

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR SIMBOL	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Metodologi Penelitian	3
1.4 Sistematika Penulisan	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Profil Perusahaan	9
2.1.1 Sejarah Perusahaan	9
2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	10
2.1.3 Lokasi Perusahaan	10
2.1.4 Logo Perusahaan	11
2.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan	11
2.1.4 Deskripsi Kerja Perusahaan	12
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Pengetia Sistem Informasi	13
2.2.2 <i>Customer Relationship Management</i>	14
2.2.2.1 Tahapan dalam <i>Customer Relationship Management</i>	14
2.2.2.1 Kerangka Komponen CRM	14

2.2.3	<i>Framework CRM</i>	15
2.2.4	Strategi Penjualan	18
2.2.5	Konsep Perancangan Sistem	19
2.2.5.1	Diagram Konteks	19
2.2.5.2	<i>Data Flow Diagram (DFD)</i>	20
2.2.5.3	Spesifikasi Proses (<i>Process Specification: PSPEC</i>)	20
2.2.5.4	Kamus Data (<i>Data Directory</i>)	20
2.2.5.5	BPMN (<i>Business Process Modeling Notation</i>).....	20
2.2.5.6	Jaringan Semantik (<i>Artificial Inteligence</i>)	20
2.2.5.7	<i>Flowchart</i>	21
2.2.6	Perangkat Lunak Pendukung	21
2.2.6.1	<i>Personal Home Page (PHP)</i>	21
2.2.6.2	HTML (<i>Hypertext Markp Language</i>)	21
2.2.6.3	<i>Database</i>	21
2.2.6.4	CSS (<i>Cascading Style Sheet</i>)	22
2.2.6.5	Pengujian <i>Black-Box Testing</i>	22
2.2.6.6	Pengujian <i>Use Acceptance Testing (UAT)</i>	22
2.2.7	Metode <i>Association Rule</i>	23
2.2.8	Algoritma Apriori	21
BAB 3 ANALISIS DAN PERACANGAN		27
3.1	Analisis Sistem.....	27
3.1.1	Analisis Sistem yang Sedang Berjalan	27
3.1.2	Analisis Sistem.....	27
3.1.2.1	Prosedur Penyampaian Informasi	28
3.1.2.2	Prosedur Pembelian Produk	29
3.1.3	Analisis Aturan Bisnis	32
3.1.3.1	Analisis Aturan Bisnis pada Sistem yang Sedang Bejalan	32
3.1.3.2	Analisis Aturan Bisnis pada Sistem yang Diusulkan.....	32
3.1.4	Analisis <i>Famework CRM Di Zhafran</i>	32
3.1.5	Analisis Kebutuhan Non Fungsional	44
3.1.5.1	Analisis Pengguna.....	45

3.1.5.2	Analisis Perangkat Keras	47
3.1.5.3	Analisis Perangkat Lunak	49
3.1.6	Analisis Kebutuhan Fungsional	49
3.1.6.1	Analisis Basis Data	49
3.1.6.2	Detail Atribut ERD	50
3.1.6.3	Diagram Konteks Basis Data	56
3.1.6.4	<i>Data Flow Diagram</i> (DFD) Basis Data	57
3.1.7	Spesifikasi Proses.....	73
3.1.8	Kamus Data.....	49
3.2	Perancangan Sistem	106
3.2.1	Skema Relasi.....	106
3.2.2	Struktur Tabel	107
3.2.2.1	Tabel <i>Group User</i>	107
3.2.2.2	Tabel <i>User</i>	108
3.2.2.3	Tabel Akun.....	108
3.2.2.4	Tabel Customer	110
3.2.2.5	Tabel Gudang.....	111
3.2.2.6	Tabel <i>Customer Service</i> (CS).....	111
3.2.2.7	Tabel Data Produk	112
3.2.2.8	Tabel Pemesanan.....	113
3.2.2.9	Tabel Detail Pemesanan.....	115
3.2.2.10	Tabel Rekomendasi Hasil	116
3.2.2.11	Tabel <i>Supplier</i>	116
3.2.2.12	Tabel Jenis Produk.....	116
3.2.2.13	Tabel Rekomendasi Filter	117
3.2.2.14	Tabel <i>Inventory</i> Produk.....	118
3.2.2.15	Tabel Kht Kabupaten	118
3.2.2.16	Tabel Kht Kecamatan	119
3.2.2.17	Tabel Kht Provinsi	120
3.2.2.18	Tabel Kht Kurir.....	120
3.2.3	Perancangan Struktur Menu.....	120

3.2.3.1	Struktur Menu Pimpinan Unit Usaha.....	120
3.2.3.2	Struktur Menu Marketing	121
3.2.3.3	Struktur Menu <i>Customer Service</i>	121
3.2.3.4	Struktur Menu Gudang	122
3.2.4	Perancangan Antar Muka.....	123
3.2.4.1	Perancangan Antar Muka <i>Login</i>	123
3.2.4.2	Perancangan Antar Muka Lupa <i>Password</i>	123
3.2.4.3	Perancangan Antar Muka <i>Dashboard</i>	124
3.2.4.4	Perancangan Antar Muka <i>Dashboard</i> Statistik.....	124
3.2.4.5	Perancangan Antar Muka <i>Dashboard</i> Global.....	125
3.2.4.6	Perancangan Antar Muka <i>Profil</i>	126
3.2.4.7	Perancangan Antar Muka <i>Edit Profil</i>	126
3.2.4.8	Perancangan Antar Muka <i>Settng</i>	127
3.2.4.9	Perancangan Antar Muka <i>Group User</i>	127
3.2.4.10	Perancangan Antar Muka <i>Edit Group User</i>	128
3.2.4.11	Perancangan Antar Muka <i>User</i>	128
3.2.4.12	Perancangan Antar Muka Tambah <i>User</i>	129
3.2.4.13	Perancangan Antar Muka Edit <i>User</i>	129
3.2.4.14	Perancangan Antar Muka Akun.....	130
3.2.4.15	Perancangan Antar Muka <i>Master</i>	130
3.2.4.16	Perancangan Antar Muka Gudang	131
3.2.4.17	Perancangan Antar Muka Jenis Produk	131
3.2.4.18	Perancangan Antar Muka Tambah Jenis Produk.....	132
3.2.4.19	Perancangan Antar Muka <i>Edit</i> Jenis Produk.....	132
3.2.4.20	Perancangan Antar Muka <i>Supplier</i>	133
3.2.4.21	Perancangan Antar Muka Tambah <i>Supplier</i>	133
3.2.4.22	Perancangan Antar Muka Edit <i>Supplier</i>	134
3.2.4.23	Perancangan Antar Muka <i>Customer Service</i>	134
3.2.4.24	Perancangan Antar Muka Tambah <i>Customer Service</i>	135
3.2.4.25	Perancangan Antar Muka Edit <i>Customer Service</i>	135
3.2.4.26	Perancangan Antar Muka <i>Inventory</i>	136

3.2.4.27	Perancangan Antar Muka Data Produk.....	136
3.2.4.28	Perancangan Antar Muka Tambah Data Produk.....	137
3.2.4.29	Perancangan Antar Muka <i>Edit</i> Data Produk.....	137
3.2.4.30	Perancangan Antar Muka Detail Produk.....	138
3.2.4.31	Perancangan Antar Muka <i>Inventory</i> Produk.....	138
3.2.4.32	Perancangan Antar Muka Tambah <i>Inventory</i> Produk.....	139
3.2.4.33	Perancangan Antar Muka <i>Edit Inventory</i> Produk.....	139
3.2.4.34	Perancangan Antar Muka <i>Customer</i>	140
3.2.4.35	Perancangan Antar Muka Data Pemesanan.....	140
3.2.4.36	Perancangan Antar Muka Tanah Data Pemesanan.....	141
3.2.4.37	Perancangan Antar Muka <i>Edit</i> Data Pemesanan.....	141
3.2.4.38	Perancangan Antar Muka Data <i>Customer</i>	142
3.2.4.39	Perancangan Antar Muka Tambah Data <i>Customer</i>	142
3.2.4.40	Perancangan Antar Muka <i>Edit</i> Data <i>Customer</i>	143
3.2.4.41	Perancangan Antar Muka Rekomendasi Produk.....	143
3.2.5	Perancangan Pesan.....	144
3.2.6	Perancangan Jaringan Semantik.....	144
3.2.6.1	Perancangan Jaringan Semantik Pimpinan Unit Usaha.....	145
3.2.6.2	Perancangan Jaringan Semantik <i>Marketing</i>	146
3.2.6.3	Perancangan Jaringan Semantik Gudang.....	146
3.2.6.4	Perancangan Jaringan Semantik <i>Customer Service</i>	147
3.2.7	Perancangan Prosedural.....	147
3.2.7.1	Perancangan Prosedural <i>Login</i>	147
3.2.7.2	Perancangan Prosedural Lupa <i>Password</i>	148
3.2.7.3	Perancangan Prosedural Tambah Data.....	149
3.2.7.4	Perancangan Prosedural Ubah Data.....	150
3.2.7.5	Perancangan Prosedural Hapus Data.....	151
3.2.7.6	Perancangan Prosedural Konfirmasi.....	153
3.2.7.7	Perancangan Prosedural <i>Cancel</i>	154
3.2.7.8	Perancangan Prosedural Pembayaran.....	154
3.2.7.9	Perancangan Prosedural Rekomendasi Produk.....	155

BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM.....	157
4.1 Implementasi Sstem	157
4.1.1 Perangkat Keras yang Digunakan	157
4.1.2 Perangkat Lunak yang Digunakan	158
4.1.3 Implementasi Basis Data.....	158
4.1.4 Implementasi Antarmuka.....	171
4.2 Pengujian Sistem.....	172
4.2.1 Skenario Pengujian <i>Black Box</i>	173
4.2.2 Kasus dan Hasil Pengujian.....	174
4.2.2.1 Pengujian <i>Login</i>	175
4.2.2.2 Pengujian Lupa <i>Password</i>	176
4.2.2.3 Pengujian Data <i>Group User</i>	177
4.2.2.4 Pengujian Pengolahan Data <i>User</i>	178
4.2.2.5 Pengujian Pengolahan Akun	181
4.2.2.6 Pengujian Pengolahan Data Gudang.....	182
4.2.2.7 Pengujian Pengolahan Jenis Produk	184
4.2.2.8 Pengujian Pengolahan Data <i>Supplier</i>	186
4.2.2.9 Pengujian Pengolahan Data <i>Customer Service</i>	189
4.2.2.10 Pengujian Pengolahan Data Produk.....	191
4.2.2.11 Pengujian Pengolahan Data <i>Inventory</i> Produk.....	193
4.2.2.12 Pengujian Pengolahan Data Pemesanan	195
4.2.2.13 Pengujian Pengolahan Data <i>Customer</i>	198
4.2.2.14 Pengujian Pengolahan Data Rekomendasi Produk.....	201
4.2.3 Kesimpulan Hasil Pengujian <i>Black Box</i>	202
4.3 Pengujian Pengguna Akhir (<i>User Acceptance Test</i>).....	203
4.3.1 Hasil Pengujian <i>User Acceptance Test</i>	203
4.3.2 Wawancara Pengguna Akhir	217
4.3.2.1 Wawancara Kepada Bagian <i>Marketing</i>	217
4.3.2.2 Wawancara Kepada Bagian <i>Customer Service</i>	218
4.3.2 Kesimpulan Hasil Penerimaan Pengguna	220
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	221

5.1	Kesimpulan	221
5.2	Saran	221
	DAFTAR PUSTAKA	223

