# DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... i
ABSTRACT ..... ii
KATA PENGANTAR ..... iii
DAFTAR ISI ..... v
DAFTAR GAMBAR ..... viii
DAFTAR TABEL ..... xiv
DAFTAR SIMBOL ..... xviii
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 ..... 4
1.6 Sistematika Penulisan ..... 10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA ..... 13
2.1 Ruang Lingkup Perusahaan ..... 13
2.1.1 Sejarah Perusahaan ..... 13
2.1.2 Visi dan Misi ..... 14
2.1.3 Logo PT. BRC Berkah Internasional ..... 14
2.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan ..... 15
2.1.5 Deskripsi Kerja PT. BRC Berkah Internasional ..... 16
2.1 Landasan Teori ..... 19
2.2.1 Pengertian Sistem ..... 19
2.2.2 Pengertian Informasi ..... 19
2.2.3 Pengertian Sistem Informasi ..... 19
2.2.4 Customer Relationship Management ..... 20
2.2.5 Layanan (*Service*) ..... 28
2.2.6 Konsumen Sasaran ..... 28

2.2.7 Konsep Kepuasan Konsumen ..... 32
2.2.8 Perangkat Lunak Pendukung..... 37
2.2.9 Pemodelan Data ..... 39
2.2.10 Pengujian Sistem..... 44
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN ..... 47
3.1 Analisis Sistem..... 47
3.1.1 Analisis Masalah ..... 47
3.1.2 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan..... 47
3.1.3 Analisis aturan bisnis ..... 51
3.1.4 Analisis *Framework* CRM ..... 54
3.1.5 Analisis Pengkodean ..... 77
3.1.6 Analisis Kebutuhan Non Fungsional ..... 78
3.1.7 Analisis Basis Data ..... 83
3.1.8 Analisis Kebutuhan Fungsional ..... 86
3.2 Perancangan Sistem ..... 153
3.2.1 Perancangan Basis Data ..... 153
3.2.2 Perancangan Struktur Menu..... 163
3.2.3 Perancangan Antarmuka ..... 168
3.2.4 Perancangan Jaringan Semantik..... 224
3.2.5 Perancangan Prosedural ..... 227
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN..... 235
4.1 Implementasi Sistem..... 235
4.1.1 Implementasi Perangkat Lunak..... 235
4.1.2 Implementasi Perangkat Keras..... 235
4.1.3 Implementasi Basis Data..... 236
4.1.4 Implmentasi Antarmuka..... 244
4.2 Pengujian Sistem..... 253
4.2.1 Skenario Pengujian Fungsional..... 253
4.2.2 Kasus dan Hasil Pengujian Fungsional..... 255
4.2.3 Kesimpulan Pengujian Fungsional..... 272
4.2.4 Skenario Pengujian User Acceptence Test (UAT)..... 272

4.2.5 Kasus dan Hasil Pengujian User Acceptence Test (UAT) ..... 283
4.2.6 Kesimpulan Pengujian User Acceptence Test (UAT) ..... 297
4.2.7 Skenario Pengujian Penerimaan Pengguna ..... 297
4.2.8 Kasus dan Hasil Pengujian Penerimaan Pengguna ..... 297
4.2.9 Kesimpulan Pengujian Penerimaan Pengguna ..... 300
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN ..... 301
5.1 Kesimpulan ..... 301
5.2 Saran ..... 301
DAFTAR PUSTAKA ..... 302