DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI iv
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR SIMBOL xix
DAFTAR LAMPIRAN xx
BAB 1 1
PENDAHULUAN 1
1.1Latar Belakang Masalah 1
1.2Perumusan Masalah 2
1.3Maksud dan Tujuan 2
1.4Batasan Masalah 2
1.5Metodologi Penelitian 3
1.6 Sistematika Penulisan 4
BAB 2 7
LANDASAN TEORI 7
2.1 Tinjauan Perusahaan 7
2.1.1 Sejarah perusahaan 7
2.1.2 Profil Perusahaan 7
2.1.3 Struktur organisasi 9
2.1.3.1 Struktur Organisasi Pusat 9
2.1.3.1.1 Deskripsi Tugas Struktur Organisasi Pusat 9
2.1.3.2 Stuktur Organisasi Cabang 10
2.1.3.2.1 Deskripsi Tugas Struktur Organisasi Cabang 11
2.1.4 Visi Misi dan Nilai Perusahaan 12
2.2 Tinjauan Teori 12
2.2.1 Pelanggan 12
2.2.1.2 Piramida Pelanggan 13
2.2.1.3 Penggolongan Pelanggan 14
2.2.1.3.1 Perilaku Pembeli Institusional 14
2.2.1.3.2 Prosedur Pengambilan keputusan membeli produk atau jasa 14
2.2.1.4 Loyalitas Pelanggan 15
2.2.1.5 Pengelompokkan pelanggan 15
2.2.1.5.1 Metode Pengukuran Pengelompokkan Pelanggan 15
2.2.2 Customer Relationship Management (CRM) 19
2.2.2.1 Definisi 19
2.2.2.2 Framework CRM 20
2.2.2.3 Arsitektur CRM 21
2.2.2.4 Tahapan CRM 21
.2.2.5 Kerangka komponen CRM 22
2.2.2.6 Manfaat CRM 23
2.2.2.7 Tujuan CRM 24
2.2.3 Strategi 24
2.2.4 Analisis Value Chain Porter 25
2.2.4.1 Tipe aktifitas 27
2.2.5 Seputar Perusahaan 27
2.2.5.1 Internasional Freight Forwader 27
2.2.3.1.1 Lingkup Pekerjaan 27
2.2.3.1.2 Freight forwader dan hubungannya dengan pihak lain 28
2.2.3.1.3 Dokumentasi 30
2.2.3.2 Shipping Company 30
2.2.3.3 Ekspor 30
2.2.3.4.1 Prosedur Kepabeanan Ekspor 31
2.2.3.4.2 Eksportir 31
2.2.3.4.3 Sanksi 32
2.2.3.4 Impor 32
2.2.3.4.2 Syarat Pengeluaran barang Impor 32
2.2.3.4.3 Penjaluran 32
2.2.3.4.2 Importir 32
2.2.6 Sistem 33

2.2.7 Informasi 33
2.2.8 Sistem Informasi 34
2.2.8.1 Perancangan Sistem Informasi 34
2.2.9 Aplikasi berbasis Web 34
2.2.9.1 Definisi Web 35
2.2.9.2 Perangkat Lunak Pendukung Aplikasi Web 35
2.2.9.2.1 Hypertext Markup Language (HTML) 35
2.2.9.2.2 Hypertext Preprocessor (PHP) 35
2.2.9.2.3 Web Browser 36
2.2.9.2.4 Adobe Dreamweaver 37
2.2.10 Basis Data 37
2.2.10.1 Database Management System (DBMS) 37
2.2.10.2 My SQL 38
2.2.11 Pemograman Terstruktur 39
2.2.11.1 Pengertian Pemograman Terstruktur 39
2.2.11.2 Pemodelan Data 39
BAB 3 41
ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM 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 Promosi & Penawaran 41
3.1.2.2. Prosedur Keluhan Pelanggan 43
3.1.2.3 Prosedur Pelayanan Kebutuhan Informasi Pelanggan 43
3.1.2.4 Pelayanan pertanyaan 44
3.1.2.5 Prosedur personal selling 45
3.1.2.6 Prosedur Penghargaan pelanggan 45
3.1.3 Aturan Bisnis yang Sedang Berjalan 46
3.1.4 Aturan Bisnis yang Akan Berjalan 47
3.1.5 Analisis Framework CRM 49
3.1.6 Analisis Tahap Pengimplementasian CRM 50
3.1.7 Preposesing Data 52
3.1.7.1. Pemodelan LRFM 52
3.1.7.2 Penentuan Grup Pelanggan 52
3.1.7.3 Perhitungan Manual LRFM 53
3.1.7.4 Perhitungan Manual CLV 56
3.1.7.5 Penentuan Hasil Rekomendasi Pelanggan 57
3.1.7.6 Penentuan Strategi Fungsional untuk Pelanggan 57
3.1.7.7 Pemberian Strategi Fungsional untuk Pelanggan 58
3.2 Analisis Kebutuhan Non-Fungsional 58
3.2.1 Analisis Kebutuhan Perangkat Keras (Hardware) 58
3.2.2 Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak 59
3.2.3 Analisis Pengguna 59
3.3.3 Perancangan ERD 60
3.4 Analisis Kebutuhan Fungsional 61
3.4.1 Diagram konteks 61
3.4.2 Data Flow Diagram (DFD) 62
3.4.2.2 DFD Level 1 63
3.4.2.3 DFD Level 2 Proses 1 Login 64
3.4.2.4 DFD Level 2 Proses 2 Kelola Member 64
3.4.2.5 DFD Level 2 Proses 3 Kelola Admin 65
3.4.2.6 DFD Level 2 Proses 4 Kelola Data 66
3.4.2.7 DFD Level 2 Proses 5 Kelola SI CRM 67
3.4.2.8 DFD Level 3 Proses 4.1 Kelola Produk Jasa 68
3.4.2.9 DFD Level 3 Proses 4.2 Kelola Permintaan 68
3.4.2.10 DFD Level 3 Proses 4.3 Kelola Penawaran 69
3.4.2.11 DFD Level 3 Proses 4.4 Kelola Pertanyaan 69
3.4.2.12 DFD Level 3 Proses 4.5 Kelola Kebutuhan 70
3.4.2.13 DFD Level 3 Proses 4.6 Kelola Komplain 70
3.4.2.14 DFD Level 3 Proses 4.7 Kelola Transaksi 71
3.4.2.15 DFD Level 3 Proses 4.8 Kelola Pelanggan 71
3.4.2.19 DFD Level 3 Proses 5.2 Kelola Permintaan 72
3.4.2.20 DFD Level 3 Proses 5.4 Kelola Pertanyaan 72
3.4.2.21 DFD Level 3 Proses 5.5 Kelola Kebutuhan 73

3.4.2.22 DFD Level 3 Proses 5.6 Kelola Komplain....73
3.4.2.23 DFD Level 3 Proses 5.7 Segmentasi....74
3.4.2.24 Level 3 Proses 5.8 Kelola Strategi....74
3.4.2.25 Level 4 Proses 5.7.4 Pemberian Strategi....75
3.4.2.26 Level 5 Proses 5.7.4.1 Kelola Penghargaan....75
3.4.2.27 Level 5 Proses 5.7.4.3 Kelola Brosur....76
3.4.3 Spesifikasi Proses....76
3.4.4 Kamus Data DFD....97
3.5 Analisis Data....116
3.5.1 Skema Relasi....116
3.5.2 Perancangan Struktur Tabel....117
3.6 Perancangan Sistem....123
3.6.1 Perancangan Menu....123
3.6.2 Perancangan Antarmuka....125
3.6.2.1 Perancangan Antarmuka Member....126
3.6.2.2 Perancangan Antarmuka Koord.Sales....134
3.6.2.3 Perancangan Antarmuka Super Admin....141
3.6.2.4 Perancangan Antarmuka Koord.Support....142
3.6.2.4 Perancangan Antarmuka Pengunjung....146
3.6.2.5 Perancangan Antarmuka Kepala Cabang....148
3.6.3 Perancangan Pesan....151
3.6.4 Jaringan Semantik....152
3.6.4.1 Jaringan Semantik Koord.Sales....152
3.6.4.2 Jaringan Semantik Member....155
3.4.6.3 Jaringan Semantik Koord.Support....158
3.4.6.4 Jaringan Semantik Pengunjung....160
3.4.6.5 Jaringan Semantik Super Admin....160
3.4.6.6 Jaringan Semantik Kepala Cabang....161
3.6.5 Perancangan Prosedural....161
BAB 4....181
IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM....181
4.1 Implementasi Sistem....181
4.1.1 Kebutuhan Perangkat keras....181
4.1.2 Kebutuhan Perangkat Lunak....181
4.1.3 Implementasi Basis Data....181
4.2 Implementasi Antarmuka....192
4.3 Pengujian Sistem....196
4.3.1 Pengujian Alpha....196
4.3.2 Rencana Pengujian....196
4.3.3 Kasus dan Hasil Pengujian....198
4.3.3.1 Pengujian Pendaftaran Pengunjung....198
4.3.3.2 Pengujian Login Member....199
4.3.3.3 Pengujian Lupa Password Member....199
4.3.3.4 Pengujian Pengolahan Permintaan Member....199
4.3.3.4.1 Pengujian Tambah Permintaan Member....200
4.3.3.4.1 Pengujian Edit Permintaan Member....200
4.3.3.4.3 Pengujian Hapus Permintaan Member....201
4.3.3.5 Pengujian Pengolahan Pertanyaan Member....201
4.3.3.5.1 Pengujian Tambah Pertanyaan Member....201
4.3.3.5.2 Pengujian Edit Pertanyaan Member....202
4.3.3.5.3 Pengujian Hapus Pertanyaan Member....202
4.3.3.6 Pengujian Pengolahan Komplain Member....203
4.3.3.6.1 Pengujian Tambah Komplain Member....203
4.3.3.6.2 Pengujian Edit Komplain Member....203
4.3.3.6.3 Pengujian Hapus Komplain Member....204
4.3.3.7 Pengujian Pengolahan Kebutuhan Member....204
4.3.3.7.1 Pengujian Tambah Kebutuhan Member....204
4.3.3.7.2 Pengujian Edit Kebutuhan Member....205
4.3.3.7.3 Pengujian Hapus Kebutuhan Member....205
4.3.3.8. Pengujian Edit Profil Member....206
4.3.3.9 Pengujian Login Admin (Koord.Sales)....207
4.3.3.10 Pengujian Lupa Password Admin....207
4.3.3.11 Pengujian Pengolahan Penawaran....207
4.3.3.11.1 Pengujian Tambah Penawaran....208

4.3.3.11.2 Pengujian Edit Penawaran 208
4.3.3.11.3 Pengujian Hapus Penawaran 209
4.3.3.12 Pengujian Hapus Permintaan 209
4.3.3.13 Pengujian Pengolahan Transaksi Member 210
4.3.3.13.1 Pengujian Tambah Transaksi 210
4.3.3.13.2 Pengujian Edit Transaksi 211
4.3.3.13.3 Pengujian Hapus Transaksi 212
4.3.3.13.4 Pengujian Cari Transaksi 212
4.3.3.14 Pengujian Pengolahan Member 213
4.3.3.14.1 Pengujian Tambah Member 213
4.3.3.14.2 Pengujian Edit Member 213
4.3.3.14.3 Pengujian Hapus Member 214
4.3.3.14.4 Pengujian Cari Member 215
4.3.3.15 Pengujian Pengolahan Brosur 215
4.3.3.15.1 Pengujian Tambah Brosur 215
4.3.3.15.2 Pengujian Edit Brosur 216
4.3.3.15.3 Pengujian Hapus Brosur 217
4.3.3.16 Pengujian Pengolahan Produk Jasa 217
4.3.3.16.1 Pengujian Tambah Produk Jasa 217
4.3.3.16.2 Pengujian Edit Produk Jasa 218
4.3.3.16.3 Pengujian Hapus Produk Jasa 219
4.3.3.17 Pengujian Pengolahan Pelanggan 219
4.3.3.17.1 Pengujian Tambah Pelanggan 219
4.3.3.17.2 Pengujian Edit Pelanggan 220
4.3.3.17.3 Pengujian Hapus Pelanggan 220
4.3.3.17.4 Pengujian Cari Pelanggan 221
4.3.3.18 Pengujian Pengolahan Penghargaan 221
4.3.3.18.1 Pengujian Tambah Penghargaan 221
4.3.3.18.2 Pengujian Edit Penghargaan 222
4.3.3.18.3 Pengujian Hapus Penghargaan 223
4.3.3.19 Pengujian Hapus Pertanyaan 223
4.4.3.20 Pengujian Hapus Kebutuhan 224
4.4.3.21 Pengujian Hapus Komplain 224
4.4.3.22 Pengujian Pengolahan Data Jawaban 225
4.4.3.22.1 Pengujian Tambah Jawaban 225
4.4.3.22.2 Pengujian Edit Jawaban 225
4.4.3.22.3 Pengujian Hapus Jawaban 226
4.4.3.23 Pengujian Pengolahan Data Penyelesaian 226
4.4.3.23.1 Pengujian Tambah Penyelesaian 226
4.4.3.23.2 Pengujian Edit Penyelesaian 227
4.4.3.23.3 Pengujian Hapus Penyelesaian 227
4.4.3.24 Pengujian Pengolahan Data Informasi 228
4.4.3.24.1 Pengujian Tambah Informasi 228
4.4.3.24.2 Pengujian Edit Informasi 228
4.4.3.24.3 Pengujian Hapus Informasi 228
4.4.3.25 Pengujian Pengolahan Strategi 229
4.4.3.25.1 Pengujian Tambah Strategi 229
4.4.3.25.2 Pengujian Edit Strategi 230
4.4.3.25.3 Pengujian Hapus Strategi 230
4.4.3.26 Pengujian Pengolahan Admin 231
4.3.3.25.1 Pengujian Tambah Admin 231
4.3.3.14.2 Pengujian Edit Admin 231
4.3.3.14.3 Pengujian Hapus Admin 232
4.3.4 Kesimpulan Hasil Pengujian Black-Box 232
4.4 Pengujian Beta 232
4.4.1 Skema Pengujian Kuisioner 233
4.4.2 Daftar Pernyataan kuisioner dan Pertanyaan Wawancara 234
4.4.3 Hasil Kuisioner Pengujian Beta untuk Pengunjung 235
4.4.4 Hasil Kuisioner Pengujian Beta untuk Member 241
4.4.5 Wawancara 249
4.4.6 Kesimpulan Hasil Pengujian Beta 250
BAB 5 251
KESIMPULAN DAN SARAN 251
5.1.Kesimpulan 251

5.2.Saran.....251
DAFTAR PUSTAKA 253