DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR SIMBOL xix
DAFTAR LAMPIRAN xxv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Identifikasi Masalah 2
1.3 Maksud dan Tujuan 3
1.4 Batasan Masalah 3
1.5 Metodologi Penelitian 4
1.5.1 Alur Penelitian Pembangunan Sistem CRM 4
1.6 Sistematika Penulisan 10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10
2.1 Objek Penelitian 11
2.1.1 Sejarah PT. Putra Telanai Sriwijaya 11
2.1.2 Visi 12
2.1.3 Misi 12
2.1.4 Logo PT. Putra Telanai Sriwijaya 12
2.2 Struktur Organisasi 12
2.2.1 Deskripsi Tugas 13
2.3 Landasan Teori 14
2.3.1 Sistem Informasi 14
2.3.1.1 Pengertian Sistem 15

2.3.1.2 Pengertian Informasi 19
2.3.1.3 Pengertian Sistem Informasi 21
2.3.2 Internet 23
2.3.3 Business Process Modeling Notation (BPMN) 23
2.3.4 Flowchart 24
2.3.5 Customer Relationship Management (CRM) 24
2.3.5.1 Tujuan CRM 25
2.3.5.2 Manfaat CRM 26
2.3.5.3 Jenis CRM 27
2.3.5.4 Kelompok Pelanggan 27
2.3.5.5 Framework CRM 28
2.3.5.6 Analisis Customer Lifetime Value (CLV) 31
2.3.5.7 Analisis Value Chain 32
2.3.6 Pemodelan Data 34
2.3.6.1 ERD (Entitiy Relationship Diagram) 34
2.3.6.2 DFD (Data Flow Diagram) 36
2.3.7 Black Box Testing 38
2.3.8 Skala Likert 39
2.3.9 Perangkat Lunak Pendukung 41
2.3.9.1 Sublime Text 41
2.3.9.2 Xampp 41
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN 40
3.1 Analisis Sistem 43
3.1.1 Analisis Masalah 43
3.1.2 Analisis Sistem yang sedang Berjalan 43
3.1.2.1 Prosedur Pemesanan Produk 43
3.1.2.2 Prosedur Pengembalian 44
3.1.2.3 Prosedur Pemasaran Produk 45

3.1.3 Analisis Aturan Proses Bisnis 46
3.1.3.1 Aturan Proses Bisnis yang Sedang Berjalan 46
3.1.3.2 Aturan Proses Bisnis yang diusulkan 47
3.1.4 Analisis Framework CRM 47
3.1.4.1 Relationship Phase 48
3.1.4.2 Dynamic Relationship Management 49
3.1.6 Analisis SMS Gateway 61
3.1.7 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 62
3.1.7.1 Analisis Kebutuhan Perangkat Keras 62
3.1.7.2 Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak 64
3.1.7.3 Analisis Pengguna 65
3.1.7.4 Analisis Pengkodean 66
3.1.7.5 Analisis Basis Data 69
3.1.8 Analisis Kebutuhan Fungsional 71
3.1.8.1 Diagram Konteks 71
3.1.8.2 Data Flow Diagram (DFD) 72
3.1.8.3 Spesifikasi Proses 83
3.1.8.4 Kamus Data 101
3.2 Perancangan Sistem 112
3.2.1 Perancangan Basis Data 112
3.2.2 Skema Relasi 112
3.2.3 Struktur Tabel 113
3.2.3.1 Tabel Pelanggan 113
3.2.3.2 Tabel Produk 114
3.2.3.3 Tabel Detail Transaksi 114
3.2.3.4 Tabel Admin 115
3.2.3.5 Tabel Direktur 116
3.2.3.6 Tabel Pimpinan 116

3.2.3.7 Tabel Poling 117
3.2.3.8 Tabel Detail Poling 117
3.2.3.9 Tabel Tentang Kami 118
3.2.3.10 Tabel Kritik & Saran 118
3.2.3.11 Tabel Kelompok 119
3.2.3.12 Tabel Pengembalian 119
3.2.3.13 Tabel SMS 120
3.2.3.14 Tabel Log Pelanggan 121
3.2.3.15 Tabel Log Admin 121
3.2.3.16 Tabel Log Dirut 122
3.2.3.17 Tabel Log Pimpinan 122
3.2.4 Perancangan Struktur Menu 123
3.2.4.1 Struktur Menu Pengunjung 123
3.2.4.2 Struktur Menu Pelanggan 123
3.2.4.3 Struktur Menu Admin 124
3.2.4.4 Struktur Menu Direktur Operasional 124
3.2.4.5 Struktur Menu Pimpinan 125
3.2.5 Perancangan Antarmuka 126
3.2.5.1 Perancangan Antarmuka Login 126
3.2.5.2 Perancangan Antarmuka Lupa Password 127
3.2.5.3 Perancangan Antarmuka Pengunjung 128
3.2.5.4 Perancangan Antarmuka Admin 131
3.2.5.5 Perancangan Antarmuka Direktur Operasional 146
3.2.5.6 Perancangan Antarmuka Pelanggan 151
3.2.5.7 Perancangan Antarmuka Pimpinan 155
3.2.6 Perancangan Pesan 161
3.2.7 Perancangan Jaringan Semantik 162
3.2.8 Perancangan Prosedural 166

3.2.8.1 Prosedural Login 166
3.2.8.2 Prosedural Tambah Data 167
3.2.8.3 Prosedural Ubah Data 168
3.2.8.4 Prosedural Hapus Data 169
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM 171
4.1 Implementasi Sistem 170
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras 170
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak 171
4.1.3 Implementasi Basis Data 171
4.1.4 Implementasi Antarmuka 183
4.2 Pengujian Sistem 187
4.2.1 Skenario Pengujian Black Box 187
4.2.2 Kasus dan Hasil Pengujian 189
4.2.3 Kesimpulan Pengujian Blackbox 206
4.2.4 Pengujian Wawancara dan Kuesioner 206
4.2.4.1 Wawancara 207
4.2.4.2 Kuesioner 211
4.2.5 Kesimpulan Hasil Pengujian Wawancara dan Kuesioner 215
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 217
5.1 Kesimpulan 217
5.2 Saran 217
DAFTAR PUSTAKA 219