



**SISTEM PENANGANAN PERMINTAAN DAN KELUHAN
NASABAH KARTU KREDIT BERBASIS WEB STUDY KASUS
BANK XYZ**

SKRIPSI

ZUNIAR PRIHATIN

1210513024

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
2016**



**SISTEM PENANGANAN PERMINTAAN DAN KELUHAN
NASABAH KARTU KREDIT BERBASIS WEB STUDY KASUS
BANK XYZ**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer**

ZUNIAR PRIHATIN

1210513024

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PRPGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
2016**

Pernyataan Orisinalitas

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Zuniar Prihatin

NPM : 1210513024

Tanggal : 7 Januari 2016

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 7 Januari 2016

Yang Menyatakan,



(Zuniar Prihatin)

Lembar Pengesahan

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Zuniar Prihatin

NRP : 121.0513.024

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : Sistem Penanganan Permintaan Dan Keluhan Nasabah Kartu
Kredit Berbasis Web Study Kasus Bank XYZ

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.



Yuni Widiastiwi, S.Kom., M.Si

Ketua Penguji



Anita Muliawati, S.Kom., MTI

Penguji I



Erly Krisnanik, S.Kom., MM

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Nidjo Sandjojo., M.Sc.

Dekan



Ati Zaidiah, S.Kom., MTI

Ka.Prodi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 25 Januari 2016

Pernyataan Persetujuan Publikasi Skripsi Untuk Kepentingan Akademis

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zuniar Prihatin
NRP : 121.0513.024
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : Sistem Informasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“SISTEM PENANGANAN PERMINTAAN DAN KELUHAN NASABAH KARTU KREDIT BERBASIS WEB STUDY KASUS BANK XYZ”

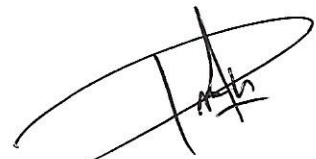
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 7 Januari 2016

Yang Menyatakan,



(Zuniar Prihatin)

SISTEM PENANGANAN PERMINTAAN DAN KELUHAN NASABAH KARTU KREDIT BERBASIS WEB STUDY KASUS BANK XYZ

Zuniar Prihatin

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk pengembangan sistem informasi penanganan permintaan dan keluhan nasabah kartu kredit pada Bank XYZ. Aplikasi permintaan dan keluhan nasabah berbasis web yang akan dibangun dapat melakukan perekaman data yang diajukan oleh nasabah ke dalam sistem melalui aplikasi secara online, selain itu dapat memberikan informasi terkait tenggat waktu untuk menyelesaikan setiap permintaan dan keluhan yang datang dari nasabah. Aplikasi ini menggunakan metode *waterfall* yaitu suatu proses pembuatan situs web secara terstruktur dan berurutan di mulai dari penentuan masalah, analisa kebutuhan, perancangan implementasi, integrasi, uji coba sistem, dan penempatan situs web dan pemeliharaan. SDLC (*System Development Life Cycle*) yang didokumentasikan dengan diagram alir data dan sistem tiketing. Hasil penelitian adalah aplikasi ini dapat mengatasi jarak antara nasabah dan pihak kartu kredit serta dapat mengatasi pencarian tiket permohonan yang belum bisa diatasi secara manual sehingga dapat meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga.

Kata Kunci : Pengaduan Keluhan, Keluhan Online, Kartu Kredit

COMPLAINT HANDLING SYSTEM DEMAND AND CREDIT CARDS WEB-BASED CUSTOMER CASE STUDY BANK XYZ

Zuniar Prihatin

Abstract

This research was conducted for the development of information systems handling requests and complaints of credit card customers on Bank XYZ. Demand applications and web-based customer complaint will be built to perform the data recording of the complaint by the customer into the system through the online application, but it can provide information related to deadlines to complete each request and complaints come from customers. This application uses the method waterfall that is a process of making a website in a structured and sequential start of the determination of the issues, needs analysis, design implementation, integration, testing systems, and web site placement and maintenance. SDLC (System Development Life Cycle) documented data flow diagram and ticketing systems. The results showed that the application can overcome the distance between the customer and the credit card, and can cope with the search request tickets that can not be solved manually so as to improve the efficiency of time and energy.

Keywords: Complaints, Complaints Online, Credit Card

Kata Pengantar

Dengan mengucapkan segala puji serta syukur kehadirat Allah SWT. Tuhan yang berkuasa atas nikmat dan karunia-NYA yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

Setelah melalui proses panjang yang telah mengiringi akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan mengambil judul ***“Sistem Penanganan Permintaan Dan Keluhan Nasabah Berbasis Web Study Kasus BANK XYZ”***. Pada kesempatan yang sangat baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

1. Keluarga, Khususnya orang tua penulis yang selama ini mendukung baik materil maupun non materil serta tidak lelah memberikan doa dan kasih sayangnya kepada penulis.
2. Bpk. Dr. Nidjo Sandjojo, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Ibu Erly Krisnanik SKOM., MM., selaku pembimbing penulis yang telah memberikan petunjuk dan masukan, serta meluangkan waktu untuk membimbing hingga terselesaikannya tugas akhir penulis.
4. Rekan–rekan kerja penulis di Card Service Department yang selalu memberi dukungan kepada penulis

Penulis menyadari bahwa di dalam penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangatlah diharapkan penulis sebagai timbal balik atas apa yang penulis tuangkan di tugas akhir ini dan demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga penulisan tugas akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Jakarta, 7 Januari 2016

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Halaman Pernyataan Orisinalitas	
Halaman Pengesahan	
Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi	
Abstrak	
Abstract	
Kata Pengantar	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR SIMBOL.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
1.4 Ruang Lingkup	3
1.5 Manfaat.....	3
1.6 Luaran yang diharapkan	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Pengertian Perbankan.....	5
2.2 Pengertian Kartu Kredit	5
2.3 Jenis-Jenis Kartu Kredit	7
2.4 Customer Care.....	12
2.5 Sistem Informasi Manajemen.....	13
2.6 Unified Modelling Language (UML).....	15
2.7 Basis Data.....	17
2.8 Jaringan Komunikasi.....	18
2.9 Pengertian SQL	19
2.10 PHP (Hypertext Preprocessor).....	20
2.11 Penelitian Sejenis	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Kerangka Berpikir	22
3.2 Pendekatan Penelitian	24
3.3 Metode Pengumpulan Data	24
3.4 Kebutuhan Alat dan Bahan	24

3.5 Objek Penelitian	25
3.6 Jadwal Penelitian.....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Profil Perusahaan.....	26
4.2 Prosedur Sistem Berjalan	35
4.3 Identifikasi Objek.....	36
4.4 Identifikasi Masalah	38
4.5 Masalah Pokok	39
4.6 Pemecahan Masalah	40
4.7 Analisa Kebutuhan Sistem	40
4.8 Rancangan Sistem Usulan.....	41
4.9 Sistem Usulan.....	41
4.10 Rancangan Logik.....	42
4.11 Activity Diagram Sistem Usulan.....	44
4.12 Class Diagram	47
4.13 Rancangan Fisik	48
4.14 Rancangan Kode	50
4.15 Rancangan Data.....	51
4.16 Rancangan Tampilan Web	54
4.17 Konfigurasi Sistem Usulan.....	55
4.18 Implementasi Sistem	56
BAB V PENUTUP	60
5.1 Simpulan.....	60
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

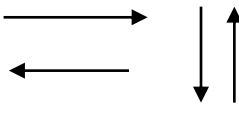
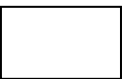
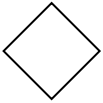
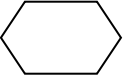
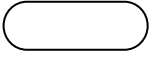
Gambar 1	Flowchart Metodologi Penelitian.....	22
Gambar 2	Struktur Organisasi Bank Xyz	33
Gambar 3	Struktur Organisasi Unit Corr Correspondence	34
Gambar 4	Use Case Sistem Berjalan	36
Gambar 5	Usecase Diagram Sistem Usulan Login Dan Logout	42
Gambar 6	Usecase Diagram Sistem Usulan	42
Gambar 7	Activity Diagram Sistem Usulan Input Keluhan	43
Gambar 8	Activity Diagram Sistem View Jawab Keluhan	44
Gambar 9	Activity Diagram Sistem Usulan Ditribusi Keluhan	44
Gambar 10	Activity Diagram Sistem Usulan Jawab Keluhan.....	45
Gambar 11	Activity Diagram Sistem Usulan Update Informasi	45
Gambar 12	Activity Diagram Sistem Usulan View Laporan	46
Gambar 13	Class Diagram Sistem Usulan	46
Gambar 14	Bagan Pembagian Modul Pengolahan	47
Gambar 15	Menu User	47
Gambar 16	Menu Agent	48
Gambar 17	Menu Team Leader	48
Gambar 18	Menu Supervisor	48
Gambar 19	Menu Admin	49

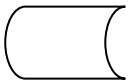
DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jadwal Kegiatan Penelitian	25
Tabel 2	Deskrip Aktor Usecase Diagram Sistem Berjalan	36
Tabel 3	Daftar Istilah Usecase Sistem Usulan	43
Tabel 4	Rancangan Data Login	51
Tabel 5	Rancangan Data Kategori	51
Tabel 6	Rancangan Data Pegawai	51
Tabel 7	Rancangan Data Nasabah	52
Tabel 8	Rancangan Data Keluhan	52
Tabel 9	Rancangan Data Jawab Keluhan	53
Tabel 10	Rancangan Masukan	53
Tabel 11	Rancangan Keluaran	54

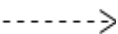
DAFTAR SIMBOL

1. Flowchart

No	Simbol	Nama Simbol	Penggunaan
1		Arus / Flow	Penghubung antara prosedur / proses
2		Connector	Simbol keluar / masuk prosedur atau proses dalam lembar / halaman yang sama
3		Off-line Connector	Simbol keluar / masuk prosedur atau proses dalam lembar / halaman yang lain
4		Process	Simbol yang menunjukkan pengolahan yang dilakukan Komputer
5		Decision	Simbol untuk kondisi yang akan menghasilkan beberapa kemungkinan jawaban / aksi
6		Predefined Process	Simbol untuk mempersiapkan penyimpanan yang akan digunakan sebagai tempat pengolahan didalam storage
7		Terminal	Simbol untuk permulaan atau akhir dari suatu program
8		Manual Input	Simbol untuk pemasukan data secara manual on-line keyboard

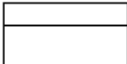
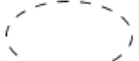
9		Input-Output	Simbol yang menyatakan proses input dan output tanpa tergantung dengan jenis peralatannya
10		Document	Simbol yang menyatakan input berasal dari dokumen dalam bentuk kertas atau output di cetak dikertas
11		Disk and On-line Storage	Simbol untuk menyatakan input berasal dari disk atau output di simpan ke disk

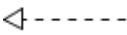
2. Use Case Diagram

NO	GAMBAR	NAMA	KETERANGAN
1		<i>Actor</i>	Menspesifikasikan himpunan peran yang pengguna mainkan ketika berinteraksi dengan <i>use case</i> .
2		<i>Dependency</i>	Hubungan dimana perubahan yang terjadi pada suatu elemen mandiri (<i>independent</i>) akan mempengaruhi elemen yang bergantung padanya elemen yang tidak mandiri (<i>independent</i>).
3		<i>Generalization</i> <i>n</i>	Hubungan dimana objek anak (<i>descendent</i>) berbagi perilaku dan struktur data dari objek yang ada di atasnya objek induk (<i>ancestor</i>).
4		<i>Include</i>	Menspesifikasikan bahwa <i>use case</i> sumber secara <i>eksplisit</i> .

5		<i>Extend</i>	Menspesifikasikan bahwa <i>use case</i> target memperluas perilaku dari <i>use case</i> sumber pada suatu titik yang diberikan.
6		<i>Association</i>	Apa yang menghubungkan antara objek satu dengan objek lainnya.
7		<i>System</i>	Menspesifikasikan paket yang menampilkan sistem secara terbatas.
8		<i>Use Case</i>	Deskripsi dari urutan aksi-aksi yang ditampilkan sistem yang menghasilkan suatu hasil yang terukur bagi suatu aktor
9		<i>Collaboration</i>	Interaksi aturan-aturan dan elemen lain yang bekerja sama untuk menyediakan perilaku yang lebih besar dari jumlah dan elemen-elemennya (sinergi).
10		<i>Note</i>	Elemen fisik yang eksis saat aplikasi dijalankan dan mencerminkan suatu sumber daya komputasi

3. Class Diagram

NO	GAMBAR	NAMA	KETERANGAN
1		<i>Generalization</i>	Hubungan dimana objek anak (<i>descendent</i>) berbagi perilaku dan struktur data dari objek yang ada di atasnya objek induk (<i>ancestor</i>).
2		<i>Nary Association</i>	Upaya untuk menghindari asosiasi dengan lebih dari 2 objek.
3		<i>Class</i>	Himpunan dari objek-objek yang berbagi atribut serta operasi yang sama.
4		<i>Collaboration</i>	Deskripsi dari urutan aksi-aksi yang ditampilkan sistem yang menghasilkan suatu hasil yang terukur bagi suatu aktor

5		<i>Realization</i>	Operasi yang benar-benar dilakukan oleh suatu objek.
6		<i>Dependency</i>	Hubungan dimana perubahan yang terjadi pada suatu elemen mandiri (<i>independent</i>) akan memengaruhi elemen yang bergantung padanya elemen yang tidak mandiri
7		<i>Association</i>	Apa yang menghubungkan antara objek satu dengan objek lainnya

4. Activity Diagram

NO	GAMBAR	NAMA	KETERANGAN
1		<i>Activity</i>	Memperlihatkan bagaimana masing-masing kelas antarmuka saling berinteraksi satu sama lain
2		<i>Action</i>	State dari sistem yang mencerminkan eksekusi dari suatu aksi
3		<i>Initial Node</i>	Bagaimana objek dibentuk atau diawali.
4		<i>Activity Final Node</i>	Bagaimana objek dibentuk dan dihancurkan
5		<i>Fork Node</i>	Satu aliran yang pada tahap tertentu berubah menjadi beberapa aliran

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Rancangan Area Login User
Lampiran 2 Rancangan Area Input Keluhan Nasabah
Lampiran 3 Rancangan Area Input Jawaban Keluhan Nasabah
Lampiran 4 Rancangan Form Add User
Lampiran 5 Rancangan Form Add Kategori
Lampiran 6 Rancangan Output Jawaban Pengaduan
Lampiran 7 Rancangan Report Pengaduan
Lampiran 8 Tampilan Login Aplikasi
Lampiran 9 Tampilan Form Input Keluhan Nasabah
Lampiran 10 Tampilan Form Jawab Keluhan
Lampiran 11 Tampilan Form Add User
Lampiran 12 Tampilan Form Add Kategori