

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
LEMBAR PERSEMBERAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG.....	v
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1    Latar Belakang.....	1
I.2    Rumusan Masalah .....	4
I.3    Tujuan Masalah .....	4
I.4    Batasan Masalah.....	5
I.5    Manfaat Penelitian.....	5
I.6    Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
II.1    Usaha, Mikro, Kecil, Menengah (UMKM).....	8
II.2 <i>Enterprise Resource Planning (ERP)</i> .....	9
II.2.1 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	10
II.2.2    Keuntungan dan Manfaat ERP .....	11

II.3	Salesforce .....	11
II.3.1	Kelebihan dan Kekurangan Salesforce .....	11
II.3.2	Perbedaan Salesforce dengan Vtiger, Sugar CRM .....	12
II.3.3	Sales Cloud.....	13
II.4	Salesforce CRM Implementation .....	20
II.5	Studi Literature.....	20
BAB III	METODE TUGAS AKHIR.....	26
III.1	Metode Konseptual .....	26
III.2	Metode Penelitian .....	27
III.3	Pengumpulan Data.....	28
III.4	Pengolahan Data .....	28
III.5	Metode Evaluasi .....	29
BAB IV	ANALISIS DAN PERANCANGAN .....	30
IV.1	Profile Perusahaan .....	30
IV.1.1	Visi dan Misi Perusahaan.....	30
IV.1.2	Struktur Organisasi.....	31
IV.1.3	Perencanaan Kebutuhan .....	33
IV.1.4	<i>Value Chain</i> PT. Garsel.....	33
IV.2	Tahap Planning .....	35
IV.2.1	Tahap <i>Kick Off</i> .....	35
IV.2.2	<i>Discovery &amp; Gap Analysis</i> .....	37
IV.2.3	<i>Scoping</i> .....	41
IV.2.4	<i>Specification Review</i> .....	41
IV.3	Design .....	42
IV.3.1	<i>Business Process Review</i> .....	42

IV.3.2	<i>Solution Design</i> .....	43
IV.3.3	<i>Technical Design</i> .....	71
BAB V	IMPLEMENTASI.....	73
V.1	<i>Build</i> .....	73
V.1.1	<i>Integrations</i> .....	73
V.1.2	<i>Data Preparation &amp; Migration</i> .....	76
V.2	<i>Validate</i> .....	79
V.2.1	<i>End to End Testing</i> .....	79
V.2.2	User Testing .....	82
BAB VI	PENUTUP .....	87
VI.1	Kesimpulan .....	87
VI.2	Saran .....	87
	Daftar Pustaka .....	88
	LAMPIRAN.....	91