DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR SIMBOL xviii
DAFTAR LAMPIRAN xxii
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 4
1.6 Sistemastika Penulisan 9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 11
2.1 Tinjauan Perusahaan 11
2.1.1 Sejarah PT Panghegar Putra Saptawisata 11
2.1.2 Visi dan Misi 18
2.1.3 Logo PT Panghegar Putra Saptawisata 19
2.2 Struktur Organisasi PT Panghegar Putra Saptawisata 20
2.2.1 Deskripsi Tugas 21
2.3 Landasan Teori 24
2.3.1 Sistem Informasi 24
2.3.2 Customer Relationship Management 25
2.3.2.1 Tahapan Dalam CRM 26
2.3.2.2 Jenis CRM 27
2.3.2.3 Kerangka kerja CRM 27
2.3.3 Segmentasi pelanggan 31

2.3.4 Analisis RFM (Resensi, Frekuensi, Moneter) 32
2.3.4.1 Prosedur Segmentasi pelanggan dengan RFM 33
2.3.5 Segmentasi Pasar 35
2.3.6 SMS Gateway 36
2.3.7 Application Programming Interface (API) 36
2.3.8 PHP 37
2.3.9 MySQL 38
2.3.10 Internet 40
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN 41
3.1 Analisis Sistem 41
3.1.1 Analisis Masalah 41
3.1.2 Analisis Sistem yang sedang berjalan 41
3.1.2.1 Prosedur Pendaftaran Calon Jamaah 41
3.1.2.2 Prosedur Pendaftaran Calon Jamaah oleh Mitra 42
3.1.2.3 Prosedur Pendaftaran Calon Mitra 43
3.1.2.4 Prosedur Kontrak Kerjasama 44
3.1.2.5 Prosedur Penawaran Produk 45
3.1.2.6 Prosedur Promosi 46
3.1.2.7 Prosedur cara menentukan produk yang diinginkan oleh *customer* 46
3.1.2.8 Prosedur Pembatalan Berangkat Umrah 47
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis 48
3.1.3.1 Aturan Bisnis yang Sedang Berjalan 48
3.1.3.2 Aturan Bisnis yang Diusulkan 50
3.1.4 Analisis *Framework* CRM 51
3.1.5 Analisis Penerapan CRM di PT Panghegar Putra Saptawisata 51
3.1.5.1 Tahap *Acquire* 52
3.1.5.2 Tahap *Retain* 52
3.1.5.3 Tahap *Enhance* 58
3.1.6 Analisis SMS Gateway 58
3.1.7 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 60

3.1.7.1 Analisis Pengguna 60
3.1.7.2 Analisis Kebutuhan Perangkat Keras 63
3.1.7.3 Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak 65
3.1.7.4 Analisis Basis Data 67
3.1.8 Analisis Kebutuhan Fungsional 68
3.1.8.1 Diagram Konteks 69
3.1.8.2 Data Flow Diagram 69
3.1.8.3 DFD Level 1 70
3.1.8.4 DFD Level 2 71
3.1.8.5 DFD Level 3 80
3.1.8.6 DFD Level 4 86
3.1.8.7 Spesifikasi Proses 86
3.1.8.8 Kamus Data 103
3.2 Perancangan Sistem 109
3.2.1 Perancangan Basis Data 109
3.2.1.1 Skema Relasi 109
3.2.1.2 Struktur Tabel 111
3.2.2 Perancangan Struktur Menu 117
3.2.2.1 Perancangan Struktur Menu *Product Development* 118
3.2.2.2 Perancangan Struktur Menu *Corporate Secretary* 119
3.2.2.3 Perancangan Struktur Menu *Manager* 120
3.2.2.4 Perancangan Struktur Menu *Administration* 121
3.2.2.5 Perancangan Struktur Menu Mitra 122
3.2.2.6 Perancangan Struktur Menu Jamaah 122
3.2.3 Perancangan Antarmuka 122
3.2.3.1 Perancangan Antarmuka Login Admin 123
3.2.3.2 Perancangan Antarmuka Login Karyawan 123
3.2.3.3 Perancangan Antarmuka Login Mitra 124
3.2.3.4 Perancangan Antarmuka Lupa Password 124
3.2.3.5 Perancangan Antarmuka *Product Development* 125
3.2.3.6 Perancangan Antarmuka *Corporate Secretary* 133

3.2.3.7 Perancangan Antarmuka *Manager* 142
3.2.3.8 Perancangan Antarmuka *Administration* 149
3.2.3.9 Perancangan Antarmuka Mitra 161
3.2.3.10 Perancangan Antarmuka Jamaah 164
3.2.4 Perancangan Pesan 168
3.2.5 Perancangan Jaringan Semantik 170
3.2.5.1 Jaringan Semantik *Product Development* 170
3.2.5.2 Jaringan Semantik *Corporate Secretary* 171
3.2.5.3 Jaringan Semantik *Manager* 172
3.2.5.4 Jaringan Semantik *Administration* 173
3.2.5.5 Jaringan Semantik Mitra 173
3.2.5.6 Jaringan Semantik Jamaah 174
3.2.6 Perancangan Prosedural 175
3.2.6.1 Prosedural Login 175
3.2.6.2 Prosedural Tambah Data 176
3.2.6.3 Prosedural Ubah Data 177
3.2.6.4 Prosedural Hapus Data 178
3.2.6.5 Prosedural RFM 179
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN 181
4.1 Implementasi Sistem 181
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras 181
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak 181
4.1.3 Implementasi Basis Data 182
4.1.4 Implementasi Antarmuka 186
4.1.4.1 Implementasi Antarmuka *Product Development* 186
4.1.4.2 Implementasi Antarmuka *Corporate Secretary* 187
4.1.4.3 Implementasi Antarmuka *Manager* 188
4.1.4.4 Implementasi Antarmuka *Administration* 188
4.1.4.5 Implementasi Antarmuka Mitra 189
4.1.4.6 Implementasi Antarmuka Jamaah 189
4.2 Pengujian Sistem 190

4.2.1 Pengujian Black Box 190
4.2.1.1 Skenario Pengujian Black Box 190
4.2.1.2 Kasus dan Hasil Pengujian 191
4.2.1.3 Kesimpulan Pengujian Black Box 203
4.2.2 Pengujian Beta 203
4.2.2.1 Skenario Pengujian Beta 203
4.2.2.2 Kesimpulan Pengujian Beta 204
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 207
5.1 Kesimpulan 207
5.2 Saran 207
DAFTAR PUSTAKA 209