DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR ix
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR SIMBOL xvii
DAFTAR LAMPIRAN xxvii
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang Masalah 1
1.2. Perumusan Masalah 3
1.3. Maksud dan Tujuan 3
1.4. Batasan Masalah 3
1.5. Metodologi Penelitian 4
1.6. Sistematika Penulisan 9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 11
2.1 Tinjauan Perusahaan 11
2.1.1. Sejarah PT. Iforbit Madyan Persada 11
2.1.2. Visi dan Misi PT. Iforbit Madyan Persada 11
2.1.3. Logo PT. Iforbit Madyan Persada 12
2.1.4. Struktur Organisasi PT. Iforbit Madyan Persada 12
2.1.5. Deskripsi Tugas 13
2.2 Landasan Teori 14
2.2.1. Sistem Informasi 14
2.2.2. Customer Relationship Management 17
2.2.3. Tujuan Customer Relationship Management (CRM) 18
2.2.4. Manfaat Customer Relationship Management (CRM) 18
2.2.5. Tahapan Dalam CRM 19
2.2.6. Jenis Customer Relationship Management (CRM) 20

2.2.7. Kerangka Kerja CRM 21
2.2.8. Basis Data 25
2.2.9. Pemodelan Data 26
2.2.10. Diagram Alir 27
2.2.11. Unified Modeling Language 27
2.2.12. Analytic Hierarchy Process (AHP) 31
2.2.13. Analisis Kualitas Pelayanan (Service Quality) 38
2.2.14. PHP 42
2.2.15. XAMPP 43
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN 45
3.1 Analisis Sistem 45
3.1.1. Analisis Masalah 45
3.1.2. Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan 45
3.1.2.1. Prosedur Penentuan Topik Training 45
3.1.2.2. Prosedur Transaksi 46
3.1.2.3. Prosedur Negosiasi 47
3.1.2.4. Prosedur Pembatalan Kerjasama 48
3.1.2.5. Prosedur Pelaksanaan Training 49
3.1.3. Aturan Bisnis Yang Sedang Berjalan 50
3.1.4. Aturan Bisnis Yang Di Usulkan 51
3.2 Analisis Customer Relationship Management Menggunakan Framework Dynamic CRM 52
3.2.1. Relationship Phase 54
3.2.2. Dynamic Relationship Management 62
3.2.3. Customer Information Type 82
3.3 Analisis Kebutuhan Sistem CRM 82
3.2.1. Analisis Kebutuhan Non Fungsional 82
3.3.1.1. Analisis Kebutuhan Perangkat Keras 83
3.3.1.2. Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak 83
3.3.1.3. Analisis Pengguna 84
3.2.2. Analisis Basis Data 86

3.2.3. Analisis Kebutuhan Fungsional 88
3.3.3.1. Use Case Diagram 89
3.3.3.2. Skenario Use Case Diagram 92
3.3.3.3. Activity Diagram 113
3.3.3.4. Class Diagram 140
3.3.3.5. Sequence Diagram 142
3.4 Perancangan Sistem 159
3.4.1. Perancangan Basis Data 159
3.4.1.1. Skema Relasi 159
3.4.1.2. Struktur Tabel 161
3.4.2. Perancangan Struktur Menu 165
3.4.2.1. Struktur Menu Admin 165
3.4.2.2. Struktur Menu Manager 166
3.4.2.3. Struktur Menu Administrasi 167
3.4.2.4. Struktur Menu Bagian Umum 168
3.4.3. Perancangan Antarmuka 169
3.4.3.1. Perancangan Antamuka Login 169
3.4.3.2. Perancangan Antarmuka Admin 170
3.4.3.3. Perancangan Antar Muka Adminsitrasi 176
3.4.3.4. Perancangan Antar Muka Manager 179
3.4.3.5. Perancangan Antar Muka Bagian Operasional dan Umum 182
3.4.4. Perancangan Pesan 185
3.4.5. Perancangan Jaringan Semantik 186
3.4.6. Perancangan Prosedural 189
3.4.5.1. Prosedural Login 189
3.4.5.2. Prosedural Tambah Data 190
3.4.5.3. Prosedural Ubah Data 192
3.4.5.4. Prosedural Hapus Data 193
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN 195
3.1 Implementasi Sistem 195
3.1.1 Implementasi Perangkat Keras 195

3.1.2 Implementasi Perangkat Lunak 195
3.1.3 Implementasi Basis Data 196
3.1.4 Implementasi Antarmuka 199
3.2 Pengujian Sistem 201
3.2.1 Pengujian Black Box 201
3.2.2 Pengujian Beta 213
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN 195
4.1 Implementasi Sistem 195
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras 195
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak 195
4.1.3 Implementasi Basis Data 196
4.1.4 Implementasi Antarmuka 199
4.2 Pengujian Sistem 201
4.2.1 Pengujian Black Box 201
4.2.2 Pengujian Beta 213
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 217
5.1. Kesimpulan 217
5.2. Saran 217
DAFTAR PUSTAKA 219