DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN

MOTTO ..... **i**

ABSTRAK ..... **ii**

ABSTRACT ..... **iii**

KATA PENGANTAR ..... **iv**

DAFTAR ISI ..... **vii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**

DAFTAR TABEL ..... **xv**

DAFTAR SIMBOL ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Dan Rumusan Masalah 3

1.2.1 Identifikasi Masalah 3

1.2.2 Rumusan Masalah 4

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian 4

1.3.1 Maksud Penelitian 4

1.3.2 Tujuan Penelitian 5

1.4 Kegunaan Penelitian 5

1.4.1 Kegunaan Praktis 5

1.4.2 Kegunaan Akademis 5
1.5 Batasan Masalah 6
1.6 Lokasi Dan Waktu Penelitian 6
1.6.1 Lokasi Penelitian 6
1.6.2 Waktu Penelitian 7
BAB II LANDASAN TEORI 8
2.1 Pengertian Sistem 8
2.2 Karakteristik Sistem 8
2.3 Pengertian Informasi 12
2.4 Pengertian Sistem Informasi 14
2.5 Customer Relationship Management 16
2.6 Tujuan CRM 16
2.7 Manfaat CRM 17
2.8 Internet 18
2.9 WWW (Word Wide Web) 20
2.9.1 Cara Kerja WWW 21
2.9.2 HTTP (Hypertext Transfer Protokol) 21
2.9.3 URL (Uniform Resource Locator) 21
2.9.4 DNS (Domain Name System) 22
2.9.5 Web Browser 22
2.9.6 Web Server 22
2.10 HTML (Hyper Text Markup Language) 23
2.11 PHP (Personal Home Page) 23

2.11.1 Kelebihan PHP 24
2.12 MySQL (My Structure Query Language) 25
2.12.1 Kelebihan MySQL 25
2.13 Koneksi PHP dan MySQL 26
2.14 Teori Program Aplikasi Database 27
2.14.1 Diagram Konteks 28
2.14.2 Data Flow Diagram 28
2.14.3 Kamus Data 29
2.14.4 Entity Relationship Diagram 29
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN 30
3.1 Objek Penelitian 30
3.1.1 Sejarah Singkat Kabupaten Siak 30
3.1.2 Visi Dan Misi 31
3.1.3 Struktur Organisasi 32
3.1.4 Deskripsi Tugas 32
3.2 Metode Penelitian 34
3.2.1 Desain Penelitian 34
3.2.2 Jenis Dan Metode Pengumpulan Data 35
3.2.2.1 Sumber Data Primer 35
3.2.2.2 Sumber Data Sekunder 36
3.2.3 Metode Pendekatan Dan Pengembangan Sistem 36
3.2.3.1 Metode Pendekatan Sistem 37
3.2.3.2 Metode Pengembangan Sistem 37

3.2.3.3 Alat Bantu Analisis Dan Perancangan 40
3.2.4 Pengujian Software 44
BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM 47
4.1 Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan 47
4.1.1 Analisis Dokumen 47
4.1.2 Analisis Prosedur Yang Sedang Berjalan 48
4.1.2.1 Flow Map 49
4.1.2.2 Diagram Konteks 52
4.1.2.3 Data Flow Diagram 52
4.1.3 Evaluasi Sistem Yang Sedang Berjalan 53
4.2 Perancangan Sistem 55
4.2.1 Tujuan Perancangan Sistem 55
4.2.2 Gambaran Umum Sistem Yang Diusulkan 55
4.2.3 Perancangan Prosedur Yang Diusulkan 56
4.2.3.1 Flow Map 56
4.2.3.2 Diagram Konteks 60
4.2.3.3 Data Flow Diagram 60
4.2.3.4 Kamus Data 71
4.2.4 Perancangan Basis Data 76
4.2.4.1 Normalisasi 77
4.2.4.2 Relasi Tabel 82
4.2.4.3 Entity Relationship Diagram 83
4.2.4.4 Struktur File 83

4.2.5 Perancangan Antar Muka 90
4.2.5.1 Struktur Menu 90
4.2.5.2 Perancangan Input 90
4.2.5.3 Perancangan Output 97
BAB V PENGUJIAN DAN IMPLEMENTASI SISTEM 106
5.1 Pengujian 106
5.1.1 Rencana Pengujian 106
5.1.2 Kasus Dan Hasil Pengujian 107
5.1.2.1 Pengujian Login 107
5.1.2.2 Pengujian Input Data 109
5.1.2.3 Pengujian Proses 114
5.1.3 Kesimpulan Hasil Pengujian 115
5.2 Implementasi 115
5.2.1 Batasan Implementasi 116
5.2.2 Implementasi Perangkat Lunak 116
5.2.3 Implementasi Perangkat Keras 117
5.2.4 Implementasi Basis Data 118
5.2.5 Implementasi Antar Muka 129
5.2.6 Implementasi Program 130
5.2.7 Penggunaan Program 131
5.2.7.1 Tampilan Login 132
5.2.7.2 Tampilan Menu Data Produk 133
5.2.7.3 Tampilan menu Data Media 133

5.2.7.4 Tampilan Menu Data Bagian..... 134

5.2.7.5 Tampilan Menu Data Kategori Support..... 134

5.2.7.6 Tampilan Menu Data Karyawan..... 135

5.2.7.7 Tampilan Menu Data Pelanggan..... 135

5.2.7.8 Tampilan Menu data Penjualan..... 136

5.2.7.9 Tampilan Menu Data Support..... 136

5.2.7.10 Tampilan Data Menu..... 137

5.2.7.11 Tampilan Form Data Support..... 138

5.2.7.12 Tampilan Memilih Hak Akses Menu Berdasarkan Menu Bagian..... 138

5.2.7.13 Tampilan Memilih Hak Akses Support Berdasarkan Bagian..... 139

5.2.7.14 Tampilan Form Menjawab Permohonan Pelanggan.... 139

5.2.7.15 Tampilan Laporan Support Berdasarkan Status..... 140

5.2.7.16 Tampilan Laporan Pertumbuhan Pelanggan Bulanan . 140

5.2.7.17 Tampilan Laporan Pertumbuhan Pelanggan Bulanan . 141

5.2.7.18 Tampilan Laporan Support Berdasarkan Bagian..... 141

5.2.7.19 Tampilan Laporan Support Berdasarkan Media..... 142

5.2.7.20 Tampilan Laporan Support Berdasrkan Produk..... 142

5.2.7.21 Tampilan Produk pelanggan..... 143

5.2.7.22 Tampilan Support Pelanggan..... 143

5.2.7.23 Tampilan Input Support Pelanggan..... 144

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN..... 145

6.1 Kesimpulan..... 145

6.2 Saran..... 146

DAFTAR PUSTAKA..... 147

LAMPIRAN