DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN

ABSTRAK……i

***ABSTRACT*……... ii**

KATA PENGANTAR……. iii

DAFTAR ISI…… viii

DAFTAR GAMBAR……xiv

DAFTAR TABEL…… xviii

DAFTAR SIMBOL……. xx

BAB I PENDAHULUAN…… 1

1.1. Latar Belakang Penelitian……...1

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah……4

1.2.1. Identifikasi Masalah……4

1.2.2. Rumusan Masalah……5

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian……6

1.3.1. Maksud Penelitian……6

1.3.2. Tujuan Penelitian……6

1.4. Kegunaan Penelitian……... 7

1.4.1. Kegunaan Praktis……7

1.4.2. Kegunaan Akademis…… 8

1.5. Batasan Masalah……. 9

1.6.Lokasi dan Waktu Penelitian……... 10

BAB II LANDASAN TEORI…….. 12

2.1. Sistem Informasi…… 12

2.1.1. Definisi Sistem……12

2.1.1.1. Klasifikasi Sistem……. 12

2.1.1.2. Elemen Sistem…….. 13

2.1.2. Definisi Informasi…… 14

2.1.3. Definisi Sistem Informasi..…….. 14

2.1.3.1. Komponen Sistem Informasi ……... 15

2.2. *Customer Relationship Management* (CRM)……. 16

2.2.1. *Customer Relationship Management* ..…… 16

2.2.2. Komponen CRM……..…… 17

2.2.3. Tujuan CRM…… 19

2.2.4. Fase-Fase CRM……... 19

2.3. Jaringan Komputer…… 20

2.3.1. Sejarah Jaringan Kompuer……...20

2.3.2. Jenis-Jenis Jaringan Komputer ……... 20

2.3.3. Jenis-Jenis Topologi jaringan…….. 22

2.4. Internet dan *Word Wide Web*…… 28

2.4.1. Internet ……..... 28

2.4.2. Word Wide Web……..... 28

2.4.2.1. Web……... 29

2.4.2.2. Web Server……29

2.5. Perangkat Lunak Pendukung..…… 30

2.6. Membangun CRM berbasis Web..…… 34

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN ……... 35

3.1 Objek Penelitian…….. 35

3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan…….. 35

3.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan …….. 36

3.1.3 Deskripsi Tugas …….…….. 37

3.2 Metode Penelitian ……... 38

3.2.1 Desain Penelitian…….. 38

3.2.2 Jenis dan Metode Pengumpulan Data…….. 38

3.2.2.1 Sumber Data Primer…….. 38

3.2.2.2 Sumber Data Sekunder…….. 39

3.2.3 Metode Pendekatan dan Pengembangan Sistem…….. 39

3.2.3.1 Metode Pendekatan Sistem……39

3.2.3.2 Metode Pengembangan Sistem ……40

3.2.3.3. Alat Bantu Analisis Perancangan……..... 44

3.2.4 Pengujian Sistem…….. 47

BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM…….. 50

4.1. Analisis Sistem Yang Berjalan…….. 50

4.1.1. Analisis Dokumen……50

4.1.2. Analisis Prosedur Yang Berjalan…….51

4.1.2.1. Flow Map Yang Berjalan……..53

4.1.2.2. Diagram Konteks ……. 56

4.1.2.3. Data Flow Diagram ……..……56

4.1.3 Evaluasi Sistem Yang Sedang Berjalan……... 57

4.2. Perancangan Sistem…… 58

4.2.1. Tujuan Perancangan Sistem…….....58

4.2.2. Gambaran Umum Sistem Yang Diusulkan……..59

4.2.3. Perancangan Prosedur Yang Diusulkan…...……60

4.2.3.1. Diagram Konteks …… 61

4.2.3.2. Data Flow Diagram…….....62

4.2.3.3. Kamus Data……..... 67

4.2.4. Perancangan Basis Data……...70

4.2.4.1. Normalisasi……... 70

4.2.4.2. Relasi Tabel…….. 74

4.2.4.3. Entity Relationship Diagram ……... 75

4.2.4.4. Struktur File…….. 76

4.2.4.5. Kodifikasi……..81

4.2.5. Perancangan Antar Muka ……82

4.2.5.1. Struktur Menu……... 82

4.2.5.2. Perancangan Input…….83

4.2.5.3. Perancangan Output…… 89

4.2.6. Perancangan Arsitektur Jaringan……. 92

BAB V IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN…… 93

5.1. Implementasi……...93

5.1.1. Batasan Implementasi…...……... 93

5.1.2. Implementasi Perangkat Lunak……...…… 94

5.1.3. Implementasi Perangkat Keras…… 94

5.1.4. Implementasi Basis Data……. 94

5.1.5. Implementasi Antar Muka……... 99

5.1.6. Implementasi Instalasi Program……...……101

5.1.7. Penggunaan Program……... ……... 105

5.1.7.1. Halaman Untuk Pengguna…… 105

5.1.7.2. Halaman Untuk Admin…… 113

5.2. Pengujian…… 116

5.2.1. Rencana Pengujian……116

5.2.2. Kasus dan Hasil Pengujin…….....118

5.2.3. Kesimpulan Hasil Pengujian…….124

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN……. 125

6.1. Kesimpulan……..125

6.2. Saran……126

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN