



**ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI
KEPUASAN PELANGGAN UNTUK KUALITAS
PELAYANAN PADA PT BANK PERMATA Tbk**



PASKAH APRILIA SIGALINGGING

41814120070

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

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

JAKARTA

2016



**ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI
KEPUASAN PELANGGAN UNTUK KUALITAS
PELAYANAN PADA PT BANK PERMATA Tbk**

Laporan Tugas Akhir

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Sistem Informasi**

PASKAH APRILIA SIGALINGGING

41814120070

MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2016

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : PASKAH APRILIA SIGALINGGING
Nim : 41814120070
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : Sistem Informasi
Judul : ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI
KEPUASAN PELANGGAN UNTUK KUALITAS
PELAYANAN PADA PT BANK PERMATA Tbk

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir tersebut di atas adalah hasil karya saya 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, Januari 2017



PASKAH APRILIA SIGALINGGING

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : PASKAH APRILIA SIGALINGGING
Nim : 41814120070
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : Sistem Informasi
Judul : ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI
KEPUASAN PELANGGAN UNTUK KUALITAS
PELAYANAN PADA PT BANK PERMATA Tbk

LAPORAN TUGAS AKHIR INI TELAH DIPERIKSA DAN DISETUJUI

Jakarta, Desember 2016



Anita Ratnasari, S.Kom, M.Kom

Dosen Pembimbing

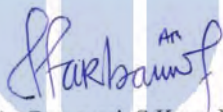
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : PASKAH APRILIA SIGALINGGING
Nim : 41814120070
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : Sistem Informasi
Judul : ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI
KEPUASAN PELANGGAN UNTUK KUALITAS
PELAYANAN PADA PT BANK PERMATA Tbk

Telah disidangkan, diperiksa dan disetujui sebagai laporan Tugas Akhir
Jakarta, 7 Januari 2017

Menyetujui,
Dosen Pembimbing




Anita Ratnasari, S.Kom, M.Kom

Mengetahui,
Koordinator Tugas Akhir



Inge Handriani, M.Ak, M.MSI

Mengetahui,
Ka.Prodi Sistem Informasi



Nur Ani, ST., M.MSI

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) pada Jurusan Sistem Informasi Universitas Mercu Buana tepat pada waktunya.

Penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama penyusunan tugas akhir. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Nur Ani, ST., M.MSI., selaku Kepala Program Studi pada Jurusan Sistem Informasi Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Inge Handriani, M.Ak, M.MSI, selaku Koordinator Tugas Akhir pada Jurusan Sistem Informasi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Anita Ratnasari, S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing yang sangat membantu penulis.
4. Seluruh Dosen Fasilkom dan Dosen Jurusan Sistem Informasi Universitas Mercubuana.
5. Kepada orang tua dan keluarga penulis, Teman-teman seperjuangan khususnya D'Soulfull Family dan Decky Dolly Silalahi yang telah memberikan dukungan moral, semangat, dan doa untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Akhir kata semoga tugas akhir ini diharapkan dapat bermanfaat bagi para pihak yang memerlukannya pada khususnya mahasiswa/i Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 10 September 2016

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.5. Metode Penelitian	3
1.6. Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	6
2.2. Kualitas Pelayanan	9
2.3. Pengertian Loyalitas Nasabah	12
2.4. Konsep Dasar Sistem	13
2.5. Konsep Dasar Informasi	13
2.6. Pengertian UML (Unified Modelling Language)	14
2.7. Database	19
2.8. MySQL	19
BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM	
3.1. Tentang PT Bank Permata	21
3.1.1. Sejarah Singkat PT Bank Permata	21
3.1.2. Visi dan Brand Promise PT Bank Permata Tbk	22
3.1.3. Struktur Organisasi PT Bank Permata Tbk	23
3.2. Analisa Sistem Berjalan	27
3.2.1. Activity Diagram Sistem Berjalan	27
3.2.2. Analisa Masalah	29
3.3. Rancangan Sistem Usulan	29
3.3.1. Use Case Diagram Usulan	30
3.3.2. Activity Diagram	37
3.3.3. Sequence Diagram	41
3.3.4. Class Diagram Usulan	48
3.3.5. Rancangan Struktur Tabel	49
BAB IV HASIL RANCANGAN	
4.1. Spesifikasi Hardware dan Kebutuhan Software	51

4.1.1. Hardware	51
4.1.2. Software	51
4.2. Struktur Menu	51
4.3. Rancangan Layar	52

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	60
5.2. Saran.....	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Contoh Class Diagram	18
Gambar 3.1. Struktur Organisasi PT Bank Permata Tbk	23
Gambar 3.2. Activity Diagram Sistem Berjalan	28
Gambar 3.3. Use Case Diagram Usulan	30
Gambar 3.4. Activity Diagram Melakukan Login	37
Gambar 3.5. Activity Diagram Mengelola Data Petugas	38
Gambar 3.6. Activity Diagram Mengelola Data Layanan	38
Gambar 3.7. Activity Diagram Melihat Keluhan dan Saran	39
Gambar 3.8. Activity Diagram Membuat Laporan	39
Gambar 3.9. Activity Diagram Melakukan Tanggapan	40
Gambar 3.10. Activity Diagram Memilih Layanan	40
Gambar 3.11. Activity Diagram Memberikan Nilai dan Komentar	41
Gambar 3.12. Sequence Diagram Melakukan Login	41
Gambar 3.13. Sequence Diagram Mengelola Data Petugas	42
Gambar 3.14. Sequence Diagram Mengelola Data Layanan	43
Gambar 3.15. Sequence Diagram Melihat Keluhan dan Saran	44
Gambar 3.16. Sequence Diagram Membuat Laporan	45
Gambar 3.17. Sequence Diagram Melakukan Tanggapan	46
Gambar 3.18. Sequence Diagram Memilih Layanan	47
Gambar 3.19. Sequence Diagram Memberikan Nilai dan Komentar	48
Gambar 3.20. Class Diagram Usulan	49
Gambar 4.1. Struktur Menu	51
Gambar 4.2. Rancangan Layar Halaman Login	52
Gambar 4.3. Rancangan Layar Halaman Data Petugas	53
Gambar 4.4. Rancangan Layar Halaman Data Layanan	54
Gambar 4.5. Rancangan Layar Halaman Tanggapan Pelanggan	55
Gambar 4.6. Rancangan Layar Halaman Laporan	56
Gambar 4.7. Rancangan Layar Halaman Cetak Laporan	57
Gambar 4.8. Rancangan Layar Halaman Melakukan Tanggapan	57
Gambar 4.9. Rancangan Layar Halaman Memilih Layanan	58
Gambar 4.10. Rancangan Layar Halaman Mengisi Nilai dan Komentar	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Komponen Activity Diagram.....	15
Tabel 2.2. Komponen Sequence Diagram	17
Tabel 2.3. Komponen Class Diagram	18
Tabel 3.1. Skenario Use Case Melakukan Login.....	30
Tabel 3.2. Skenario Use Case Mengelola Data Petugas	31
Tabel 3.3. Skenario Use Case Mengelola Data Layanan	32
Tabel 3.4. Skenario Use Case Melihat Keluhan dan Saran.....	33
Tabel 3.5. Skenario Use Case Membuat Laporan.....	33
Tabel 3.6. Skenario Use Case Melakukan Logout.....	34
Tabel 3.7. Skenario Use Case Melakukan Tanggapan.....	35
Tabel 3.8. Skenario Use Case Memilih Layanan.....	35
Tabel 3.9. Skenario Use Case Memberikan Nilai dan Komentar	36
Tabel 3.10. Skenario Sequence Diagram Melakukan Login.....	41
Tabel 3.11. Skenario Sequence Diagram Mengelola Data Petugas	42
Tabel 3.12. Skenario Sequence Diagram Mengelola Data Layanan.....	43
Tabel 3.13. Skenario Sequence Diagram Melihat Keluhan dan Saran	44
Tabel 3.14. Skenario Sequence Diagram Membuat Laporan	45
Tabel 3.15. Skenario Sequence Diagram Melakukan Tanggapan	46
Tabel 3.16. Skenario Sequence Diagram Memilih Layanan.....	47
Tabel 3.17. Skenario Sequence Diagram Mengisi Nilai dan Komentar	48
Tabel 3.18. Struktur Tabel User.....	49
Tabel 3.19. Struktur Tabel Layanan.....	49
Tabel 3.20. Struktur Tabel Keluhan.....	50
Tabel 3.21. Struktur Tabel Detail.....	50
Tabel 4.1. Keterangan Layar Halaman Login.....	52
Tabel 4.2. Keterangan Layar Halaman Data Petugas	53
Tabel 4.3. Keterangan Layar Halaman Data Layanan	54
Tabel 4.4. Keterangan Layar Halaman Tanggapan Pelanggan	55
Tabel 4.5. Keterangan Layar Halaman Laporan	56
Tabel 4.6. Keterangan Layar Halaman Cetak Laporan.....	57
Tabel 4.7. Keterangan Layar Halaman Melakukan Tanggapan.....	57
Tabel 4.8. Keterangan Layar Halaman Memilih Layanan	58
Tabel 4.9. Keterangan Layar Halaman Mengisi Nilai dan Komentar.....	59