

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR SIMBOL .....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxxii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Maksud dan Tujuan .....	3
1.4 Batasan Masalah .....	4
1.5 Metodologi Penelitian .....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	12
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	15
2.1 Tinjauan Perusahaan .....	15
2.1.1 Sejarah PT Bluepin Indonesia Perkasa .....	15
2.1.2 Visi PT Bluepin Indonesia Perkasa .....	15
2.1.3 Logo Perusahaan .....	15
2.1.4 Keterangan Logo .....	16
2.1.5 Struktur Organisasi .....	17
2.1.6 Deskripsi Tugas Organisasi .....	19
2.1.7 Data PT Bluepin Indonesia Perkasa .....	22
2.2 Landasan Teori .....	22

2.2.1	Sistem Informasi .....	22
2.2.2	Website.....	23
2.2.3	Bahasa Pemrograman.....	27
2.2.4	Perangkat Lunak.....	30
2.2.5	Framework .....	33
2.2.6	Object Oriented Programming (OOP) .....	36
2.2.7	Basis Data .....	37
2.2.8	Business Process Modeling Notation (BPMN).....	39
2.2.9	Entity Relationship Diagram (ERD) .....	43
2.2.10	Unified Modeling Language (UML).....	44
2.3	Customer Relationship Management (CRM).....	50
2.3.1	Jenis dan Tingkatan CRM.....	51
2.3.2	Arsitektur CRM.....	53
2.3.3	Tahapan Dalam CRM .....	56
2.4	Bauran Promosi .....	57
2.4.1	Alat-alat dalam Bauran Promosi .....	58
2.5	Metodologi Penelitian .....	62
2.5.1	Metode Analisis .....	62
2.5.2	Uji Hipotesis .....	63
2.6	Pengujian Sistem .....	64
2.6.1	Pengujian Black Box.....	64
2.6.2	Klasifikasi Black Box Testing .....	65
2.7	State Of The Art .....	67
<b>BAB 3</b>	<b>ANALISIS DAN PERANCANGAN .....</b>	<b>82</b>
3.1	Analisis Sistem .....	82
3.1.1	Analisis Masalah .....	82
3.1.2	Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan.....	82
3.1.3	Analisis Aturan Bisnis .....	87
3.1.4	Analisis CRM.....	88

3.1.5	Analisis Kebutuhan Non Fungsional .....	114
3.1.6	Analisis Kebutuhan Fungsional .....	119
3.2	Perancangan Sistem.....	258
3.2.1	Perancangan Basis Data .....	258
3.2.2	Perancangan Struktur Menu .....	277
3.2.3	Perancangan Antarmuka .....	282
3.2.4	Perancangan Pesan .....	352
3.2.5	Perancangan Jaringan Semantik.....	357
<b>BAB 4</b>	<b>IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN.....</b>	<b>363</b>
4.1	Implementasi Sistem .....	363
4.1.1	Implementasi Perangkat Keras.....	363
4.1.2	Implementasi Perangkat Lunak.....	363
4.1.3	Implementasi Basis Data.....	364
4.1.4	Implementasi Antarmuka .....	375
4.2	Pengujian Sistem .....	381
4.2.1	Skenario Pengujian Black Box .....	382
4.2.2	Kasus dan Hasil Pengujian Black Box.....	384
4.2.3	Kesimpulan Pengujian Black Box .....	437
4.2.4	Pengujian Beta .....	437
4.2.5	Skenario Pengujian Beta .....	437
4.2.6	Kesimpulan Pengujian Beta .....	439
<b>BAB 5</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>441</b>
5.1	Kesimpulan.....	441
5.2	Saran.....	441
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>443</b>