# DAFTAR ISI


ABSTRAK ..... i
ABSTRACT ..... ii
KATA PENGANTAR ..... iii
DAFTAR ISI ..... vi
DAFTAR GAMBAR ..... xii
DAFTAR TABEL ..... xix
DAFTAR SIMBOL ..... xxviii
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 ..... 3
1.5 Metodologi Penelitian ..... 4
1.6 Sistematika Penulisan ..... 11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA ..... 13
2.1 Tinjuan Perusahaan ..... 13
2.1.1 Profil Perusahaan ..... 13
2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan ..... 14
2.1.3 Logo Perusahaan ..... 14
2.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan ..... 15
2.2 Landasan Teori ..... 20
2.2.1 Pengertian Sistem ..... 20
2.2.2 Pengertian Informasi ..... 21
2.2.3 Pengertian Sistem Informasi ..... 21
2.2.4 Customer Relationship Management ..... 22
2.2.4.1 Definisi *Customer Relationship Management* ..... 23
2.2.4.2 Tujuan dari Kerangka Kerja CRM ..... 23

2.2.4.3 Tahapan-Tahapan pada CRM ..... 23
2.2.4.4 Manfaat dari CRM ..... 24
2.2.4.5 Jenis dan Tingkatan CRM ..... 25
2.2.4.6 Arsitektur CRM ..... 27
2.2.4.6.1 Front CRM ..... 27
2.2.4.6.2 Dynamic CRM ..... 29
2.2.5 Manajemen Pemasaran ..... 32
2.2.5.1 Pemasaran Sasaran ..... 33
2.2.5.1.1 Segmentasi Pasar (*Market Segmentation*) ..... 34
2.2.5.1.2 Penetapan Sasaran Pasar (*Market Targeting)* ..... 35
2.2.5.1.3 Penempatan Produk (*Product Positioning*) ..... 36
2.2.5.2 Produk ..... 37
2.2.5.2.1 Konsep Dasar Produk ..... 37
2.2.5.2.2 Klasifikasi Produk ..... 37
2.2.5.2.3 Pengembangan Produk ..... 38
2.2.6 Kepuasan Pelanggan ..... 39
2.2.6.1 Konsep Kepuasan Pelanggan ..... 39
2.2.6.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan ..... 41
2.2.6.3 Survey Kepuasan Pelanggan ..... 41
2.2.6.4 Indeks Kepuasan Pelanggan ..... 42
2.2.7 Sistem Pendukung Keputusan ..... 42
2.2.7.1 *Simple Additive Weight* (SAW) ..... 43
2.2.8 Statistika ..... 45
2.2.8.1 Skala Likert ..... 45
2.2.9 PHP *Hypertext Preprocessor* ..... 48
2.2.10 MySQL ..... 49
2.2.11 *Business Process Modeling Notation* (BPMN) ..... 50
2.2.12 *Entity Relationship Diagram* (ERD) ..... 51
2.2.13 *Data Flow Diagram* (DFD) ..... 51
2.2.14 Pengujian Sistem ..... 52
2.2.12.1 Pengujian *Black Box* ..... 53

2.2.12.2 Klasifikasi *Black Box Testing* ..... 53
2.2.12.3 *User Acceptance Test* (UAT) ..... 54
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN ..... 57
3.1 Analisis Sistem ..... 57
3.1.1 Analisis Masalah ..... 57
3.1.2 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan ..... 57
3.1.2.1 Prosedur Pre-Order Produk ..... 58
3.1.2.2 Prosedur Pembuatan Produk ..... 60
3.1.2.3 Prosedur Penentuan Wilayah Pemasaran ..... 62
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis ..... 64
3.1.3.1 Analisis Aturan Bisnis yang Sedang Berjalan ..... 64
3.1.3.1.1 Aturan Bisnis pada Prosedur Pre-Order Produk ..... 64
3.1.3.1.2 Aturan Bisnis pada Prosedur Pembuatan Produk ..... 64
3.1.3.1.3 Aturan Bisnis pada Prosedur Penentuan Daerah Pemasaran ..... 65
3.1.3.2 Analisis Aturan Bisnis yang Diusulkan ..... 65
3.1.4 Analisis Framework CRM ..... 66
3.1.4.1 Fase Acquisition ..... 67
3.1.4.1.1 Analisis Peluang Pasar untuk Penentuan Daerah Pemasaran ..... 67
3.1.4.2 Fase *Retention* ..... 79
3.1.4.2.1 Informasi Perusahaan ..... 79
3.1.4.2.2 Informasi Produk Perusahaan ..... 80
3.1.4.2.3 Informasi Lokasi Agen Bau Duren ..... 80
3.1.4.3 Fase *Expansion* ..... 80
3.1.4.3.1 Analisis Pengembangan Produk menggunakan Kuesioner Online ..... 80
3.1.4.2.4 Informasi Promo Produk ..... 86
3.1.5 Analisis Kebutuhan Non Fungsional ..... 86
3.1.5.1 Analisis Kebutuhan Perangkat Keras ..... 86
3.1.5.2 Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak ..... 87
3.1.5.3 Analisis Pengguna ..... 88
3.1.5.4 Analisis Pengkodean ..... 90
3.1.6 Analisis Kebutuhan Fungsional ..... 91

3.1.6.1 Analisis Basis Data ..... 91
3.1.6.2 Kamus Data *Entity Relationship Diagram* (ERD) ..... 93
3.1.6.3 Diagram Konteks ..... 94
3.1.6.4 *Data Flow Diagram* (DFD) ..... 96
3.1.6.4.1 DFD Level 1 ..... 96
3.1.6.4.2 DFD Level 2 Proses 3 (Data Profil) ..... 96
3.1.6.4.3 DFD Level 2 Proses 4 (Data Master) ..... 96
3.1.6.4.4 DFD Level 2 Proses 5 (Pengelolaan Data Segmentasi Pasar) ..... 96
3.1.6.4.5 DFD Level 2 Proses 6 (Pengelolaan Data Pengembangan Produk). 104
3.1.6.4.6 DFD Level 3 Proses 4.1 (Pengelolaan Data Pengguna) ..... 105
3.1.6.4.7 DFD Level 3 Proses 4.2 (Pengelolaan Data Pelanggan) ..... 106
3.1.6.4.8 DFD Level 3 Proses 4.3 (Pengelolaan Data Agen) ..... 106
3.1.6.4.9 DFD Level 3 Proses 4.4 (Pengelolaan Data Cabang)..... 107
3.1.6.4.10 DFD Level 3 Proses 4.5 (Pengelolaan Data Daerah Pemasaran)..... 107
3.1.6.4.11 DFD Level 3 Proses 4.6 (Pengelolaan Data Produk) ..... 108
3.1.6.4.12 DFD Level 3 Proses 4.7 (Pengelolaan Data Harga Produk)..... 108
3.1.6.4.13 DFD Level 3 Proses 4.8 (Pengelolaan Data Transaksi)..... 109
3.1.6.4.14 DFD Level 3 Proses 4.9 (Pengelolaan Data Persediaan Produk)..... 109
3.1.6.4.15 DFD Level 3 Proses 5.1 (Pengelolaan Data Segmentasi Pasar) ..... 110
3.1.6.4.16 DFD Level 3 Proses 5.2 (Pengelolaan Data Market Targeting)..... 110
3.1.6.4.17 DFD Level 3 Proses 6.1 (Pengelolaan Data Kuesioner)..... 113
3.1.6.4.18 DFD Level 3 Proses 6.2 (Pengelolaan Data Periode Kuesioner)..... 113
3.1.6.4.19 DFD Level 3 Proses 6.3 (Pengelolaan Data Kategori Kuesioner) ... 114
3.1.6.4.20 DFD Level 3 Proses 6.4 (Pengelolaan Data Indikator Kuesioner)... 114
3.1.6.4.21 DFD Level 4 Proses 5.1.1 (Pengelolaan Kategori Segmentasi)..... 115
3.1.6.4.22 DFD Level 4 Proses 5.2.1 (Pengolahan Data Kriteria Penilaian) .... 115
3.1.6.5 Spesifikasi Proses ..... 116
3.1.6.6 Kamus Data DFD ..... 163
3.2 Perancangan Sistem ..... 181
3.2.1 Perancangan Basis Data ..... 182
3.2.1.1 Skema Relasi ..... 182

3.2.1.2 Struktur Tabel ..... 184
3.2.2 Perancangan Struktur Menu ..... 192
3.2.2.1 Perancangan Struktur Menu *Chief Executive Officer* ..... 192
3.2.2.2 Perancangan Struktur Menu *Marketing Manager* ..... 194
3.2.2.3 Perancangan Struktur Menu *Production Manager* ..... 195
3.2.2.4 Perancangan Struktur Menu *Human Resource Manager* ..... 195
3.2.2.5 Perancangan Struktur Menu *Agent Administration Service* ..... 196
3.2.2.6 Perancangan Struktur Menu Agen ..... 196
3.2.2.7 Perancangan Struktur Menu Pelanggan ..... 197
3.2.3 Perancangan Antarmuka ..... 197
3.2.3.1 Perancangan Antarmuka *Login* ..... 197
3.2.3.2 Perancangan Antarmuka Lupa Password ..... 198
3.2.3.3 Perancangan Antarmuka Data Profil ..... 199
3.2.3.4 Perancangan Antarmuka *Chief Executive Officer* ..... 200
3.2.3.5 Perancangan Antarmuka *Marketing Manager* ..... 213
3.2.3.6 Perancangan Antarmuka *Production Manager* ..... 230
3.2.3.7 Perancangan Antarmuka *Finance and Human Resource Manager* . 242
3.2.3.8 Perancangan Antarmuka *Agent Administration Service* ..... 243
3.2.3.9 Perancangan Antarmuka Agen ..... 249
3.2.3.10 Perancangan Antarmuka Pelanggan ..... 255
3.2.4 Perancangan Pesan ..... 261
3.2.5 Perancangan Jaringan Semantik ..... 264
3.2.6 Perancangan Prosedural ..... 269
3.2.6.1 Prosedural *Login* ..... 269
3.2.6.2 Prosedural Tambah Data ..... 270
3.2.6.3 Prosedural Edit Data ..... 270
3.2.6.4 Prosedural Hapus Data ..... 272
3.2.6.5 Prosedural Pemesanan ..... 273
3.2.6.6 Prosedural Penentuan Daerah Pemasaran ..... 274
3.2.6.7 Prosedural Pengembangan Produk ..... 276
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN ..... 277

4.1 Implementasi Sistem ..... 277
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras ..... 277
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak ..... 278
4.1.3 Implementasi Basis Data ..... 278
4.1.4 Implementasi Antarmuka ..... 288
4.1.4.1 Implementasi Antarmuka *Chief Executive Officer* ..... 289
4.1.4.2 Implementasi Antarmuka *Marketing Manager* ..... 291
4.1.4.3 Implementasi Antarmuka *Production Manager* ..... 293
4.1.4.4 Implementasi Antarmuka Finance and Human Resource Manager . 295
4.1.4.5 Implementasi Antarmuka Agent Administration Service ..... 295
4.1.4.6 Implementasi Antarmuka Agen ..... 297
4.1.4.7 Implementasi Antarmuka Pelanggan ..... 298
4.2 Pengujian Sistem ..... 299
4.2.1 Skenario Pengujian Fungsional ..... 300
4.2.2 Kasus dan Hasil Pengujian Fungsional ..... 301
4.2.3 Kesimpulan Pengujian Fungsional ..... 325
4.2.4 Skenario Pengujian *User Acceptance Test* (UAT) ..... 325
4.2.5 Kasus dan Hasil Pengujian User Acceptance Test (UAT) ..... 347
4.2.6 Kesimpulan Pengujian User Acceptance Test (UAT) ..... 373
4.2.7 Skenario Pengujian Penerimaan Pengguna Akhir ..... 374
4.2.8 Kasus dan Hasil Pengujian Penerimaan Pengguna Akhir ..... 377
4.2.9 Kesimpulan Pengujian Penerimaan Pengguna Akhir ..... 386
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN ..... 389
5.1 Kesimpulan ..... 389
5.2 Saran ..... 389
DAFTAR PUSTAKA ..... 391