DAFTAR ISI

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR GAMBAR viii

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR SIMBOL xiii

DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN 1

I.1 Latar Belakang Masalah 1

I.2 Perumusan Masalah 3

I.3 Maksud dan Tujuan 3

I.4 Batasan Masalah 4

I.5 Metodologi Penelitian 5

I.6 Sistematika Penulisan 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9

II.1 Tinjauan Perusahaan 9

II.1.1 Profil Perusahaan 9

II.1.2 Struktur Organisasi 10

II.1.3 Visi Misi dan Strategi PT Ebdesk Indonesia 12

II.2 Landasan Teori 13

II.2.1 Sistem 13

II.2.2 Konsep Dasar Informasi 16

II.2.3 Sistem Informasi 18

II.2.4 Perancangan Sistem Informasi 19

II.2.5 CRM (Customer Relationship Management) 20
II.2.6 Jaminan Kualitas Perangkat Lunak 27
II.2.7 Basis Data 32
II.3 Perangkat Lunak Penunjang 38
II.3.1 Home Page, Web Pages, Web Sites 38
II.3.2 PHP 38
II.3.3 MySQL 39
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM 40
III.1 Analisis Sistem 40
III.1.1 Analisis Masalah 40
III.1.2 Analisis Konsep CRM 41
III.1.3 Analisis Penggunaan Jenis CRM 43
III.1.4 Analisis Faktor Kualitas Perangkat Lunak 46
III.1.5 Analisis Sistem yang sedang berjalan 47
III.1.6 Aturan Bisnis 57
III.1.7 Analisis Spesifikasi Kebutuhan Perangkat Lunak 59
III.1.8 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 60
III.1.9 Analisis Data 65
III.1.10 Analisis Kebutuhan Fungsional 67
III.1.11 Spesifikasi Proses 76
III.1.12 Kamus Data DFD 82
III.2 Perancangan Sistem 89
III.2.1 Perancangan Data 89
III.2.2 Perancangan Arsitektural Perangkat Lunak 94
III.2.3 Perancangan Struktur Menu 95
III.2.4 Perancangan Antarmuka Perangkat Lunak 97

III.2.5 Perancangan Pesan 117
III.2.6 Perancangan Jaringan Semantik 117
III.2.7 Perancangan Prosedural 121
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM 129
IV.1 Implementasi Sistem 129
IV.1.1 Implementasi Data 129
IV.1.2 Implementasi Antarmuka 134
IV.2 Pengujian Sistem 143
IV.2.1 Rencana Pengujian 144
IV.2.2 Pengujian Black Box 146
IV.2.3 Pengujian Beta 181
IV.2.4 Kesimpulan Pengujian 188
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 189
V.1 Kesimpulan 189
V.2 Saran 189
DAFTAR PUSTAKA 191