DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR SIMBOL xx
DAFTAR LAMPIRAN xxiv
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 2
1.3 Maksud dan Tujuan 2
1.4 Batasan Masalah 3
1.5 Metodologi Penelitian 3
1.6 Sistematika Penulisan 5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 7
2.1 Ruang Lingkup Perusahaan 7
2.1.1 Sejarah Perusahaan 7
2.1.2 Visi dan Misi 7
2.1.3 Logo Mutiara Packaging 8
2.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan 8
2.1.5 Deskripsi Tugas 9
2.2 Landasan Teori 11
2.2.1 Pengertian Sistem 11

2.2.2 Pengertian Informasi 11
2.2.3 Pengertian Sistem Informasi 12
2.2.4 *Customer relationship management* 13
2.2.5 Jenis CRM 15
2.2.5.1 *Operational* CRM 15
2.2.5.2 *Analytical* CRM 16
2.2.5.3 Collaborative CRM 16
2.2.6 *Framework of Dynamic* CRM 16
2.2.7 Sistem Pendukung Keputusan 17
2.2.8 Analytical Hierarchy Process 17
2.2.9 Pengembangan Produk 21
2.2.10 Hypertext Preprocessor 23
2.2.11 MySQL 23
2.2.12 Internet 24
2.2.13 Pengujian Sistem 24
2.2.13.1 Pengujian *Black box* 24
2.2.13.2 Klasifikasi *Black box Testing* 25
2.2.13.3 *User acceptance test* (UAT) 26
2.2.14 Skala Likert 27
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN 31
3.1 Analisis Sistem 31
3.1.1 Analisis Masalah 31
3.1.2 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan 31
3.1.2.1 Prosedur Pemesanan Produk 32
3.1.2.2 Prosedur Barang Masuk 34
3.1.2.3 Prosedur Penjualan Langsung 36

3.1.2.4 Prosedur Penjualan Online 38
3.1.2.5 Prosedur Pendistribusian Produk 40
3.1.2.6 Prosedur Keluhan Pelanggan 42
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis 43
3.1.4 Analisis Framework CRM di Mutiara Packaging 43
3.1.5 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 56
3.1.5.1 Analisis kebutuhan perangkat keras 56
3.1.5.2 Analisis kebutuhan perangkat lunak 57
3.1.5.3 Analisis Pengguna 58
3.1.5.4 Analisis Pengkodean 60
3.1.5.5 Analisis Basis Data 60
3.1.5.6 Kamus Data *Entity Relationship Diagram* (ERD) 61
3.1.6 Analisis Kebutuhan Fungsional 62
3.1.6.1 Diagram Konteks 62
3.1.6.2 Data Flow Diagram 62
3.1.6.2.1 DFD Level 1 62
3.1.6.2.2 DFD Level 2 Proses 3 Pengolahan User 64
3.1.6.2.3 DFD Level 2 Proses 4 Pengolahan Transaksi 64
3.1.6.2.4 DFD Level 2 Proses 5 Pengolahan Produk 65
3.1.6.2.5 DFD Level 2 Proses 6 Pengolahan Jenis 66
3.1.6.2.6 DFD Level 2 Proses 7 Pengembangan Produk 66
3.1.6.2.7 DFD Level 2 Proses 8 Pengolahan Keluhan 67
3.1.6.2.8 DFD Level 3 Proses 3.1 Pengolahan User Perusahaan 68
3.1.6.2.9 DFD Level 3 Proses 3.2 Pengolahan User Pelanggan 69
3.1.6.2.10 DFD Level 3 Proses 4.3 Edit Transaksi 70
3.1.6.2.11 DFD Level 3 Proses 7.1 Pengelolaan Kuesioner 70

3.1.6.2.12 DFD Level 3 Proses 7.2 Pengisian Kuesioner 71
3.1.6.2.13 DFD Level 3 Proses 8.1 Pengelolaan Keluhan 71
3.1.6.2.14 DFD Level 3 Proses 8.2 Pengisian Keluhan 72
3.1.7 Spesifikasi Proses 72
3.1.8 Kamus Data 81
3.2 Perancangan Sistem 92
3.2.1 Perancangan Basis Data 93
3.2.1.1 Skema Relasi 93
3.2.1.2 Struktur Tabel 93
3.2.2 Perancangan Struktur Menu 101
3.2.2.1 Struktur Menu Administrator 101
3.2.2.2 Struktur Menu Manager Pemasaran 101
3.2.2.3 Struktur Menu Kasir 102
3.2.2.4 Struktur Menu *Customer support* 102
3.2.2.5 Struktur Menu Pelanggan 103
3.2.2.6 Struktur Menu Pemilik Perusahaan 103
3.2.3 Perancangan Antarmuka 104
3.2.3.1 Perancangan Antarmuka Login 104
3.2.3.2 Perancangan Antarmuka Daftar Baru 105
3.2.3.3 Perancangan Antarmuka Lupa Password 106
3.2.3.4 Perancangan Antarmuka Administrator 106
3.2.3.5 Perancangan Antarmuka Pemilik 107
3.2.3.6 Perancangan Antarmuka Manager Pemasaran 110
3.2.3.7 Perancangan Antarmuka Kasir 117
3.2.3.8 Perancangan Antarmuka *Customer support* 118
3.2.3.9 Perancangan Antarmuka Pelanggan 119

3.2.4 Perancangan Pesan 127
3.2.5 Perancangan Jaringan Semantik 127
3.2.5.1 Jaringan Semantik Pemilik 128
3.2.5.2 Jaringan Semantik Manager Pemasaran 128
3.2.5.3 Jaringan Semantik Kasir 129
3.2.5.4 Jaringan Semantik *Customer support* 129
3.2.5.5 Jaringan Semantik Pelanggan 130
3.2.5.6 Jaringan Semantik Administrator 130
3.2.6 Perancangan Prosedural 131
3.2.6.1 Prosedural Login 131
3.2.6.2 Prosedural Tambah 133
3.2.6.3 Prosedural Edit 134
3.2.6.4 Prosedural Hapus 135
3.2.6.5 Prosedural Keluhan 136
3.2.6.6 Prosedural Pengembangan Produk 137
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN 139
4.1 Implementasi Sistem 139
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras 139
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak 139
4.1.3 Implementasi Basis Data 140
4.1.4 Implementasi Antarmuka 145
4.2 Pengujian Sistem 148
4.2.1 Pengujian Fungsional 148
4.2.2 Kasus dan Hasil Pengujian Fungsional 149
4.2.3 Kesimpulan Pengujian Fungsional 163
4.2.4 Pengujian Penerimaan User (Pengguna Akhir) 163

4.2.4.1 Skenario *User acceptance test* (UAT) 163
4.2.4.2 Hasil Pengujian *User acceptance test* 165
4.2.4.3 Kesimpulan Pengujian *User acceptance test* 170
4.2.4.4 Skenario Penerimaan Pengguna Akhir Setelah Sistem diterapkan di Lingkungan Perusahaan 170
4.2.4.5 Hasil Pengujian Penerimaan Pengguna Setelah Sistem diterapkan di Lingkungan Perusahaan 173
4.2.4.6 Kesimpulan Pengujian Penerimaan Pengguna Setelah Sistem diterapkan di Lingkungan Perusahaan 177
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 179
5.1 Kesimpulan 179
5.2 Saran 179
DAFTAR PUSTAKA 180