

BAB VII – KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

VII - 1

7.2 Saran

VII - 2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

A large, light blue watermark logo is centered on the page. It features a stylized, rounded square frame containing several overlapping, curved, ribbon-like shapes that form a complex, abstract design. Below the logo, the text "STTTELKOM" is written in a large, light blue, serif font.

3.2.4.1	Analisis Kebutuhan Sistem	III - 8
3.2.4.2	Pemodelan Sistem Informasi	III - 8
3.2.4.3	Perancangan Basis Data	III - 9
3.2.5	Tahap Implementasi & Pengujian	III - 9
3.2.6	Kesimpulan dan Saran	III - 9
 BAB IV – PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		
4.1	Proses Bisnis Eksisting	IV - 1
4.1.1	Identifikasi Proses Bisnis Eksisting	IV - 1
4.1.2	Identifikasi Sub Proses	IV - 1
4.1.3	Identifikasi Input-Output	IV - 3
4.2	Identifikasi Kebutuhan Dokumen eTOM	IV - 3
 BAB V – ANALISIS DAN PEMETAAN		
5.1	Referensi Model Bisnis	V - 1
5.2	Pengembangan Model eTOM	V - 2
5.2.1	Model Proses Bisnis	V - 2
5.2.2	Model Framework	V - 3
5.2.3	Model Sistem Informasi	V - 3
5.2.4	Model Goal	V - 4
5.2.5	Model Organisasi	V - 5
5.3	Analisis & Pemetaan Proses Bisnis	V - 6
5.3.1	Penentuan Area Pengelompokan Proses	V - 6
5.3.1.1	Kerangka Kerja eTOM Level 0	V - 6
5.3.1.2	Kerangka Kerja eTOM Level 1	V - 8
5.3.1.3	Kerangka Kerja eTOM Level 2	V - 11
5.3.1.4	Kerangka Kerja eTOM Level 3	V - 12
5.3.2	Dekomposisi Proses	V - 17
5.3.3	Perancangan Aliran Proses	V - 21
5.3.4	Penentuan Process Owner	V - 21
5.4	Analisis Implementasi ARIS	V - 22
5.5	Analisis Kekuatan Dan Kelemahan Pemetaan	V - 23
5.5.1	Analisis Kekuatan	V - 23
5.5.1	Analisis Kelemahan	V - 23
5.5.2	Analisis Perbandingan	V - 24
 BAB VI – PERANCANGAN SISTEM INFORMASI		
6.1.	Fungsi Sistem	VI - 1
6.2.	Identifikasi Kebutuhan Hardware & Software	VI - 2
6.3.	Identifikasi User Profile	VI - 3
6.4.	Perancangan Sistem	VI - 4
6.4.1	Diagram Use Case	VI - 4
6.4.2	Diagram Sekuensial	VI - 9
6.4.3	Diagram Kelas	VI - 12
6.4.4	Perancangan Database	VI - 12
6.4.4.1	Entity Relationship Model	VI - 13
6.4.4.1	Struktur Tabel skema Relasional	VI - 14
6.4.5	Perancangan Sstem Informasi	VI - 15
6.4.5.1	Struktur Menu	VI - 15
6.4.5.2	Perancangan Interface	VI - 15
6.4.5.3	Pengujian Program	VI - 16

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSEMBAHAN	
ABSTRACT	i
ABSTRAKSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR ISTILAH	ix
BAB I – PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	I - 1
1.2. Perumusan Masalah	I - 3
1.3. Tujuan Penelitian	I - 3
1.4. Manfaat Penelitian	I - 3
1.5. Batasan Masalah	I - 3
BAB II – LANDASAN TEORI	
2.1. Sekilas PT. TELKOM	II - 1
2.2. Customer Relationship Management	II - 2
2.2.1 Definisi CRM	II - 2
2.2.2 eCRM	II - 2
2.3. eTOM	II - 3
2.3.1 Definisi Pemetaan Proses	II - 3
2.3.2 Definisi eTOM	II - 3
2.3.3 Kerangka Proses Bisnis eTOM	II - 4
2.3.3.1 Kerangka eTOM Level 0	II - 4
2.3.3.2 Kerangka eTOM Level 1	II - 5
2.3.4 Pemodelan Aliran Proses eTOM	II - 6
2.4 Perancangan Sistem Informasi	II - 6
2.4.1 Definisi Pemrograman Berorientasi Obyek	II - 6
2.4.2 Alat Bantu Perancangan Sistem Informasi	II - 7
2.4.3 Diagram UML	II - 7
BAB III – METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Model Konseptual	III - 1
3.2 Kerangka Pemecahan Masalah	III - 3
3.2.1 Tahap Inisialisasi	III - 4
3.2.1.1 Perumusan Masalah	III - 4
3.2.1.2 Tujuan Penelitian	III - 4
3.2.2 Tahap Pendefinisian Sistem	III - 4
3.2.2.1 Studi Pustaka	III - 4
3.2.2.2 Studi Lapangan	III - 4
3.2.2.3 Pengumpulan Dan Pengolahan Data	III - 4
3.2.3 Tahap Analisis Sistem	III - 5
3.2.3.1 Penentuan Area Penggrupan	III - 5
3.2.3.2 Dekomposisi Proses	III - 6
3.2.3.3 Perancangan Aliran Proses	III - 7
3.2.4 Tahap Perancangan Aplikasi CRM	III - 8