



**APLIKASI PROGRAM PENCAPAIAN TINGKAT KUALITAS
KEPUASAN NASABAH (BSQ) PADA PT BANK CENTRAL
ASIA TBK KANTOR CABANG PEMBANTU ISKANDAR
MUDA BERBASIS WEBSITE**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Pembuatan Skripsi
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komputer

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

OLEH :

AHMAD ZAINUL ASSYIKIN

41814110005

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2016

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Zainul Assyikin
 NIM : 41814110005
 Perguruan Tinggi : Universitas Mercubuana
 Alamat Kampus : Jl. Meruya Selatan, Kebon Jeruk, Jakarta Barat
 Alamat Rumah : Jl. Hos Cokroaminoto Gg.H.Botet RT. 002/05 No.20

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang telah saya buat dengan judul: "Aplikasi Program Pencapaian Tingkat Kualitas Kepuasan Nasabah (BSQ) Pada PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pembantu Iskandar Muda Berbasis Website", adalah asli (orsinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa tugas akhir yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Fakultas Ilmu Komputer Jurusan Sistem Informasi** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta
 Pada tanggal : 26 Juni 2016

UNIVERSITAS
 MERCU BUANA

Yang menyatakan,

Ahmad Zainul Assyikin

LEMBAR PENGESAHAN

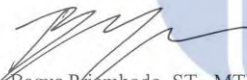
NIM : 41814110005
Nama : Ahmad Zainul Assyikin
Judul Tugas Akhir : APLIKASI PROGRAM PENCAPAIAN TINGKAT KUALITAS KEPUASAN NASABAH (BSQ) PADA PT BANK CENTRAL ASIA TBK KANTOR CABANG PEMBANTU ISKANDAR MUDA BERBASIS WEBSITE

TUGAS AKHIR INI TELAH DIPERIKSA DAN DISIDANGKAN
JAKARTA, 4 Agustus 2016




Ardiansyah, ST., MTI
Dosen Pembimbing

MENGETAHUI,



Bagus Prambodo, ST., MTI
Koord. Tugas Akhir Sistem Informasi



Nur Ani, ST., MMSI
KaProdi Sistem Informasi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga laporan tugas akhir dapat terselesaikan tepat waktu. Salawat serta salam tak lupa penulis junjungkan kepada Nabi Muhammda SAW beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya yang insya Allah akan tetap istiqomah hingga akhir hari nanti. Amien.

Laporan tugas akhir yang berjudul “Aplikasi Program Pencapaian Tingkat Kualitas Kepuasan Nasabah (BSQ) Pada PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pembantu Iskandar Muda Berbasis Website” ini dibuat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada program Strata Satu (S1) Program Studi Sistem Informasi Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Namun demikian, penulis berusaha agar penyusunan skripsi ini tetap memenuhi syarat sebagai karya tulis yang bersifat ilmiah.

Selama melakukan penyusunan sampai selesainya skripsi ini, penulis banyak memperoleh saran, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bpk Ardiansyah, ST, MTI selaku Dosen Pembimbing dan Ibu Nur Ani, ST., MMSI, selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi yang telah banyak sekali memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis, atas waktu dan kesempatannya sehingga semua terjadwal dengan baik tanpa halangan.
2. Para Dosen dan Staf Universitas Mercu Buana yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.
3. Kedua orang tua yang telah memberikan support dalam bentuk material maupun non material, sehingga penulis dapat bersemangat dalam penyusunan laporan ini.
4. Ayu Febriana yang telah memberikan dukungan dan dorongan agar tetap semangat dalam mengerjakan tugas akhir
5. Teman-teman dari Universitas Mercu Buana yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah mendukung dan membantu penulis dalam penyusunan laporan ini sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan ini tepat waktu.

Akhir kata penulis berharap semoga Laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, dan bagi mahasiswa/I Universitas Mercu Buana pada umumnya.

Jakarta, 1 Juni 2016

Ahmad Zainul Assyikin



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG	ii
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRACTION.....	ii
ABSTRAKSI	ii
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	ii
DAFTAR TABEL.....	ii
BAB I.....	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan Masalah	2
1.5 Metodologi Penelitian	2
1.6 SistematikaPenulisan.....	2
BAB II.....	2
LANDASAN TEORI.....	2
2.1 Teori Aplikasi Web	2
2.2 Rekayasa Perangkat Lunak.....	2
2.2.1 SDLC (System Development Life Cycle).....	2
2.2.2 Waterfall Model	2
2.2.3 Digram Dalam Unified Modeling Language (UML)	2
2.2.3.1 Model Use Case	2
2.2.3.2 Class Diagram	2
2.2.3.3 Sequence Diagram	2
2.2.3.4 Activity diagram	2
2.4 Xampp	2
2.4.1 MySQL (My Structure Query Language)	2
2.4.2 PHP (Hypertext Preprocessor)	2
2.4.3 HTML (Hypertext Mark up Language).....	2
2.5 Kualitas Pelayanan Perbankan / Banking Service Quality (BSQ).....	2

2.6	Pengertian dan Karakteristik Layanan.....	2
2.6.1	Kualitas Pelayanan	2
2.6.2	Kepuasan Nasabah	2
2.7	Skala Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	2
2.7.1	Skala Likert	2
BAB III		2
ANALISA DAN PERANCANGAN		2
3.1	Profil Perusahaan.....	2
3.2	Sejarah Perusahaan.....	2
3.3	Analisis Sistem Berjalan.....	2
3.3.1	Analisis Prosedur Yang Sedang Berjalan.....	2
3.3.2	Permasalahan Yang Dihadapi	2
3.4	Usulan Sistem.....	2
3.4.1	Usulan Pemecahan Masalah.....	2
3.4.2	Permodelan Design Sistem Usulan	2
3.4.2.1	Use Case Diagram Sistem Usulan	2
3.4.2.2	Activity Diagram.....	2
3.4.2.2.1	Activity Diagram Login Petugas	2
3.4.2.2.2	Activity Diagram Login Manager	2
3.4.2.2.3	Activity Diagram Login Pimpinan	2
3.4.2.2.4	Activity Diagram Kelola Data Nasabah	2
3.4.2.2.5	Activity Diagram Kelola Data Kuisisioner Nasabah	2
3.4.2.2.7	Activity Diagram Kelola User.....	2
3.4.2.2.8	Activity Diagram Report.....	2
3.4.2.3	Sequence Diagram Sistem Usulan	2
3.4.2.3.1	Sequence Diagram Login All Actor.....	2
3.4.2.3.2	Sequence Diagram Kelola Data Nasabah	2
3.4.2.3.3	Sequence Diagram Kelola Data Pertanyaan Nasabah	2
3.4.2.3.3	Sequence Diagram Kelola Data Kuisisioner Nasabah	2
3.4.2.3.5	Sequence Diagram Kelola User.....	2
3.4.2.3.6	Sequence Diagram Report	2
3.4.2.4	Class Diagram Sistem Usulan.....	2
3.3.2.5	Rancangan Layar Aplikasi.....	2
3.3.2.5.1	Rancangan Layar Login.....	2
3.3.2.5.2	Rancangan Layar Buat User	2
3.3.2.5.2	Rancangan Layar Report.....	2

3.3.2.5.3 Rancangan Layar Kuisisioner	2
3.3.2.5.4 Rancangan Layar Buat Kuisisioner.....	2
3.3.2.5.5 Rancangan Layar Pertanyaan.....	2
3.3.2.5.6 Rancangan Layar Buat Pertanyaan.....	2
BAB 4	2
IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN	2
4.1 Implementasi Aplikasi.....	2
4.1.1 Perangkat Keras	2
4.1.2 Perangkat Lunak.....	2
4.2 Implementasi Database.....	2
4.3 Implementasi Antar Muka	2
4.3.1 Halaman Login.....	2
4.3.2 Tampilan Halaman Pengguna	2
4.3.3 Tampilan Halaman Buat Pengguna Baru	2
4.3.4 Tampilan Halaman Nasabah	2
4.3.5 Tampilan Halaman Buat Nasabah Baru	2
4.3.6 Tampilan Halaman Pertanyaan	2
4.3.7 Tampilan Halaman Buat Pertanyaan Baru	2
4.3.8 Tampilan Halaman Kuisisioner	2
4.3.9 Tampilan Halaman Buat Kuisisioner Baru	2
4.4 Black Box Testing Aplikasi.....	2
BAB 5	2
PENUTUP	2
5.1 Kesimpulan.....	2
5.2 Saran.....	2
DAFTAR PUSTAKA	ii
LAMPIRAN.....	ii

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Waterfall Model	2
Gambar 2. 2 Use Case Diagram.....	2
Gambar 2. 3 Class Diagram Thoroughbred Class.....	2
Gambar 2. 4 Class Diagram QuarterHorse	2
Gambar 2. 5 Sequence Diagram	2
Gambar 2. 6 Activity Diagram.....	2
Gambar 2. 7 Konsep Kepuasan Pelanggan	2
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi BCA Kantor Cabang Peembantu Iskandar Muda	2
Gambar 3. 2 <i>Activity Diagram</i> Sistem Berjalan BCA Cabang Iskandar Muda.....	2
Gambar 3. 3 <i>Use Case</i> Usulan Pada BCA Cabang Iskanda Muda	2
Gambar 3. 4 <i>Activity Diagram</i> Login Petugas	2
Gambar 3. 5 <i>Activity Diagram</i> Login Manager.....	2
Gambar 3. 6 <i>Activity Diagram</i> Login Pimpinan.....	2
Gambar 3. 7 <i>Activity Diagram</i> Kelola Data Nasabah	2
Gambar 3. 8 <i>Activity Diagram</i> Kelola Data Kuisisioner Nasabah	2
Gambar 3. 9 <i>Activity Diagram</i> Kelola User	2
Gambar 3. 10 <i>Activity Diagram</i> Report	2
Gambar 3. 11 <i>Sequence Diagram</i> Usulan Login All Actor	2
Gambar 3. 12 <i>Sequence Diagram</i> Usulan Kelola Data Nasabah	2
Gambar 3. 13 <i>Sequence Diagram</i> Usulan Kelola Data Pertanyaan Nasabah	2
Gambar 3. 14 <i>Sequence Diagram</i> Usulan Kelola Data Kuisisioner Nasabah	2
Gambar 3. 15 <i>Sequence Diagram</i> Usulan Kelola Data User	2
Gambar 3. 16 <i>Sequence Diagram</i> Usulan Report	2
Gambar 3. 17 <i>Class Diagram</i> Sistem Berjalan.....	2
Gambar 3. 18 Rancangan Layar <i>Login</i>	2
Gambar 3. 19 Rancangan Layar Buat <i>User</i>	2
Gambar 3. 20 Rancangan Layar <i>Report</i>	2
Gambar 3. 21 Rancangan Layar Kuisisioner.....	2
Gambar 3. 22 Rancangan Layar Buat Kuisisioner	2
Gambar 3. 23 Rancangan Layar Pertanyaan.....	2
Gambar 3. 24 Rancangan Layar Buat Pertanyaan	2
Gambar 4. 1 Tabel <i>Answer</i>	2
Gambar 4. 2 Tabel <i>Customer</i>	2
Gambar 4. 3 Tabel <i>CustomerType</i>	2
Gambar 4. 4 Tabel <i>Group</i>	2
Gambar 4. 5 Tabel <i>Question</i>	2
Gambar 4. 6 Tabel <i>QuestionType</i>	2
Gambar 4. 7 Tabel <i>User</i>	2
Gambar 4. 8 Halaman <i>Login</i>	2
Gambar 4. 9 Halaman Pengguna.....	2
Gambar 4. 10 Halaman Buat Pengguna Baru	2
Gambar 4. 11 Halaman Nasabah.....	2
Gambar 4. 12 Halaman Buat Nasabah Baru	2
Gambar 4. 13 Halaman Pertanyaan.....	2
Gambar 4. 14 Halaman Buat Pertanyaan Baru	2

Gambar 4. 15 Halaman Kuisisioner..... 2
Gambar 4. 16 Halaman Buat Kuisisioner Baru 2



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Simbol Use Case Diagram	2
Tabel 2. 2 Simbol Class Diagram	2
Tabel 2. 3 Simbol Sequence Diagram.....	2
Tabel 2. 4 Simbol Activity Diagram.....	2
Tabel 3. 1 Skenario <i>use case</i> Kelola Data Nasabah	2
Tabel 3. 2 Skenario <i>use case</i> Kelola Data Kuisisioner Nasabah	2
Tabel 3. 3 Skenario <i>use case</i> Kelola Data Pertanyaan Nasabah	2
Tabel 3. 4 Skenario <i>use case</i> Kelola User.....	2
Tabel 3. 5 Skenario <i>Use Case Report</i>	2
Tabel 3. 6 Skenario <i>Activity Diagram Login</i> Petugas	2
Tabel 3. 7 Skenario <i>Activity Diagram Login</i> Manager	2
Tabel 3. 8 Skenario <i>Activity Diagram Login</i> Pimpinan	2
Tabel 3. 9 Skenario <i>Activity Diagram</i> Kelola Data Nasabah	2
Tabel 3. 10 Skenario <i>Activity Diagram</i> Kelola Data Kuisisioner Nasabah	2
Tabel 3. 11 Skenario <i>Activity Diagram</i> Kelola Data User.....	2
Tabel 3. 12 Skenario <i>Activity Diagram Report</i>	2
Tabel 3. 13 Skenario <i>Sequence</i> Kelola Data Nasabah	2
Tabel 3. 14 Skenario <i>Sequence</i> Kelola Data Nasabah	2
Tabel 3. 15 Skenario <i>Sequence</i> Kelola Data Pertanyaan Nasabah.....	2
Tabel 3. 16 Skenario <i>Sequence</i> Kelola Data Kuisisioner Nasabah.....	2
Tabel 3. 17 Skenario <i>Sequence</i> Kelola Data User	2
Tabel 3. 18 Skenario <i>Sequence Report</i>	2
Tabel 3. 19 Tabel <i>User</i>	2
Tabel 3. 20 Tabel <i>Answer</i>	2
Tabel 3. 21 Tabel <i>Customer</i>	2
Tabel 3. 22 Tabel <i>Customeranswer</i>	2
Tabel 3. 23 Tabel <i>Group</i>	2
Tabel 3. 24 Tabel <i>Question</i>	2
Tabel 3. 25 Tabel <i>QuestionType</i>	2
Tabel 4. 1 <i>Black Box Testing</i>	2



UNIVERSITAS
MERCU BUANA