DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR TABEL xvii
DAFTAR SIMBOL xix
DAFTAR LAMPIRAN xxii
BAB 1 PENDAHULUAN 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 Penulisan 9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 10
2.1 Ruang Lingkup Perusahaan 10
2.1.1 Sejarah Perusahaan 10
2.1.2 Visi dan Misi 10
2.1.3 Logo Rovell Digital Printing 11
2.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan 11
2.1.5 Deskripsi Kerja Rovell Digital Printing 11
2.2 Landasar Teori 13
2.2.1 Pengertian Sistem 13
2.2.2 Pengertian Informasi 13

2.2.3 Pengertian Sistem Informasi 13
2.2.4 Customer Relationship Management 14
2.2.4.1 Teknologi CRM 15
2.2.4.2 Arsitektur CRM 16
2.2.5 Pangsa Pasar (*Market Share*) 22
2.2.6 Pemasaran Sasaran 22
2.2.6.1 Segmentasi Pasar 23
2.2.6.2 Kriteria Memilih Target Pasar 24
2.2.6.3 Penetapan Posisi Pasar (*Positioning*) 24
2.2.7 Sistem Pendukung Keputusan 25
2.2.7.1 Simple Additive Weighting (SAW) 25
2.2.8 Perangkat Lunak Pendukung 27
2.2.8.1 Personal Home Page 28
2.2.8.2 MySQL 29
2.2.9 Internet 30
2.2.10 Pemodelan Data 30
2.2.10.1 Flowchart 31
2.2.10.2 Data Flow Diagram (DFD) 33
2.2.10.3 Entity Relationship Diagram (ERD) 34
2.2.10.4 Kamus Data 35
2.2.10.5 Business Process Modeling Notation (BPMN) 37
2.2.11 Website 39
2.2.11 Metode Pengujian Perangkat Lunak 40
2.2.11.1 Pengujian *Black Box* 41
2.2.11.2 Pengujian *White Box* 41

2.2.11.3 Pengujian Alpha dan Beta 42
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM 44
3.1 Analisis Sistem 44
3.1.1 Analisis Masalah 44
3.1.2 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan 44
3.1.2.1 Prosedur order barang 45
3.1.2.2 Prosedur pengaduan konsumen 47
3.1.2.3 Prosedur strategi pemasaran Bag. Marketing 49
3.1.3 Analisis aturan bisnis 51
3.1.3.1 Aturan bisnis berdasarkan fakta 51
3.1.3.2 Aturan bisnis berdasarkan kebutuhan 51
3.1.3.3 Prosedur pembukaan cabang baru 52
3.1.3.4 Kesimpulan Analisis Aturan Bisnis 54
3.1.4 Analisis *Framework* CRM 54
3.1.4.1 Tahap *Acquisition* 55
3.1.4.1.1 Analisis Pangsa Pasar untuk pembukaan cabang baru Rovell Digital Printing 56
3.1.4.1.2 Analisis perhitungan SAW (*Simple Additive Weight*) 59
3.1.4.1.3 Hasil analisis pangsa pasar dan perhitungan metode SAW (*Simple Additive Weight*) yang diimplementasikan pada peta 67
3.1.4.2 Tahap *Retention* 69
3.1.4.3 Tahap *Expansion* 69
3.1.5 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 70
3.1.5.1 Analisis Pengguna 70
3.1.5.2 Analisis Perangkat Keras 71
3.1.5.3 Analisis Perangkat Lunak 72

3.1.5.4 Analisis Basis Data 73
3.1.6 Analisis Kebutuhan Fungsional 75
3.1.6.1 Diagram Konteks 75
3.1.6.2 Data Flow Diagram 76
3.1.6.2.1 Data Flow Diagram level 1 76
3.1.6.2.2 DFD Level 2 Olah Pengguna 78
3.1.6.2.3 DFD Level 2 Olah Penentuan Cabang Baru 79
3.1.6.2.4 DFD Level 2 Olah Jasa 79
3.1.6.2.5 DFD Level 2 Olah Promosi 80
3.1.6.2.6 DFD Level 2 Olah Data Profil Pengguna 81
3.1.6.2.7 DFD Level 3 Olah Wilayah Calon Cabang 81
3.1.6.2.8 DFD Level 3 Olah Calon Cabang Baru 82
3.1.6.2.8 DFD Level 3 Olah Penentuan Nilai Wilayah Calon Cabang 82
3.1.6.2.9 DFD Level 3 Olah Kriteria Penilaian 83
3.1.6.3 Spesifikasi Proses 83
3.1.6.4 Kamus Data 98
3.2 Perancangan Sistem 100
3.2.1 Perancangan Data 101
3.2.1.1 Skema Relasi 101
3.2.1.2 Perancangan Struktur Tabel 102
3.2.2 Perancangan Struktur Menu 105
3.2.2.1 Struktur Menu Bag. Administrasi 105
3.2.2.2 Struktur Menu Bag. Marketing 106
3.2.2.3 Struktur Menu Owner 106
3.2.2.4 Struktur Menu Pelanggan 107

3.2.3 Perancangan Antarmuka 107
3.2.3.1 Tampilan Login.....107
3.2.3.2 Tampilan Beranda Bag. Administrasi.....108
3.2.3.3 Tampilan Data Pengguna.....108
3.2.3.4 Tampilan Tambah Data Pengguna.....109
3.2.3.5 Tampilan Hapus Data Pengguna.....109
3.2.3.6 Tampilan Reset Kata Sandi Pengguna.....110
3.2.3.7 Tampilan Nonaktifkan Pengguna 110
3.2.3.8 Tampilan Aktifkan Pengguna 111
3.2.3.9 Tampilan Data Profil Pengguna.....111
3.2.3.10 Tampilan Edit Data Profil.....112
3.2.3.11 Tampilan Edit Nama Pengguna 112
3.2.3.12 Tampilan Edit Kata Sandi.....113
3.2.3.13 Tampilan Lupa Kata Sandi 113
3.2.3.14 Tampilan Logout Pengguna Bag. Administrasi.....114
3.2.3.15 Tampilan Beranda Bag. Marketing.....114
3.2.3.16 Tampilan Data Jasa.....115
3.2.3.17 Tampilan Tambah Data Jasa.....115
3.2.3.18 Tampilan Hapus Data Jasa.....116
3.2.3.19 Tampilan Edit Data Jasa 116
3.2.3.20 Tampilan Data Promosi 117
3.2.3.21 Tampilan Tambah Data Promosi 117
3.2.3.22 Tampilan Hapus Data Promosi 118
3.2.3.23 Tampilan Edit Data Promosi.....118
3.2.3.24 Tampilan Lihat Gambar Promosi.....119

3.2.3.25 Tampilan Data Wilayah Calon Cabang 119
3.2.3.26 Tampilan Tambah Wilayah Calon Cabang.....120
3.2.3.27 Tampilan Edit Wilayah Calon Cabang 120
3.2.3.28 Tampilan Hapus Wilayah Calon Cabang.....121
3.2.3.29 Tampilan Data Calon Cabang.....121
3.2.3.30 Tampilan Tambah Calon Cabang 122
3.2.3.31 Tampilan Edit Data Calon Cabang 122
3.2.3.32 Tampilan Hapus Data Calon Cabang.....123
3.2.3.33 Tampilan Data Kriteria Penilaian 123
3.2.3.34 Tampilan Tambah Data Kriteria Penilaian 124
3.2.3.35 Tampilan Edit Kriteria Penilaian 124
3.2.3.36 Tampilan Hapus Kriteria Penilaian.....125
3.2.3.37 Tampilan Penentuan Penilaian.....125
3.2.3.38 Tampilan Lihat Penentuan Penilaian 126
3.2.3.39 Tampilan Hasil Penilaian.....126
3.2.3.40 Tampilan Data Profil Bag. Marketing.....127
3.2.3.41 Tampilan Edit Data profil 127
3.2.3.42 Tampilan Edit Nama Pengguna 128
3.2.3.43 Tampilan Edit Kata Sandi.....128
3.2.3.44 Tampilan Logout Pengguna Bag. Marketing.....129
3.2.3.45 Tampilan Beranda Owner.....129
3.2.3.46 Tampilan Data Jasa Owner.....130
3.2.3.47 Tampilan Data Promosi Owner 130
3.2.3.48 Tampilan Data Wilayah Calon Cabang Owner.....131
3.2.3.49 Tampilan Data Calon Cabang Owner.....131

3.2.3.50 Tampilan Data Kriteria Penilaian Owner.....132
3.2.3.51 Tampilan Hasil Penilaian Owner.....132
3.2.3.52 Tampilan Data Profil Owner.....133
3.2.3.53 Tampilan Edit Data Profil Owner.....133
3.2.3.54 Tampilan Edit Nama Pengguna Owner.....134
3.2.3.55 Tampilan Edit Kata Sandi Owner.....134
3.2.3.56 Tampilan Keluar Owner.....135
3.2.3.57 Tampilan Beranda Pelanggan.....135
3.2.3.58 Tampilan Promosi Pelanggan.....136
3.2.3.59 Tampilan Jasa Pelanggan.....136
3.2.3.60 Tampilan Tentang Kami Pelanggan.....137
3.2.3.61 Tampilan Kontak Pelanggan.....137
3.2.4 Perancangan Pesan.....138
3.2.5 Jaringan Semantik.....139
3.2.5.1 Jaringan Semantik Bag. Administrasi.....139
3.2.5.2 Jaringan Semantik Bag. Marketing.....139
3.2.5.3 Jaringan Semantik Owner.....139
3.2.5.4 Jaringan Semantik Pelanggan.....140
3.2.6 Perancangan Prosedural.....140
3.2.6.1 Prosedural Login.....140
3.2.6.2 Prosedural Tambah Data.....141
3.2.6.3 Prosedural Ubah Data.....142
3.2.6.4 Prosedur Hapus Data.....143
3.2.6.5 Prosedur Perhitungan SAW (Simple Additive Weight).....144
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN.....146

4.1 Implementasi Sistem 146
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras 146
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak 146
4.1.3 Implementasi Basis Data 147
4.1.4 Implementasi Antarmuka 150
4.1.4.1 Implementasi Antarmuka Owner 150
4.1.4.2 Implementasi Antarmuka Bag. Marketing 151
4.1.4.3 Implementasi Antarmuka Bag. Administrasi 153
4.1.4.4 Implementasi Antarmuka Pelanggan 153
4.2 Pengujian Sistem 154
4.2.1 Skenario Pengujian *Black Box* 154
4.2.2 Kasus dan Hasil Pengujian 155
4.2.3 Kesimpulan Pengujian *Blackbox* 165
4.2.4 Pengujian *Beta* 165
4.2.5 Skenario Pengujian *Beta* 165
4.2.6 Kesimpulan Pengujian Beta 168
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 169
5.1 Kesimpulan 169
5.2 Saran 169
DAFTAR PUSTAKA 170