DAFTAR ISI

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR GAMBAR xi

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR SIMBOL xvii

DAFTAR LAMPIRAN xxii

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 11

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 13

2.1 Profil Yayasan 13

2.1.1 Sejarah Yayasan 13

2.1.2 Logo Yayasan Mizan Amanah 13

2.1.3 Visi dan Misi Yayasan 14

2.1.4 Struktur Organisasi 14

2.1.5 Deskripsi Kerja 15

2.2 Landasan Teori 16

2.2.1 Sistem Informasi 16
2.2.2 Value Chain.....17
2.2.3 Business Process Modeling Notation (BPMN).....18
2.2.4 Strategi Layanan.....19
2.2.5 Pengertian Zakat, Infaq, Shadaqah, Wakaf dan Fidyah 19
2.2.6 Customer Relationship Management 20
2.2.7 Teknologi CRM.....21
2.2.8 Tahapan Dalam CRM.....22
2.2.9 Framework Dinamik CRM.....23
2.2.10 Segmentasi Pelanggan.....26
2.2.11 Segmentasi Pasar.....26
2.2.12 Tingkatan Segmentasi Pasar.....30
2.2.13 Prosedur Segmentasi 31
2.2.14 Pelanggan yang Penting Secara Strategis.....32
2.2.15 Teknik Pengolahan Data 33
2.2.16 Point of Purchase (PoP).....34
2.2.17 Kelompok pelanggan.....36
2.2.18 SMS Gateway.....37
2.2.19 Application Programming Interface (API).....38
2.2.20 PHP.....39
2.2.21 MySQL.....40
2.2.22 Internet 40
BAB 3 ANALISIS MASALAH DAN PERANCANGAN SISTEM 43
3.1 Analisis Sistem..... 43
3.1.1 Analisis Masalah 43

3.1.2 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan 44
3.1.2.1 Prosedur yang berhubungan dengan inbound logistic 44
3.1.2.2 Prosedur yang berhubungan dengan operations 46
3.1.2.3 Prosedur yang berhubungan dengan outbound logistic 48
3.1.2.4 Prosedur yang berhubungan dengan sales and market 50
3.1.2.5 Prosedur yang berhubungan dengan service 52
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis Pada Sistem yang Sedang Berjalan 54
3.1.4 Analisis Aturan Bisnis yang Akan Dibangun 54
3.1.5 Analisis Sistem Customer Relationship Management Menggunakan Framework of Dynamic CRM 55
3.1.5.1 Relationship Phase 57
3.1.5.2 Dynamic Relationship Management 58
3.1.5.3 Customer Information Type 67
3.1.6 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 68
3.1.6.1 Analisis Broadcast 68
3.1.6.2 Analisis Perangkat Keras 69
3.1.6.3 Analisis Perangkat Lunak 70
3.1.6.4 Analisis Pengguna 70
3.1.7 Analisis Kebutuhan Fungsional 72
3.1.7.1 Analisis Basis Data 73
3.1.7.2 Diagram Konteks 74
3.1.7.3 Data Flow Diagram 75
3.1.7.4 Spesifikasi Proses 83
3.1.7.5 Kamus Data 91
3.2 Perancangan Sistem 97

3.2.1 Perancangan Basis Data 97
3.2.1.1 Diagram Relasi 98
3.2.1.2 Struktur Tabel 98
3.2.2 Perancangan Struktur Menu 102
3.2.2.1 Struktur Menu Frontoffice 102
3.2.2.2 Struktur Menu Administrator Fundraising 104
3.2.2.3 Struktur Menu Manager Fundraising 105
3.2.2.4 Struktur Menu Donatur 106
3.2.3 Perancangan Antarmuka 106
3.2.3.1 Perancangan Antarmuka Login 106
3.2.3.2 Perancangan Antarmuka Lupa Password 108
3.2.3.3 Perancangan Antarmuka Halaman Utama Manager Fundraising 109
3.2.3.4 Perancangan Antarmuka Halaman Utama Administrator Fundraising 110
3.2.3.5 Perancangan Antarmuka Halaman Utama Frontoffice 111
3.2.3.6 Perancangan Antarmuka Olah Data Pengguna 112
3.2.3.7 Perancangan Antarmuka Penambahan Data Pengguna 113
3.2.3.8 Perancangan Antarmuka Pengubahan Data Pengguna 114
3.2.3.9 Perancangan Antarmuka Halaman Data Transaksi 115
3.2.3.10 Perancangan Antarmuka Olah Data Transaksi 116
3.2.3.11 Perancangan Antarmuka Halaman Data Donatur 117
3.2.3.12 Perancangan Antarmuka Halaman Data Jenis Donasi 118
3.2.3.13 Perancangan Antarmuka Olah Data Jenis Donasi 119
3.2.3.14 Perancangan Antarmuka Pengubahan Data Jenis Donasi 120
3.2.3.15 Perancangan Antarmuka Halaman Data Kelompok 121
3.2.3.16 Perancangan Antarmuka Halaman Data Follow Up 122

3.2.3.17 Perancangan Antarmuka Olah Data Follow Up.....123
3.2.3.18 Perancangan Antarmuka Pengiriman Pesan Follow Up 124
3.2.3.19 Perancangan Antarmuka Donatur 125
3.2.4 Perancangan Pesan 129
3.2.5 Perancangan Jaringan Semantik.....129
3.2.5.1 Perancangan Jaringan Semantik Manager Fundraising 130
3.2.5.2 Perancangan Jaringan Semantik Administrator Fundraising 131
3.2.5.3 Perancangan Jaringan Semantik Frontoffice.....132
3.2.5.4 Perancangan Jaringan Semantik Donatur.....133
3.2.6 Perancangan Prosedural 133
3.2.6.1 Perancangan Prosedur Login.....133
3.2.6.2 Perancangan Prosedur Penambahan Data 135
3.2.6.3 Perancangan Prosedur Pengubahan Data 137
3.2.6.4 Perancangan Prosedur Segmentasi Donatur.....139
3.2.6.5 Perancangan Prosedur Rekomendasi Jenis Donasi 141
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN 143
4.1 Implementasi Sistem 143
4.1.1 Implementasi Broadcast 143
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak.....144
4.1.3 Implementasi Perangkat Keras.....144
4.1.4 Implementasi Basis Data.....145
4.1.5 Implementasi Antarmuka 151
4.2 Pengujian Sistem 154
4.2.1 Skenario Pengujian *Black Box* 154
4.2.2 Kasus dan Hasil Pengujian.....154

4.2.3 Kesimpulan Pengujian Blackbox 167
4.2.4 Pengujian Beta.....167
4.2.5 Skenario Pengujian Beta 167
4.2.6 Kesimpulan Pengujian Beta 171
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 173
5.1 Kesimpulan.....173
5.2 Saran.....174
DAFTAR PUSTAKA 175