DAFTAR ISI

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL x

DAFTAR GAMBAR xiii

DAFTAR SIMBOL xvi

DAFTAR LAMPIRAN xx

BAB I 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 Penelitian 8

BAB II 11

2.1 Tinjauan Perusahaan 11

2.1.1 Sejarah Perusahaan 11

2.1.2 Visi dan Misi 12

2.1.3 Logo Perusahaan 12

2.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan 13
2.1.5 Deskripsi Tugas 14
2.2 Landasan Teori 19
2.2.1 Sistem Informasi 19
2.2.2 Customer Relationship Management 21
2.2.2.1 Tahapan Dalam CRM 21
2.2.2.2 Jenis CRM 22
2.2.3 Analytic Hierarchy Process (AHP) 23
2.2.3.1 Kelebihan dan Kelemahan AHP 25
2.2.3.2 Prosedur AHP 27
2.2.3.3 Nilai Skala Perbandingan 29
2.2.4 Framework of Dynamic CRM 31
2.2.5 Manajemen Keluhan Pelanggan 34
2.2.6 Kepuasaan Pelanggan 36
2.2.7 Skala *Likert* 37
2.2.8 ERD (*Entity Relationship Diagram*) 38
2.2.9 Data Flow Diagram 40
2.2.10 Internet 40
2.2.11 Hypertext Prepocessor (PHP) 41
2.2.12 MySQL 42
2.2.13 *Business Process Modeling Notation* (BPMN) 43
BAB III 45
3.1 Analisis Sistem 45

3.1.1 Analisis Masalah 45
3.1.2 Analisis Sistem yang sedang Berjalan 45
3.1.2.1 Prosedur Penerimaan Calon Pelanggan Baru 45
3.1.2.2 Prosedur Transaksi PT Amartha Sejahtra 48
3.1.2.3 Prosedur Keluhan Pelanggan PT Amartha Sejahtra 49
4.1.2.4 Prosedur Perintah Kerja 50
4.1.2.5 Prosedur Tindak Lanjut 51
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis 52
3.1.3.1 Analisis Aturan Bisnis pada Sistem yang Sedang Berjalan 52
3.1.3.2 Analisis Berdasarkan Kebutuhan 52
3.1.4 Analisis Framework Dynamic CRM 53
3.1.5 Analisis *Customer Relationship Management* (CRM) 55
3.1.6 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 73
3.1.6.1 Analisis Kebutuhan Perangkat Keras 73
3.1.6.2 Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak 75
3.1.6.3 Analisis Pengguna 76
3.1.7 Analisis Basis Data 77
3.1.7.1 Kamus *Entity Relationship Diagram* 78
3.1.8 Analisis Kebutuhan Fungsional 78
3.1.8.1 Analisis Diagram Konteks 79
3.1.8.2 *Data Flow Diagram* 80
3.1.8.3 Spesifikasi Proses 86
1.1.8.4 Kamus Data 95

3.2 Perancangan Sistem 101
3.2.1 Perancangan Basis Data 101
3.2.1.1 Skema Relasi 102
3.2.1.2 Struktur Tabel 103
3.2.2 Perancangan Struktur Menu 107
3.2.2.1 Struktur Menu Admin 107
3.2.2.2 Struktur Menu Petugas 107
3.2.2.3 Struktur Menu Pelanggan 108
3.2.3 Perancangan Antarmuka 109
3.2.3.1 Perancangan Antarmuka Login 109
3.2.3.2 Perancangan Antarmuka Lupa Password 110
3.2.3.3 Perancangan Antarmuka Daftar Calon Pelanggan 110
3.2.3.4 Perancangan Antarmuka Pelanggan 111
3.2.3.5 Perancangan Antarmuka Petugas 114
3.2.3.6 Perancangan Antarmuka Admin 117
3.2.4 Perancangan Pesan 120
3.2.5 Jaringan Semantik 121
3.2.5.1 Jaringan Semantik Pelanggan 121
3.2.5.2 Jaringan Semantik Petugas 122
3.2.5.3 Jaringan Semantik Admin 122
3.2.6 Perancangan Prosedural 123
3.2.6.1 Prosedural Login 123
3.2.6.2 Prosedural Tambah Data 124

3.2.6.3 Prosedural Edit Data 125
3.2.6.4 Prosedural Hapus Data 126
BAB IV 127
4.1 Implementasi Sistem 127
4.1.1 Implementasi Perangkat Lunak 127
4.1.2 Implementasi Perangkat Keras 127
4.1.3 Implementasi Basis Data 128
4.1.4 Implementasi Antarmuka 127
4.2 Pengujian Sistem 140
4.2.1 Skenario Pengujian *Black Box* 140
4.2.2 Hasil Pengujian *Black Box* 141
4.2.3 Kesimpulan Pengujian *Black Box* 150
4.2.4 Pengujian *Beta* 150
4.2.5 Skenario Pengujian Beta 151
4.2.6 Hasil Pengujian Beta 151
4.2.7 Kesimpulan Pengujian Beta 152
BAB V 153
1.1 Kesimpulan dan Saran 153
1.1.1 Kesimpulan 153
1.1.2 Saran 153
DAFTAR PUSTAKA 155