DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR ix
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR SIMBOL xiv
DAFTAR LAMPIRAN xvi
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang Masalah 1
1.2. Rumusan Masalah 2
1.3. Maksud dan Tujuan 3
1.4. Batasan Masalah 3
1.5. Metodologi Penelitian 4
1.6. Sistematika Penulisan 7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 9
2.1. Profil Perusahaan 9
2.1.1. Sejarah Lintas Dunia 9
2.1.2. Visi dan Misi 10
2.1.3. Logo Lintas Dunia 11
2.1.4. Struktur Organisasi Lintas Dunia 11
2.1.5. Deskripsi Pekerjaan 11
2.2. Landasan Teori 14
2.2.1. Sistem Informasi 15
2.2.2. Customer Relationship Management 16
2.2.2.1. Teknologi CRM 17
2.2.2.2. Tahapan CRM 18
2.2.2.3. Arsitektur CRM 19
2.2.3. Metode Market Basket Analysis 22

2.2.3.1. Association Rule 22
2.2.4. Activity Based Costing 25
2.2.4.1. Pemicu Biaya (Cost Driver) 26
2.2.4.2. Perbandingan Biaya Produk Sistem Tradisional dan Sistem ABC 27
2.2.4.3. Activity Based Costing System (Sistem ABC) 28
2.2.4.4. Manfaat Penggunaan Activity Based Costing System (Sistem ABC) 30
2.2.4.5. Activity Based Costing Untuk Perusahaan Jasa 31
2.2.4.6. Tujuan Penentuan Harga 33
2.2.5. Perangkat Lunak Pendukung 34
2.2.5.1. Personal Home Page 34
2.2.5.2. Database 35
2.2.5.3. MySQL 35
2.2.5.1. Web Programming 36
2.2.5.2. Web Server 36
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM 37
3.1. Analisis Sistem 37
3.1.1. Analisis Masalah 37
3.1.2. Analisis Sistem yang Sedang Berjalan 37
3.1.2.1. Prosedur Promosi Produk 37
3.1.2.2. Prosedur Pendaftaran Tour 38
3.1.2.3. Prosedur Penentuan Paket Tour 39
3.1.3. Aturan Bisnis 40
3.1.3.1. Analisis Aturan Bisnis pada Sistem yang Sedang Berjalan 41
3.1.3.2. Aturan Aturan Bisnis pada Sistem yang Diusulkan 41
3.1.4. Analisis *Framework* CRM di PT. Lintas Dunia 41
3.1.4.1. Relationship Phase 42
3.1.4.2. Dynamic Relationship Management 43
3.1.4.3. Customer Information Type 58
3.1.5. Analisis Kebutuhakn Non Fungsional 58
3.1.5.1. Analisis Kebutuhan Perangkat Keras 58
3.1.5.2. Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak 59

3.1.5.3. Analisis Pengguna 60
3.1.6. Analisis Kebutuhan Fungsional 62
3.1.6.1. Identifikasi Aktor 62
3.1.6.2. Diagram Use Case 62
3.1.6.3. Definisi Use Case 63
3.1.6.4. Skenario Use Case 64
1.1.6.5 Diagram Aktivitas 76
3.1.6.6 Diagram Sekuen 86
3.1.6.7 Diagram Kelas 97
3.2. Perancangan Sistem 100
3.2.1. Perancangan Basis Data 100
3.2.1.1. Skema Relasi 100
3.2.1.2. Perancangan Struktur Tabel 100
3.2.2. Perancangan Struktur Menu 105
3.2.2.1. Struktur Menu User 105
3.2.3 Perancangan Antarmuka 106
3.2.3.1 Perancangan Antarmuka Login User 107
3.2.3.2 Perancangan Antarmuka Direktur 107
3.2.3.3 Perancangan Antarmuka Manajer 108
3.2.3.4 Perancangan Antarmuka Administrasi 108
3.2.3.5 Antarmuka Halaman Utama 109
3.2.3.6 Antarmuka Halaman Promosi 109
3.2.3.7 Antarmuka Tentang Perusahaan 110
3.2.4 Perancangan Pesan 110
3.2.5 Perancangan Jaringan Semantik 110
3.2.5.1 Jaringan Semantik Direktur 111
3.2.5.2 Jaringan Semantik Administrasi 111
3.2.5.3 Jaringan Semantik Pelanggan 112
3.2.6 Perancangan Prosedural 112
3.2.6.1 Prosedural Login 112
3.2.6.2 Prosedural Tambah Data 113

3.2.6.3 Prosedural Edit Data 114
3.2.6.4 Prosedural Hapus Data 115
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN. 117
4.1. Implementasi Sistem 117
4.1.1. Implementasi Perangkat Keras 117
4.1.2. Implementasi Perangkat Lunak 117
4.1.3. Implementasi Basis Data 117
4.1.4. Implementasi Antarmuka 120
4.1.4.1. Implementasi Antarmuka Direktur 121
4.1.4.2. Implementasi Antarmuka Manager 121
4.1.4.3. Implementasi Antarmuka Administrasi 121
4.1.4.4. Implementasi Antarmuka Pelanggan 122
4.2. Pengujian Sistem 122
4.2.1. Pengujian Black Box 122
4.2.1.1. Skenario Pengujian Black Box 123
4.2.1.2. Kasus dan Hasil Pengujian 123
4.2.1.3. Kesimpulan Pengujian Black Box 130
4.2.2. Pengujian Beta 131
4.2.2.1. Skenario Pengujian Beta 131
4.2.2.2. Kesimpulan Pengujian Beta 132
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 133
5.1. Kesimpulan 133
5.2. Saran 133
DAFTAR PUSTAKA 135