

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER DALAM.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI SIDANG	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Batasan Masalah.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Metodologi Penelitian	7
1.6.1. Metode Pengumpulan Data.....	7
1.6.2. Metode Analisis Dan Pengembangan Sistem	7
1.7. Jadwal Perencanaan.....	9
BAB II	10
LANDASAN TEORI.....	10
2.1. Customer Relationship Management (CRM)	10
2.1.1. Pengertian Customer Relationship Management (CRM).....	10

2.1.2.	Jenis CRM	10
2.1.3.	Komponen CRM.....	12
2.1.4.	Tujuan CRM.....	14
2.2.	Nasabah	14
2.3.	Bank	15
2.4.	Politically Exposed Person (PEP).....	15
2.5.	Relative & Close Associate (RCA)	16
2.6.	Enhanced Due Dilligence (EDD)	16
2.7.	Risk Rating atau Risk Assesment	16
2.8.	High Risk Customer	17
2.9.	Medium Risk Customer	17
2.10.	Low Risk Customer	17
2.11.	Bank Indonesia (BI).....	18
2.12.	Otoritas Jasa Keuangan (OJK).....	18
2.13.	Peraturan Bank Indonesia (PBI)	18
2.14.	Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK)	19
2.15.	Know Your Customer (KYC).....	19
2.16.	Dokumentasi Digital.....	19
2.16.1.	Pengolahan Dokumentasi Digital	20
2.16.2.	Format Dokumen Digital	22
2.17.	Metode Analisis Sistem.....	23
2.17.1.	Analisis FISHBONE.....	23
2.18.	Metode Pembuatan Perangkat Lunak	24
2.18.1.	Metode eXtreme Programming (XP).....	24
2.18.2.	Metode Perancangan Sistem.....	29
2.18.3.	Perangkat Lunak Dan Bahasa Pemrograman	34
2.19.	Kerangka Pemikiran	38

2.19.1. Uraian Kerangka Pemikiran.....	39
BAB III.....	41
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	41
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	41
3.2 Gambaran Umum Perusahaan	41
3.3 Struktur Organisasi.....	41
3.4 Proses Bisnis Berjalan	47
3.4.1 Proses Bisnis Nasabah Baru yang dikategorikan memiliki <i>risk rating Politically Exposed Person (PEP)</i>	47
3.4.2 Proses Bisnis Nasabah Lama yang dikategorikan memiliki <i>risk rating Politically Exposed Person (PEP)</i>	50
3.4.3 Proses Bisnis Nasabah yang telah memiliki <i>risk rating Politically Exposed Person (PEP)</i>	52
3.5 Analisis Masalah dengan Fishbone.....	55
3.6 Masalah Yang Dihadapi	58
3.7 Rencana Solusi Pemecahan Masalah.....	59
BAB IV	60
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1. Proses Perencanaan (<i>Planning</i>)	60
4.1.1. Analisis Kebutuhan Fungsional	60
4.1.2. Analisis Kebutuhan Non Fungsional	61
4.1.3. Proses Bisnis Usulan.....	63
4.2. Proses Desain (<i>Design</i>).....	66
4.2.1. <i>Use Case Diagram</i> Sistem Usulan.....	66
4.2.2. <i>Use Case Description</i>	67
4.2.3. <i>Class Diagram</i>	73
4.2.4. <i>Activity Diagram</i>	74
4.3. Proses Pengkodean (<i>Coding</i>).....	101

4.4. Proses Pengujian (<i>Testing</i>)	101
4.4.1. <i>Unit Testing</i>	101
4.4.2. <i>Integration Testing</i>	105
4.5. Implementasi Aplikasi	108
4.5.1. Tampilan Halaman Login	108
4.5.2. Tampilan Halaman Utama	108
4.5.3. Tampilan Halaman Know Your Customer Form	109
4.5.4. Tampilan Risk Rating Form	109
4.5.5. Tampilan Screening Result	110
4.5.6. Tampilan Enhanced Due Dilligence (EDD) Form	110
4.5.7. Tampilan Memorandum	111
4.5.8. Tampilan Master - User	111
4.5.9. Tampilan Master - Branch	112
4.5.10. Tampilan List PEP	112
BAB V	113
KESIMPULAN DAN SARAN	113
5.1. Kesimpulan	113
5.2. Saran	114
DAFTAR PUSTAKA	115
<u>Lampiran 1 Identitas Penyusun</u>	L1
<u>Lampiran 2 Profil Organisasi</u>	L2
<u>Lampiran 3 Proses Bisnis Nasabah Baru</u>	L3
<u>Lampiran 4 Proses Bisnis Nasabah Lama</u>	L4
<u>Lampiran 5 Proses Bisnis Nasabah yang memiliki Risk Rating PEP</u>	L5
<u>Lampiran 6 Proses Bisnis Usulan Nasabah Baru</u>	L6
<u>Lampiran 7 Proses Bisnis Usulan Nasabah Lama</u>	L7

Lampiran 8 Proses Bisnis Usulan Nasabah yang memiliki Risk Rating PEP.....L8

Esa Unggul



Universitas
Esa Unggul