

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Batasan Masalah	6
I.5 Manfaat Penelitian	6
I.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II.....	8
LANDASAN TEORI.....	8
II.1 Perdagangan.....	8
II.1.1 Barang.....	9
II.1.2 Jasa.....	11
II.2 Pelayanan	13
II.3 <i>After Sales Service</i>	13
II.3.2 Komponen <i>After Sales Service</i>	14
II.3.2 Manfaat <i>After Sales Service</i>	14
II.3.3 Indikator <i>After Sales Service</i>	14

II.4	Sistem Informasi	15
II.4.1	Pengertian Sistem	15
II.4.2	Pengertian Informasi	16
II.4.3	Komponen Sistem Informasi	16
II.5	Pengembangan	17
II.6	<i>Business Process Reengineering</i> (BPR)	18
II.7	Elisitasi.....	19
II.8	Aplikasi	20
II.9	Web	20
II.10	MySQL	21
II.11	XAMPP.....	22
II.12	Apache	22
II.13	UML.....	23
II.13.1	Usecase Diagram.....	24
II.13.2	<i>Actifty</i> Diagram	26
II.13.3	<i>Sequence</i> Diagram.....	28
II.13.4	Class Diagram.....	29
II.14	Diagram Relasi.....	31
II.15	<i>Agile Software Development</i>	32
II.15.1	Perbandingan Agile Method dan Heavy Methods.....	33
II.16	ISO 9126	34
II.17	Black Box Testing.....	35
II.18	Penelitian Terdahulu	36
BAB III	39
METODOLOGI PENELITIAN	39
III.1	Metode Konseptual	39
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah	40
III.2.1	Identifikasi Masalah dan Tujuan.....	43
III.2.2	Pengumpulan Data	44
III.2.3	Perencanaan Persyaratan.....	44

III.2.4	Perancangan yang diusulkan.....	46
III.2.5	Pengujian.....	46
III.2.6	Evaluasi.....	47
III.2.7	Kesimpulan dan Saran	47
BAB IV	48
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	48
IV.1	Perencanaan Kebutuhan.....	48
IV.1.1	Analisis Sistem Berjalan.....	48
IV.1.2	Kelemahan dan Kelebihan Sistem yang Berjalan	49
IV.1.3	Analisis Permasalahan Saat ini	50
IV.1.4	Analisis Metode <i>Business Process Reengineering</i>	50
IV.1.5	Elisitasi	52
IV.1.6	Solusi Pemecahan Masalah.....	59
IV.1.7	Analisis sistem yang Diusulkan.....	60
IV.2	Perancangan Aplikasi	62
IV.2.1	Use Case Diagram	62
IV.2.2	Activity Diagram	69
IV.2.3	Class Diagram.....	75
IV.2.4	Sequence Diagram	77
IV.3	Perancangan Data	82
IV.3.1	Diagram Relasi	82
IV.3.2	Struktur Tabel	84
IV.4	Perancangan Antarmuka.....	88
BAB V	96
ANALISIS HASIL PERANCANGAN	96
V.1	Pengujian.....	96
V.1.1	Skenario Pengujian	96
V.1.2	Hasil Pengujian	97
V.2	<i>User Acceptance Testing</i>	98
V.3	Implementasi.....	101

V.2.1 Implementasi Aplikasi	102
BAB VI.....	106
KESIMPULAN DAN SARAN.....	106
VI.1 Kesimpulan	106
VI.2 Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN.....	111