

ABSTRAK

Karya ilmiah dengan judul " Website Penjualan Alat-Alat Dan Aksesoris Musik Dengan Menggunakan Konsep Crm Menggunakan Php". Perusahaan yang menjalankan suatu usaha dalam penjualan alat – alat musik dengan degan situs *web*. Karena perkembangan penjualan dalam situs website yang sudah semakin berkembang pesat maka program ini menggunakan metode *customer relationship management* dengan fitur – fitur seperti *cross selling*, *up selling*, *related produk*, *rating* dan *email gateway* untuk informasi kepada pelanggan. Fitur *cross selling* yaitu dengan menggunakan teori algoritma apriori untuk menentukan jumlah *confidencenya* dan menggunakan bahasa pemrograman PHP. Data – data di desain dalam bentuk ERD, serta aliran datanya di gambarkan melalui DFD. Sumber data yang diambil adalah sumber data sekunder dan primer dengan melihat *website* penjualan *online* dan menganalisis *website* – *website* yang sudah menerapkan konsep *customer relationship management* dan juga melihat literatur buku mengenai penjualan online.

Kata Kunci: apriori, *cross selling*, literatur, pelanggan, *website*.

ABSTRACT

The scientific work entitled " Website Sales Tools And Accessories Music With Using Crm Concepts Using Php " . Companies that run a business in the sale of instruments - musical instruments with degan website . Due to sales growth in the web site that is growing rapidly , the program this method of customer relationship management with features - features like cross selling , up selling , related products , rating and email gateway for information to customers . feature cross-selling is by using a priori theory of algorithms to determine the number confidencenya and using the PHP programming language . Data - data in the form of ERD design , as well as the data flow depicted through the DFD . sources of data taken is secondary and primary data sources to see online sales websites and menganalisis website - a website that already implements the concept of customer relationship management and also see literature book on sale online.

Keywords: apriori, customer, cross selling, literature, website.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN.....	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR NOTASI/ LAMBANG	xix
DAFTAR SINGKATAN	xxii
DAFTAR ISTILAH	xxiii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Pembahasan	2
1.4 Ruang Lingkup Kajian	2
1.5 Sumber Data	3
1.6 Sistematika Penyajian	3
BAB 2. KAJIAN TEORI	5
2.1 Sistem Informasi	5
2.1.1 Definisi Sistem Informasi	5
2.1.2 Komponen Sistem Informasi.....	6
2.1.3 Analisis Sistem Informasi.....	7
2.1.4 Desain Sistem.....	7
2.2 <i>Customer Relationship Management</i>	8
2.3 Algoritma Apriori.....	10
2.4 Teori yang digunakan di dalam tahapan analisis	11
2.4.1 Proses Bisnis	11
2.5 Teori yang digunakan di dalam tahapan perancangan	14

2.6	Model perancangan sistem	14
2.6.1	DFD (Data <i>Flow</i> Diagram)	14
2.6.2	Kamus Data	15
2.6.3	PSPEC.....	16
2.7	Model perancangan data	17
2.8	Pengujian Sistem	20
BAB 3.	ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM	21
3.1	Proses Bisnis	21
3.1.1	Proses Bisnis Yang Berjalan Saat Ini	21
3.1.2	Proses Bisnis Yang Dirancang	25
3.2	ERD	33
3.3	Hasil Transformasi ER Diagram ke Tabel	35
3.4	DFD.....	39
3.5	Kamus Data	47
3.6	PSPEC	52
3.7	Rancangan Antar Muka	59
3.7.1	<i>Header</i>	59
3.7.2	<i>Footer</i>	60
3.7.3	<i>Form Login Or Register</i>	60
3.7.4	<i>Form About</i>	61
3.7.5	<i>Form Help</i> Cara Pembelian	62
3.7.6	<i>Form</i> Cara Pembayaran	62
3.7.7	<i>Form</i> Seputar Pertanyaan.....	63
3.7.8	<i>Form</i> Kontak	64
3.7.9	<i>Form</i> Produk	64
3.7.10	<i>Form</i> Rincian Produk.....	65
3.7.11	<i>Form</i> Ubah Akun Masuk.....	66
3.7.12	<i>Form</i> Ubah Alamat	67
3.7.13	<i>Form</i> Keranjang Belanja.....	68
3.7.14	<i>Form</i> Konfirmasi	69
3.7.15	<i>Form</i> Riwayat Pembelian	69
3.7.16	<i>Form</i> Rincian Pembelian	70

3.7.17	<i>Form Ubah Akun Admin</i>	71
3.7.18	<i>Form Tambah Provinsi</i>	71
3.7.19	<i>Form Ubah Provinsi</i>	71
3.7.20	<i>Form Menu Kota Dan Biaya Kirim</i>	72
3.7.21	<i>Form Tambah Kota Dan Biaya Kirim</i>	72
3.7.22	<i>Form Ubah Kota</i>	73
3.7.23	<i>Form Daftar Pelanggan</i>	73
3.7.24	<i>Form Lihat Informasi Umum Pelanggan</i>	74
3.7.25	<i>Form Lihat Informasi Transaksi Pelanggan</i>	74
3.7.26	<i>Form Daftar Transaksi</i>	75
3.7.27	<i>Form Transaksi Gagal</i>	75
3.7.28	<i>Form Transaksi Sukses</i>	76
3.7.29	<i>Form Laporan</i>	76
3.7.30	<i>Form Laporan Barang Terjual</i>	77
3.7.31	<i>Form Laporan Penjualan</i>	78
3.7.32	<i>Form Daftar Konfirmasi Pembayaran</i>	78
3.7.33	<i>Form Rincian Konfirmasi Pembayaran</i>	79
3.7.34	<i>Crossselling dan Email Marketing</i>	79
3.7.35	<i>Form Ubah Crossselling</i>	80
3.7.36	<i>Menu Produk</i>	80
3.7.37	<i>Form Tambah Produk</i>	81
3.7.38	<i>Form Ubah Produk</i>	82
3.7.39	<i>Form Email Marketing</i>	82
3.7.40	<i>Form Email Konfirmasi Pembayaran</i>	83
3.7.41	<i>Form Email Konfirmasi Pembelian</i>	84
BAB 4.	HASIL PENELITIAN	85
4.1	Header	85
4.2	Footer	85
4.3	<i>Form Login Or Register</i>	86
4.4	<i>Form About</i>	86
4.5	<i>Form Help Cara Pembelian</i>	87
4.6	<i>Form Cara Pembayaran</i>	87

4.7	<i>Form</i> Seputar Pertanyaan	88
4.8	<i>Form</i> Kontak.....	89
4.9	<i>Form</i> Produk	89
4.10	<i>Form</i> Rincian Produk	90
4.11	<i>Form</i> Ubah Akun Masuk	91
4.12	<i>Form</i> Ubah Alamat	92
4.13	<i>Form</i> Keranjang Belanja	93
4.14	<i>Form</i> Konfirmasi.....	94
4.15	<i>Form</i> Riwayat Pembelian	94
4.16	<i>Form</i> Rincian Pembelian	95
4.17	<i>Form</i> Ubah Akun Admin	96
4.18	<i>Form</i> Tambah Provinsi	96
4.19	<i>Form</i> Ubah Provinsi	97
4.20	<i>Form</i> Menu Kota dan Biaya Kirim	98
4.21	<i>Form</i> Tambah Kota Dan Biaya Kirim.....	98
4.22	<i>Form</i> Ubah Kota.....	99
4.23	<i>Form</i> Daftar Pelanggan	99
4.24	<i>Form</i> Lihat Informasi Umum Pelanggan.....	100
4.25	<i>Form</i> Lihat Informasi Transaksi Pelanggan.....	101
4.26	<i>Form</i> Daftar Transaksi	101
4.27	<i>Form</i> Transaksi Gagal.....	101
4.28	<i>Form</i> Transaksi Sukses	102
4.29	<i>Form</i> Laporan.....	103
4.30	<i>Form</i> Laporan Barang Terjual	103
4.31	<i>Form</i> Laporan Penjualan.....	104
4.32	<i>Form</i> Daftar Konfirmasi Pembayaran	105
4.33	<i>Form</i> Rincian Konfirmasi Pembayaran.....	106
4.34	<i>Crossselling</i> dan Email Gateway.....	106
4.35	<i>Form</i> Ubah <i>Crossselling</i>	107
4.36	Menu Produk.....	107
4.37	<i>Form</i> Tambah Produk	108
4.38	<i>Form</i> Ubah Produk.....	109

4.39	<i>Form Email Marketing</i>	110
4.40	<i>Form Email Konfirmasi Pembayaran</i>	111
4.41	<i>Form Email Konfirmasi Pembelian</i>	112
BAB 5.	PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN	113
5.1	<i>Form Menu Login</i>	113
5.2	<i>Form Menu Pendaftaran</i>	113
5.3	<i>Form Menu Edit Akun Masuk</i>	114
5.4	<i>Form Menu Edit Account Address</i>	115
5.5	<i>Form Confirmation Payment Pelanggan</i>	115
5.6	<i>Form Keranjang Belanja</i>	116
5.7	<i>Form Cari Barang</i>	116
5.8	<i>Form Menu Tambah Barang</i>	117
5.9	<i>Form Menu Ubah Barang</i>	118
5.10	<i>Form Menu Laporan</i>	120
5.11	<i>Form Tambah Provinsi</i>	120
5.12	<i>Form Ubah Provinsi</i>	121
5.13	<i>Form Tambah Kota</i>	121
5.14	<i>Form Ubah Kota</i>	122
5.15	<i>Form Laporan Barang Terjual</i>	122
5.16	<i>Form Laporan Penjualan</i>	123
5.17	<i>Form Menu Cross Selling</i>	124
5.18	<i>Form Lihat Cross Selling Menurut Jumlah Terbanyak</i>	124
5.19	<i>Form Lihat Cross Selling Menurut Confidence</i>	124
5.20	<i>Form Edit Cross Selling</i>	125
5.21	<i>Edit Account Admin</i>	125
5.22	<i>Form Confirmation Order</i>	126
BAB 6.	SIMPULAN DAN SARAN	127
6.1	SIMPULAN	127
6.2	SARAN.....	128
DAFTAR PUSTAKA		129

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rumus <i>Confidence</i>	11
Gambar 2.2 Relasi Satu Ke Satu	19
Gambar 2.3 Relasi Satu Ke Banyak	19
Gambar 2.4 Relasi Banyak Ke Satu	19
Gambar 2.5 Relasi Banyak Ke Banyak	20
Gambar 3.1 Proses Penjualan	22
Gambar 3.2 Proses Pembelian Barang	24
Gambar 3.3 Proses Pendaftaran Pelanggan	25
Gambar 3.4 Proses <i>Email Marketing</i>	26
Gambar 3.5 Proses Lihat Barang	27
Gambar 3.6 Proses Keranjang Belanja	29
Gambar 3.7 Proses Penjualan (1)	31
Gambar 3.8 Proses Penjualan Barang (2)	32
Gambar 3.9 Proses Melihat Laporan	33
Gambar 3.10 ERD	34
Gambar 3.11 DFD Level 0	39
Gambar 3.12 DFD Level 1	40
Gambar 3.13 DFD Level 2 Proses 1	41
Gambar 3.14 DFD Level 2 Proses 2	42
Gambar 3.15 DFD Level 2 Proses 3	42
Gambar 3.16 DFD Level 2 Proses 4	43
Gambar 3.17 DFD Level 2 Proses 5	44
Gambar 3.18 DFD Level 2 Proses 9	45
Gambar 3.19 DFD Level 2 Proses 10	45
Gambar 3.20 DFD Level 2 Proses 11	46
Gambar 3.21 DFD Level 2 Proses 12	46
Gambar 3.22 <i>Header</i>	60
Gambar 3.23 <i>Footer</i>	60
Gambar 3.24 <i>Form Login Or Register</i>	61
Gambar 3.25 <i>Form About</i>	61

Gambar 3.26 <i>Form Help</i> Cara Pembelian	62
Gambar 3.27 <i>Form</i> Cara Pembayaran	63
Gambar 3.28 <i>Form</i> Seputar Pertanyaan	63
Gambar 3.29 <i>Form</i> Kontak	64
Gambar 3.30 <i>Form</i> Produk.....	65
Gambar 3.31 <i>Form</i> Rincian Produk.....	66
Gambar 3.32 <i>Form</i> Ubah Akun Masuk	67
Gambar 3.33 <i>Form</i> Ubah Alamat	67
Gambar 3.34 <i>Form</i> Keranjang Belanja	68
Gambar 3.35 <i>Form</i> Konfirmasi	69
Gambar 3.36 <i>Form</i> Riwayat Pembelian.....	70
Gambar 3.37 <i>Form</i> Rincian Pembelian	70
Gambar 3.38 <i>Form</i> Ubah Akun Admin	71
Gambar 3.39 <i>Form</i> Tambah Provinsi	71
Gambar 3.40 <i>Form</i> Ubah Provinsi	72
Gambar 3.41 <i>Form</i> Menu Kota Dan Biaya Kirim	72
Gambar 3.42 <i>Form</i> Tambah Kota.....	73
Gambar 3.43 <i>Form</i> Ubah Kota	73
Gambar 3.44 <i>Form</i> Daftar Pelanggan	74
Gambar 3.45 <i>Form</i> Lihat Informasi Umum Pelanggan	74
Gambar 3.46 <i>Form</i> Lihat Informasi Transaksi Pelanggan	75
Gambar 3.47 <i>Form</i> Daftar Transaksi.....	75
Gambar 3.48 <i>Form</i> Transaksi gagal	76
Gambar 3.49 <i>Form</i> Transaksi Sukses	76
Gambar 3.50 <i>Form</i> Laporan	77
Gambar 3.51 <i>Form</i> Laporan Barang Terjual.....	77
Gambar 3.52 <i>Form</i> Laporan Penjualan	78
Gambar 3.53 <i>Form</i> Daftar Konfirmasi Pembayaran	78
Gambar 3.54 <i>Form</i> Rincian Konfirmasi Pembayaran	79
Gambar 3.55 Menu <i>Crossselling</i> dan <i>Email Marketing</i>	80
Gambar 3.56 <i>Form</i> Ubah <i>Crossselling</i>	80
Gambar 3.57 Menu Produk	81

Gambar 3.58 <i>Form</i> Tambah Produk.....	81
Gambar 3.59 <i>Form</i> Ubah Produk	82
Gambar 3.60 <i>Form Email Marketing</i>	83
Gambar 3.61 <i>Form Email</i> Konfirmasi Pembayaran	84
Gambar 3.62 <i>Form Email</i> Konfirmasi Pembelian	84
Gambar 4.1 Header	85
Gambar 4.2 Footer	85
Gambar 4.3 <i>Form</i> Login Or Register	86
Gambar 4.4 <i>Form</i> About.....	87
Gambar 4.5 <i>Form</i> Help Cara Pembelian	87
Gambar 4.6 <i>Form</i> Cara Pembayaran	88
Gambar 4.7 <i>Form</i> Seputar Pertanyaan	88
Gambar 4.8 <i>Form</i> Kontak.....	89
Gambar 4.9 <i>Form</i> Produk.....	90
Gambar 4.10 <i>Form</i> Rincian Produk.....	91
Gambar 4.11 <i>Form</i> Ubah Akun Masuk.....	92
Gambar 4.12 <i>Form</i> Ubah Alamat	92
Gambar 4.13 <i>Form</i> Keranjang Belanja.....	93
Gambar 4.14 <i>Form</i> Konfirmasi	94
Gambar 4.15 <i>Form</i> Riwayat Pembelian.....	95
Gambar 4.16 <i>Form</i> Rincian Pembelian	95
Gambar 4.17 <i>Form</i> Ubah Akun Admin	96
Gambar 4.18 <i>Form</i> Tambah Provinsi	97
Gambar 4.19 <i>Form</i> Ubah Provinsi	97
Gambar 4.20 <i>Form</i> Menu Kota.....	98
Gambar 4.21 <i>Form</i> Tambah Kota Dan Biaya Kirim	99
Gambar 4.22 <i>Form</i> Ubah Kota	99
Gambar 4.23 <i>Form</i> Daftar Pelanggan	100
Gambar 4.24 <i>Form</i> Lihat Informasi Umum pelanggan	100
Gambar 4.25 <i>Form</i> Lihat informasi Transaksi Pelanggan	101
Gambar 4.26 <i>Form</i> Daftar Transaksi Pelanggan.....	101
Gambar 4.27 <i>Form</i> Transaksi Gagal	102

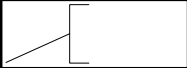
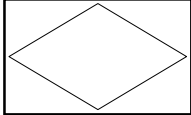
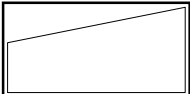
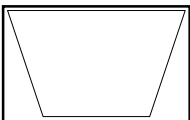
Gambar 4.28 <i>Form</i> Transaksi Sukses	102
Gambar 4.29 <i>Form</i> Laporan	103
Gambar 4.30 <i>Form</i> Laporan Barang Terjual.....	104
Gambar 4.31 <i>Form</i> Laporan Penjualan	105
Gambar 4.32 <i>Form</i> Daftar Konfirmasi Pembayaran	105
Gambar 4.33 <i>Form</i> Rincian Konfirmasi Pembayaran	106
Gambar 4.34 <i>Crossselling</i> dan Email Gateway	107
Gambar 4.35 <i>Form</i> Ubah <i>Crossselling</i>	107
Gambar 4.36 Menu Produk	108
Gambar 4.37 <i>Form</i> Tambah Produk.....	109
Gambar 4.38 <i>Form</i> Ubah Produk	110
Gambar 4.39 <i>Form</i> Email <i>Marketing</i>	111
Gambar 4.40 <i>Form</i> Emeail Konfirmasi Pembayaran	112
Gambar 4.41 <i>Form</i> Email Konfirmasi Pembelian	112

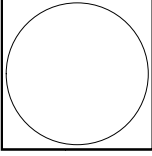
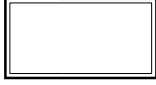
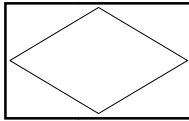
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Contoh <i>Flowchart</i>	13
Tabel 2.2 Contoh Kamus Data	15
Tabel 2.3 Contoh Tabel PSPEC	16
Tabel 3.1 Tabel Pengguna	35
Tabel 3.2 Tabel Pelanggan	35
Tabel 3.3 Tabel Provinsi.....	35
Tabel 3.4Tabel Kota	36
Tabel 3.5 Tabel Transaksi	36
Tabel 3.6 Tabel Penjualan.....	36
Tabel 3.7 Tabel Detail Penjualan	37
Tabel 3.8 Tabel Barang	37
Tabel 3.9 Tabel <i>Rating</i>	37
Tabel 3.10 Tabel Log Penjualan.....	38
Tabel 3.11 Tabel <i>List Belanja</i>	38
Tabel 3.12 Tabel <i>Cross Selling</i>	38
Tabel 3.13 Tabel Laporan CRM	38
Tabel 3.14 Keterangan DFD Level 0	39
Tabel 3.15 Keterangan DFD Level 1	41
Tabel 3.16 Keterangan DFD Level 2 Proses 1	41
Tabel 3.17 Keterangan DFD Level 2 Proses 2	42
Tabel 3.18 Keterangan DFD Level 2 Proses 3	43
Tabel 3.19 Keterangan DFD Level 2 Proses 4	43
Tabel 3.20 Keterangan DFD Level 2 Proses 5	44
Tabel 3.21 Keterangan DFD Level 2 Proses 9	45
Tabel 3.22 Keterangan DFD Level 2 Proses 10	45
Tabel 3.23 Keterangan DFD Level 2 Proses 11	46
Tabel 3.24 Keterangan DFD Level 2 Proses 12	46
Tabel 3.25 Kamus Data Pengguna	47
Tabel 3.26 Kamus Data Pelanggan.....	47
Tabel 3.27 Kamus Data Provinsi	47

Tabel 3.28 Kamus Data Penjualan	48
Tabel 3.29 Kamus Data Detail penjualan	48
Tabel 3.30 Kamus Data Kota	48
Tabel 3.31 Kamus Data Barang	49
Tabel 3.32 Kamus Data <i>Cross Selling</i>	49
Tabel 3.33 Kamus Data Rattng	50
Tabel 3.34 Kamus Data Log Penjualan	50
Tabel 3.35 Kamus Data <i>List</i> Belanja	50
Tabel 3.36 Kamus Data Laporan CRM.....	51
Tabel 3.37 Kamus Data Transaksi	51
Tabel 3.38 PSPEC Transaksi	52
Tabel 3.39 PSPEC Konfirmasi Penjualan.....	52
Tabel 3.40 PSPEC Analisis Laporan CRM	52
Tabel 3.41 PSPEC Lihat Laporan CRM	53
Tabel 3.42 PSPEC Tambah Pelanggan	53
Tabel 3.43 PSPEC Ubah Pelanggan.....	53
Tabel 3.44 PSPEC Lihat Pelanggan	53
Tabel 3.45 PSPEC Tambah Barang.....	54
Tabel 3.46 PSPEC Ubah Barang	54
Tabel 3.47 PSPEC Lihat Barang	54
Tabel 3.48 PSPEC Hitung Jumlah Barang Sama.....	55
Tabel 3.49 PSPEC Hitung Confindence	55
Tabel 3.50 PSPEC Tambah Data <i>Crossselling</i>	55
Tabel 3.51 PSPEC Ubah Data <i>Crossselling</i>	55
Tabel 3.52 PSPEC Lihat Data <i>Crossselling</i>	56
Tabel 3.53 PSPEC Login.....	56
Tabel 3.54 PSPEC Pendaftaran	56
Tabel 3.55 PSPEC Ubah Data Admin	56
Tabel 3.56 PSPEC Tambah Kota.....	57
Tabel 3.57 PSPEC Ubah Kota	57
Tabel 3.58 PSPEC Lihat Kota	57
Tabel 3.59 PSPEC Lihat Rating	57

Tabel 3.60 PSPEC Tambah Rating	58
Tabel 3.61 PSPEC Data Cross	58
Tabel 3.62 PSPEC Proses Kirim	58
Tabel 3.63 PSPEC Tambah Provinsi	58
Tabel 3.64 PSPEC Ubah Provinsi	59
Tabel 3.65 PSPEC Lihat Provinsi	59
Tabel 5.1 Test Case Menu Login	113
Tabel 5.2 Test Case Menu Pendaftaran.....	114
Tabel 5.3 Test Case Menu <i>Edit Profile</i>	114
Tabel 5.4 Test Case Menu <i>Edit Account Address</i>	115
Tabel 5.5 Test Case Menu <i>Confirmation Payment</i> Pelanggan.....	115
Tabel 5.6 Test Case Keranjang Belanja.....	116
Tabel 5.7 Test Case Cari Barang	116
Tabel 5.8 Test Case Tambah Barang.....	117
Tabel 5.9 Test Case Ubah barang	118
Tabel 5.10 Test Case Menu Laporan	120
Tabel 5.11 Test Case Tambah Provinsi	121
Tabel 5.12 Test Case Ubah Provinsi.....	121
Tabel 5.13 Test Case Tambah Kota.....	121
Tabel 5.14 Test Case Ubah Kota	122
Tabel 5.15 Test Case Laporan Barang Terjual.....	122
Tabel 5.16 Test Case Laporan Penjualan	123
Tabel 5.17 Test Case menu <i>Cross Selling</i>	124
Tabel 5.18 Test Case Menu Lihat <i>Cross Selling</i> Menurut Jumlah Terbanyak.....	124
Tabel 5.19 Test Case Menu Lihat <i>Cross Selling</i> Menurut Kepercayaan	125
Tabel 5.20 Test case Menu Edit <i>Cross Selling</i>	125
Tabel 5.21 Test Case Account Admin	125
Tabel 5.22 <i>Form Confirmation Order</i>	126

Jenis	Notasi/Lambang	Nama	Arti
Flowchart		input/output	Mempersentasikan <i>input</i> data atau <i>output</i> data yang diproses atau informasi.
Flowchart		Proses	Mempersentasikan operasi
Flowchart		Penghubung	Keluar ke atau masuk dari bagian lain <i>flowchart</i> khususnya halaman yang sama
Flowchart		Anak panah	mempresentasikan alur kerja
Flowchart		Penjelasan	digunakan untuk komentar tambahan
Flowchart		Keputusan	keputusan dalam <i>program</i>
Flowchart		Predefined proses	rincian operasi berada di tempat lain
Flowchart		preparation	pemberian harga awal
Flowchart		Terminal points	awal / akhir <i>flowchart</i>
Flowchart		Punched card	<i>input</i> / <i>output</i> yang menggunakan kartu berlubang
Flowchart		Manual <i>input</i>	melakukan <i>input</i> secara manual
Flowchart		Manual operation	pengoperasian yang masih dilakukan secara manual

Jenis	Notasi/Lambang	Nama	Arti
Data Flow Diagram		Data Proses	mempresentasikan alur <i>program</i>
Data Flow Diagram		Data store	tempat penyimpanan data
Data Flow Diagram		Anak panah	arah data <i>program</i>
Data Flow Diagram		Extrenal interactor	Pemakai suatu informasi (data proses)
ERD		Entitas	mempresentasikan data atau orang
ERD		Relasi	mempresentasikan hubungan antar entitas
ERD		anak panah	arah atau alur <i>program</i>
ERD		Atribut	mempresentasikan bagian - bagian dari suatu entitas
Kamus Data	=	sama dengan	terdiri atas, mendefinisikan di uraikan, artinya
Kamus Data	+	tambah	Dan
Kamus Data	()	dalam kurung	Optional
Kamus Data	{ }	kurung kurawal	Pengulangan
Kamus Data	[]	kurung siku	memilih salah satu dari sejumlah alternative
Kamus Data	**	bintang	Komentar
Kamus Data		garis lurus	pemisah sejumlah alternatif pilihan antara simbol []

Jenis	Notasi/Lambang	Nama	Arti
Kamus Data	@	At	identifikasi atribut kunci

DAFTAR SINGKATAN

CRM	: <i>Customer Relationship Management</i>)
i-CRM	: <i>Internet Customer Relationship Management</i>
ER	: <i>Entity Relationship</i>
DBMS	: <i>Database Management Systems</i>
DFD	: <i>Data Flow Diagram</i>
PSPEC	: <i>Process Specification</i>
ERD	: <i>Entity Relationship Diagram</i>
KD	: <i>Kamus Data</i>
DD	: <i>Data Dictionary</i>
NRP	: <i>Nomor Pokok</i>
PHP	: <i>Personal Home Page</i>

DAFTAR ISTILAH

Diagram	: untuk memperlihatkan aliran program atau menerangkan sesuatu aliran program
<i>Customer</i>	: Pelanggan yang akan membeli
<i>Profile</i>	: Penjelasan singkat tentang perusahaan
Analisis	: Menggarap data kebahasaan yg diperoleh dr penelitian lapangan atau dari pengumpulan teks
Sistem	: Perangkat mesin dan prosedur penggunaannya di pelaksanaan tugas mengolah data
Evaluasi	: Penilaian
Desain	: Rancangan
Komponen	: Bagian dr keseluruhan
Loyalitas	: Kesetiaan
Kualitas	: Tingkat baik buruknya sesuatu
Model	: Pola (contoh, acuan, ragam, dsb) dari sesuatu yg akan dibuat atau dihasilkan
Relasi	: Hubungan
Kampanye	: Mempromosikan sebuah produk kepada pelanggan
Website	: Sekumpulan halaman informasi yang disediakan melalui jalur internet sehingga bisa diakses di seluruh dunia selama terkoneksi dengan jaringan internet
Algoritma	: Sekumpulan kode – kode program untuk menyelesaikan suatu masalah
<i>Cross Selling</i>	: Suatu konsep penjualan yang selalu memanfaatkan penjualan produk pertama untuk masuk pada penjualan produk lainnya kepada pelanggan yang sama ataupun pelanggan terkait
<i>Confidence</i>	: Rentang rata – rata jumlah produk <i>cross selling</i>
<i>Up Selling</i>	: Penjualan barang yang nilai jualnya lebih tinggi
<i>Database</i>	: Tempat meyimpan data digital
Transformasi	: Perubahan bentuk

Program	: Urutan perintah yg diberikan pada komputer untuk membuat fungsi atau tugas tertentu.
Notasi	: Lambang – lambang yang menggambarkan suatu proses
Data	: Keterangan yg benar dan nyata
Deskripsi	: Pemaparan atau penggambaran dengan kata-kata secara jelas dan terperinci
<i>Software</i>	: dokumen yg berkaitan dengan suatu sistem
Fitur	: Kemampuan khusus suatu fungsi