DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN…… **i**

PERNYATAAN KEASLIAN…… **ii**

ABSTRAK…… **iii**

***ABSTRACT*……..** **iv**

KATA PENGANTAR…… **v**

DAFTAR ISI…… **vii**

DAFTAR GAMBAR…….. **xiii**

DAFTAR TABEL……... **xv**

DAFTAR SIMBOL……. **xvi**

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian…… 1

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah……. 6

1.2.1 Identifikasi Masalah…….. 6

1.2.2 Rumusan Masalah……. 8

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian…… 8

1.3.1 Maksud Penelitian……. 8

1.3.2 Tujuan Penelitian…… 9

1.4. Kegunaan Penelitian…… 10

1.4.1. Kegunaan Praktis……. 10

1.4.2. Kegunaan Akademis…… 10

1.5. Batasan Masalah……. 11

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian……...… 12

BAB II. LANDASAN TEORI

2.1 Konsep Dasar Sistem…… 14

2.1.1 Pengertian Sistem……... 14

2.1.2 Karakteristik Sistem…… 15

2.1.3 Klasifikasi Sistem…… 17

2.2 Konsep Dasar Informasi…… 18

2.2.1 Pengertian Informasi……... 18

2.2.2 Nilai Informasi……. 19

2.3 Konsep Dasar Sistem Informasi……. 20

2.3.1 Pengertian Sistem Informasi…… 20

2.3.2 Komponen Sistem Informasi…… 21

2.4 Pengertian *Customer Relationship Management (CRM)*…… 23

2.4.1 Tahapan CRM…….. 24

2.4.2 Kemampuan CRM…… 25

2.4.3 Komponen CRM…….. 27

2.4.4 Aplikasi CRM…….. 29

2.4.5 Teknologi Informasi dan CRM…… 31

2.5 Pengertian *Electronic-Customer Relationship Management (E-CRM)*…….. 32

2.6 Usaha Kecil dan Menengah (UKM)……... 33

2.6.1 Pengertian Usaha Kecil dan Menengah……... 33

2.6.2 Kriteria Usaha Kecil Menurut UU No. 9 Tahun 1995…… 34

2.7 Arsitektur Jaringan……..… 34

2.7.1 Pengertian Jaringan Komputer…….. 34

2.7.2 Jenis-Jenis Tipe Jaringan……... 35

2.7.3 Topologi Jaringan…….. 36

2.8 Internet……. 41

2.8.1 Pengertian Internet…… 41

2.8.2 Pengertian Website…… 41

2.9 Perangkat Lunak Pendukung…… 42

2.9.1 *HTML (Hyper Text Markup Language)*……. 42

2.9.2 *PHP (Personal Home Page)*……. 43

2.9.3 *MySQL*…….. 44

2.9.4 *APACHE*…….. 45

2.9.5 *Adobe Dreamweaver CS3*…… 47

2.9.6 *Adobe PDF*…….. 48

BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian…… 49

3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan…… 49

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan…… 50

3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan…….. 50

3.1.4 Deskripsi Tugas…….. 51

3.2 Metode Penelitian……. 52

3.2.1 Desain Penelitian…… 53

3.2.2 Jenis dan Metode Pengumpulan Data……. 53

3.2.2.1 Sumber Data Primer……. 54

3.2.2.2 Sumber Data Sekunder……. 54

3.2.3 Metode Pendekatan dan Pengembangan Sistem……. 55

3.2.3.1. Metode Pendekatan Sistem……. 55

3.2.3.2. Metode Pengembangan Sistem…… 56

3.2.3.3. Alat Bantu Analisis dan Perancangan…….. 59

1) Flow Map…….. 59

2) Diagram Kontek…… 59

3) Data Flow Diagram…… 60

4) Kamus Data…… 61

5) Perancangan Basis Data……. 62

a. Normalisasi……. 62

b. Tabel Relasi…… 64

c. ERD…… 64

3.2.4 Pengujian *Software*…… 65

BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

4.1. Analisis Sistem yang Berjalan…… 67

4.1.1. Analisis Dokumen……... 68

4.1.2. Analisis Prosedur yang Sedang Berjalan…… 68

4.1.2.1. Flow Map……. 70

4.1.2.2. Diagram Kontek……... 71

4.1.2.3. Data Flow Diagram…….. 72

4.1.3. Evaluasi Sistem yang Sedang Berjalan…… 73

4.2. Perancangan Sistem……. 74

4.2.1. Tujuan Perancangan Sistem…… 74

4.2.2. Gambaran Umum Sistem yang Diusulkan…….. 75

4.2.3. Perancangan Prosedur yang Diusulkan……... 76

4.2.3.1. Prosedur Sistem yang Diusulkan……. 77

4.2.3.2. Diagram Konteks yang Diusulkan…… 77

4.2.3.3. Data Flow Diagram…….. 78

a. DFD Level 1 yang Diusulkan…… 78

b. DFD Level 2 Proses 1 yang Diusulkan……. 80

c. DFD Level 2 Proses 2 yang Diusulkan……. 80

d. DFD Level 2 Proses 3 yang Diusulkan…… 81

e. DFD Level 2 Proses 4 yang Diusulkan……. 82

f. DFD Level 2 Proses 5 yang Diusulkan…….. 82

g. DFD Level 2 Proses 6 yang Diusulkan…….. 83

h. DFD Level 2 Proses 7 yang Diusulkan…….. 84

4.2.3.4. Kamus Data…….. 86

4.2.4. Perancangan Basis Data…….. 93

4.2.4.1. Normalisasi……... 93

4.2.4.2. Relasi Tabel…….. 96

4.2.4.3. *Entity Relationship Diagram*…… 97

4.2.4.4. Struktur File……. 98

4.2.4.5. Kodifikasi…… 105

4.2.5. Perancangan Antar Muka…… 106

4.2.5.1. Struktur Menu…….. 107

4.2.5.2. Perancangan Input…….. 108

4.2.5.3. Perancangan Output…… 119

4.2.6. Perancangan Arsitektur Jaringan…… 120

BAB V IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

5.1. Implementasi Sistem……. 122

5.1.1. Batasan Implementasi…… 122

5.1.2. Implementasi Perangkat Lunak…….. 123

5.1.3. Implementasi Perangkat Keras…… 123

5.1.4. Implementasi Basis Data…… 124

5.1.5. Implementasi Antar Muka……. 128

5.1.6. Implementasi Instalasi Program……. 131

5.1.7. Penggunaan Program……. 133

5.2. Pengujian…….. 148

5.2.1. Rencana Pengujian…… 149

5.2.2 Kasus dan Hasil Pengujian…… 150

5.2.3. Kesimpulan Hasil Pengujian……. 155

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan…… 156

6.2 Saran……. 157

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN