DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR viii
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR SIMBOL xiii
DAFTAR LAMPIRAN xv
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 2
1.3 Maksud dan Tujuan 2
1.4 Batasan Masalah 3
1.5 Metodologi Penelitian 3
1.6 Sistematika Penulisan 10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 13
2.1 Tinjauan Perusahaan 13
2.1.1 Sejarah Koperasi Pegawai dan Pensiunan PT.Pos Indonesia 13
2.1.2 Visi dan Misi 13
2.1.3 Logo Koperasi Pegawai dan Pensiunan PT.Pos Indonesia 14
2.2 Struktur Organisasi Koperasi Pegawai dan Pensiunan PT.Pos Indonesia 15
2.2.1 Deskripsi Tugas 15
2.3 Landasan Teori 18
2.3.1 Sistem Informasi 18
2.3.2 Customer Relationship Management 19
2.3.3 Segmentasi Pelanggan 24
2.3.4 Analisis RFM (Resensi, Frekuensi, Moneter) 25
2.3.5 SMS Gateway 28
2.3.6 *Application Programming Interface* (API) 29
2.3.7 PHP 30

2.3.8 MySQL 31
2.3.9 Internet 31
2.3.10 Pengujian Black Box 32
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM 33
3.1 Analisis Sistem 33
3.1.1 Analisis Masalah 33
3.1.2 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan 33
3.1.3 Analisis aturan bisnis 39
3.1.4 Analisis *Framework* CRM 41
3.1.5 Spesifikasi Kebutuhan Perangkat Lunak 49
3.1.6 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 50
3.1.7 Analisis Kebutuhan Fungsional 55
3.2 Perancangan Sistem 80
3.2.1 Perancangan Basis Data 80
3.2.2 Perancangan Struktur Menu 83
3.2.3 Perancangan Antarmuka 84
3.2.4 Perancangan Pesan 107
3.2.5 Jaringan Semantik 108
3.2.6 Perancangan Prosedural 110
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM 115
4.1 Implementasi Sistem 115
4.1.1 Perangkat keras yang digunakan 115
4.1.2 Perangkat Lunak yang digunakan 115
4.1.3 implementasi basis data 116
4.1.4 implementasi antarmuka 120
4.2 Pengujian Sistem 122
4.2.1 Skenario Pengujian Black Box 122
4.2.2 Kasus Dan Hasil Pengujian 123
4.2.3 Kesimpulan Hasil Pengujian Black Box 134
4.3 Pengujian Beta 134
4.3.1 Wawancara Pengguna 134
4.3.2 Kesimpulan Hasil Pengujian Beta 136

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 137
5.1 Kesimpulan 137
5.2 Saran 137
DAFTAR PUSTAKA 138