

**APLIKASI BUSINESS INTELLIGENCE DATA COMPLAIN
CUSTOMER
PADA PT.VISIONET INTERNASIONAL
DI KOTA PANGKALPINANG**

LAPORAN KERJA PRAKTEK



Oleh :

NIM

NAMA

1. 1522500005

DESI RATNA SARI

2. 1522500118

VICKY DEVANTI

3. 1522500154

LOLA LOVITASARI

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
STMIK ATMA LUHUR
PANGKALPINANG**

2018/2019



**SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN
KOMPUTER ATMA LUHUR**

PERSETUJUAN LAPORAN KERJA PRAKTEK


Program Studi : Sistem Infomasi

Jenjang Studi : Strata 1

Judul : **APLIKASI BUSINESS INTELLIGENCE DATA COMPLAIN CUSTOMER
PADA PT.VISIONET INTERNASIONAL
DI KOTA PANGKALPINANG**

	NIM	NAMA
1.	1522500005	DESI RATNA SARI
2.	1522500118	VICKY DEVANTI
3.	1522500154	LOLA LOVITASARI

Menyetujui
Pembimbing

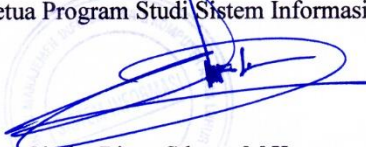

Agus Dendi R, S.kom, M.kom
NIDN 0231087901

Pangkalpinang, januari 2018
Pembimbing Lapangan,



Yuda Saputra, S.Pd.I

Mengetahui,
Ketua Program Studi Sistem Informasi


Okkita Rizan, S.kom, M.Kom
NIDN 0211108306

LEMBAR PENGESAHAN SELESAI KP

Dinyatakan bahwa:

1. Desi ratna sari (1522500005)
2. Vicky devanti (1522500118)
3. Lola lovitasaki (1522500154)

Telah melaksanakan kegiatan Kerja Praktek dari **24 Oktober 2018** sampai dengan **9 Januari 2019** dengan baik.

Nama Instansi PT. VISIONET INTERNASIONAL

Alamat Jl. Letkol Rusli Ramli, ps. Padi, Grimaya, Pangkalpinang

Pembimbing Praktek
Tanggal, 09 Januari 2019



PT. J&E Informatika

Yuda Saputra, S.Pd.I

ABSTRAK

Teknologi informasi berkembang dengan cepat dan sangat berpengaruh terhadap peningkatan efisiensi serta efektivitas kegiatan bisnis dalam mengembangkan perusahaan. Termasuk dalam aplikasi *complain customer*. Dimana dalam hal ini masih terbilang jarang bagi perusahaan menerapkan sistem *business intelligence*. Oleh karena itu, penulis memiliki inisiatif untuk membantu bagian personalia personalia dalam *complain customer* dengan sistem *business intelligence* berdasarkan konsep *Framework for the Application of System Thinking* (FAST). Dengan menggunakan *business intelligence* diharapkan dapat membantu dalam *complain customer* dengan mengurangi resiko tidak sesuai bidang dan *skill* pada *complain customer*. Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa kriteria calon karyawan yang diinginkan menjadi lebih efektif menggunakan konsep *business intelligence*.

Kata kunci : *complain customer*, FAST, *business intelligence*



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'aalamin.

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT sebagai ucapan terima kasih atas karunia-NYA, Sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Kuliah Praktek ini.

Kuliah Praktek ini merupakan salah satu matakuliah yang wajib ditempuh di Program Studi Sistem Informasi STMIK Atma Luhur Pangkalpinang. Laporan Kuliah Praktek ini disusun sebagai pelengkap kuliah praktek yang dilaksanakan di *Revolution In Payment* Pangkalpinang.

Kami menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan banyak pihak, maka kami tidak akan dapat menyelesaikan laporan Kuliah Praktek ini dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, kami menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah menciptakan dan melimpahkan rahmat-NYA.
2. Bapak Drs. Djaetun H.S yang telah mendirikan STMIK Atma Luhur Pangkalpinang
3. Bapak Dr. Husni Teja Sukmana, ST, M. Sc. selaku Ketua STMIK Atma Luhur Pangkalpinang
4. Bapak Okkita Rizan, S.Kom, M.Kom, selaku ketua prodi Sistem Informasi
5. Bapak Agus Dendi R., S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan serta arahan kepada kami
6. Bapak dan Ibu Dosen STMIK Atma Luhur yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada kami selama menjalani perkuliahan dan ilmu tersebut dapat diimplementasikan oleh kami dalam menyelesaikan laporan Kuliah Praktek ini.
7. Keluarga telah memberikan bantuan moral, materi, semangat maupun doa untuk keberhasilan kepada kami dalam menyelesaikan laporan Kuliah Praktek ini.
8. Teman-teman dan seperjuangan dalam mengerjakan Laporan Kuliah Praktek (KP).

Kami menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari laporan ini, baik dari materi maupun teknik penyajiannya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman kami. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan.

Diharapkan sekiranya Laporan Kuliah Praktek ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa STMIK Atma Luhur Pangkalpinang yang nantinya akan menulis Laporan Kuliah Praktek (KP) dengan topik yang sama.



DAFTAR ISI

Halaman

JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
DAFTAR ISI.....	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Maksud dan Tujuan Kuliah Praktek	2
1.5 Metodologi Penelitian	3
1.6 Sistematika Laporan Kuliah Praktek	4

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Business Intelligence	6
2.1.1 Definisi <i>Business Intelligence</i>	6
2.1.2Manfaat <i>Business Intelligence</i>	7
2.2 Model FAST	7
2.3 Metode Berorientasi Objek	10
2.4 UML (<i>Unified Modelling Language</i>)	10
2.4.1 Diagram-Diagram UML	11
a. <i>Activity Diagram</i>	11
b. <i>Usecase Diagram</i>	15
c. <i>Class Diagram</i>	17

d. <i>Sequance Diagram</i>	18
----------------------------------	----

BAB III TINJAUAN ORGANISASI

3.1 Profil Instansi Tempat KP	22
3.2 Struktur Organisasi	24
3.3 Tugas dan Wewenang	25

BAB IV ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM

4.1 Ruang Lingkup Model FAST	26
4.2 Proses Bisnis	28
4.3 Analisa Masukan.....	31
4.4 Analisa Keluaran.....	32
4.5 Identifikasi Kebutuhan.....	32
4.6 <i>Usecase Diagram</i>	34
4.7 Deskripsi <i>Usecase</i>	34
4.8 <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD).....	37
4.9 Transformasi ERD ke LRS	38
4.10 <i>Logical Record Structure</i> (LRS).....	39
4.11 Tabel LRS	40
4.12 Spesifikasi Basis Data.....	41
4.13 <i>Squance Diagram</i>	47
4.14 Rancangan Layar Hasil Penilaian Kendala.....	54
4.1.4.1 Simulasi Hasil Peringkat Penilaian Kendala.....	55
4.1.4.2 Hasil Solusi Kebutuhan Utama	56
4.1.4.3 Sampel Hasil Penilaian Kendala	57
4.1.4.4 Peringkat Penilaian Kendala Berdasarkan BI.....	58

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	60

DAFTAR PUSTAKA.....	62
----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	63
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 <i>Usecase Diagram</i>	15
Tabel 4.1 Tabel <i>User</i>	40
Tabel 4.2 Tabel Formulir <i>Complain Customer</i>	40
Tabel 4.3 Tabel Lampiran Laporan Kendala	40
Tabel 4.4 Tabel Data <i>Complain Customer</i>	40
Tabel 4.5 Tabel Data <i>Brand Presenter</i>	41
Tabel 4.6 Tabel <i>Data No Etiket</i>	41
Tabel 4.7 Spesifikasi Basis <i>User</i>	41
Tabel 4.8 Spesifikasi Data <i>Complain Customer</i>	42
Tabel 4.9 Spesifikasi Basis Data Lampiran Laporan Kendala	43
Tabel 4.10 Spesifikasi Basis Data <i>Complain Customer</i>	44
Tabel 4.11 Spesifikasi Basis Data <i>Brand Presenter</i>	45
Tabel 4.12 Spesifikasi Basis Data <i>No Etiket</i>	46
Tabel 4.13 Tabel Hasil Penilaian Peringkat Kendala <i>Complain Customer</i>	55
Tabel 4.14 <i>Requirement Analysis</i>	56
Tabel 4.15 Tabel Hasil Penilaian Kendala <i>Complain Customer</i>	57
Tabel 4.16 Tabel Peringkat Indeks <i>Complain Customer</i>	59



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Metodologi <i>FAST</i>	8
Gambar 2.2 <i>start point</i>	11
Gambar 2.3 <i>End point</i>	11
Gambar 2.4 <i>Activities</i>	12
Gambar 2.5 <i>Black Hole Activities</i>	12
Gambar 2.6 <i>Miracle Activies</i>	12
Gambar 2.7 <i>Fork</i>	12
Gambar 2.8 <i>Fork dengan Decision</i>	13
Gambar 2.9 <i>Join</i>	13
Gambar 2.10 <i>Decision Point</i>	14
Gambar 2.11 <i>Object</i>	19
Gambar 2.12 <i>Actor</i>	19
Gambar 2.13 <i>Boundary</i>	19
Gambar 2.14 <i>Control</i>	20
Gambar 2.15 <i>Entity</i>	20
Gambar 2.16 <i>Lifeline</i>	20
Gambar 2.17 <i>Activation</i>	21
Gambar 2.18 <i>Message</i>	21
Gambar 2.19 <i>Loop</i>	21
Gambar 3.1 Struktur Organisasi	24
Gambar 4.1 Pengisian Data Formulir <i>Complain Customer</i>	28
Gambar 4.2 Pengisian Data <i>Complain</i> ke CS OVO	29
Gambar 4.3 Pengrekanan Data <i>Complain Customer</i>	30
Gambar 4.4 <i>Usecase Diagram</i>	34
Gambar 4.5 <i>Entity Relationship Diagram (ERD) Complain Customer</i>	37
Gambar 4.6 <i>Transformasi ERD ke LRS Complain Customer</i>	38
Gambar 4.7 <i>LRS (Logical Record Struktur)</i>	39
Gambar 4.8 <i>Squence Diagram</i> Entry Data Login.....	47
Gambar 4.9 <i>Squence Diagram</i> Cetak Data Formulir <i>Complain Customer</i>	48
Gambar 4.10 <i>Squence Diagram</i> Entry Data <i>Complain Customer</i>	49
Gambar 4.11 <i>Squence Diagram</i> Entry Data <i>Brand Presenter</i>	50

Gambar 4.12 *Squence Diagram* Entry Data Lampiran Kendala 51
Gambar 4.13 *Squence Diagram* Entry Mengirim Data *Complain Customer*.. 52
Gambar 4.14 *Squence Diagram* Lihat Balasan..... 53
Gambar 4.15 Hasil Penilaian Kendala *Complain Customer*..... 54
Gambar 4.16 Hasil Penilaian Peringkat Kendala..... 58



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Balasan No Etiket.....	66
Lampiran 2 : Formulir Complain Customer	67
Lampiran 3 : Struck Belanja (Laporan Kendala).....	68

