

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK.....	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan Perancangan	4
1.4 Manfaat dan Kegunaan Perancangan	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN DAN PRODUK	8
2.1 Sejarah Perusahaan	8
2.2 Lingkup Bidang Usaha.....	9
2.2.1 Produk-produk PT Teleakses Solusindo.....	10
2.2.2 Customer Contact Management System (CCMS)	11
2.3 Sumberdaya PT Teleakses Solusindo	26
2.4 Tantangan pada PT Teleakses Solusindo	28

2.5 Proses Bisnis pada PT Teleakses Solusindo	29
BAB III KONSEP PERANCANGAN SISTEM	32
3.1 After Sales Service (Layanan Purna Jual)	33
3.1.1 Support.....	36
3.1.2 Maintenance	37
3.2 Service Quality.....	37
3.2.1 Aspek Kualitas Service pada Sistem Support dan Maintenance	39
3.2.2 Penerapan Kualitas Service pada CCMS.....	40
3.3 Strategi Harga.....	43
3.3.1 Strategi Harga Penetrasi Pasar	44
3.3.2 Strategi Harga Penyesuaian	45
3.4 Perencanaan Sumberdaya.....	46
3.4 Perilaku Konsumen	47
BAB IV METODOLOGI PERANCANGAN	51
4.1 Pengumpulan Informasi	51
4.2 Metodologi Perancangan.....	53
4.3 Proses Perancangan Support dan Maintenance	54
4.4 Metoda Analisis Hasil Perancangan.....	55
4.4 Bagan Alur Proses Perancangan	56
BAB V ANALISIS DATA	58
5.1 Peluang Perancangan Sistem Support dan Maintenance.....	58
5.2 Analisis Persyaratan Perancangan	61
5.2.1 Persyaratan Internal	61
5.2.2 Persyaratan Eksternal.....	64
5.3 Tinjauan Data	65

5.3.1 Data Teknis Support dan Maintenance	66
5.3.2 Data Kebutuhan Konsumen Terhadap Support dan Maintenance	64
5.4 Verifikasi Data Perancangan	71
5.4.1 Verifikasi Data	71
5.4.2 Kajian Biaya Tetap	72
5.4.3 Kajian Alternatif Support dan Maintenance Office Hour	72
5.4.4 Kajian Alternatif Support dan Maintenance 24/7	77
5.4.5 Kajian Alternatif Support dan Maintenance On Call.....	82
5.5 Perbandingan Alternatif Support dan Maintenance	87
BAB VI RANCANGAN SISTEM SUPPORT DAN MAINTENANCE.....	89
6.1 Pengoperasian Sistem Support dan Maintenance On Call	90
6.2 Kriteria Penerimaan Sistem.....	93
6.3 Analisis Hasil Rancangan.....	94
6.3.1 Validasi Hasil Rancangan	94
6.3.2 Analisis Kelayakan Hasil Rancangan	95
BAB VII REKOMENDASI BAGI MANAJEMEN	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN.....	107
RIWAYAT HIDUP	109