

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR SIMBOL	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
1.4 Batasan Masalah	2
1.5 Metode Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Ruang Lingkup Objek Penelitian	8
2.1.1 Sejarah Perusahaan	8
2.1.2 Logo Perusahaan	9
2.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	9
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Sistem	11
2.2.2 Informasi	11
2.2.3 Customer Relationship Management	12
2.2.3.1 Jenis CRM	12
2.2.3.2 Tahapan dalam CRM	13
2.2.3.3 Kerangka Kerja CRM	14
2.2.4 Promosi	16
2.2.5 Analisis Model RFM	17
2.2.6 State of The Art	18
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN	21

3.1	Analisis Sistem.....	21
3.1.1.	Analisis Masalah	21
3.1.2.	Analisis Sistem yang Sedang Berjalan.....	21
3.1.2.1.	Prosedur Transaksi Penjualan Produk	21
3.1.2.2.	Prosedur Transaksi Penjualan Datang Langsung	22
3.1.2.3.	Prosedur Transaksi Penjualan melalui Whatsapp.....	23
3.1.3.	Analisis Aturan Bisnis	24
3.1.3.1.	Analisis Aturan Bisnis yang Sedang Berjalan	24
3.1.3.2.	Analisis Aturan Bisnis yang Diusulkan.....	24
3.1.4.	Analisis Sistem Informasi Strategi Promosi Menggunakan Pendekatan CRM	25
3.1.4.1.	Acquisition.....	25
3.1.4.2.	Retention.....	26
3.1.4.3.	Expansion	38
3.1.5.	Analisis Kebutuhan non Fungsional	38
3.1.5.1.	Analisis Kebutuhan Perangkat Keras	38
3.1.5.2.	Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak.....	39
3.1.5.3.	Analisis Teknologi Whatsapp API Service	40
3.1.5.4.	Analisis Pengguna	41
3.1.6.	Analisis Kebutuhan Fungsional	42
3.1.6.1.	Use Case	42
3.1.6.2.	Skenario Use Case	44
3.1.6.2.1.	Skenario Login	44
3.1.6.2.2.	Skenario Pengolahan User.....	44
3.1.6.2.3.	Skenario Pengolahan Pelanggan.....	46
3.1.6.2.4.	Skenario Pengolahan Barang.....	47
3.1.6.2.5.	Skenario Pengolahan Transaksi.....	48
3.1.6.2.6.	Skenario Pengolahan Data Stock.....	49
3.1.6.2.7.	Skenario Segmentasi Pelanggan.....	50
3.1.6.2.8.	Skenario Pengolahan Pesan Promo	51
3.1.6.2.9.	Skenario Pengiriman Pesan Promosi.....	52
3.1.6.2.10.	Skenario Lihat Laporan	53

3.1.6.2.11	Skenario Lihat Informasi Perusahaan.....	53
3.1.6.2.12	Skenario Memasukan Kritik dan Saran	54
3.1.6.2.13.	Skenario Melihat data Kritik dan Saran	55
3.1.6.3.	Activity Diagram	55
3.1.6.3.1.	Activity Diagram Login	55
3.1.6.3.2.	Activity Diagram Proses Segmentasi Pelanggan	56
3.1.6.3.3.	Activity Diagram Pengiriman Pesan	58
3.1.6.3.4.	Activity Diagram Mengolah dan Melihat Pesan	58
3.1.6.3.5.	Activity Diagram Melihat Informasi Perusahaan.....	60
3.1.6.3.6.	Activity Diagram Memasukan Kritik dan Saran.....	60
3.1.6.3.7.	Activity Diagram Pengolahan Melihat Data Kritik dan Saran 62	
3.1.6.3.8.	Activity Diagram Pengolahan Transaksi Penjualan	62
3.1.6.3.9.	Activity Diagram Lihat Laporan	64
3.1.6.3.10.	Activity Diagram Melihat atau Mengolah Data Stock	65
3.1.6.3.11.	Activity Diagram Mengolah atau Melihat Data Barang... 66	
3.1.6.3.12.	Activity Diagram Lihat Melihat atau Mengolah Data Pelanggan 67	
3.1.6.3.13.	Activity Diagram Melihat atau Mengolah Data User.....	69
3.1.6.4.	Sequence Diagram	70
3.1.6.4.1.	Sequence Diagram Login	70
3.1.6.4.2.	Sequence Diagram Proses Segmentasi Pelanggan	71
3.1.6.4.3.	Sequence Diagram Pengiriman Pesan	72
3.1.6.4.4.	Sequence Diagram Mengolah atau Melihat Pesan	72
3.1.6.4.5.	Sequence Diagram Melihat Informasi Perusahaan.....	73
3.1.6.4.6.	Sequence Diagram Memasukan Kritik dan Saran.....	74
3.1.6.4.7.	Sequence Diagram Lihat Data Kritik dan Saran	75
3.1.6.4.8.	Sequence Diagram Pengolahan Transaksi Penjualan.....	75
3.1.6.4.9.	Sequence Diagram Lihat Laporan Transaksi Penjualan dan Barang 76	
3.1.6.4.10.	Sequence Diagram Mengolah atau Melihat Data Stock... 76	
3.1.6.4.11.	Sequence Diagram Mengolah atau Melihat Data Barang 77	

3.1.6.4.12.	Sequence Diagram Mengolah atau Melihat Data Pelanggan	78
3.1.6.4.13.	Sequence Diagram Mengolah atau Melihat Data User	79
3.1.6.5.	Class Diagram.....	81
3.2	Perancangan Sistem	81
3.2.1.	Skema Relasi.....	81
3.2.2.	Struktur Tabel	82
3.2.3.	Perancangan Struktur Menu.....	87
3.2.3.1.	Struktur Menu Administrator	87
3.2.3.2.	Struktur Menu Administrasi	88
3.2.3.3.	Struktur Menu Kasir	89
3.2.3.4.	Struktur Menu Pelanggan	89
3.2.4.	Perancangan Antarmuka	90
3.2.4.1.	Perancangan Antarmuka Administrator	90
3.2.4.2.	Perancangan Antarmuka Administrasi	102
3.2.4.3.	Perancangan Antarmuka Kasir	109
3.2.5.	Perancangan Pesan	110
3.2.6.	Perancangan Jaringan Semantik.....	110
3.2.6.1.	Jaringan Semantik Administrator	111
3.2.6.2.	Jaringan Semantik Administrasi	112
3.2.6.3.	Jaringan Semantik Kasir	113
BAB 4	IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN	114
4.1.	Implementasi Sistem	114
4.1.1.	Implementasi Perangkat Lunak.....	114
4.1.2.	Implementasi Perangkat Keras.....	114
4.1.3.	Implementasi Basis Data.....	114
4.1.3.1.	Tabel Roles	115
4.1.3.2.	Tabel Users	115
4.1.3.3.	Tabel Rolls.....	115
4.1.3.4.	Tabel Units.....	116
4.1.3.5.	Tabel Roll_Transactions	116
4.1.3.6.	Tabel Invoices.....	117

4.1.3.7.	Tabel customer_segmentations.....	117
4.1.3.8.	Tabel promotion_messages	118
4.1.3.9.	Tabel discount_vouchers	118
4.1.4.	Implementasi Antarmuka.....	119
4.1.4.1.	Implementasi Antarmuka Administrator	119
4.1.4.2.	Implementasi Antarmuka Administrasi	120
4.1.4.3.	Implementasi Antarmuka Kasir	120
4.1.4.4.	Implementasi Antarmuka Pelanggan	121
4.2.	Pengujian Sistem.....	121
4.2.4.	Skenario Pengujian <i>Black Box</i>	121
4.2.5.	Kasus dan Hasil Pengujian Black Box.....	122
4.2.5.1.	Pengujian Login.....	122
4.2.5.2.	Pengujian Menambah Data User	123
4.2.5.3.	Pengujian Mengedit User	124
4.2.5.4.	Pengujian Menambah Data Pelanggan	125
4.2.2.5.	Pengujian Mengedit Data Pelanggan.....	125
4.2.2.6.	Pengujian Menambah Data Barang	126
4.2.2.7.	Pengujian Mengedit Data Barang	127
4.2.2.8.	Pengujian Menambah Data Transaksi	128
4.2.2.9.	Pengujian Menambah Data Stock Barang	129
4.2.2.10.	Pengujian Mencari Stock Barang	129
4.2.2.11.	Pengujian Segmentasi Pelanggan.....	130
4.2.2.12.	Pengujian Menambahkan Data Pesan Promosi	130
4.2.2.13.	Pengujian Mengedit Data Pesan Promosi	130
4.2.2.14.	Pengujian Pengiriman Pesan Promosi.....	131
4.2.3.	Pengujian Beta	131
4.2.4.	Hasil Pengujian Beta.....	133
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		134
5.1.	Kesimpulan	134
5.2.	Saran.....	134
DAFTAR PUSTAKA		135