

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	2
1.3. Ruang Lingkup.....	2
1.4. Tujuan dan Manfaat	3
1.5. Sistematika Penulisan	3
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Bank	5
2.2 Customer Relationship Management.....	6
2.2.1 Definisi Pelanggan.....	6
2.2.2 Definisi CRM.....	7
2.2.3 Tahapan CRM.....	9
2.2.4 Manfaat CRM	11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	13
BAB IV ANALISA SISTEM SAAT INI	15
4.1 Profil Lippobank	15
4.2 <i>Delivery Channel Support</i> dan Strukturnya.....	17
4.3 Alur Kerja <i>Delivery Channel Support</i>	17
4.4 Evaluasi Sistem Sekarang	19
4.5 Sistem yang Diusulkan.....	24
4.5.1 <i>Framework</i> Sistem Baru	25
4.6 Perencanaan Sistem Baru.....	27
4.6.1 Modul <i>Profile Data User</i>	28
4.6.1.1 Sub-modul Detil <i>CIF User</i>	29
4.6.1.2 Sub-modul Pengendapan Dana dan Transaksi	30
4.6.1.3 Status Keaktifan Penggunaan e-LippoLink	30
4.6.2 Modul <i>DCS Activity Log List</i>	31
4.6.2.1 Sub-modul <i>Problem Log</i>	31
4.6.2.2 Sub-modul <i>Offering Tasks</i>	32
4.6.3 Modul <i>Document Monitoring</i>	32
4.7 Analisa Sistem Baru	33
4.7.1 <i>Strenghts</i>	33
4.7.2 <i>Weaknesess</i>	34

4.7.3	<i>Opportunities</i>	34
4.7.4	<i>Threats</i>	35
4.7.5	Analisa SWOT	35
4.7.6	Matriks IE dan Matriks SWOT	38
4.8	Perbedaan Sistem Lama dan Sistem Baru	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		42
5.1	Kesimpulan	42
5.2	Saran	43
DAFTAR PUSTAKA		44
LAMPIRAN		45



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Metodologi Penelitian	13
Gambar 4.1 <i>Framework</i> Sistem Lama	21
Gambar 4.2 <i>Framework</i> Sstem Baru.....	26



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Matriks Faktor Strategi Internal (IFAS).....	36
Tabel 4.2 Matriks Faktor Strategi Eksternal (EFAS).....	37
Tabel 4.3 Matriks IE	38
Tabel 4.4 Matriks SWOT.....	39
Tabel 4.5 Tabel Perbedaan Sistem Lama dan Baru.....	41

