DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Metodologi Paradigma *Waterfall* 5
Gambar II.1 Struktur organisasi PT. KBM.....10
Gambar II.2 Struktur *administration* and *finance department* PT. KBM.....10
Gambar II.3 Struktur *technical service department* PT. KBM 11
Gambar II.4 Struktur *marketing department* PT. KBM.....11
Gambar II.5 Struktur *information technology department* PT. KBM.....12
Gambar II.6 Struktur *customer care center department* PT. KBM.....12
Gambar II.7 Struktur *part department* PT. KBM.....12
Gambar II.8 Proses pada *customer relationship management* (*CRM*) 20
Gambar II.9 Skema solusi dalam *CRM*.....22
Gambar II.10 *A basic CRM Model* 23
Gambar II.11 *Fully integrated CRM* 24
Gambar II.12 Arsitektur *client-server* 30
Gambar II.13 *Diagram* JDBC 31
Gambar III.1 *Usecase diagram* kegiatan pada *customer care department* 46
Gambar III.2 *Usecase diagram* semua aktor 54
Gambar III.3 *Usecase diagram* dengan aktor pengatur (*administrator*).....55
Gambar III.4 *Usecase* paket *login*.....56
Gambar III.5 *Class analysis* untuk paket *login administrator*.....56
Gambar III.6 *Activity diagram* untuk *login administrator*.....57
Gambar III.7 *Sequence diagram* untuk *login administrator*.....55
Gambar III.8 *Usecase* paket manajemen *administrator*.....59
Gambar III.9 *Class analysis* manajemen *administrator*.....59
Gambar III.10 *Activity diagram* manajemen *administrator*.....60
Gambar III.11 *Sequence diagram* manajemen *administrator*.....61
Gambar III.12 *Usecase* manajemen pengguna oleh *administrator*.....62
Gambar III.13 *Class analysis* manajemen pengguna oleh *administrator*.....62
Gambar III.14 *Activity diagram* manajemen pengguna oleh *administrator*.....63
Gambar III.15 *Sequence diagram* manajemen pengguna oleh *administrator*....64
Gambar III.16 *Usecase* paket *Log*.....65
Gambar III.17 *Class analysis* untuk paket *log administrator*.....65
Gambar III.18 *Activity diagram* untuk *log administrator*.....66
Gambar III.19 *Sequence diagram* untuk *log administrator*.....67
Gambar III.20 *Usecase diagram* dengan aktor pengguna *(CSA)*.....68
Gambar III.21 *Usecase* paket *Login*.....69
Gambar III.22 *Class analysis* untuk paket *login* pengguna.....69
Gambar III.23 *Activity diagram* untuk *login* pengguna.....71
Gambar III.24 *Sequence diagram* untuk *login* pengguna.....72
Gambar III.25 *Usecase* manajemen pengguna oleh pengguna.....73
Gambar III.26 *Class analysis* manajemen pengguna oleh pengguna.....73
Gambar III.27 *Activity diagram* manajemen pengguna oleh pengguna.....74
Gambar III.28 *Sequence diagram* manajemen pengguna oleh pengguna.....75
Gambar III.29 *Usecase* paket *Log*.....76

Gambar III.30 *Class analysis* untuk paket *log* pengguna.....76
Gambar III.31 *Activity diagram* untuk *log* pengguna 77
Gambar III.32 *Sequence diagram* untuk *log* pengguna.....78
Gambar III.33 *Usecase* manajemen pelanggan.....79
Gambar III.34 *Class analysis* manajemen pelanggan.....79
Gambar III.35 *Activity diagram* manajemen pelanggan.....81
Gambar III.36 *Sequence diagram* manajemen pelanggan.....82
Gambar III.37 *Usecase* manajemen keluhan.....83
Gambar III.38 *Class analysis* manajemen keluhan.....83
Gambar III.39 *Activity diagram* manajemen keluhan.....85
Gambar III.40 *Sequence diagram* manajemen keluhan.....86
Gambar III.41 *Usecase* manajemen solusi keluhan.....87
Gambar III.42 *Class analysis* manajemen solusi keluhan.....87
Gambar III.43 *Activity diagram* manajemen solusi keluhan.....89
Gambar III.44 *Sequence diagram* manajemen solusi keluhan.....90
Gambar III.45 *Usecase* manajemen pemesanan.....91
Gambar III.46 *Class analysis* manajemen pemesanan.....92
Gambar III.47 *Activity diagram* manajemen pemesanan.....93
Gambar III.48 *Sequence diagram* manajemen pemesanan.....94
Gambar III.49 *Usecase* perlihatkan data transaksi perawatan.....96
Gambar III.50 *Class analysis* perlihatkan data transaksi perawatan.....96
Gambar III.51 *Activity diagram* perlihatkan data transaksi perawatan.....97
Gambar III.52 *Sequence diagram* perlihatkan data transaksi perawatan.....98
Gambar III.53 *Usecase* perlihatkan data transaksi penjualan.....98
Gambar III.54 *Class analysis* perlihatkan data transaksi penjualan.....99
Gambar III.55 *Activity diagram* perlihatkan data transaksi penjualan.....100
Gambar III.56 *Sequence diagram* perlihatkan data transaksi penjualan.....101
Gambar III.57 *Usecase* manajemen promosi.....102
Gambar III.58 *Class analysis* manajemen promosi.....102
Gambar III.59 *Activity diagram* manajemen promosi.....104
Gambar III.60 *Sequence diagram* manajemen promosi.....105
Gambar III.61 *Usecase* manajemen waktu pertemuan.....106
Gambar III.62 *Class analysis* manajemen waktu pertemuan.....106
Gambar III.63 *Activity diagram* manajemen waktu pertemuan.....108
Gambar III.64 *Sequence diagram* manajemen waktu pertemuan.....109
Gambar III.65 *Usecase* manajemen laporan.....110
Gambar III.66 *Class analysis* manajemen laporan.....111
Gambar III.67 *Activity diagram* manajemen laporan.....113
Gambar III.68 *Sequence diagram* manajemen laporan.....114
Gambar III.69 *Sequence diagram* manajemen laporan (lanjutan).....114
Gambar III.70 *Sequence diagram* manajemen laporan (lanjutan).....115
Gambar III.71 *Sequence diagram* manajemen laporan (lanjutan).....115
Gambar III.72 *Sequence diagram* manajemen laporan (lanjutan).....116
Gambar III.73 *Sequence diagram* manajemen laporan (lanjutan).....116
Gambar III.74 *Sequence diagram* manajemen laporan (lanjutan).....117
Gambar III.75 *Sequence diagram* manajemen laporan (lanjutan).....117

Gambar III.76 *Class diagram s*istem *CRM*.....119
Gambar III.77 *Deployment diagram s*istem *CRM* dengan SSV dan SS 120
Gambar III.78 Skema arsitektur jaringan CRM dengan SSV dan SS.....124
Gambar III.79 Skema tata letak arsitektur jaringan di ruangan.....125
Gambar III.80 Skema relasi basis data sistem informasi CRM.....127
Gambar III.81 Stuktur Menu.....137
Gambar III.82 Tampilan F01.....138
Gambar III.83 Tampilan F01A.....138
Gambar III.84 Tampilan F02.....139
Gambar III.85 Tampilan F02A.....139
Gambar III.86 Tampilan F03.....140
Gambar III.87 Tampilan F03A.....140
Gambar III.88 Tampilan F19.....141
Gambar III.89 Tampilan F04.....141
Gambar III.90 Tampilan F05.....142
Gambar III.91 Tampilan F06.....142
Gambar III.92 Tampilan F07.....143
Gambar III.93 Tampilan F08.....143
Gambar III.94 Tampilan F09.....144
Gambar III.95 Tampilan F10.....144
Gambar III.96 Tampilan F11.....145
Gambar III.97 Tampilan F12.....145
Gambar III.98 Tampilan F13.....146
Gambar III.99 Tampilan F14.....146
Gambar III.100 Tampilan F15.....147
Gambar III.101 Tampilan F16.....147
Gambar III.102 Tampilan F17.....148
Gambar III.103 Tampilan F18.....148
Gambar III.104 Tampilan perancangan pesan.....149
Gambar III.105 Jaringan semantik untuk pengguna 150
Gambar III.106 Jaringan semantik untuk adminisrator.....151
Gambar III.107 *Flowchart* penambahan data.....152
Gambar III.108 *Flowchart* pengubahan data.....153
Gambar III.109 *Flowchart* penyaringan data.....154
Gambar III.110 *Flowchart* penghapusan data.....155