

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR SINGKATAN.....	xvi
DAFTAR ISTILAH .....	xvii
<b>Bab I Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Perumusan Masalah .....	6
I.3 Tujuan Penelitian .....	6
I.4 Batasan Penelitian .....	7
I.5 Manfaat Penelitian .....	7
I.6 Sistematika Penulisan .....	7
<b>Bab II Landasan Teori .....</b>	<b>9</b>
II.1 Studi Literatur .....	9
II.1.1 Studi Mengenai Penggunaan QFD yang Berorientasi ada Kepuasan Pelanggan .....	9
II.1.2 Studi Mengenai Sistem Informasi Puskesmas Berbasis Teknologi <i>RFID Card</i> dengan menggunakan metode <i>Waterfall</i> Di Puskesmas Bihbul Kabupaten Bandung .....	9
II.1.3 Studi Mengenai Penggunaan Metode <i>Business Process</i> <i>Reengineering</i> (BPR) untuk Optimalisasi <i>Network 3G</i> .....	10
II.1.4 Perbandingan Studi Literatur .....	11
II.2 Kualitas Jasa.....	12
II.2.1 Definisi Kualitas Jasa.....	12
II.2.2 Dimensi Kualitas Jasa <i>Internet Service Provider (ISP)</i> .....	12
II.3 Metode Pengumpulan Data.....	12

II.4	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	15
II.4.1	<i>House of Quality (HOQ)</i> .....	16
II.4.2	<i>Part Deployment</i> .....	19
II.5	Metode – Metode Peningkatan Kualitas .....	21
II.6	Proses Bisnis .....	25
II.6.1	Karakteristik Proses Bisnis yang Baik .....	26
II.6.2	Tahap Dasar Pemilihan Proses untuk Diperbaiki .....	27
II.6.3	<i>Business Process Reengineering (BPR)</i> .....	27
II.7	Metode – Metode Proses Bisnis .....	32
II.8	Sistem Informasi .....	33
II.8.1	<i>Context Diagram</i> .....	34
II.8.2	<i>Data Flow Diagram</i> .....	35
II.8.3	<i>Entity Relationship Diagram</i> .....	35
II.8.4	Konsep Basis Data .....	36
II.8.5	Metodologi Pengembangan Sistem Informasi .....	37
II.9	Metode – Metode Sistem Informasi .....	41
II.10	Bahasa Pemrograman .....	42
<b>Bab III</b>	<b>Metodologi Penelitian</b> .....	<b>44</b>
III.1	Model Konseptual .....	44
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah .....	47
III.2.1	Tahap Pendahuluan .....	48
III.2.2	Tahap Pengumpulan Data .....	48
III.2.3	Tahap Analisis dan Perancangan .....	49
III.2.4	Kesimpulan dan saran .....	52
<b>Bab IV</b>	<b>Pengumpulan dan Pengolahan Data</b> .....	<b>53</b>
IV.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	53
IV.1.1	Profil TELKOM DCS Area Singaraja .....	53
IV.1.2	Visi dan Misi TELKOM DCS Area Singaraja .....	54
IV.1.3	Strategi TELKOM DCS Area Singaraja .....	54
IV.1.4	Budaya TELKOM DCS Area Singaraja .....	54
IV.2	Identifikasi Proses Bisnis <i>Existing</i> TELKOM DCS Area Singaraja .....	56
IV.3	Identifikasi <i>User</i> .....	60

IV.4	Identifikasi Kebutuhan Sistem .....	60
IV.5	Identifikasi Data <i>Benchmarking</i> .....	61
IV.5.1	Profil Perusahaan EarthLink .....	61
IV.5.2	Profil PT ABC.....	65
IV.5.3	Perbandingan Data <i>Benchmarking</i> .....	77
<b>Bab V</b>	<b>Tahap Analisis dan Perancangan .....</b>	<b>78</b>
V.1	Tahap Analisis Pemahaman Proses Kualitas Layanan <i>Existing</i> .....	78
V.2	Tahap Proses <i>Brainstorming, Fantasizing, Benchmarking</i> .....	80
V.3	Tahap Perancangan Proses.....	97
V.3.1	Perancangan Proses Sistem Informasi .....	97
V.3.2	Perancangan Proses Bisnis Usulan .....	106
V.3.3	Perancangan Prosedur Usulan.....	107
V.4	Analisis Sistem Informasi dan Proses Bisnis Usulan .....	117
V.4.1	Analisis Sistem Informasi .....	117
V.4.2	Analisis Proses Bisnis Usulan.....	118
<b>Bab VI</b>	<b>Kesimpulan dan Saran .....</b>	<b>121</b>
VI.1	Kesimpulan .....	121
VI.2	Saran Untuk TELKOM DCS Area Singaraja .....	122
VI.3	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	122
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>123</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>127</b>