DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR ix
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR SIMBOL xiv
DAFTAR LAMPIRAN xvii
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 2
1.3 Maksud Dan Tujuan 3
1.3.1 Maksud 3
1.3.2 Tujuan 3
1.4 Batasan Masalah 3
1.5 Metodologi Penelitian 5
1.5.1 Metode Pembangunan Perangkat Lunak 8
1.6 Sistematika Penulisan 10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 13
2.1 Tinjauan Perusahaan 13
2.1.1 Profil Perusahaan 13
2.1.2 Visi dan Misi 14

2.1.3 Logo Instansi 15
2.1.4 Struktur Organisasi 16
2.2 Landasan Teori 17
2.2.1 Sistem Informasi 17
2.2.2 Customer Relationship Management 17
2.2.3.1 Tahapan dalam Customer Relationship Management 19
2.2.3.2 Jenis CRM 20
2.2.3.3 Framework CRM 21
2.2.3 Daya Saing 23
2.2.2.1 Berlian Porter 24
2.2.4 Segmentasi Pelanggan 25
2.2.4.1 LRFM (Length, Recency, Frequency, Monetary) 26
2.2.5 Bahasa Pemograman yang digunakan 28
2.2.5.1 SQL (Structured Query Language) 29
2.2.6 Database 30
2.2.7 MySQL 31
2.2.8 Model Perancangan Terstruktur 32
BAB 3 PEMBAHASAN 35
3.1 Analisis Sistem 35
3.1.1 Analisis Masalah 35
3.1.2 Analisis Framework CRM 35
3.1.2.1 Analisis Sistem yang sedang berjalan 37
3.1.2.2 Evaluasi Sistem yang sedang berjalan 51
3.1.2.3 Analisis Framework CRM yang akan diterapkan 55
3.1.3 Analisis Daya Saing dengan Berlian Porter 59

3.1.4 Analisis Pengelompokkan Pelanggan 65
3.1.4.1 LRFM (Length, Recency, Frequency, Monetary) 66
3.1.5 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 71
3.1.5.1 Analisis Kebutuhan Perangkat Keras..... 71
3.1.5.2 Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak..... 72
3.1.5.3 Analisis Kebutuhan Perangkat Pikir 73
3.1.6 Analisis Basis Data 73
3.1.6.1 ERD (Entity Relational Diagram)..... 74
3.1.7 Analisis Kebutuhan Fungsional 75
3.1.7.1 Diagram Konteks 76
3.1.7.2 Data Flow Diagram (DFD) 76
3.1.7.3 Spesifikasi Proses..... 86
3.1.7.4 Kamus Data..... 105
3.2 Perancangan Basis Data 110
3.2.1 Skema Relasi..... 110
3.2.2 Struktur Tabel 112
3.3 Perancangan Struktur Menu 118
3.3.1 Perancangan Struktur Menu Bendahara..... 118
3.3.2 Perancangan Struktur Menu Direktur Utama 119
3.4 Perancangan Antarmuka..... 119
3.4.1 Perancangan Antarmuka Login..... 120
3.4.2 Perancangan Antarmuka Bendahara 122
3.4.3 Perancangan Antarmuka Direktur Utama..... 135
3.5 Perancangan Pesan 142
3.6 Perancangan Jaringan Semantik..... 149

BAB 4 IMPLEMENTASI & PENGUJIAN 153
4.1 Implementasi Sistem 153
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras 153
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak 153
4.1.3 Implementasi Basis Data 154
4.1.3 Implementasi Antarmuka 159
4.1.3.1 Implementasi Antarmuka Bendahara 160
4.1.3.2 Implementasi Antarmuka Direktur 160
4.2 Pengujian Sistem 162
4.2.1 Pengujian Black Box 162
4.2.1.1 Skenario Pengujian Black Box 162
4.2.1.2 Kasus dan Hasil Pengujian 163
4.2.1.3 Kesimpulan Pengujian Black Box 175
4.2.2 Pengujian Beta 175
4.2.2.1 Wawancara Pengujian Beta Bendahara 176
4.2.2.2 Wawancara Pengujian Beta Direktur 177
4.2.2.3 Kesimpulan Pengujian Beta 179
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 181
5.1 Kesimpulan 181
5.2 Saran 181
DAFTAR PUSTAKA 183