DAFTAR ISI

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR iii

Daftar Isi v

Daftar Tabel xii

Daftar Gambar xv

DAFTAR SIMBOL xviii

DAFTAR LAMPIRAN xxiii

BAB 1 PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Perumusan Masalah 2

1.3 Maksud dan Tujuan 2

1.4 Batasan Masalah 3

1.5 Metodologi Penelitian 3

1.6 Sistematika Penulisan 6

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 9

2.1 Ruang Lingkup Perusahaan 9

2.1.1 Sejarah Perusahaan 9

2.1.2 Visi dan Misi 9

2.1.3 Logo Akhbar Print 10

2.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan 10

2.1.5 Deskripsi Kerja Akhbar Print 11

2.2 Landasan Teori 11

2.2.1 Pengertian Sistem 11
2.2.2 Pengertian Informasi 11
2.2.3 Pengertian Sistem Informasi 12
2.2.4 Customer Relationship Management 12
2.2.4.1 Teknologi CRM 13
2.2.4.2 Arsitektur CRM 14
2.2.4.2.1 Front CRM 14
2.2.4.2.2 Dynamic CRM 16
2.2.5 Segmentasi Pelanggan 19
2.2.6 Model RFM 19
2.2.7 Perangkat Lunak Pendukung 20
2.2.7.1 Personal Home Page 20
2.2.7.2 MySQL 21
2.2.8 Internet 21
BAB 3 ANALISIS DAN PERNCANGAN SISTEM 23
3.1 Analisis Sistem 23
3.1.1 Analisis Masalah 23
3.1.2 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan 23
3.1.2.1 Prosedur order barang 23
3.1.2.2 Prosedur pengaduan konsumen 26
3.1.2.3 Prosedur Layanan Khusus 28
3.1.3 Analisis aturan bisnis 29
3.1.3.1 Aturan bisnis berdasarkan fakta 30
3.1.3.2 Aturan bisnis berdasarkan kebutuhan 30
3.1.3.3 Kesimpulan Analisis Aturan Bisnis 30

3.1.4 Spesifikasi Kebutuhan Perangkat Lunak 31
3.1.5 Analisis *Framework* CRM 31
3.1.5.1 Relationship Initiation 32
3.1.5.2 Relationship Value Analysis 32
3.1.5.3 Relationship Positioning 35
3.1.6 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 38
3.1.6.1 Analisis Pengguna 39
3.1.6.2 Analisis Perangkat Keras 40
3.1.6.3 Analisis Perangkat Lunak 41
3.1.7 Analisis Kebutuhan Fungsional 41
3.1.7.1 Identifikasi Aktor 42
3.1.7.2 Use Case Diagram 42
3.1.7.3 Use Case Scenario 43
3.1.7.3.1 Use Case Scenario Login 43
3.1.7.3.2 Use Case Scenario Pengelolaan User 44
3.1.7.3.3 Use Case Scenario Pengelolaan Keluhan 45
3.1.7.3.4 Use Case Scenario Pengelolaan Transaksi 46
3.1.7.3.5 Use Case Scenario Pengelolaan Pelanggan 48
3.1.7.3.6 Use Case Scenario Pengelolaan Produk 49
3.1.7.3.7 Use Case Scenario Melihat Produk 50
3.1.7.3.8 Use Case Scenario Memberi Kritik Saran 50
3.1.7.3.9 Use Case Scenario Pengelolaan Promosi 51
3.1.7.3.10 Use Case Scenario Melihat Promosi 52
3.1.7.3.11 Use Case Scenario Pengelolaan Kategori 53
3.1.7.3.12 Use Case Scenario Pengelolaan Kritik Saran 54

3.1.7.3.13 Use Case Scenario Melihat Laporan 55
3.1.7.4 Activity Diagram 55
3.1.7.4.1 Activity Diagram Login 56
3.1.7.4.2 Activity Diagram Pengelolaan User 56
3.1.7.4.3 Activity Diagram Pengelolaan Keluhan 58
3.1.7.4.4 Activity Diagram Pengelolaan Transaksi 59
3.1.7.4.5 Activity Diagram Pengelolaan Pelanggan 61
3.1.7.4.6 Activity Diagram Pengelolaan Produk 62
3.1.7.4.7 Activity Diagram Memberi Kritik Saran 63
3.1.7.4.8 *Activity Diagram* Pengelolaan Promosi 64
3.1.7.4.9 *Activity Diagram* Pengelolaan Kategori 65
3.1.7.4.10 *Activity Diagram* Melihat Produk 66
3.1.7.4.11 *Activity Diagram* Melihat Promosi 66
3.1.7.4.12 Activity Diagram Pengelolaan Kritik Saran 67
3.1.7.4.13 Activity Diagram Melihat Laporan 68
3.1.7.5 Sequence Diagram 69
3.1.7.5.1 Sequence Diagram Login 69
3.1.7.5.2 Sequence Diagram Pengelolaan User 70
3.1.7.5.3 Sequence Diagram Pengelolaan Pelanggan 71
3.1.7.5.4 Sequence Diagram Pengelolaan Transaksi 71
3.1.7.5.5 Sequence Diagram Pengelolaan Produk 74
3.1.7.5.6 Sequence Diagram Pengelolaan Keluhan 75
3.1.7.5.7 Sequence Diagram Pengelolaan Promosi 76
3.1.7.5.8 Sequence Diagram Pengelolaan Kategori 77
3.1.7.5.9 Sequence Diagram Memberi Kritik Saran 78

3.1.7.5.10 Sequence Diagram Melihat Produk 78
3.1.7.5.11 Sequence Diagram Melihat Promosi 79
3.1.7.5.12 Sequence Diagram Pengelolaan kritik Saran 79
3.1.7.5.13 Sequence Diagram Melihat Laporan 80
3.1.7.6 Class Diagram 81
3.2 Perancangan Sistem 82
3.2.1 Perancangan Data 83
3.2.1.1 Skema Relasi 83
3.2.1.2 Perancangan Struktur Tabel 83
3.2.2 Perancangan Struktur Menu 86
3.2.2.1 Struktur Menu Admin 86
3.2.2.2 Struktur Menu Owner 86
3.2.2.3 Struktur Menu Pengunjung 87
3.2.3 Perancangan Antarmuka 87
3.2.4 Perancangan Pesan 106
3.2.5 Jaringan Semantik 108
3.2.5.1 Jaringan Semantik Admin 108
3.2.5.2 Jaringan Semantik Owner 108
3.2.5.3 Jaringan Semantik Pengunjung 109
3.2.6 Perancangan Prosedural 109
3.2.6.1 Prosedur Login 110
3.2.6.2 Prosedur Tambah Data 111
3.2.6.3 Prosedur Edit Data 112
3.2.6.4 Prosedur Hapus Data 113
3.2.6.5 Prosedur Segmentasi Pelanggan 114

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 121
4.2 Pengujian Sistem 122
4.2.1 Skenario Pengujian Black Box 122
4.2.2 Kasus Dan Hasil Pengujian 124
4.2.2.1 pengujian login 124
4.2.2.2 Pengujian Olah Data User 124
4.2.2.3 Pengujian Olah Data Pelanggan 126
4.2.2.4 Pengujian Olah Data Transaksi 126
4.2.2.5 Pengujian Olah Data Produk 128
4.2.2.6 Pengujian Olah Data Promosi 129
4.2.2.7 Pengujian Olah Data Kategori 130
4.2.2.8 Pengujian Olah Data Keluhan 131
4.2.2.9 Pengujian Olah Data Kritik Saran 132
4.2.2.10 Pengujian Melihat Laporan 133
4.2.2.11 Pengujian Memberi Kritik Saran 133
4.2.3 Kesimpulan Hasil Pengujian Black Box 134
4.3 Pengujian Beta 134
4.3.1 Wawancara Pengguna 134
4.3.1.1 Wawancara Pengujian Beta Untuk Owner 135
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