

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	
LEMBAR PERSEMBAHAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Penelitian.....	5
1.6 Kontribusi Penelitian.....	5
1.6.1 Kontribusi Pada Keilmuan	5
1.6.2 Kontribusi Pada Praktik	6
1.7 Sistematika Penulisan	6

BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Customer Relationship Management.....	7
2.2 Sistem Informasi.....	11
2.2.1 Beberapa Pengertian Sistem Informasi.....	11
2.2.2 Beberapa Pengertian Basis Data.....	12
2.2.3 Pola Dalam Penyimpanan Data.....	12
2.2.3.1 Sistem Pemrosesan Berkas Tradisional.....	12
2.2.3.2 Sistem Penyimpanan Dengan Konsep Basis Data.....	13
2.2.4 Konsep Dasar Basis Data.....	14
2.2.5 Kunci (Key)	15
2.2.6 Tahap Perancangan Basis Data.....	15
2.2.6.1 Diagram Konteks.....	16
2.2.6.2 DFD.....	17
2.2.6.3 Diagram E-R.....	18
2.3 Studi Literatur.....	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	20
3.1 Model Konseptual.....	20
3.1.1 Implementasi Sistem Eksisting.....	20
3.1.2 Data Pelanggan.....	20
3.1.3 Data Transaksi.....	21
3.1.4 Kebutuhan Perusahaan.....	21
3.1.5 Database Pelanggan.....	21

3.1.6 Segmentasi Pelanggan	21
3.1.7 Design Sistem Usulan.....	21
3.1.8 Evaluasi Sistem Usulan	22
3.1.9 Perbaikan Kinerja Perusahaan.....	22
3.2 Metodologi Penelitian.....	23
3.2.1 Pendahuluan.....	24
3.2.1.1 Latar Belakang dan Identifikasi Masalah.....	24
3.2.1.2 Penentuan Tujuan.....	24
3.2.1.3 Studi Sistem Eksisting.....	24
3.2.1.4 Studi Literatur.....	25
3.2.1.5 Identifikasi Variabel Penelitian.....	25
3.2.2 Pengumpulan Data.....	25
3.2.2.1 Data Transaksi dan Pelanggan.....	25
3.2.2.2 Analisis Kebutuhan sistem.....	25
3.2.3 Perancangan.....	25
3.2.3.1 <i>Tools</i>	25
3.2.3.2 Perancangan dan Pembuatan Web.....	26
3.2.4 Implementasi dan Evaluasi.....	26
3.2.4.1 Implementasi dari Hasil Rancangan.....	26
3.2.4.2 Analisis Hasil Sistem Baru.....	26
3.2.4.3 Evaluasi.....	27
3.2.5 Kesimpulan dan Saran.....	27

BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM.....	28
4.1 Profil singkat perusahaan.....	28
4.1.1 Struktur Bisnis Perusahaan.....	29
4.1.2 Karakteristik Pelanggan.....	29
4.1.3 Kondisi Kompetisi Perusahaan Primajasa Pemandu Moda BSM – BSH.....	30
4.1.4 Strategi Pelayanan Pelanggan.	34
4.2 Analisis Sistem Eksisting.....	38
4.2.1 Identifikasi Sistem Eksisting.....	38
4.2.2 Analisis Proses Bisnis Eksisting.....	41
4.2.3 Kelemahan Sistem Eksisting.....	41
4.2.4 Identifikasi Kebutuhan User.....	41
4.2.5 Identifikasi Kebutuhan Informasi.....	42
4.2.5.1 Data Input.....	42
4.2.5.2 Data Output.....	43
4.2.6 Identifikasi Kebutuhan Perangkat.....	45
4.2.6.1 Identifikasi Kebutuhan Perangkat Keras.....	45
4.2.6.2 Identifikasi Kebutuhan Perangkat Lunak.....	48
4.2.6.3 Identifikasi Kebutuhan Sistem	51
4.3 Perancangan Sistem.....	52
4.3.1 Metodologi dan Model Pengembangan Sistem	52
4.3.2. Alur Sistem Usulan Penanganan Data Pelanggan.....	55

4.3.3.	Diagram Konteks.....	55
4.3.4.	Perancangan Diagram Aliran Data (Data Flow Diagram)	56
4.3.5.	Perancangan Diagram E-R	56
4.3.6.	Perancangan Kamus Data.....	57
4.4	Perancangan Sistem Terperinci.....	57
4.4.1	Deskripsi Proses.....	58
4.4.2	Perancangan Arsitektur Data	58
4.4.3	Perancangan Basis Data Terperinci.....	58
4.4.4	Perancangan Interface.....	59
4.4.4.1	Struktur Menu.....	59
4.4.4.2	Perancangan Screen Program.....	59
4.4.5	Perancangan Skenario Pengujian.....	60
BAB V ANALISIS HASIL RANCANGAN.....		62
5.1	Analisis Implementasi Sistem.....	62
5.1.1	Analisis Pengkodean.....	62
5.1.2	Analisis Pengujian.....	62
5.1.3	Analisis Verifikasi.....	64
5.1.3.1	Analisis Verifikasi Pelanggan.....	65
5.1.3.1.1	User Interface.....	67
5.1.3.1.2	Aplikasi.....	68
5.1.3.1.3	Implementasi.....	69
5.1.3.1.4	Petunjuk Penggunaan.....	70

5.1.3.1.5	Tampilan.....	71
5.1.3.1.6	Uji Realibilitas Pelanggan	72
5.1.3.2	Analisis Verifikasi Administrator.....	73
5.1.3.2.1	User Interface.....	75
5.1.3.2.2	Aplikasi.....	75
5.1.3.2.3	Implementasi.....	76
5.1.3.2.4	Petunjuk Penggunaan.....	78
5.1.3.2.5	Tampilan.....	79
5.1.3.2.6	Uji Realibilitas Administrator	80
5.1.3.3	Analisis Hasil.....	81
5.1.3.4	Analisis Data Output.....	81
5.1.3.5	Analisis Keandalan Data Output.....	82
5.1.3.6	Analisis keamanan data.....	83
5.1.3.7	Analisis kemudahan dan kecepatan pemakaian.....	83
5.2	Analisis Kekuatan dan Kelemahan Sistem.....	83
5.3	Kesiapan Sumber Daya Manusia.....	85
5.4	Kesiapan Teknologi.....	86
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		87
6.1	Kesimpulan.....	87
6.2	Saran.....	87
6.2.1	Saran Bagi Perusahaan.....	87
6.2.2	Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	88