

## **BAB III**

### **ANALISIS KEBUTUHAN PERANGKAT LUNAK**

#### **3.1 Metode Analisis**

Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis dengan pendekatan terstruktur yang lengkap dengan alat dan teknik yang dibutuhkan dalam sistem, sehingga hasil analisis dari sistem yang dikembangkan menghasilkan sistem yang strukturnya dapat didefinisikan dengan baik dan jelas.

Diagram arus data digunakan untuk menggambarkan sistem baru yang akan dikembangkan secara logika tanpa terlebih dahulu mempertimbangkan lingkungan fisik dimana data tersebut diproses atau di mana data tersebut akan disimpan.

#### **3.2 Hasil Analisis**

Berdasarkan data-data yang didapat, maka hasil analisis yang diperoleh adalah sebagai berikut :

##### **3.2.1 Masukan**

Pengolahan data utama yang dibutuhkan dalam pengembangan aplikasi CRM adalah sebagai berikut :

a. Data pelanggan yang dibutuhkan adalah:

- Identitas pelanggan
- Nama pelanggan

- Kategori
- Prioritas
- Alamat pelanggan
- Telephone
- Email

b. Jadwal telpon:

- Identitas telpon
- Telpon
- Nama
- Telpon
- Email
- Catatan

c. Informasi kegiatan

- Identitas kegiatan
- Tanggal
- Tipe
- Marketing (*sales\_person*)
- Kontak (*contact\_person*)
- Catatan (*note*)

d. Informasi perusahaan

- Identitas perusahaan
- Nama perusahaan
- Telpon perusahaan

- Email perusahaan
- Alamat perusahaan

c. Produk

- Identitas produk
- Produk
- Harga

### 3.2.2 Keluaran

Kebutuhan keluaran yang dibutuhkan dalam aplikasi *customer relationship management* untuk perusahaan ritel adalah:

a. Data pelanggan

- Identitas pelanggan
- Nama pelanggan
- Kategori
- Prioritas
- Jabatan
- Alamat
- Telephone
- Email

b. Jadwal telpon

- Identitas telpon
- Telpon
- Nama

- Telpon
  - Email
  - Catatan
- c. Informasi perusahaan
- Identitas perusahaan
  - Nama perusahaan
  - Telpon perusahaan
  - Email perusahaan
  - Alamat perusahaan
- d. Informasi kegiatan
- Identitas kegiatan
  - Tanggal
  - Tipe
  - Marketing (*sales\_person*)
  - Kontak (*contact\_person*)
  - Catatan (*note*)
- e. Laporan
- Laporan *customer*
  - Laporan *activities*
  - Laporan *companies*
  - Laporan *product*

### 3.2.3 Antarmuka

Kebutuhan antarmuka yang diinginkan oleh manajemen perusahaan, adalah antarmuka yang bersifat *user friendly* yaitu perangkat lunak yang dibuat harus dapat digunakan dengan mudah, nyaman dan meminimalisasi kemungkinan kesalahan, baik kesalahan *input* maupun proses *output*.

### 3.3 Proses

Proses yang dilakukan meliputi proses input data, proses layanan dan proses pelaporan. Pada proses input data dilakukan beberapa inputan data yang dibutuhkan untuk sistem. Diantaranya adalah proses input data *customer*, proses input data *product*, proses input data *company* dan proses input data *activities*. Proses layanan menangani layanan pembuatan *schedule* dan *event*. Dimana layanan *schedule* nantinya akan digunakan untuk membuat jadwal telpon kepada pelanggan. Sedangkan untuk layanan *event* digunakan untuk membuat jadwal pertemuan dari hasil pembicaraan yang dilakukan pada layanan telpon sebelumnya. Kemudian untuk layanan pelaporan hanya dilakukan untuk membuat *report* dari data *customer*, data *product*, data *company* dan data *activities*.