# DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... i
*ABSTRACT* ..... ii
KATA PENGANTAR ..... iii
DAFTAR ISI ..... v
DAFTAR GAMBAR ..... viii
DAFTAR TABEL ..... xi
DAFTAR SIMBOL ..... xiv
DAFTAR LAMPIRAN ..... xix
BAB 1 PENDAHULUAN ..... 1
1.1 Latar Belakang Masalah ..... 1
1.2 Rumusan Masalah ..... 2
1.3 Maksud dan Tujuan ..... 3
1.4 Batasan Masalah ..... 3
1.5 Metode Penelitian ..... 4
1.6 Sistematika Penulisan ..... 8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA ..... 11
2.1 Tinjauan Pustaka ..... 11
2.1.1 Sejarah Sinar Barokah ..... 11
2.1.2 Visi Dan Misi ..... 11
2.1.3 Logo Sinar Barokah ..... 12
2.1.4 Struktur Organisasi ..... 12
2.1.5 Deskripsi Kerja Sinar Barokah ..... 12
2.2 Landasan Teori ..... 13
2.2.1 Sistem ..... 14
2.2.2 Karakteristik Sistem ..... 14
2.2.3 Informasi ..... 17
2.2.4 Sistem Informasi ..... 17
2.2.5 Analisis Sistem ..... 18
2.2.6 Basis Data ..... 19

2.2.7 Sistem Basis Data ..... 20
2.2.8 Pemodelan Data ..... 20
2.2.9 DBMS ..... 21
2.2.10 Customer Relationship Management ..... 22
2.2.11 Pangsa Pasar ..... 27
2.2.12 Pemasaran Sasaran ..... 28
2.2.13 Strategi Pemasaran STP (segmenting, targeting, positioning) ..... 28
2.2.14 Promosi ..... 32
2.2.15 LRFM ..... 33
2.2.16 SMS Gateway ..... 35
2.2.17 BPMN ..... 36
2.2.18 MySQL ..... 36
2.2.19 PHP ..... 38
2.2.20 HTML ..... 39
BAB 3 ANALISIS PERANCANGAN SISTEM ..... 41
3.1 Analisis Sistem ..... 41
3.1.1 Analisis Masalah ..... 41
3.1.2 Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan ..... 41
3.1.3 Analisis Aturan Bisnis ..... 44
3.1.4 Analisis Framework CRM ..... 45
3.1.5 Analisis Penerapan *Framework of Dynamic CRM* ..... 46
3.1.6 Analisis Non Fungsional ..... 61
3.1.7 Analisis Kebutuhan Fungsional ..... 66
3.2 Perancangan Sistem ..... 97
3.2.1 Perancangan Basis Data ..... 97
3.2.2 Perancangan Struktur Menu ..... 102
3.2.3 Perancangan Antarmuka ..... 104
3.2.4 Perancangan Pesan ..... 124
3.2.5 Perancangan Jaringan Semantik ..... 124
3.2.6 Perancangan Prosedural ..... 127
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN ..... 133

4.1 Implementasi Sistem ..... 133
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras ..... 133
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak ..... 133
4.1.3 Implementasi Basis Data ..... 134
4.1.4 Implementasi Antarmuka ..... 137
4.2 Pengujian Sistem ..... 139
4.2.1 Pengujian Black Box ..... 139
4.2.2 Pengujian Penerimaan User (Pengguna Akhir) ..... 164
4.2.3 Pengujian Beta ..... 175
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN ..... 179
5.1 Kesimpulan ..... 179
5.2 Saran ..... 179
DAFTAR PUSTAKA ..... 181