DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR SIMBOL xvii
DAFTAR LAMPIRAN xix
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1.Latar Belakang Masalah 1
1.2.Identifikasi Masalah 3
1.3.Maksud dan Tujuan 3
1.4.Batasan Masalah 3
1.5.1.Metode Pengumpulan Data 4
1.5.2.Metode Pembangunan Perangkat Lunak 5
1.5.Sistematika Penulisan 6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 8
2.1.Ruang Lingkup Sistem 8
2.1.1.Ruang Lingkup Sistem 8
2.1.2.Sejarah 8
2.1.3.Visi dan Misi 9
2.1.4.Logo 9
2.1.5.Struktur Organisasi 10
2.1.6.Deskripsi Kerja 10
2.2.Landasan Teori 11

2.2.1.Pengertian Sistem 11
2.2.2.1.Karakter Sistem 11
2.2.2.2.Klasifikasi Sistem 12
2.2.2.Pengertian Informasi 13
2.2.3.Pengertian Sistem Informasi 13
2.2.3.1.Sistem Informasi Manajemen 14
2.2.3.2.Sistem Informasi Eksekutif 15
2.2.3.3.Sistem Informasi Akuntansi 15
2.2.3.4.Sistem Informasi Keuangan 16
2.2.3.5.Sistem Informasi Manufaktur 17
2.2.3.6.Sistem Informasi Sumber Daya Manusia 18
2.2.3.7.Sistem Informasi Pemasaran 19
2.2.4.Customer Relationship Management 19
2.2.4.1.Sejarah CRM 20
2.2.4.2.Teknologi CRM 21
2.2.4.3.Kerangka Kerja Front-CRM 23
2.2.4.4.Kerangka Kerja Dynamic-CRM 25
2.2.5.Segmentasi Pelanggan 27
2.2.6.LRFM (Length, Recency, Frequency, Monetary) 28
2.2.7.Eliminasi Sekuensial dan Lexicography 29
2.2.8.Promosi 29
2.3.Perangkat Lunak Pendukung 31
2.3.1.Internet 31
2.3.2.PHP (Personal Home Page) 32
2.3.3.SMS Gateway 32
2.3.4.MySQL 33
2.4.Pemodelan Data 33
2.4.1.Entity Relationship Diagram (ERD) 33
2.4.2.Kamus Data 34

2.5.Alat Pemodelan Sistem 34
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM 35
3.1.Analisis Sistem 35
3.1.1.Analisis Masalah 35
3.1.2.Analisis Sistem yang Sedang Berjalan 35
3.1.2.1.Prosedur Pendaftaran dan Perpanjangan Membership 35
3.1.2.2.Prosedur Order atau Pembelian Merchandise 38
3.1.3.Analisis Aturan Bisnis 40
3.1.3.1.Aturan Bisnis Berdasarkan Fakta 40
3.1.3.2.Aturan Bisnis Berdasarkan Kebutuhan 40
3.1.3.3.Prosedur Kritik Saran Konsumen 41
3.1.3.4.Kesimpulan Analisis Aturan Bisnis 43
3.1.4.Analisis SMS Gateway 54
3.1.5.Analisis Pengkodean 56
3.1.6.Spesifikasi Kebutuhan Perangkat Lunak 56
3.1.7.Analisis Kebutuhan Non Fungsional 57
3.1.7.1.Analisis Pengguna 58
3.1.7.2.Analisis Perangkat Keras 59
3.1.7.3.Analisis Perangkat Lunak 60
3.1.7.4.Analisis Basis Data 60
3.1.8.Analisis Kebutuhan Fungsional 62
3.1.8.1.Diagram Konteks 62
3.1.8.2.Data Flow Diagram 63
3.1.8.2.1.Data Flow Diagram Level 1 64
3.1.8.2.2.Data Flow Diagram Level 2 Log in 65
3.1.8.2.3.Data Flow Diagram Level 2 User 66
3.1.8.2.4.Data Flow Diagram Level 2 Kritik Saran 67
3.1.8.2.5.Data Flow Diagram Level 2 Pelanggan 68
3.1.8.2.6.Data Flow Diagram Level 2 Transaksi 69

3.1.8.2.7.Data Flow Diagram Level 2 SMS 70
3.1.8.2.8.Data Flow Diagram Level 2 Promosi 71
3.1.8.2.9.Data Flow Diagram Level 2 Produk 72
3.1.8.2.10.Data Flow Diagram Level 2 Kelompok 73
3.1.8.2.11.Data Flow Diagram Level 2 Lupa Password 74
3.1.8.3.Spesifikasi Proses 74
3.1.8.4.Kamus Data 86
3.2.Perancangan Sistem 89
3.2.1.Perancangan Basis Data 89
3.2.1.1.Skema Relasi 90
3.2.1.2.Perancangan Struktur Tabel 91
3.2.2.Perancangan Struktur Menu 93
3.2.2.1.Struktur Menu Ketua 93
3.2.2.2.Struktur Menu Admin 94
3.2.2.3.Struktur Menu Pelanggan 95
3.2.3.Perancangan Antarmuka 95
3.2.3.1.Perancangan Antarmuka Ketua JCICB 95
3.2.3.2.Perancangan Antarmuka Admin JCICB 106
3.2.3.3.Perancangan Antarmuka Pelanggan 114
3.2.3.4.Perancangan Pesan 117
3.2.4.Jaringan Semantik 120
3.2.6.Perancangan Prosedural 124
3.2.6.2.Prosedur Login 124
3.2.6.2.Prosedur Tambah Data 125
3.2.6.4.Prosedur Ubah Data 126
3.2.6.5.Prosedur Hapus Data 127
3.2.6.5.Prosedur LRFM 128
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN 129
4.1.Implementasi Sistem 129

4.1.1.Implementasi Perangkat Keras 129
4.1.2.Implementasi Perangkat Lunak 129
4.1.3.Implementasi Basis Data 130
4.1.4.Implementasi Antarmuka 135
4.2.Pengujian Sistem 136
4.2.1.Skenario Pengujian Black Box 137
4.2.2.Kasus dan Hasil Pengujian 138
4.2.3.Kesimpulan Pengujian Blackbox 143
4.2.4.Pengujian Beta 144
4.2.4.1.Wawancara Pengguna 144
4.2.4.1.1.Wawancara Pengujian Beta Untuk Ketua 144
4.2.4.2.Kesimpulan Hasil Pengujian Beta 145
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 146
5.1.Kesimpulan 146
5.2.Saran 146
DAFTAR PUSTAKA 147