



**Aplikasi Program Survey Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode
Skala Likert Berbasis Web Pada PT Bank Central Asia Tbk Cabang
Utama Rawamangun**

Ambarwati

41815310014

Yoan Amrini Wahyuningsih

41814110167

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

2017



**Aplikasi Program Survey Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode
Skala Likert Berbasis Web Pada PT Bank Central Asia Tbk Cabang
Utama Rawamangun**

Laporan Tugas Akhir
Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer

Oleh:

Ambarwati

41815310014

Yoan Amrini Wahyuningsih

41814110167

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NIM : 41815310014

Nama : Ambarwati

Judul Skripsi : **Pembuatan Aplikasi Program Survey Kepuasan
Nasabah Menggunakan Metode Skala Likert Berbasis
Web Pada PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang Utama
Rawamangun**

Menyatakan bahwa skripsi tersebut diatas adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat. Apabila ternyata ditemukan dalam laporan skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Jakarta, 26 Januari 2017

Penulis




Ambarwati

UNIVERSITAS
MERCU BUANA


LEMBAR PENGESAHAN


Nama Mahasiswa : Ambarwati
Nim : 41815310014
Fakultas : Ilmu Komputer
Program : Sistem Informasi
Judul Tugas Akhir : Aplikasi Program Survey Kepuasan Nasabah
Menggunakan Metode Skala Likert Berbasis Web
Pada PT Bank Central Asia Tbk Cabang Utama
Rawamangun

SKRIPSI INI TELAH DIPERIKSA DAN DISIDANGKAN
JAKARTA, 13-1-2017


Ir. Fajar Masya, MMSI
Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS
MENGETAHUI,
MERCU BUANA


Inge Handriani, M. Ak, MMSI
Koordinator Tugas Akhir Sistem Informasi


Nur Ani, ST, MMSI
KaProdi Sistem Informasi

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRACTION	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan Dan Manfaat	3
1.5 Metode Penelitian	3
1.5.1 Teknik Pengumpulan Data	3
1.5.2 Jenis – Jenis Penelitian	4
1.5.3 Metode Pengembangan Sistem	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II	8
LANDASAN TEORI	8
2.1 Teori Aplikasi Web	8
2.2 Rekayasa Perangkat Lunak	8
2.2.1 SDLC (<i>System Development Life Cycle</i>)	9
2.2.2 <i>Waterfall Model</i>	9
2.3 UML (<i>Unified Modeling Language</i>).....	10
2.3.1 Model <i>Use Case</i>	10
2.3.2 <i>Class Diagram</i>	12
2.3.3 <i>Sequence Diagram</i>	15
2.3.4 <i>Activity Diagram</i>	17
2.4 Website	20
2.5 Xampp	20
2.6 Konsep Dasar PHP	20
2.6.1 php My Admin	20
2.6.2 My SQL	21
2.6.3 Dasar jQuery	22
2.7 Skala Likert	22
2.8 Rumus Slovin	23
2.8.1 Populasi Dan Sampel	23
2.8 Mengukur dan Mengelola Kualitas Layanan	24
2.8.1 Strategi Mewujudkan Layanan Prima	24

2.8.2 Memahami Kepuasan Nasabah	26
2.8.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan	27
2.9 Survey Kepuasan Pelanggan	28
2.9.1 Memilih Tipe Survey	28
BAB III	29
ANALISA DAN PERANCANGAN	29
3.1 Profil Perusahaan	29
3.2 Sejarah Perusahaan	29
3.3 Analisis Sistem Berjalan	31
3.3.1 Analisis Prosedur yang Sedang Berjalan	31
3.3.2 Permasalahan yang Dihadapi	33
3.3.3 Metode Penelitian	33
3.3.4 Sumber Dan Cara Penentuan Data	35
3.3.5 Cara Penentuan Data	36
3.3.6 Teknik Pengumpulan Data	37
3.3.6.2 Melakukan Uji Validitas dan Reliabilitas	39
3.4 Usulan Sistem	42
3.4.1 Usulan Pemecahan Masalah	42
3.4.2 Model Sistem Desain Usulan	43
3.4.2.1 <i>Use Case</i> Diagram Sistem Usulan	43
3.4.2.2 <i>Activity</i> Diagram	43
3.4.2.2.1 <i>Activity</i> Diagram Login Petugas Customer Service	46
3.4.2.2.2 <i>Activity</i> Diagram Login Login Supervisor	47
3.4.2.2.3 <i>Activity</i> Diagram Login Manager	48
3.4.2.2.4 <i>Activity</i> Diagram Kelola Nasabah	50
3.4.2.2.5 <i>Activity</i> Diagram Kelola Data Survey	52
3.4.2.2.6 <i>Activity</i> Diagram Kelola User Customer Service	54
3.4.2.2.7 <i>Activity</i> Diagram Kelola User Supervisor	56
3.4.2.2.8 <i>Activity</i> Diagram Kelola Rating Customer Service	57
3.4.2.2.9 <i>Activity</i> Diagram Report	59
3.4.2.3 <i>Sequence</i> Diagram Sistem Usulan	60
3.4.2.3.1 <i>Sequence</i> Diagram Login All Actor	60
3.4.2.3.2 <i>Sequence</i> Diagram Kelola Data Nasabah	61
3.4.2.3.3 <i>Sequence</i> Diagram Kelola Data Pertanyaan Survey	62
3.4.2.3.4 <i>Sequence</i> Diagram Kelola User Customer Service	63
3.4.2.3.5 <i>Sequence</i> Diagram Kelola User Supervisor	64
3.4.2.3.6 <i>Sequence</i> Diagram Report	65
3.5 <i>Class</i> Diagram	66
3.6 Tampilan <i>Interface</i>	69
3.6.1 Login	69
3.6.2 Menu Customer Service	70
3.6.3 Menu Kelola Data Nasabah	71
3.6.4 Menu Tambah Nasabah	72
3.6.5 Data Survey	73
3.6.6 Isi Survey	74

3.6.7 Option Customer Service	75
3.6.8 Menu Supervisor	76
3.6.9 Menu Kelola Data CSO	77
3.6.10 Tambah Data CSO	78
3.6.11 Kelola CSO Account	79
3.6.12 Ubah Data CSO	80
3.6.13 Approval Data Survey	81
3.6.14 Rating CS	82
3.6.15 Kelola Supervisor Account	83
3.6.16 Menu Manager	84
3.6.17 Periode Manager	85
3.6.18 Tambah Data Periode Manager	86
3.6.19 Ubah Data Periode Manager	87
3.6.20 Laporan Data Survey	88
3.6.21 Kelola Data Supervisor	89
3.6.22 Tambah Data Supervisor	90
3.6.23 Kelola Account Supervisor	91
3.6.24 Ubah Account Supervisor	92
BAB IV	93
ANALISA DAN PENGUJIAN	93
4.1 Implementasi Aplikasi	93
4.1.1 Perangkat Keras	93
4.1.2 Perangkat Lunak	94
4.2 Implementasi Basis Data	94
4.2.1 Tabel <i>Customer Service</i>	94
4.2.2 Tabel Nasabah	94
4.2.3 Tabel <i>User</i>	95
4.2.4 Tabel <i>Database</i> Survey	95
4.2.5 Tabel Periode	95
4.2.6 Tabel <i>VRating</i> Total	96
4.2.7 Tabel <i>VReport</i> Bulanan	96
4.3 Implementasi Antar Muka	97
4.3.1 Halaman Login	97
4.3.2 Tampilan Home Customer Service Officer	98
4.3.3 Tampilan Menu Data Nasabah	98
4.3.4 Tampilan Penambahan Data Nasabah	99
4.3.5 Tampilan Merubah Data Nasabah	99
4.3.6 Tampilan Data Survey	100
4.3.7 Tampilan Isi Survey	100
4.3.8 Tampilan Hasil Survey	101
4.3.9 Tampilan Option Account	101
4.3.10 Tampilan Data Customer Service pada Account Supervisor	102
4.3.11 Tampilan Menambah Data Customer Service Officer	103
4.3.12 Tampilan Merubah Data Customer Service Officer	103
4.3.13 Tampilan Approval Data Survey	104

4.3.14 Tampilan Ubah Data Survey	104
4.3.15 Tampilan Rating Customer Service Officer	105
4.3.16 Tampilan Rating Customer Service Officer View	105
4.3.17 Tampilan Option Account Supervisor	106
4.3.18 Tampilan Menu Manager	106
4.3.19 Tampilan Data Periode	107
4.3.20 Tampilan Tambah Data Periode	107
4.3.21 Tampilan Laporan Data Survey	108
4.3.21 Tampilan Laporan Data Survey	108
4.3.22 Tampilan Tambah Data Supervisor	109
4.3.23 Tampilan Ubah Data Supervisor	109
4.3.24 Tampilan Account Option Account Manager	110
BAB V	111
KESIMPULAN DAN SARAN	111
5.1 Kesimpulan	111
5.2 Saran	112
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN	112
Sampel Survey Kepuasan Nasabah	
Hasil Laporan Survey Kepuasan Nasabah Per Cabang	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Waterfall Model</i>	7
Gambar 2.1 <i>Waterfall Model</i>	7
Gambar 2.2 Use Case Diagram	9
Gambar 2.3 Diagram Kelas Untuk Perencanaan Lantai Dasar	11
Gambar 2.4 Diagram Sequence	14
Gambar 2.5 Activity Diagram	16
Gambar 3.1 Struktur Organisasi	28
Gambar 3.2 Activity Diagram Survei Kepuasan Nasabah	32
Gambar 3.3 Use Case Pada BCA Cabang Rawamangun	43
Gambar 3.4 Activity Diagram Login Customer Service	46
Gambar 3.5 Activity Diagram Login Supervisor	47
Gambar 3.6 Activity Diagram Login Manager	48
Gambar 3.7 Activity Diagram Kelola Data Nasabah	50
Gambar 3.8 Activity Diagram Kelola Data Survei	52
Gambar 3.9 Activity Diagram Kelola User Customer Service	54
Gambar 3.10 Activity Diagram Kelola User Supervisor	56
Gambar 3.11 Activity Diagram Kelola Data Rating Customer Service	57
Gambar 3.12 Activity Diagram Report	59
Gambar 3.13 Sequence Diagram Login All Actor.....	60
Gambar 3.14 Sequence Diagram Kelola Data Nasabah.....	61
Gambar 3.15 Sequence Diagram Kelola Data Pertanyaan Survei	62
Gambar 3.16 Sequence Diagram Kelola User Customer Service.....	63
Gambar 3.17 Sequence Diagram Kelola User Supervisor	64
Gambar 3.18 Sequence Diagram Report	65
Gambar 3.19 Class Diagram Survei Kepuasan Nasabah	66
Gambar 3.20 Interface Login	69
Gambar 3.21 Interface Menu Customer Service	70
Gambar 3.22 Interface Menu Data Nasabah	71
Gambar 3.23 Interface Menu Tambah Nasabah	72
Gambar 3.24 Interface Menu Data Survey	73
Gambar 3.25 Interface Menu Isi Survey	74
Gambar 3.26 Interface Menu Option Customer Service	75
Gambar 3.27 Interface Home Supervisor	76
Gambar 3.28 Interface Data CSO Supervisor	77
Gambar 3.29 Interface Tambah Data CSO Supervisor	78
Gambar 3.30 Interface CSO Account Supervisor	79
Gambar 3.31 Interface Ubah Data CSO Supervisor	80
Gambar 3.32 Interface Approval Data Supervisor.....	81
Gambar 3.33 Interface Rating CSO	82
Gambar 3.34 Interface Menu Option Supervisor	83
Gambar 3.35 Interface Menu Home Manager	84

Gambar 3.36 Interface Periode Manager	85
Gambar 3.37 Interface Tambah Data Periode Manager.....	86
Gambar 3.38 Interface Ubah Data Periode Manager	87
Gambar 3.39 Interface Laporan Data Survey	88
Gambar 3.40 Interface Data Supervisor.....	89
Gambar 3.41 Interface Tambah Data Supervisor Manager	90
Gambar 3.42 Interface Account Data Supervisor Manager	91
Gambar 3.43 Interface Ubah Account Data Supervisor Manager	92
Gambar 4.2 : Implementasi Basis Data	90
Gambar 4.1 : Tabel Customer Service Officer	91
Gambar 4.2 : Tabel Nasabah	91
Gambar 4.3 : Tabel User	92
Gambar 4.4 : Tabel Database Survey	92
Gambar 4.5 : Tabel Periode	92
Gambar 4.6 : Tabel Vrating Total	93
Gambar 4.7 : Tabel VReport Bulanan	93
Gambar 4.8 : Tampilan Login	94
Gambar 4.9 : Tampilan Home Customer Service	94
Gambar 4.10: Tampilan Menu Data Nasabah	95
Gambar 4.11: Tampilan Tambah Data Nasabah	95
Gambar 4.12: Tampilan Ubah Data Nasabah	96
Gambar 4.14: Tampilan Isi Survey	97
Gambar 4.15: Tampilan Hasil Survey	98
Gambar 4.16: Tampilan Option Account	98
Gambar 4.17: Tampilan Data Customer Service pada Account Supervisor ...	99
Gambar 4.18: Tampilan Tambah Customer Service	99
Gambar 4.19: Tampilan Tambah Customer Service	100
Gambar 4.20: Tampilan Ubah Data Customer Service	100
Gambar 4.21: Tampilan Approval Data Survey	101
Gambar 4.22: Tampilan Ubah Data Survey	101
Gambar 4.23: Tampilan Rating Customer Service	102
Gambar 4.24: Tampilan Rating Customer Service View	102
Gambar 4.25: Tampilan Option Account Supervisor	103
Gambar 4.26: Tampilan Home Manager	103
Gambar 4.27: Tampilan Data Periode	104
Gambar 4.28: Tampilan Tambah Data Periode	104
Gambar 4.29: Tampilan Laporan Data Survey	105
Gambar 4.30: Tampilan Hasil Laporan Data Survey	105
Gambar 4.31: Tampilan Tambah Data Supervisor	106
Gambar 4.32: Tampilan Tambah Account Supervisor	106
Gambar 4.33: Tampilan Ubah Data Supervisor	107
Gambar 4.28: Tampilan Option Account Manager	107

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol Use Case Diagram	9
Tabel 2.2 Simbol Class Diagram	11
Tabel 2.3 Simbol Sequence Diagram	12
Tabel 2.4 Simbol Activity Diagram	14
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel X.....	34
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Y	35
Tabel 3.3 Total rekening Tabungan Nasabah	36
Tabel 3.4 Koefisien Validitas Variabel X	40
Tabel 3.5 Koefisien Validitas Variabel Y	40
Tabel 3.6 Koefisien Reliabilitas Variabel X	42
Tabel 3.7 Koefisien Reliabilitas Variabel Y	42
Tabel 3.8 Skenario Use Case Kelola Data Nasabah	44
Tabel 3.9 Skenario Use Case Kelola Data Survei Nasabah	44
Tabel 3.10 Skenario Use Case Kelola User Customer Service	45
Tabel 3.11 Skenario Use Case Kelola User Supervisor	45
Tabel 3.12 Skenario Use Case Report	45
Tabel 3.13 Skenario Activity Diagram Login Customer Service	47
Tabel 3.14 Skenario Activity Diagram Login Supervisor	48
Tabel 3.15 Skenario Activity Diagram Login Manager	49
Tabel 3.16 Skenario Activity Diagram Kelola Data Nasabah	51
Tabel 3.17 Skenario Activity Diagram Kelola Data Survei	53
Tabel 3.18 Skenario Activity Diagram Kelola User Customer Service	55
Tabel 3.19 Skenario Activity Diagram Kelola User Supervisor	57
Tabel 3.20 Skenario Activity Diagram Kelola Rating Customer Service	58
Tabel 3.21 Skenario Activity Diagram Report	59
Tabel 3.22 Skenario Sequence Diagram Login All Actor	60
Tabel 3.23 Skenario Sequence Diagram Kelola Data Nasabah	61
Tabel 3.24 Skenario Sequence Diagram Kelola Data Pertanyaan Survei	62
Tabel 3.25 Skenario Sequence Diagram Kelola User Customer Service	63
Tabel 3.26 Skenario Sequence Diagram Kelola User Supervisor.....	64
Tabel 3.27 Skenario Sequence Diagram Report	65
Tabel 3.28 Tabel User	67
Tabel 3.29 Tabel Nasabah	67
Tabel 3.30 Tabel Cso	67
Tabel 3.31 Tabel Periode	68
Tabel 3.32 Tabel Vrating	68
Tabel 3.33 Tabel Vratingtotal	68
Tabel 3.34 Tabel Vreportbulanan	69