

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

Fakultas Ilmu Komputer
Jurusan Teknik Informatika
Skripsi Sarjana Komputer
Semester Ganjil Tahun 2010 / 2011

ANALISIS DAN PERANCANGAN APLIKASI BASIS DATA PENGUKURAN KINERJA CUSTOMER SERVICE BERBASIS WEB PADA PT XL AXIATA TBK

| | |
|--------------|------------|
| ARIF RAHMAN | 1100006421 |
| FAUZAN AZIMA | 1100050832 |
| RIDWANSYAH | 1100053531 |

Kelas / Kelompok : 07PBT / 02

Abstrak

Tujuan penelitian skripsi ini adalah merancang aplikasi untuk mengukur kinerja *Customer Service* yang meliputi basis data kepegawaian serta basis data kinerja. Metodologi yang penulis gunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah metode analisis dan metode perancangan. Metode analisis dilakukan dengan observasi secara langsung ke perusahaan, menganalisis proses bisnis yang berjalan, melakukan studi pustaka, serta mengidentifikasi kebutuhan laporan perusahaan. Sedangkan metode perancangan yang digunakan adalah perancangan sistem basis data dan perancangan aplikasi. Hasil yang dicapai adalah aplikasi basis data pengukuran kinerja berbasis web yang dapat memberikan informasi secara cepat dan tepat dalam pengaksesan data serta laporan kinerja *Customer Service*. Simpulan yang didapat adalah aplikasi ini memberikan kemudahan kepada karyawan dalam menghasilkan laporan kinerja *Customer Service* tiap minggu, bulan, dan waktu yang ditentukan sesuai dengan *Key Performance Indicator* yang ada. Basis data yang dirancang juga dapat memberikan keamanan dan efisiensi dalam penyimpanan data.

Kata Kunci : basis data, pengukuran, kinerja, *customer service*, web.