DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR viii
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR SIMBOL xv
DAFTAR LAMPIRAN xix
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 2
1.3 Maksud dan Tujuan 2
1.4 Batasan Masalah 3
1.5 Metodologi Penelitian 4
1.6 Sistematika Penulisan 10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 13
2.1 Profil Instansi 13
2.1.1 Sejarah Instansi 13
2.1.2 Logo Instansi 14
2.1.3 Keterangan Logo 14
2.1.4 Visi dan Misi 14
2.1.5 Struktur Organisasi 15
2.1.6 Deskripsi Tugas dan Tanggung Jawab 17
2.2 Landasan Teori 18
2.2.1 Pengertian Sistem 19
2.2.2 Pengertian Informasi 19
2.2.3 Pengertian Sistem Informasi 20
2.2.4 Analisis *SWOT* 20
2.2.5 Customer Relationship Management 23
2.2.6 Pangsa Pasar (*Market Share*) 31

2.2.7 Metode *Weighted Product* (WP) 32
2.2.8 Pengertian PHP 34
2.2.9 Pengertian MySQL 34
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM 37
3.1. Analisis Sistem 37
3.1.1. Analisis Masalah 37
3.1.2. Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan 37
3.1.3. Analisis Aturan Bisnis 45
3.1.4. Analisis *SWOT* 46
3.1.5. Analisis Framework Dynamic CRM 47
3.1.6. Analisis Penentuan Lokasi Cabang Baru 50
3.1.7. Analisis Kebutuhan Non-Fungsional 62
3.1.7. Analisis Basis Data 65
3.1.8. Analisis Kebutuhan Fungsional 67
3.2. Perancangan Sistem 103
3.2.1. Skema Relasi 103
3.2.2. Struktur Tabel 105
3.2.3. Perancangan Struktur Menu 109
3.2.4. Perancangan Antarmuka 111
3.2.5. Perancangan Pesan 143
3.2.6. Perancangan Jaringan Semantik 143
3.2.7. Perancangan Prosedural 147
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN 153
4.1 Implementasi Sistem 153
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras 153
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak 153
4.1.3 Implementasi Basis Data 154
4.1.4 Implementasi Antarmuka 159
4.2 Pengujian Sistem 163
4.2.1 Skenario Pengujian *BlackBox* 163
4.2.2 Kasus dan Hasil Pengujian 164
4.2.3 Kesimpulan Hasil Pengujian *BlackBox* 180

4.2.4 Pengujian *Beta* 180
4.2.5 Skenario Pengujian *Beta* 180
4.2.6 Kesimpulan Hasil Pengujian 183
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 185
5.1 Kesimpulan 185
5.2 Saran 185
DAFTAR PUSTAKA 186