

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR ISTILAH.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Batasan Penelitian	5
I.5 Manfaat Penelitian	6
I.6 Sistematika Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
II.1 Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM).....	9
II.2 Enterprise Resource Planning (ERP).....	10
II.2.1 Keuntungan dan kelebihan menggunakan ERP.....	11
II.2.2 Manfaat ERP.....	11
II.2.3 Modul ERP	12
II.3 Customer Relationship Management (CRM).....	13
II.3.1 Definisi CRM	13

II.3.2	Manfaat CRM.....	14
II.4	Salesforce.....	15
II.4.1	Definisi Salesforce.....	15
II.4.2	Keuntungan Salesforce.....	16
II.4.3	Macam Modul Salesforce.....	17
II.4.4	Perbandingan Salesforce dengan SugarCRM.....	18
II.4.5	Salesforce Implementation Methodology.....	19
II.5	Komputasi Awan	19
II.5.1	Definisi Komputasi Awan	19
II.5.2	Klasifikasi Komputasi Awan.....	20
II.5.3	Model Komputasi Awan.....	21
II.6	Salesforce Sales Cloud.....	23
II.6.1	Definisi Sales Cloud.....	23
II.6.2	Objek Salesforce Sales Cloud.....	23
II.7	<i>Process Builder</i>	24
II.7.1	Fungsi yang terdapat dalam <i>Process Builder</i>	25
II.8	Penelitian sebelumnya	26
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	27
III.1	Model Konseptual	27
III.2	Sistematika Penelitian	29
III.3	Pengumpulan Data	30
III.4	Pengolahan Data.....	31
III.5	Metode Evaluasi.....	31
BAB IV	ANALISIS DAN PERANCANGAN.....	32
IV.1	Profil Perusahaan.....	32
IV.1.1	Visi Perusahaan.....	32
IV.1.2	Misi Perusahaan	32
IV.1.3	Struktur Organisasi	33
IV.1.4	Perencanaan Kebutuhan.....	36

IV.1.5	<i>Value Chain</i>	36
IV.2	Planning.....	38
IV.2.1	<i>Kick Off</i>	39
IV.2.2	Discovery & GAP Analysis	41
IV.2.3	<i>Scoping</i>	45
IV.2.4	Specification Review	45
IV.3	Design.....	49
IV.3.1	<i>Business Process Review</i>	49
IV.3.2	<i>Solution Design</i>	50
IV.3.3	<i>Sequence Diagram</i>	84
IV.3.4	<i>Block System</i>	87
IV.3.5	<i>Technical Design</i>	87
IV.4	Output Salesforce	89
IV.4.1	Hasil Automasi Email Alert.....	89
IV.4.2	Hasil Automasi New Record	89
BAB V	HASIL DAN EVALUASI.....	91
V.1	Build.....	91
V.1.1	Integrations	91
V.1.2	<i>Data Preparations & Migration</i>	91
V.2	Validate	94
V.2.1	<i>End-to-End Testing</i>	94
V.2.2	<i>User Testing</i>	106
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	110
VI.1	Kesimpulan.....	110
VI.2	Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN	116
Lampiran A	Penyesuaian Data User dan Company	116
Lampiran B	Sistem Automasi.....	117

Lampiran C Kustomasi Fitur *Case*123