangan Use Case Membuat Kuisioner	45
Tabel 3.9	Keterangan Use Case Memberikan Solusi.....	45
Tabel 3.10	Keterangan Use Case Menghitung Kuisioner.....	46
Tabel 3.11	Keterangan Use Case Mencatat Data Solusi.....	46
Tabel 3.12	Keterangan Use Case Menghitung Rekap Bulanan	46
Tabel 3.13	Keterangan Use Case Melakukan Registrasi.....	48
Tabel 3.14	Keterangan Use Case Menginput Kuisioner.....	48
Tabel 3.15	Keterangan Use Case Menginput Keluhan.....	48
Tabel 3.16	Keterangan Use Case Mengubah Password.....	49
Tabel 3.17	Keterangan Use Case Menginput Data Nasabah	49
Tabel 3.18	Keterangan Use Case Mengelola Kuisioner	49
Tabel 3.19	Keterangan Use Case Mengelola Keluhan	50
Tabel 3.20	Keterangan Use Case Mencetak Laporan	50
Tabel 3.21	Keterangan Use Case Menginput User	51
Tabel 3.22	Keterangan Use Case Menginput Customer Service.....	51
Tabel 3.23	Keterangan Activity Diagram Login	53
Tabel 3.24	Keterangan Activity Diagram Menginput Kuisioner.....	54
Tabel 3.25	Keterangan Activity Diagram Menginput Keluhan.....	55

Tabel 3.26 Keterangan Activity Diagram Mengubah Password	56
Tabel 3.27 Keterangan Activity Diagram Menginput Data Nasabah	57
Tabel 3.28 Keterangan Activity Diagram Mengelola Kuisisioner	57
Tabel 3.29 Keterangan Activity Diagram Mengelola Keluhan	59
Tabel 3.30 Keterangan Activity Diagram Mencetak Laporan.....	60
Tabel 3.31 Keterangan Activity Diagram Menginput User.....	61
Tabel 3.32 Keterangan Activity Diagram Menginput Customer Service.....	62
Tabel 3.33 Sequence Diagram Login.....	64
Tabel 3.34 Sequence Diagram Menginput Kuisisioner	65
Tabel 3.35 Sequence Diagram Menginput Keluhan	66
Tabel 3.36 Sequence Diagram Mengubah Password.....	67
Tabel 3.37 Sequence Diagram Menginput Data Nasabah	68
Tabel 3.38 Sequence Diagram Mengelola Kuisisioner	69
Tabel 3.39 Sequence Diagram Mengelola Keluhan	70
Tabel 3.40 Sequence Diagram Mencetak Laporan	71
Tabel 3.41 Sequence Diagram Menginput user	72
Tabel 3.42 Sequence Diagram Menginput Customer Service	72
Tabel 3.43 Struktur tblcabang.....	74
Tabel 3.44 Struktur tblcs.....	74
Tabel 3.45 Struktur tblnasabah	75
Tabel 3.46 Struktur tblkeluhan	76
Tabel 3.47 Struktur tblkuisisioner	76
Tabel 3.48 Struktur tbluser	77
Tabel 4.5.1 Skenario Pengujian	106
Tabel 4.5.2 Hasil Pengujian	108