DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i
PERNYATAAN KEASLIAN ii
ABSTRAK iii
ABSTRACT iv
KATA PENGANTAR v
DAFTAR ISI viii
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR TABEL xii
BAB I PENDAHULUAN
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah 3
1.3. Maksud dan Tujuan 4
1.4. Batasan Masalah 4
1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian 5
1.6. Sistematika Penelitian 5

BAB II LANDASAN TEORI
2.1. Konsep Bisnis, Sistem Informasi dan Customer 7
2.2. Definisi Sistem Informasi 7
2.2.1. Sistem Informasi 7
2.2.2. Proses Pengembangan Sistem 7
2.3.3. Definisi Customer Relationship 8
2.3. Definisi Customer Relationship Management 9
2.3.1. Tujuan dan Keuntungan CRM 10
2.3.2. Kebutuhan CRM 11
2.3.3. Teknologi Informasi dan CRM 13
2.4. Aspek Teknik dari CRM 14
2.5. Mengapa menggunakan CRM 16
2.6. Framework of Dynamic CRM 18

2.7. Masalah CRM yang perlu dipahami 22
2.8. Konsep Pemasaran pada Perusahaan Farmasi..... 22
2.9. Business Process 24

BAB III METODOLOGI

3.1. Metodologi Penelitian..... 29
3.1.1. Desain Studi..... 29
3.1.2. Metode Pengumpulan Data 32
3.2. Latar Belakang Perusahaan..... 33

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Definisi Kebutuhan CRM 38
4.1.1. CRM Berdasarkan Perspektif Sistem Informasi..... 38
4.1.2. Analisa Goal, Question, Metric (GQM) 41
4.1.2.1.Business Goal 41
4.1.2.2.Pertanyaan berdasarkan Business Goal 42
4.1.2.3.CRM equirement pada perusahaan Farmasi 52
4.2. Analisis dan Evaluasi CRM yang sedang berjalan 54
4.2.1. Analisis Hasil Pengukuran sistem yang sedang berjalan dengan metric..... 60
4.2.2. Kendala-kendala pada Sistem yang berjalan saat ini..... 61
4.3. Perencanaan CRM baru..... 63
4.3.1 Tindakan dan perbaikan dari Sistem yang berjalan..... 63
4.3.1.1 Update teknologi 64
4.3.1.2 Perbaikan infrastructure jaringan perusahaan 64
4.3.1.3 Redisign Perancangan BPM berpusat pada Sales Out . 65
4.3.2. Rancangan Software Requirement CRM 67
4.3.3. Alur Proses 68
4.3.4. Kebutuhan Fungsi Utama 68
4.3.5. Kebutuhan Non Fungsional..... 74
4.3.6. User License 74

4.3.7. Data Cut Off Strategy 74

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan 75

5.2. Saran 76

DAFTAR PUSTAKA 78

LAMPIRAN