DAFTAR ISI

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL x

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR SIMBOL xviii

DAFTAR LAMPIRAN xxii

BAB 1 PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi Masalah 3

1.3 Maksud dan Tujuan 3

1.4 Batasan Masalah 4

1.5 Metode Penelitian 5

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 15

2.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan 16

2.2 Landasan Teori 18

2.2.1 Pengertian Sistem 18

2.2.2 Pengertian Informasi 18
2.2.3 Pengertian Sistem Informasi 18
2.2.4 *Customer Relationship Management* 19
2.2.4.1 Tujuan dari Kerangka Kerja CRM 19
2.2.4.2 Tahapan-Tahapan pada CRM 20
2.2.4.3 Manfaat dari CRM 20
2.2.4.4 Jenis dan Tingkatan CRM 22
2.2.4.5 Front CRM 24
2.2.4.6 Framework CRM 25
2.2.5 Pangsa Pasar 28
2.2.5.1 Analisis Strategi Pemasaran 29
2.2.6 Sistem Pendukung Keputusan 33
2.2.6.1 *Simple Additive Weight* (SAW) 33
2.2.7 PHP *Hypertext Preprocessor* 35
2.2.8 Business Process Modeling Notation (BPMN) 36
2.2.9 *Entity Relationship Diagram* (ERD) 37
2.2.10 *Data Flow Diagram* (DFD) 37
2.2.11 Pengujian Sistem 39
2.2.11.1 Pengujian Black Box 39
2.2.11.2 Klasifikasi Black Box Testing 40
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN 41
3.1 Analisis Sistem 41
3.1.1 Analisis Masalah 41
3.1.2 Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan 41
3.1.2.1 Prosedur Transaksi 42

3.1.2.2 Prosedur Order Barang 44
3.1.2.3 Prosedur Promosi 46
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis 48
3.1.3.1 Analisis Aturan Bisnis yang Sedang Berjalan 48
3.1.3.1.1 Aturan Bisnis Pada Prosedur Transaksi 48
3.1.3.1.2 Aturan Bisnis pada Prosedur Order Barang Produk ke Pabrik 48
3.1.3.1.3 Aturan Bisnis Pada Prosedur Promosi 49
3.1.3.2 Analisis Aturan Bisnis yang Diusulkan 49
3.1.3.2.1 Aturan Bisnis Pada Prosedur Pembukaan Cabang Baru 49
3.1.4 Analisis Framework CRM 50
3.1.4.1 Tahap Acquisition 51
3.1.4.1.1 Analisis Pangsa Pasar 51
3.1.4.2 Tahap Retention 62
3.1.4.3 Tahap Expansion 63
3.1.5 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 64
3.1.5.1 Analisis Kebutuhan Perangkat Keras 64
3.1.5.2 Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak 65
3.1.5.3 Analisis Kebutuhan Pengguna 66
3.1.5.4 Analisis Pengkodean 69
3.1.6 Analisis Kebutuhan Fungsional 70
3.1.6.1 Analisis Basis Data 70
3.1.6.2 Kamus Data *Entity Relationship Diagram* (ERD) 72
3.1.6.3 Diagram Konteks 72
3.1.6.4 *Data Flow Diagram* (DFD) 74
3.1.6.5 Spesifikasi Proses 90

3.1.6.6 Kamus Data 123
3.2 Perancangan Sistem 130
3.2.1 Perancangan Basis Data 130
3.2.1.1 Skema Relasi 130
3.2.1.2 Struktur Tabel 132
3.2.2 Perancangan Struktur Menu 140
3.2.2.1 Perancangan Struktur Menu *Chief Executive Officer* 141
3.2.2.2 Perancangan Struktur Menu Manajer *Marketing* 142
3.2.2.3 Perancangan Struktur Menu Manajer *Operational* 143
3.2.2.4 Perancangan Struktur Menu Manajer Keuangan 144
3.2.2.5 Perancangan Struktur Menu Pelanggan 145
3.2.3 Perancangan Antarmuka 146
3.2.3.1 Perancangan Antarmuka *Login* 146
3.2.3.2 Perancangan Antarmuka Lupa Password 147
3.2.3.3 Perancangan Antarmuka Data Profil 147
3.2.3.4 Perancangan Antarmuka *Chief Executive Officer* 150
3.2.3.5 Perancangan Antarmuka Manajer *Marketing* 157
3.2.3.6 Perancangan Antarmuka Manajer *Operational* 163
3.2.3.7 Perancangan Antarmuka Manajer Keuangan 167
3.2.3.8 Perancangan Antarmuka Pelanggan 170
3.2.4 Perancangan Pesan 173
3.2.5 Perancangan Jaringan Semantik 175
3.2.6 Perancangan Prosedural 181
3.2.6.1 Prosedural *Login* 181
3.2.6.2 Prosedural Tambah Data 182

3.2.6.3 Prosedural Edit Data 183
3.2.6.4 Prosedural Hapus Data..... 184
3.2.6.5 Prosedural Penentuan Daerah Peembukaan Cabang Baru..... 185
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN 187
4.1 Implementasi Sistem..... 187
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras 187
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak 188
4.1.3 Implementasi Basis Data..... 188
4.1.4 Implementasi Antarmuka 196
4.1.4.1 Implementasi Antarmuka *Chief Executive Officer*..... 196
4.1.4.2 Implementasi Antarmuka Manajer Marketing 198
4.1.4.3 Implementasi Antarmuka Manajer Operasional 200
4.1.4.4 Implementasi Antarmuka Manajer Keuangan 201
4.2 Pengujian Sistem 202
4.2.1 Skenario Pengujian Fungsional 202
4.2.2 Kasus dan Hasil Pengujian Fungsional..... 203
4.2.3 Kesimpulan Pengujian Fungsional 213
4.2.4 Skenario Pengujian Penerimaan Pengguna Akhir 213
4.2.5 Kasus dan Hasil Pengujian Penerimaan Pengguna Akhir..... 216
4.2.6 Kesimpulan Pengujian Penerimaan Pengguna Akhir 219
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 221
5.1 Kesimpulan..... 221
5.2 Saran 221
DAFTAR PUSTAKA 223