DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK.....i

ABSTRACT.....ii

KATA PENGANTAR.....iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL.....x

DAFTAR GAMBAR.....xiii

DAFTAR SIMBOL.....xvi

DAFTAR LAMPIRAN.....xix

BAB I PENDAHULUAN.....1

1.1 Latar Belakang Masalah.....1

1.2 Perumusan Masalah.....3

1.3 Maksud dan Tujuan.....3

1.4 Batasan Masalah.....3

1.5 Metode Penelitian.....4

1.6 Sistematika Penulisan.....7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 8

2.1 Sejarah Instansi/Perusahaan.....8

2.1.1 Sejarah PT. Kencana Berlian Makmur (KBM).....8

2.1.2 Kegiatan dan *Platform* Usaha PT. KBM.....9

2.1.3 Bagan Struktur Organisasi PT. KBM.....10
2.1.3.1 Struktur Organisasi PT. KBM.....10
2.1.3.2 Struktur *Administration and Finance Department*.....10
2.1.3.3 Struktur *Technical Service Department*.....11
2.1.3.4 Struktur *Marketing Department*.....11
2.1.3.5 Struktur *Information Technology Department*.....11
2.1.3.6 Struktur *Customer Care Department*.....12
2.1.3.7 Struktur *Part Department*.....12
2.1.4 Visi/Misi/Tujuan dan Strategi PT. KBM.....13
2.1.4.1.1 Visi PT. KBM.....13
2.1.4.1.2 Misi PT. KBM.....13
2.1.4.1.3 *Goal and Strategy* PT. KBM.....14
2.2 **LANDASAN TEORI.....14**
2.2.1 Sistem Informasi.....14
2.2.1.1 Konsep Sistem Informasi.....15
2.2.1.2 Aktivitas Sistem Informasi.....15
2.2.1.3 Perancangan Sistem Informasi.....16
2.2.2 *Customer Relationship Management* (*CRM*).....17
2.2.2.1 Tahapan dalam *CRM*.....20
2.2.2.2 Arsitektur *CRM*.....22
2.2.2.3 Jenis *CRM*.....23
2.2.3 Perawatan Kendaraan.....26
2.2.4 Basis Data.....26

2.2.5 *Structured Query Language* (*SQL*).....27

2.2.6 Prosedur Tersimpan (*Stored Procedure*).....27

2.2.7 Arsitektur Sistem Basis Data.....28

2.2.7.1 SistemTunggal.....28

2.2.7.2 Sistem Tersentralisasi.....29

2.2.7.3 Sistem *Client-Server*.....29

2.2.8 Protokol.....30

2.2.9 *JAVA Database Connectivity* (*JDBC*).....30

2.2.10 *Unified Modeling Language* (*UML*).....32

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM.....41

3.1 Analisis Sistem.....41

3.1.1 Analisis Masalah.....41

3.1.2 Analisis Tahapan Pengimplementasian Konsep *CRM*.....42

3.1.3 Analisis Penggunaan Jenis *CRM*.....44

3.1.4 Analisis Sistem yang sedang Berjalan.....44

3.1.5 Analisis Aliran Informasi.....47

3.1.5.1 Kebutuhan Data.....47

3.1.5.2 Informasi yang Dihasilkan.....48

3.1.6 Dokumen yang Terlibat.....49

3.1.7 Analisis Kebutuhan Fungsional.....50

3.1.7.1 Identifikasi Aktor.....50

3.1.7.2 *Usecase Diagram*, *Class Analisis*, Skenario, *Activity Diagram*, *Sequence Diagram*.....51

3.1.7.3 *Class Diagram*.....118

3.1.7.4 *Deployment Diagram* 120

3.1.8 Analisis Kebutuhan Non Fungsional.....120

3.1.8.1 Perangkat Keras (*Hardware*).....121

3.1.8.2 Perangkat Lunak (*Software*).....122

3.1.8.3 Pengguna Sistem (*User*).....122

3.1.9 Analisis Pengkodean.....123

3.1.10 Arsitektur Jaringan.....123

3.2 Perancangan Sistem 122

3.2.1 Perancangan Data.....126

3.2.1.1 Skema Relasi.....126

3.2.1.2 Struktur Tabel.....128

3.2.2 Struktur Menu.....137

3.2.3 Perancangan Antarmuka.....138

3.2.4 Jaringan Semantik.....150

3.2.5 Perancangan Prosedural (*Flowchart*).....152

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN.....156

4.1 Implementasi.....156

4.1.1 Perangkat Lunak Pendukung 156

4.1.2 Kebutuhan Perangkat Keras.....157

4.1.3 Implementasi *Database* dengan MySQL.....157

4.1.4 Implementsi Antarmuka.....173

4.1.4.1 Implementasi Antarmuka Administator.....173

4.1.4.2 Implementasi Antarmuka Pengguna.....174

4.2 Pengujian *Alpha*.....176

4.2.1 Kasus dan Hasil Pengujian *Alpha*.....178

4.2.2 Kesimpulan Pengujian *Alpha*.....207

4.2.3 Pengujian *Betha* (Hasil Kuisioner Pengguna).....208

4.2.4 Kesimpulan Hasil Pengujian *Betha*.....212

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....213

5.1 Kesimpulan.....213

5.2 Saran.....213

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN