

Daftar Isi

ABSTRAK	I
ABSTRACT	II
LEMBAR PERSEMBAHAN	III
UCAPAN TERIMA KASIH.....	IV
KATA PENGANTAR.....	V
DAFTAR ISI.....	VI
DAFTAR GAMBAR.....	VIII
DAFTAR TABEL.....	IX
DAFTAR ISTILAH	X
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 PERUMUSAN MASALAH	1
1.3 TUJUAN	2
1.4 METODOLOGI PENYELESAIAN MASALAH.....	2
2. LANDASAN TEORI.....	3
2.1 CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT	3
2.1.1 Definisi	3
2.1.2 Tujuan CRM	3
2.1.3 Proses CRM.....	5
2.1.4 Aktifitas CRM.....	5
2.1.5 Elemen Sistem CRM	6
2.2 MOBILE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT.....	7
2.2.1 Definisi	7
2.2.2 Tujuan mCRM	7
2.3 BUSINESS ENGINEERING FRAMEWORK	8
2.3.1 Definisi	8
2.3.2 Conceptual Design	8
2.3.3 Change Management.....	9
2.4 METODE SCHIERHOLZ.....	9
2.4.1 Definisi	9
2.5 MOBILE BUSINESS PROCESS LANDSCAPING.....	10
2.5.1 Definisi	10
2.5.2 Notasi	11
2.6 CUSTOMER <i>VALUE</i> PROPOSITION	12
2.7 VARIABEL PENGUKURAN EFISIENSI PROSES BISNIS.....	14
3. ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM.....	15
3.1 ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM <i>MOBILE</i> CRM.....	15
3.1.1 <i>Srategy</i>	15
3.1.2 <i>Process</i>	16
3.1.3 <i>System</i>	25
3.2 ANALISA DAN PERANCANGAN PERANGKAT LUNAK.....	28
3.2.1 <i>Mapping BPMN ke Activity Diagram</i>	28

3.2.2	<i>Mapping Information Object ke Class Diagram</i>	29
4.	IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM	30
4.1	IMPLEMENTASI SISTEM	30
4.1.1	<i>Implementasi Proses Bisnis mCRM</i>	30
4.1.2	<i>Implementasi Aplikasi</i>	30
4.1.2.1	<i>Lingkungan perangkat lunak</i>	30
4.1.2.2	<i>Lingkungan perangkat keras</i>	30
4.1.2.3	<i>Implementasi Prototype PCIS Versi Mobile</i>	30
4.2	PENGUJIAN SISTEM	31
4.2.1	<i>Pengujian Efisiensi Proses</i>	31
4.2.2	<i>Pengujian tingkat kepuasan dan kepentingan aplikasi</i>	32
5.	KESIMPULAN DAN SARAN	33
5.1	KESIMPULAN	33
5.2	SARAN	33
	DAFTAR PUSTAKA	34
	LAMPIRAN A: SITEMAP PCIS	35
	LAMPIRAN B KANDIDAT CLASS DIAGRAM	36
	LAMPIRAN C SEQUENCE DIAGRAM	39
	LAMPIRAN D PROSES BISNIS MOBILE	41
	LAMPIRAN E SITEMAP PCIS MOBILE	42
	LAMPIRAN F PENGUJIAN SIKLUS PROSES BISNIS	43
	LAMPIRAN G PENGUJIAN TINGKAT KEPUASAN DAN KEPENTINGAN	45
	LAMPIRAN H ACTIVITY DIAGRAM	49