DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI iv
DAFTAR GAMBAR viii
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR SIMBOL xv
DAFTAR LAMPIRAN xix
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang Masalah 1
1.2. Rumusan Masalah 3
1.3. Identifikasi Masalah 3
1.4. Maksud dan Tujuan 4
1.5. Batasan Masalah 4
1.6. Metodologi Penelitian 5
1.6.1. Metode Pengumpulan Data 5
1.6.2. Metode Pembangunan Perangkat Lunak 6
1.7. Sistematika Penulisan 7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 9
2.1. Tinjauan Perusahaan 9
2.1.1. Sejarah PT. Arindo Pratama. 9
2.1.2. Visi dan Misi 9
2.1.3. Logo PT. Arindo Pratama 10

2.1.4. Struktur Organisasi PT. Arindo Pratama 10
2.1.5 Deskripsi Tugas 12
2.2. Landasan Teori 14
2.2.1. Sistem 14
2.2.2. Definisi Customer Relationship Manajemen 14
2.2.3. Tahap-tahap CRM 15
2.2.4. Jenis CRM 15
2.2.5. Tujuan CRM 16
2.2.6. Clustering 16
2.2.7. Framework of Dynamic CRM 17
2.2.8. Model RFM 19
2.2.9. Konsep Dasar Basis Data 27
2.2.10. Data Flow Diagram (DFD) 29
2.2.11. Pengujian Alpha dan Beta 30
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM 33
3.1. Analisis Sistem 33
3.1.1. Analisis Masalah 33
3.1.2. Analisis sistem yang sedang berjalan 34
3.1.3. Analisis aturan bisnis yang sedang berjalan 40
3.1.4. Analisis aturan bisnis yang diusulkan 40
3.1.5. Analisis CRM 41
3.1.6. Analisis Kebutuhan non fungsional 59
3.1.7. Analisis Kebutuhan Fungsional 66
3.2. Perancangan Sistem 91
3.2.1. Tabel Relasi 91

3.2.2. Struktur Tabel 93
3.2.3. Perancangan Struktur Menu 97
3.2.4. Perancangan Antarmuka 103
3.2.5. Perancangan Pesan 131
3.3. Perancangan Jaringan Semantik 131
3.3.1. Perancangan Jaringan Semantik Promotion 132
3.3.2. Perancangan Jaringan Semantik Adm 132
3.3.3. Perancangan Jaringan Semantik Customer Service 133
3.3.4. Perancangan Jaringan Semantik Manager Operasional 134
3.3.5. Perancangan Jaringan Semantik Deposit 134
3.3.6. Perancangan Jaringan Semantik IT 135
3.3.7. Perancangan Jaringan Semantik Loket 136
3.4. Perancangan Prosedural 137
3.4.1. Prosedural Login 137
3.4.2. Prosedural Tambah Data 138
3.4.3. Prosedural Ubah Data 139
3.4.4. Prosedural Hapus Data 140
3.4.5. Prosedural Pengenlompokan pelanggan 141
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN 143
4.1. Implementasi 143
4.1.1. Implementasi Perangkat Lunak 143
4.1.2. Implementasi Perangkat Keras 143
4.1.3. Implementasi Basis Data 144
4.1.4. Implementasi Antarmuka 149
4.2. Pengujian Sistem 152

4.2.1. Skenario Pengujian Black Box 152
4.2.2. Kasus dan Hasil Pengujian 153
4.2.3. Kesimpulan Pengujian Blackbox 162
4.2.4. Pengujian Beta 162
4.2.5. Skenario Beta 163
4.2.6. Hasil Skenario Beta 164
4.2.7. Kesimpulan Pengujian Beta 166
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 167
5.1. Kesimpulan 167
5.2. Saran 167
DAFTAR PUSTAKA 168