

ABSTRACT

Since technology is now becoming More and More sophisticated, processes which previously were done manually can now be done automatically by computer. When they were done manually, many problems might happen. Coordination problems might occur between the technician Team, Marketing Team, management Team, and its customers. However, when the processes are now automatically done by computer, such problems can be avoided. In turn, the company can quickly reap the benefits of process automation.

A good Customer Relationship Management (CRM) offers a solution to avoid and deal with such problems. vtiger, a CRM Open Source software, can Help companies to manage the Sales process. Companies can store Details about their suppliers and vendors as well as the Products. As well, customer Details can be stored according to their status as Leads or Potentials. Besides, Product Details - such as Price, image, Description, manufacturer, etc. - can also be stored. vtiger can also deal with Creating Sales or Purchase Order, Quotes, and Invoice. Moreover, vtiger can also manage Trouble tickets and frequently asked questions. Therefore, More and More companies can benefit from the well-coordinated Sales process offered by vtiger.

Keywords: Customer Relationship Management (CRM), vtiger, Open Source

ABSTRAK

Karena kemajuan teknologi yang semakin canggih, proses yang semula dikerjakan secara manual kini dapat dikerjakan secara otomatis dengan komputer. Ketika proses dikerjakan dengan manual, banyak masalah yang terjadi. Masalah koordinasi dapat terjadi antara tim teknisi, tim pemasaran, tim manajemen, dan konsumen. Akan tetapi, ketika proses dikerjakan secara otomatis dengan komputer, masalah tersebut dapat dihindari. Oleh karenanya, perusahaan dapat meraup keuntungan dengan cepat dari proses otomatisasi.

Customer Relationship Management (CRM) yang baik dapat memberikan solusi untuk menghindari dan mengatasi masalah tersebut. *vtiger*, *Software Open Source CRM*, dapat membantu perusahaan untuk menangani proses penjualan. Perusahaan dapat menyimpan informasi mengenai pemasok, *vendor*, dan produk. Selain itu, data konsumen dapat disimpan sesuai dengan status mereka sebagai *Leads* atau *Potentials*. Informasi mengenai produk - seperti harga, gambar, penjelasan, produsen, dan sebagainya - juga dapat disimpan. *vtiger* dapat juga digunakan untuk membuat *Sales Order* atau *Purchase Order*, *Quotes*, dan *Invoice*. Terlebih lagi, *vtiger* dapat digunakan untuk menangani *Trouble tickets* dan *frequently asked questions*. Oleh karena itu, semakin banyak perusahaan yang dapat meraih keuntungan dari proses penjualan yang terkoordinasi dengan baik yang ditawarkan oleh *vtiger*.

Kata kunci: *Customer Relationship Management (CRM)*, *vtiger*, *Open Source*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PRAKATA	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
DAFTAR NOTASI / LAMBANG	xxii
DAFTAR SINGKATAN	xxiii
DAFTAR ISTILAH / GLOSSARY	xxiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2 Rumusan Masalah	2
I.3 Tujuan Pembahasan	2
I.4 Ruang Lingkup Kajian	3
I.5 Sumber Data	4
I.6 Sistematika Penyajian	4
BAB II KAJIAN TEORI	6
II.1 Sistem Informasi	6
II.2 <i>Flowchart</i>	7
II.3 DFD (<i>Data Flow Diagram</i>)	10
II.2 Kamus Data (<i>Data Dictionary</i>)	11
II.3 PSPEC (<i>Process Specification</i>)	12
II.4 ERD (<i>Entity Relationship Diagram</i>)	13
II.5 CRM (<i>Customer Relationship Management</i>)	15
II.6 vtiger	19

II.7 <i>Open Source</i>	21
II.8 <i>PHP</i>	22
II.9 <i>MySQL</i>	22
BAB III ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM	27
III.1 <i>Proses Bisnis</i>	27
III.2 <i>Flowchart</i>	30
III.3 <i>ERD</i>	36
III.4 <i>Tabel Data</i>	38
III.5 <i>Data Flow Diagram (DFD)</i>	47
III.5.1 <i>DFD Level 0</i>	47
III.5.2 <i>DFD Level 1</i>	48
III.5.3 <i>DFD Level 2</i>	49
III.4.4 <i>DFD Level 3</i>	52
III.6 <i>PSPEC (Proses Spesifikasi)</i>	57
III.7 <i>KAMUS DATA</i>	72
III.8 <i>Konsep Tampilan Antar Muka</i>	79
BAB IV HASIL PENELITIAN	88
IV.1 <i>Login</i>	88
IV.1.1 <i>CRM Home Page</i>	89
IV.1.2 <i>Isi Home Page</i>	89
IV.2 <i>Proses Penjualan</i>	93
IV.2.1 <i>Leads</i>	93
IV.2.1.1 <i>Lead Details</i>	96
IV.2.2 <i>Potentials</i>	98
IV.2.3 <i>NewAccounts</i>	100
IV.2.4 <i>NewContacts</i>	104
IV.2.5 <i>Quotes</i>	109
IV.2.5.1 <i>Product Details</i>	112
IV.2.6 <i>Sales Orders</i>	114
IV.2.7 <i>Invoice</i>	118
IV.2.7.1 <i>Invoice Information</i>	119
IV.2.8 <i>Products</i>	121

IV.2.9	<i>PriceBooks</i>	121
IV.2.9.1	Membuat <i>Price Books</i>	122
IV.2.9.2	<i>Edit PriceBooks</i>	123
IV.3	Proses Akuisisi <i>Bandwith</i>	125
IV.3.1	<i>Survey Lokasi</i>	125
IV.3.1.1	<i>ViewSurvey Lokasi</i>	125
IV.3.2	Pemasangan Alat.....	126
IV.3.2.1	<i>ViewPemasangan Alat</i>	127
IV.3.3	Uji Coba/ <i>Trial</i>	128
IV.3.3.1	<i>ViewUji Coba/Trial</i>	128
IV.3.4	Berita Acara	129
IV.3.4.1	<i>ViewBerita Acara</i>	130
IV.4	<i>Proses Support</i>	131
IV.4.1	<i>Trouble Tickets</i>	131
IV.4.2	<i>FAQ</i>	132
BAB V	PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN	134
V.1	Rencana Pengujian	134
V.1.1	<i>Test Case</i>	134
V.2	Perjalanan Metodologi Pengujian.....	135
V.2.1	<i>Black Box</i>	135
V.2.1.1	<i>Test Case pada Fitur Login</i>	136
V.2.1.2	<i>Test Case pada Fitur Lihat Data Leads</i>	137
V.2.1.3	<i>Test Case pada Fitur Pengelolaan Data Leads</i>	137
V.2.1.4	<i>Test Case pada Fitur Pengajuan Data Potentials</i>	138
V.2.1.5	<i>Test Case pada Fitur Lihat Data Potentials</i>	140
V.2.1.6	<i>Test Case pada Fitur Pengelolaan Data Potentials</i>	140
V.2.1.7	<i>Test Case pada Fitur Lihat Data Accounts</i>	142
V.2.1.8	<i>Test Case pada Fitur Pengelolaan Data Accounts</i>	142
V.2.1.9	<i>Test Case pada Fitur Lihat Data Contacts</i>	143
V.2.1.10	<i>Test Case pada Fitur Pengelolaan Data Contacts</i>	144
V.2.1.11	<i>Test Case pada Fitur Lihat Data Quotes</i>	145
V.2.1.12	<i>Test Case pada Fitur Pengelolaan Data Quotes</i>	145

V.2.1.13	Test Case pada <i>Fitur</i> Lihat Data Sales Orders	147
V.2.1.14	Test Case pada <i>Fitur</i> Pengelolaan Data Sales Orders	148
V.2.1.15	Test Case pada <i>Fitur</i> Lihat Data Invoice	150
V.2.1.16	Test Case pada <i>Fitur</i> Pengelolaan Data Invoice	150
V.2.1.17	Test Case pada <i>Fitur</i> Lihat Data Products	152
V.2.1.18	Test Case pada <i>Fitur</i> Pengelolaan Data Products	153
V.2.1.19	Test Case pada <i>Fitur</i> Lihat Data Price Books	154
V.2.1.20	Test Case pada <i>Fitur</i> Pengelolaan Data Price Books	154
V.2.1.21	Test Case pada <i>Fitur</i> Lihat Data Survey Lokasi	156
V.2.1.22	Test Case pada <i>Fitur</i> Pengelolaan Data Survey Lokasi	156
V.2.1.23	Test Case pada <i>Fitur</i> Lihat Data Pemasangan Alat	158
V.2.1.24	Test Case pada <i>Fitur</i> Pengelolaan Data Pemasangan Alat	158
V.2.1.25	Test Case pada <i>Fitur</i> Lihat Data Uji Coba/Trial	160
V.2.1.26	Test Case pada <i>Fitur</i> Pengelolaan Data Uji Coba/Trial	160
V.2.1.27	Test Case pada <i>Fitur</i> Lihat Data Berita Acara	162
V.2.1.28	Test Case pada <i>Fitur</i> Pengelolaan Data Berita Acara	162
V.2.1.29	Test Case pada <i>Fitur</i> Pengelolaan Data Trouble Tickets	164
V.2.1.30	Test Case pada <i>Fitur</i> Lihat Data FAQ	165
V.2.2	Survei / Wawancara Dengan Target Aplikasi	165
V.3	Ulasan Hasil Evaluasi	165
BAB VI	SIMPULAN DAN SARAN	166
VI.1	Simpulan	166
VI.2	Saran	167
DAFTAR PUSTAKA		168
LAMPIRAN A	HASIL IMPLEMENTASI (CODE PROGRAM)	1
LAMPIRAN B	HASIL WAWANCARA	2
RWAYAT HIDUP PENULIS		3

DAFTAR GAMBAR

Gambar II-1 Notasi Entitas	13
Gambar II-2 Notasi Relasi	13
Gambar II-3 Notasi Atribut	13
Gambar II-4 Relasi Satu ke Satu	14
Gambar II-5 Relasi Satu Ke Banyak	14
Gambar II-6 Relasi Banyak ke Satu	14
Gambar II-7 Relasi Banyak ke Banyak	15
Gambar III-1 Proses Bisnis	27
Gambar III-2 <i>Flowchart</i> Penjualan	30
Gambar III-3 <i>Flowchart</i> Akuisisi <i>Bandwith</i>	33
Gambar III-4 ERD	37
Gambar III-5 DFD <i>Level 0</i>	47
Gambar III-6 DFD <i>Level 1</i>	48
Gambar III-7 DFD <i>Level 2</i>	49
Gambar III-8 Pengolahan Data Teknisi DFD <i>Level 2</i>	51
Gambar III-9 Pengolahan Data Konsumen DFD <i>Level 2</i>	51
Gambar III-10 Proses Pengolahan Data <i>Marketing</i> DFD <i>Level 2</i>	52
Gambar III-11 Proses Pengolahan Data Teknisi	54
Gambar III-12 Proses Pengolahan Data <i>Marketing</i>	56
Gambar III-13 Proses Pengolahan Data Konsumen	56
Gambar III-14 <i>Login</i>	79
Gambar III-15 <i>Survey Section</i>	80
Gambar III-16 <i>Installation Schedule Section</i>	80
Gambar III-17 <i>Trial & Error Section</i>	81
Gambar III-18 <i>Bandwith Acquisition Section</i>	81
Gambar III-19 <i>Leads Section</i>	82
Gambar III-20 <i>Sales Potential Section</i>	83
Gambar III-21 <i>Quotes Section</i>	84
Gambar III-22 <i>Sales Order Section</i>	85

Gambar III-23 <i>Invoices Section</i>	86
Gambar III-24 <i>Trouble Ticket Section</i>	86
Gambar III-25 <i>FAQ Section</i>	87
Gambar IV-1 <i>Login Screen</i>	88
Gambar IV-2 <i>CRM Home Page</i>	89
Gambar IV-3 <i>Screen Top Area</i>	92
Gambar IV-4 <i>NewLead</i>	95
Gambar IV-5 <i>Leads - List View</i>	96
Gambar IV-6 <i>Lead Detail View</i>	97
Gambar IV-7 <i>Lead Detail View - More Information</i>	98
Gambar IV-8 <i>Convert Lead</i>	99
Gambar IV-9 <i>Accounts from Leads</i>	100
Gambar IV-10 <i>Marketing - Accounts</i>	101
Gambar IV-11 <i>New Account - Basic Information</i>	102
Gambar IV-12 <i>New Account - More Information</i>	103
Gambar IV-13 <i>Marketing - Contacts</i>	104
Gambar IV-14 <i>New Contact - Basic Information</i>	105
Gambar IV-15 <i>New Contact - More Information</i>	105
Gambar IV-16 <i>Sales - Potentials</i>	106
Gambar IV-17 <i>Potential - Edit View</i>	106
Gambar IV-18 <i>Potential Detail View - More Information</i>	107
Gambar IV-19 <i>Quote - Edit View for Quote and Address Information</i>	110
Gambar IV-20 <i>Quote Information</i>	111
Gambar IV-21 <i>Product Details with Individual Tax Mode</i>	113
Gambar IV-22 <i>Product Details with Group Tax Mode</i>	114
Gambar IV-23 <i>Sales Order</i>	115
Gambar IV-24 <i>Sales Order - Edit View for Sales Order and Address Information</i>	116
Gambar IV-25 <i>Sales Order Information</i>	116
Gambar IV-26 <i>Creating New Invoice</i>	118
Gambar IV-27 <i>Sales - Invoice</i>	119
Gambar IV-28 <i>Invoice - Edit View for Invoice and Address Information</i>	119

Gambar IV-29 <i>NewProduct - Edit View</i>	121
Gambar IV-30 <i>NewPrice Book - Edit View</i>	122
Gambar IV-31 <i>PriceBook - Detail View</i>	123
Gambar IV-32 <i>Price Book - Product Selection List</i>	124
Gambar IV-33 <i>Creating NewData Survey Lokasi</i>	125
Gambar IV-34 <i>Data Survey Lokasi</i>	126
Gambar IV-35 <i>Creating NewData Pemasangan Alat</i>	127
Gambar IV-36 <i>Data Pemasangan Alat</i>	127
Gambar IV-37 <i>Creating NewData Uji Coba/Trial</i>	128
Gambar IV-38 <i>Data Uji Coba/Trial</i>	129
Gambar IV-39 <i>Creating NewData Berita Acara</i>	130
Gambar IV-40 <i>Data Berita Acara</i>	130
Gambar IV-41 <i>Creating New Ticket</i>	131
Gambar IV-42 <i>Support - Trouble Tickets</i>	132
Gambar IV-43 <i>Support – FAQ</i>	133
Gambar V-1 <i>Pesan Kesalahan UserName dan Password</i>	136
Gambar V-2 <i>My Home Page</i>	136
Gambar V-3 <i>Data Leads</i>	137
Gambar V-4 <i>Pesan Last Name Belum Terisi</i>	137
Gambar V-5 <i>Pesan Company Belum Terisi</i>	138
Gambar V-6 <i>Lead Information</i>	138
Gambar V-7 <i>Pesan Date Field Belum Terisi</i>	139
Gambar V-8 <i>Account Information</i>	139
Gambar V-9 <i>Data Potentials</i>	140
Gambar V-10 <i>Pesan Potential Name Belum Terisi</i>	140
Gambar V-11 <i>Pesan Account Name Belum Terisi</i>	141
Gambar V-12 <i>Potential Information</i>	141
Gambar V-13 <i>Data Accounts</i>	142
Gambar V-14 <i>Pesan Account Name Belum Terisi</i>	142
Gambar V-15 <i>Account Information</i>	143
Gambar V-16 <i>Data Contacts</i>	143
Gambar V-17 <i>Pesan Last Name Belum Terisi</i>	144

Gambar V-18 <i>Contact Information</i>	144
Gambar V-19 <i>Data Quotes</i>	145
Gambar V-20 <i>Pesan Subject</i> Belum Terisi.....	145
Gambar V-21 <i>Pesan Account Name</i> Belum Terisi.....	146
Gambar V-22 <i>Pesan Product</i> Belum Terisi	146
Gambar V-23 <i>Pesan Qty</i> Belum Terisi.....	146
Gambar V-24 <i>Quote Information</i>	147
Gambar V-25 <i>Data Sales Order</i>	147
Gambar V-26 <i>Pesan Subject</i> Belum Terisi.....	148
Gambar V-27 <i>Pesan Account Name</i> Belum Terisi.....	148
Gambar V-28 <i>Pesan Product</i> Belum Terisi	149
Gambar V-29 <i>Pesan Qty</i> Belum Terisi.....	149
Gambar V-30 <i>Sales Order Information</i>	149
Gambar V-31 <i>Data Invoice</i>	150
Gambar V-32 <i>Pesan Subject</i> Belum Terisi.....	150
Gambar V-33 <i>Pesan Account Name</i> Belum Terisi.....	151
Gambar V-34 <i>Pesan Product</i> Belum Terisi	151
Gambar V-35 <i>Pesan Qty</i> Belum Terisi.....	151
Gambar V-36 <i>Invoice Information</i>	152
Gambar V-37 <i>Data Products</i>	152
Gambar V-38 <i>Pesan Product Name</i> Belum Terisi	153
Gambar V-39 <i>Product Information</i>	153
Gambar V-40 <i>Data Price Books</i>	154
Gambar V-41 <i>Pesan Price Book Name</i> Belum Terisi.....	154
Gambar V-42 <i>Price Book Information</i>	155
Gambar V-43 <i>Data Survey Lokasi</i>	156
Gambar V-44 <i>Pesan ID Survey</i> Belum Terisi	156
Gambar V-45 <i>Pesan ID Survey</i> diisi angka.....	157
Gambar V-46 <i>Pesan Subject</i> Belum Terisi.....	157
Gambar V-47 <i>Survey Lokasi Information</i>	157
Gambar V-48 <i>Data Pemasangan Alat</i>	158
Gambar V-49 <i>Pesan ID pemasangan alat</i> Belum Terisi	158

Gambar V-50 Pesan ID pemasangan alat diisi angka	159
Gambar V-51 Pesan <i>Subject</i> Belum Terisi.....	159
Gambar V-52 Pemasangan Alat <i>Information</i>	159
Gambar V-53 Data Uji Coba/ <i>Trial</i>	160
Gambar V-54 Pesan ID Uji Coba Belum Terisi	160
Gambar V-55 Pesan ID Uji Coba diisi angka.....	161
Gambar V-56 Pesan <i>Subject</i> Belum Terisi.....	161
Gambar V-57 Uji Coba/ <i>Trial Information</i>	161
Gambar V-58 Data Berita Acara	162
Gambar V-59 Pesan ID Berita Acara Belum Terisi.....	162
Gambar V-60 Pesan ID Berita Acara diisi angka	163
Gambar V-61 Pesan <i>Subject</i> Belum Terisi.....	163
Gambar V-62 Berita Acara <i>Information</i>	163
Gambar V-63 Pesan <i>Title</i> Belum Terisi	164
Gambar V-64 <i>Support -Trouble Tickets</i>	164
Gambar V-65 <i>Support – FAQ</i>	165

DAFTAR TABEL

Tabel II-1 <i>Flowchart</i>	9
Tabel II-2 Arti Simbol-Simbol dalam DFD.....	11
Tabel II-3 Arti Simbol-Simbol dalam Kamus Data	12
Tabel II-4 Isi dalam PSPEC	12
Tabel III-1 <i>Entity</i> vtiger_users.....	38
Tabel III-2 <i>Entity</i> vtiger_LeAddetails.....	39
Tabel III-3 <i>Entity</i> vtiger_account	40
Tabel III-4 <i>Entity</i> vtiger_ContactDetails	41
Tabel III-5 <i>Entity</i> vtiger_Potential.....	41
Tabel III-6 <i>Entity</i> vtiger_Quotes.....	42
Tabel III-7 <i>Entity</i> vtiger_SalesOrder	42
Tabel III-8 <i>Entity</i> vtiger_Invoice	43
Tabel III-9 <i>Entity</i> vtiger_Products.....	43
Tabel III-10 <i>Entity</i> vtiger_PriceBook.....	44
Tabel III-11 <i>Entity</i> vtiger_Survey.....	44
Tabel III-12 <i>Entity</i> vtiger_pemasangan_alat	44
Tabel III-13 <i>Entity</i> vtiger_ujicoba.....	45
Tabel III-14 <i>Entity</i> vtiger_berita_acara	45
Tabel III-15 <i>Entity</i> vtiger_Troubletickets	46
Tabel III-16 <i>Entity</i> vtiger_FAQ	46
Tabel III-17 Proses Validasi <i>UserName & Password</i>	57
Tabel III-18 Proses <i>Add Data Survey</i>	57
Tabel III-19 Proses <i>Edit Data Survey</i>	58
Tabel III-20 Proses <i>Delete Data Survey</i>	58
Tabel III-21 Proses <i>Add Data Penjadwalan Pemasangan Alat</i>	58
Tabel III-22 Proses <i>Edit Data Penjadwalan Pemasangan Alat</i>	59
Tabel III-23 Proses <i>Delete Data Penjadwalan Pemasangan Alat</i>	60
Tabel III-24 Proses <i>Add Data Pengujian</i>	60

Tabel III-25 Proses <i>Edit Data Pengujian</i>	61
Tabel III-26 Proses <i>Delete Data Pengujian</i>	61
Tabel III-27 Proses <i>Add Data Arsip Akuisisi Bandwith</i>	62
Tabel III-28 Proses <i>Edit Data Arsip Akuisisi Bandwith</i>	62
Tabel III-29 Proses <i>Delete Data Arsip Akuisisi</i>	63
Tabel III-30 Proses <i>Add Data Leads</i>	63
Tabel III-31 Proses <i>Edit Data Leads</i>	64
Tabel III-32 Proses <i>Delete Data Leads</i>	64
Tabel III-33 Proses <i>Add Data Sales Potentials</i>	65
Tabel III-34 Proses <i>Edit Data Sales Potentials</i>	65
Tabel III-35 Proses <i>Delete Data Sales Potentials</i>	66
Tabel III-36 Proses <i>Add Data Quotes</i>	66
Tabel III-37 Proses <i>Edit Data Quotes</i>	66
Tabel III-38 Proses <i>Delete Data Quotes</i>	67
Tabel III-39 Proses <i>Add Data Sales Order</i>	67
Tabel III-40 Proses <i>Edit Data Sales Order</i>	68
Tabel III-41 Proses <i>Delete Data Sales Order</i>	68
Tabel III-42 Proses <i>Add Data Invoices</i>	69
Tabel III-43 Proses <i>Edit Data Invoices</i>	69
Tabel III-44 Proses <i>Delete Data Invoices</i>	70
Tabel III-45 Proses <i>Add Data Trouble Ticket</i>	70
Tabel III-46 Proses <i>Add Data FAQ</i>	70
Tabel III-47 Proses <i>Add Data Trouble Ticket</i>	71
Tabel III-48 Proses <i>View FAQ</i>	71
Tabel III-49 Data Validasi <i>UserName & Password</i>	72
Tabel III-50 Data <i>Survey</i>	72
Tabel III-51 Data Jadwal Pemasangan Alat	72
Tabel III-52 Data Pengujian	73
Tabel III-53 Data Berita Acara	73
Tabel III-54 Data <i>Lead</i>	74
Tabel III-55 Data <i>Sales Potentials</i>	75
Tabel III-56 Data <i>Quotes</i>	76

Tabel III-57 Data <i>Sales Order</i>	77
Tabel III-58 Data <i>Invoices</i>	77
Tabel III-59 Data <i>Trouble Ticket</i>	78
Tabel III-60 Data <i>Request FAQ</i>	79
Tabel IV-1 Daftar Informasi pada <i>HomePage</i>	90
Tabel IV-2 <i>List of Default Master Data Entry Fields for Potentials</i>	107
Tabel IV-3 <i>List of More Information Entry Fields for Potentials</i>	108
Tabel IV-4 <i>List of Default Master Data Entry Fields for Quotes</i>	111
Tabel IV-5 <i>List of Default Master Data Entry for Sales Orders</i>	117
Tabel IV-6 <i>List of Default Master Data Entry Fields for Invoices</i>	120

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A HASIL IMPLEMENTASI (<i>CODE PROGRAM</i>).....	A.1
LAMPIRAN B HASIL WAWANCARA.....	A.2
RWYAT HIDUP PENULIS.....	A.3

DAFTAR NOTASI / LAMBANG

DAFTAR SINGKATAN

- GUI : *Graphical User Interface*.
- CRM : *Customer Relationship Management*
- GPL : *General Public License*
- EULA : *End-User License Agreement*
- LGPL : *Lesser General Public License*
- PSPEC : *Process Specification*.
- DFD : *Data Flow Diagram*
- ERD : *Entity Relationship Diagram*
- SQL : *Structured Query Language*
- IGOS : *Indonesia, Go Open Source*

DAFTAR ISTILAH / GLOSSARY

- **Freeware** (*perangkat lunak bebas*) : perangkat lunak komputer yang berhak cipta gratis dan dapat digunakan tanpa batasan waktu, berbeda dengan *shareware* yang mewajibkan penggunaanya membayar.
- **Shareware** : salah satu metode pemasaran perangkat lunak komersial dimana perangkat lunak didistribusikan secara gratis.
- **GNU GPL (General Public Licence)** : lisensi yang mendefinisikan copylefted software.
- **Software Open Source** : *Software* dengan kode program (*Source-code*) terbuka, atau bisa dibaca, sehingga berpeluang diadaptasi, dimodifikasi dan dikompilasi ulang.
- **Graphical User Interface** : Desain antar muka program.
- **File temporary** : Data yang dibuat bersifat sementara.
- **Input** : Masukan yang diberikan pengguna.
- **Browse** : Cara untuk mencari file.
- **Textarea** : Tempat untuk menempatkan teks yang berjumlah banyak sehingga mudah untuk dibaca.
- **Relational database** : *database* yang terstruktur berdasarkan tabel – tabel yang berelasi.