DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR ix
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR SIMBOL xvi
DAFTAR LAMPIRAN xxiii
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 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 6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 9
2.1 Tinjauan Perusahaan 9
2.1.1 Sejarah Mochi Bakat Jaya 9
2.1.2 Visi dan Misi 9
2.1.3 Logo Mochi Bakat Jaya 10
2.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan 10
2.1.5 Deskripsi Kerja Mochi Bakat Jaya 11
2.2 Landasan Teori 13
2.2.1 Sistem 13
2.2.2 Informasi 13
2.2.3 Sistem Informasi 14
2.2.4 Basis Data 14
2.2.5 *Database Management System* (DBMS) 14
2.2.6 *Customer Relationship Management* 15
2.2.6.1 Tujuan CRM 15

2.2.6.2 Framework CRM 16
2.2.6.3 Tataran CRM 19
2.2.7 Pangsa Pasar 21
2.2.7.1 Analisis Strategi Pemasaran 21
2.2.8 Penentuan Produk 25
2.2.9 Pemrograman Terstruktur 26
2.2.9.1 Entity Relationship Diagram 26
2.2.9.2 Data Flow Diagram 27
2.2.9.3 Kamus Data 28
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM 29
3.1 Analisis Sistem 29
3.1.1 Analisis Masalah 29
3.1.2 Analisis *Framework* CRM 29
3.1.3 Analisis Penerapan *Framework* CRM di Mochi Bakat Jaya 30
3.1.3.1 Relationship Phase 30
3.1.3.2 Dynamic Relationship Management 35
3.1.4 Analisis Aturan Bisnis 42
3.1.4.1 Aturan Bisnis yang Sedang Berjalan 43
3.1.4.2 Aturan Bisnis yang Diusulkan 43
3.1.5 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 44
3.1.5.1 Analisis Pengguna 44
3.1.5.2 Analisis Kebutuhan Perangkat Keras 46
3.1.5.3 Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak 46
3.1.6 Analisis Basis Data 47
3.1.6.1 Entity Relationship Diagram 47
3.1.7 Analisis Kebutuhan Fungsional 48
3.1.7.1 Data Flow Diagram (DFD) 49
3.1.7.2 Spesifikasi Proses 64
3.1.7.3 Kamus Data 79
3.2 Perancangan Sistem 84
3.2.1 Perancangan Basis Data 84
3.2.1.1 Skema Relasi 84

3.2.1.2 Struktur Tabel 86
3.2.2 Perancangan Struktur Menu 91
3.2.2.1 Perancangan Struktur Menu Pengunjung 91
3.2.2.2 Perancangan Struktur Menu Pemilik 92
3.2.2.3 Perancangan Struktur Menu Bagian Administrasi 92
3.2.2.4 Perancangan Struktur Menu Bagian Marketing 93
3.2.2.5 Perancangan Struktur Menu Pelanggan 95
3.2.3 Perancangan Antarmuka 95
3.2.3.1 Perancangan Antarmuka Login 95
3.2.3.2 Perancangan Antarmuka Pelanggan 96
3.2.3.3 Perancangan Antarmuka Pemilik 100
3.2.3.4 Perancangan Antarmuka Bagian Administrasi 105
3.2.3.5 Perancangan Antarmuka Bagian Marketing 110
3.2.4 Perancangan Pesan 113
3.2.5 Perancangan Jaringan Semantik 114
3.2.6 Perancangan Prosedural 117
3.2.6.1 Prosedural Login 117
3.2.6.2 Prosedural Tambah Data 118
3.2.6.3 Prosedural Ubah Data 118
3.2.6.4 Prosedural Hapus Data 119
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM 121
4.1 Implementasi Sistem 121
4.1.1 Perangkat Keras Yang Digunakan 121
4.1.2 Perangkat Lunak Yang Digunakan 121
4.1.3 Implementasi Basis Data 122
4.1.4 Implementasi Antarmuka 128
4.2 Pengujian Sistem 131
4.2.1 Skenario Pengujian *Black Box* 131
4.2.2 Kasus dan Hasil Pengujian 132
4.2.3 Kesimpulan Pengujian *Black Box* 147
4.2.4 Pengujian Beta 147
4.2.5 Skenario Pengujian Beta 148

4.2.5.1 Wawancara 148
4.2.5.2 Kuesioner 150
4.2.6 Kesimpulan Pengujian Beta 156
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 157
5.1 Kesimpulan 157
5.2 Saran 157
DAFTAR PUSTAKA 159