

# BINUS UNIVERSITY

---

Jurusan Sistem Informasi  
Program Studi Komputer Akuntansi  
Skripsi Sarjana Komputer  
Semester Ganjil tahun 2007/2008

## ANALISIS DAN PERANCANGAN E-CRM PADA CV. MEGATAMA JAYA ABADI

SENDHY ANDESETYA PUTRA	0800739120
SEPTIANA DWISYURIANTI PRATIWI	0800740955
TRI HARTANTO	0800748333

KELAS/KELOMPOK : 07PBA/03

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah merancang sebuah sistem e-CRM pada CV. Megatama Jaya Abadi untuk peningkatan pelayanan kepada pelanggan dan *partner* bisnisnya. Diharapkan penggunaan sistem ini dapat menambah pelanggan dan *partner* baru serta meningkatkan hubungan antara perusahaan dengan pelanggan dan partner bisnisnya yang telah melakukan transaksi, sehingga hubungan tersebut tidak berakhir setelah pelanggan dan *partner* bisnis melakukan transaksi. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam melakukan analisis dan perancangan e-CRM ini adalah menggunakan *Data Flow Diagram*, *Entity Relationship Diagram*, dan *Critical Success Factor*. Hasil yang dicapai dengan adanya e-CRM ini adalah mendukung dan membantu *customer service* perusahaan dalam memberikan pelayanan agar pelanggan dan *partner* bisnis mendapat kemudahan dalam menggunakan pelayanan berupa daftar service, pemesanan, dan pertanyaan keluhan secara *online*, sehingga jumlah pelanggan dan *partner* bisnis dapat bertambah, bertahan, dan diharapkan juga mereka dapat merekomendasikan perusahaan kepada kerabatnya. Simpulan yang didapat adalah dengan adanya aplikasi ini, perusahaan memandang CRM sebagai suatu konsep bisnis menjajikan, dapat mengumpulkan dan menyimpan informasi mengenai pelanggan dan partner, serta aplikasi yang dilengkapi dengan penggunaan internet ini dapat diakses oleh siapa saja, dimana saja, dan kapan saja.

Kata Kunci: e-CRM, Pelanggan, *Customer Service*, Analisis, Perancangan

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu yang telah ditentukan.

Skripsi ini merupakan karya ilmiah yang disusun sebagai salah satu syarat yang diwajibkan untuk kelulusan dalam jenjang pendidikan Strata 1 di Binus University, Jakarta.

Pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu kami dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Gerardus Polla, M.App.Sc. selaku Rektor Binus University.
2. Bapak Ir. Sablin Yusuf, M.Sc,M.Comp.Sc. selaku Dekan fakultas Ilmu Komputer Binus University.
3. Ibu Yanti, S.Kom., MM. selaku Ketua Program Studi Komputerisasi Akuntansi Binus University.
4. Ibu Noerlina, S.Kom., MM. selaku Sekretaris Program Studi Komputerisasi Akuntansi Binus University.
5. Bapak Purwoko, SE., MBA. Selaku Dosen Pembimbing.
6. Komisaris, Direktur, dan Staf CV. Megatama Jaya Abadi yang telah memberikan izin dan membantu penulis dalam melakukan survey penelitian dan menyelesaikan skripsi ini.

7. Seluruh dosen dan staf Binus University yang telah memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini dan telah mendidik penulis selama menempuh ilmu di Binus University.
8. Orang tua beserta keluarga yang telah membantu dan mendukung secara moril maupun materiil dalam penyusunan skripsi ini.
9. Nyuw dan Chuw serta Chandra Rosita yang telah sabar dan mensupport secara moril.
10. Seluruh teman dan semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan semuanya yang telah membantu dan mendukung penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Dalam penyelesaian skripsi ini, kami sebagai penulis menyadari bahwa masih terdapat kesalahan, kekurangan, dan kelemahan karena keterbatasan kami. Oleh karena itu, kami mengharapkan saran serta kritik yang membangun bagi kami dari berbagai pihak. Akhir kata penulis berharap agar skripsi yang telah dibuat ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan bagi penulis pada khususnya.

Jakarta, 18 Januari 2008

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman Judul Luar .....	i
Halaman Judul Dalam .....	ii
Halaman Persetujuan .....	iii
Halaman Pernyataan Dewan Penguji .....	iv
Abstrak .....	vii
Pra Kata .....	vii
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel.....	xxiii
Daftar Gambar .....	xxiv
Daftar Lampiran .....	xxxi

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

1.1	Latar Belakang .....	1
1.2	Ruang Lingkup.....	2
1.3	Tujuan dan Manfaat.....	3
	1.3.1 Tujuan.....	3
	1.3.2 Manfaat.....	3
1.4	Metodologi Penelitian.....	3
1.5	Sistematika Penulisan.....	5

### **BAB 2 LANDASAN TEORI**

2.1	Teori-teori Umum.....	7
-----	-----------------------	---

2.1.1	Pengertian Kepuasan.....	7
2.1.2	Pengertian Pelanggan.....	7
2.1.3	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.4	Faktor-faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.5	Memelihara Hubungan dengan Pelanggan.....	10
2.1.6	Internet .....	11
2.1.6.1	Sejarah Internet.....	11
2.1.6.2	Pengertian Internet.....	12
2.1.6.3	Keuntungan Internet .....	13
2.1.7	World Wide Web.....	15
2.1.7.1	Pengertian World Wide Web .....	15
2.1.7.2	Sekilas Lahirnya Web .....	16
2.1.7.3	Istilah-istilah World Wide Web .....	18
2.1.8	PHP.....	22
2.1.8.1	Definisi PHP.....	22
2.1.8.2	Kelebihan PHP .....	22
2.1.9	Metode Analisis.....	23
2.1.9.1	Critical Success Factor (CSF).....	23
2.1.10	Tools Perancangan.....	24
2.1.10.1	Data Flow Diagram (DFD).....	24
2.1.10.1.1	Pengertian DFD.....	24
2.1.10.1.2	Konsep Sistem Untuk Pemodelan Proses.....	24

2.1.10.1.3	Tingkatan DFD.....	27
2.1.10.2	Entity Relationship Diagram (ERD).....	28
2.1.10.2.1	Pengertian ERD.....	28
2.1.10.2.2	Konsep Sistem Untuk Pemodelan	
Data	.....	29
2.1.11	Database.....	30
2.1.11.1	Pengertian Database .....	30
2.1.11.2	Jenis-jenis Database.....	31
2.1.11.3	Struktur Database.....	32
2.1.12	My SQL .....	33
2.1.12.1	Pengertian My SQL .....	33
2.1.13	Firewall.....	34
2.1.13.1	Pengertian Firewall.....	34
2.1.13.2	Jenis-jenis Firewall.....	36
2.1.14	System Development Life Cycle.....	37
2.2	Teori-teori Khusus.....	38
2.2.1	E-business.....	38
2.2.2	Manfaat E-business dan E-commerce.....	38
2.2.3	Customer Relationship Management (CRM).....	39
2.2.3.1	Pengertian Customer Relationship Management	
(CRM)	.....	39
2.2.3.2	Kunci aktivitas CRM.....	40

2.2.3.3 Tujuan pada Customer Relationship Management (CRM) .....	40
2.2.3.4 Tahapan pada Customer Relationship Management (CRM).....	42
2.2.3.5 Manfaat CRM.....	43
2.2.3.6 Komponen CRM.....	44
2.2.4 e-CRM.....	45
2.2.4.1 Pengertian e-CRM.....	45
2.2.4.2 Keunggulan e-CRM.....	45

### **BAB 3 ANALISA SISTEM YANG BERJALAN**

3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	47
3.1.1 Profil Perusahaan.....	47
3.1.2 Visi Perusahaan.....	48
3.1.3 Misi Perusahaan.....	48
3.1.4 Moto Perusahaan.....	48
3.1.5 Produk dan Layanan.....	49
3.2 Struktur Organisasi.....	51
3.2.1 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab.....	52
3.3 Proses Bisnis yang Sedang Berjalan.....	55
3.3.1 Narasi untuk Proses Bisnis Transaksi di CV. Megatama Jaya Abadi .....	55
3.3.2 Narasi untuk Saran dan Keluhan Pelanggan.....	57

3.4	DFD.....	58
3.4.1	Diagram Konteks Sistem Berjalan .....	58
3.4.2	Diagram Nol Sistem Berjalan.....	59
3.5	ERD.....	60
3.6	Data Base yang Sedang Berjalan.....	61
3.6.1	Data Base Ms Pelanggan .....	61
3.6.2	Data Base Ms Service .....	62
3.6.3	Data Base Ms Barang .....	62
3.6.4	Data Base Tr Service .....	63
3.6.5	Data Base Tr Penjualan .....	64
3.6.6	Data Base Tr Pembayaran .....	64
3.7	Analisis CSF.....	65
3.8	Analisa Web Pesaing .....	66
3.9	Masalah yang Dihadapi.....	69
3.10	Solusi.....	69

#### **BAB 4 RANCANGAN SISTEM YANG DIUSULKAN**

4.1	Usulan Rancangan Sistem .....	70
4.2	DFD Usulan .....	76
4.2.1	Diagram Konteks .....	76
4.2.2	Diagram Nol .....	77
4.3	ERD Usulan .....	78
4.4	Database Usulan .....	79



4.4.1	Database Ms Pengunjung .....	80
4.4.2	Database Ms Admin .....	81
4.4.3	Data Base Ms Produk .....	82
4.4.4	Database Tr Pertanyaan Keluhan .....	83
4.4.5	Database Tr Kritik Saran .....	84
4.4.6	Database Tr Buku Tamu .....	85
4.4.7	Database Tr History Sevice .....	86
4.4.8	Database Tr Tips .....	87
4.4.9	Database Tr Berita .....	88
4.4.10	Database Tr Pemesanan .....	89
4.5	Struktur Menu .....	90
4.5.1	Struktur Menu Halaman Utama .....	90
4.5.2	Struktur Menu Halaman Pelanggan .....	91
4.5.3	Struktur Menu Halaman Partner .....	92
4.5.4	Struktur Menu Halaman Admin .....	93
4.6	Perancangan Layar Dan Tampilan .....	94
4.6.1	Rancangan Halaman Home .....	94
4.6.2	Tampilan Halaman Home .....	95
4.6.3	Rancangan Halaman Lupa Password .....	96
4.6.4	Tampilan Halaman Lupa Password .....	97
4.6.5	Rancangan Halaman Profil Perusahaan .....	98
4.6.6	Tampilan Halaman Profil Perusahaan .....	99
4.6.7	Rancangan Halaman Produk .....	100

4.6.8	Tampilan Halaman Produk .....	101
4.6.9	Rancangan Halaman Produk Lainnya .....	102
4.6.10	Tampilan Halaman Produk Lainnya.....	103
4.6.11	Rancangan Halaman Body Kit .....	104
4.6.12	Tampilan Halaman Body Kit .....	105
4.6.13	Rancangan Halaman Informasi Service dan Bengkel Rekanan .....	106
4.6.14	Tampilan Halaman Informasi Service dan Bengkel Rekanan .....	107
4.6.15	Rancangan Halaman Tips .....	108
4.6.16	Tampilan Halaman Tips .....	109
4.6.17	Rancangan Halaman Lihat Detil Tips .....	110
4.6.18	Tampilan Halaman Lihat Detil Tips .....	111
4.6.19	Rancangan Halaman FAQ.....	112
4.6.20	Tampilan Halaman FAQ .....	113
4.6.21	Rancangan Halaman Isi FAQ .....	114
4.6.22	Tampilan Halaman Isi FAQ .....	115
4.6.23	Rancangan Halaman About .....	116
4.6.24	Tampilan Halaman About .....	117
4.6.25	Rancangan Halaman Buku Tamu .....	118
4.6.26	Tampilan Halaman Buku Tamu .....	119
4.6.27	Rancangan Halaman Remainder .....	120
4.6.28	Tampilan Halaman Remainder .....	121

4.6.29	Rancangan Halaman Pelanggan .....	122
4.6.30	Tampilan Halaman Pelanggan .....	123
4.6.31	Rancangan Halaman Data Pelanggan .....	124
4.6.32	Tampilan Halaman Data Pelanggan.....	125
4.6.33	Rancangan Halaman Lihat Data Pelanggan .....	126
4.6.34	Tampilan Halaman Lihat Data Pelanggan .....	127
4.6.35	Rancangan Halaman Update Data Pelanggan .....	128
4.6.36	Tampilan Halaman Update Data Pelanggan .....	129
4.6.37	Rancangan Halaman Pertanyaan / Keluhan .....	130
4.6.38	Tampilan Halaman Pertanyaan / Keluhan.....	131
4.6.39	Rancangan Halaman Lihat Jawaban .....	132
4.6.40	Tampilan Halaman Lihat Jawaban .....	133
4.6.41	Rancangan Halaman Kritik / Saran .....	134
4.6.42	Tampilan Halaman Kritik / Saran .....	135
4.6.43	Rancangan Halaman Lihat Tanggapan .....	136
4.6.44	Tampilan Halaman Lihat Tanggapan .....	137
4.6.45	Rancangan Halaman Historis Service .....	138
4.6.46	Tampilan Halaman Historis Service .....	139
4.6.47	Rancangan Halaman Pemesanan .....	140
4.6.48	Tampilan Halaman Pemesanan .....	141
4.6.49	Rancangan Halaman Lihat Status Pesanan .....	142
4.6.50	Tampilan Halaman Lihat Status Pesanan .....	143
4.6.51	Rancangan Halaman Daftar Service .....	144

4.6.52	Tampilan Halaman Daftar Service .....	145
4.6.53	Rancangan Halaman Berita .....	146
4.6.54	Tampilan Halaman Berita .....	147
4.6.55	Rancangan Halaman Partner .....	148
4.6.56	Tampilan Halaman Partner .....	149
4.6.57	Rancangan Halaman Data Partner .....	150
4.6.58	Tampilan Halaman Data Partner .....	151
4.6.59	Rancangan Halaman Lihat Data Partner .....	152
4.6.60	Tampilan Halaman Lihat Data Partner .....	153
4.6.61	Rancangan Halaman Update Data Partner .....	154
4.6.62	Tampilan Halaman Update Data Partner .....	155
4.6.63	Rancangan Halaman Kritik / Saran Partner.....	156
4.6.64	Tampilan Halaman Kritik / Saran Partner.....	157
4.6.65	Rancangan Halaman Lihat Tanggapan .....	158
4.6.66	Tampilan Halaman Lihat Tanggapan .....	159
4.6.67	Rancangan Halaman Pemesanan Partner.....	160
4.6.68	Tampilan Halaman Pemesanan Partner.....	161
4.6.69	Rancangan Halaman Lihat Status Pesanan .....	162
4.6.70	Tampilan Halaman Lihat Status Pesanan .....	163
4.6.71	Rancangan Halaman Berita Partner.....	164
4.6.72	Tampilan Halaman Berita Partner.....	165
4.6.73	Rancangan Halaman Login Admin .....	166
4.6.74	Tampilan Halaman Login Admin .....	167

4.6.75 Rancangan Halaman Admin .....	168
4.6.76 Tampilan Halaman Admin .....	170
4.6.77 Rancangan Halaman Set Tips .....	171
4.6.78 Tampilan Halaman Set Tips .....	172
4.6.79 Rancangan Halaman Lihat Tips .....	173
4.6.80 Tampilan Halaman Lihat Tips .....	174
4.6.81 Rancangan Halaman Update Tips.....	175
4.6.82 Tampilan Halaman Update Tips .....	176
4.6.83 Rancangan Halaman Lihat Detil Tips .....	177
4.6.84 Tampilan Halaman Lihat Detil Tips .....	178
4.6.85 Rancangan Halaman Set Kritik / Saran .....	179
4.6.86 Tampilan Halaman Set Kritik / Saran .....	180
4.6.87 Rancangan Halaman Balas Kritik / Saran .....	181
4.6.88 Tampilan Halaman Balas Kritik / Saran .....	182
4.6.89 Rancangan Halaman Set Buku Tamu .....	183
4.6.90 Tampilan Halaman Set Buku Tamu .....	184
4.6.91 Rancangan Halaman Lihat Detil Komentar Buku Tamu ...	185
4.6.92 Tampilan Halaman Lihat Detil Komentar Buku Tamu .....	186
4.6.93 Rancangan Halaman Set Pertanyaan / Keluhan .....	187
4.6.94 Tampilan Halaman Set Pertanyaan / Keluhan .....	188
4.6.95 Rancangan Halaman Balas Pertanyaan / Keluhan .....	189
4.6.96 Tampilan Halaman Balas Pertanyaan / Keluhan .....	190
4.6.97 Rancangan Halaman Set Historis Service .....	191

4.6.98	Tampilan Halaman Set Historis Service .....	192
4.6.99	Rancangan Halaman Detil Historis Service.....	193
4.6.100	Tampilan Halaman Detil Historis Service .....	194
4.6.101	Rancangan Halaman Balas Historis Service .....	195
4.6.102	Tampilan Halaman Balas Historis Service.....	196
4.6.103	Rancangan Halaman Set Pemesanan .....	197
4.6.104	Tampilan Halaman Set Pemesanan .....	198
4.6.105	Rancangan Halaman Balas Pemesanan .....	199
4.6.106	Tampilan Halaman Balas Pemesanan .....	200
4.6.107	Rancangan Halaman Set Produk .....	201
4.6.108	Tampilan Halaman Set Produk .....	202
4.6.109	Rancangan Halaman Lihat Produk .....	203
4.6.110	Tampilan Halaman Lihat Produk .....	204
4.6.111	Rancangan Halaman Update Produk .....	205
4.6.112	Tampilan Halaman Update Produk .....	206
4.6.113	Rancangan Halaman Set Pengunjung .....	207
4.6.114	Tampilan Halaman Set Pengunjung .....	208
4.6.115	Rancangan Halaman Cari Pengunjung .....	209
4.6.116	Tampilan Halaman Cari Pengunjung .....	210
4.6.117	Rancangan Halaman Set Berita .....	211
4.6.118	Tampilan Halaman Set Berita .....	212
4.6.119	Rancangan Halaman Lihat Berita .....	213
4.6.120	Tampilan Halaman Lihat Berita .....	214

4.6.121	Rancangan Halaman Update Berita .....	215
4.6.122	Tampilan Halaman Update Berita .....	216
4.6.123	Rancangan Halaman Set Admin .....	217
4.6.124	Tampilan Halaman Set Admin .....	218
4.6.125	Rancangan Halaman Lihat Data Admin .....	219
4.6.126	Tampilan Halaman Lihat Data Admin .....	220
4.6.127	Rancangan Halaman Update Data Admin .....	221
4.6.128	Tampilan Halaman Update Data Admin .....	222
4.6.129	Rancangan Halaman Cetak Laporan .....	223
4.6.130	Tampilan Halaman Cetak Laporan .....	224
4.6.131	Rancangan Halaman Laporan Pelanggan / Partner Baru..	225
4.6.132	Tampilan Halaman Laporan Pelanggan / Partner Baru.....	226
4.6.133	Rancangan Halaman Laporan Kritik / Saran .....	227
4.6.134	Tampilan Halaman Laporan Kritik / Saran .....	228
4.6.135	Rancangan Halaman Laporan Pertanyaan / Keluhan .....	229
4.6.136	Tampilan Halaman Laporan Pertanyaan / Keluhan .....	230
4.6.137	Rancangan Halaman Laporan Service Pelanggan .....	231
4.6.138	Tampilan Halaman Laporan Service Pelanggan .....	232
4.6.139	Rancangan Halaman Laporan Pemesanan .....	233
4.6.140	Tampilan Halaman Laporan Pemesanan .....	234
4.7	Perancangan Spesifikasi Proses.....	235
4.8	Matrix CSF.....	250
4.9	Aspek Security Dari Sistem Yang Diusulkan .....	251

4.10	Rencana Implementasi.....	251
4.10.1	Kebutuhan Sistem .....	251
4.10.1.1	Kebutuhan Perangkat Keras .....	251
4.10.1.2	Kebutuhan Perangkat Lunak .....	252
4.10.1.3	Jadwal Kegiatan.....	253

## **BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Simpulan .....	254
5.2	Saran .....	255

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>256</b>
----------------------------	------------

<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>259</b>
----------------------------	------------

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>L1 - L16</b>
----------------------	-----------------

## **FOTOCOPY SURAT SURVEI**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Struktur Organisasi CV Megatama Jaya Abadi .....	52
Gambar 3.2	Diagram Konteks Sistem Berjalan .....	58
Gambar 3.3	Diagram Nol Sistem Berjalan .....	59
Gambar 3.4	ERD Sistem Berjalan .....	60
Gambar 3.5	Web Pesaing ottocemerlang.com .....	66
Gambar 3.6	Web Pesaing asco.co.id .....	67
Gambar 3.7	Web Pesaing autotic-carcare.com .....	68
Gambar 4.1	Diagram Konteks Usulan .....	76
Gambar 4.2	Diagram Nol Usulan .....	77
Gambar 4.3	ERD Usulan .....	78
Gambar 4.4	Struktur Menu Halaman Utama .....	90
Gambar 4.5	Struktur Menu Halaman Pelanggan .....	91
Gambar 4.6	Struktur Menu Halaman Partner .....	92
Gambar 4.7	Struktur Menu Halaman Admin .....	93
Gambar 4.8	Rancangan Layar Halaman Home .....	94
Gambar 4.9	Tampilan Halaman Home .....	95
Gambar 4.10	Rancangan Layar Halaman Lupa Password .....	96
Gambar 4.11	Tampilan Halaman Lupa Password .....	97
Gambar 4.12	Rancangan Layar Halaman Profil Perusahaan .....	98
Gambar 4.13	Tampilan Halaman Profil Perusahaan .....	99

Gambar 4.14	Rancangan Layar Halaman Produk .....	100
Gambar 4.15	Tampilan Halaman Produk.....	101
Gambar 4.16	Rancangan Layar Halaman Produk Lainnya .....	102
Gambar 4.17	Tampilan Halaman Produk Lainnya.....	103
Gambar 4.18	Rancangan Layar Halaman Body Kit .....	104
Gambar 4.19	Tampilan Halaman Body Kit .....	105
Gambar 4.20	Rancangan Layar Halaman Informasi Service dan Bengkel Rekanan .....	106
Gambar 4.21	Rancangan Layar Halaman Informasi Service dan Bengkel Rekanan .....	107
Gambar 4.22	Rancangan Layar Halaman Tips .....	108
Gambar 4.23	Tampilan Halaman Tips.....	109
Gambar 4.24	Rancangan Layar Halaman Lihat Detil Tips .....	110
Gambar 4.25	Tampilan Halaman Lihat Detil Tips.....	111
Gambar 4.26	Rancangan Layar Halaman FAQ .....	112
Gambar 4.27	Tampilan Halaman FAQ.....	113
Gambar 4.28	Rancangan Layar Halaman Isi FAQ .....	114
Gambar 4.29	Tampilan Halaman Isi FAQ.....	115
Gambar 4.30	Rancangan Layar Halaman About .....	116
Gambar 4.31	Tampilan Halaman About.....	117
Gambar 4.32	Rancangan Layar Halaman Buku Tamu .....	118
Gambar 4.33	Tampilan Halaman Buku Tamu.....	119
Gambar 4.34	Rancangan Layar Halaman Remainder .....	120
Gambar 4.35	Tampilan Halaman Remainder.....	121

Gambar 4.36	Rancangan Layar Halaman Pelanggan .....	122
Gambar 4.37	Tampilan Halaman Pelanggan.....	123
Gambar 4.38	Rancangan Layar Halaman Data Pelanggan .....	124
Gambar 4.39	Tampilan Halaman Data Pelanggan.....	125
Gambar 4.40	Rancangan Layar Halaman Lihat Data Pelanggan .....	126
Gambar 4.41	Tampilan Halaman Lihat Data Pelanggan.....	127
Gambar 4.42	Rancangan Layar Halaman Update Data Pelanggan .....	128
Gambar 4.43	Tampilan Halaman Update Data Pelanggan.....	129
Gambar 4.44	Rancangan Layar Halaman Pertanyaan / Keluhan .....	130
Gambar 4.45	Tampilan Halaman Pertanyaan / Keluhan.....	131
Gambar 4.46	Rancangan Layar Halaman Lihat Jawaban .....	132
Gambar 4.47	Tampilan Halaman Lihat Jawaban.....	133
Gambar 4.48	Rancangan Layar Halaman Kritik / Saran .....	134
Gambar 4.49	Tampilan Halaman Kritik / Saran.....	135
Gambar 4.50	Rancangan Layar Halaman Lihat Tanggapan .....	136
Gambar 4.51	Tampilan Halaman Lihat Tanggapan.....	137
Gambar 4.52	Rancangan Layar Halaman Historis Service .....	138
Gambar 4.53	Tampilan Halaman Historis Service.....	139
Gambar 4.54	Rancangan Layar Halaman Pemesanan .....	140
Gambar 4.55	Tampilan Halaman Pemesanan.....	141
Gambar 4.56	Rancangan Layar Halaman Lihat Status Pesanan .....	142
Gambar 4.57	Tampilan Halaman Lihat Status Pesanan.....	143
Gambar 4.58	Rancangan Layar Halaman Daftar Service .....	144
Gambar 4.59	Tampilan Halaman Daftar Service.....	145

Gambar 4.60	Rancangan Layar Halaman Berita .....	146
Gambar 4.61	Tampilan Halaman Berita.....	147
Gambar 4.62	Rancangan Layar Halaman Partner .....	148
Gambar 4.63	Tampilan Halaman Partner.....	149
Gambar 4.64	Rancangan Layar Halaman Data Partner .....	150
Gambar 4.65	Tampilan Halaman Data Partner.....	151
Gambar 4.66	Rancangan Layar Halaman Lihat Data Partner .....	152
Gambar 4.67	Tampilan Halaman Lihat Data Partner.....	153
Gambar 4.68	Rancangan Layar Halaman Update Data Partner .....	154
Gambar 4.69	Tampilan Halaman Update Data Partner.....	155
Gambar 4.70	Rancangan Layar Halaman Kritik / Saran Partner .....	156
Gambar 4.71	Tampilan Halaman Kritik / Saran Partner.....	157
Gambar 4.72	Rancangan Layar Halaman Lihat Tanggapan .....	158
Gambar 4.73	Tampilan Halaman Lihat Tanggapan.....	159
Gambar 4.74	Rancangan Layar Halaman Pemesanan Partner .....	160
Gambar 4.75	Tampilan Halaman Pemesanan Partner.....	161
Gambar 4.76	Rancangan Layar Halaman Lihat Status Pesanan .....	162
Gambar 4.77	Tampilan Halaman Lihat Status Pesanan.....	163
Gambar 4.78	Rancangan Layar Halaman Berita Partner .....	164
Gambar 4.79	Tampilan Halaman Berita Partner.....	165
Gambar 4.80	Rancangan Layar Halaman Login Admin .....	166
Gambar 4.81	Tampilan Halaman Login Admin.....	167
Gambar 4.82	Rancangan Layar Halaman Admin .....	168
Gambar 4.83	Tampilan Halaman Admin.....	170

Gambar 4.84	Rancangan Layar Halaman Set Tips .....	171
Gambar 4.85	Tampilan Halaman Set Tips.....	172
Gambar 4.86	Rancangan Layar Halaman Lihat Tips .....	173
Gambar 4.87	Tampilan Halaman Lihat Tips.....	174
Gambar 4.88	Rancangan Layar Halaman Update Tips .....	175
Gambar 4.89	Tampilan Halaman Update Tips.....	176
Gambar 4.90	Rancangan Layar Halaman Lihat Detil Tips .....	177
Gambar 4.91	Tampilan Halaman Lihat Detil Tips.....	178
Gambar 4.92	Rancangan Layar Halaman Set Kritik / Saran .....	179
Gambar 4.93	Tampilan Halaman Set Kritik / Saran.....	180
Gambar 4.94	Rancangan Layar Halaman Balas Kritik / Saran .....	181
Gambar 4.95	Tampilan Halaman Balas Kritik / Saran.....	182
Gambar 4.96	Rancangan Layar Halaman Set Buku Tamu .....	183
Gambar 4.97	Tampilan Halaman Set Buku Tamu.....	184
Gambar 4.98	Rancangan Layar Halaman Lihat Detil Komentar Buku Tamu .....	185
Gambar 4.99	Tampilan Halaman Lihat Detil Komentar Buku Tamu.....	186
Gambar 4.100	Rancangan Layar Halaman Set Pertanyaan / Keluhan .....	187
Gambar 4.101	Tampilan Halaman Set Pertanyaan / Keluhan.....	188
Gambar 4.102	Rancangan Layar Halaman Balas Pertanyaan / Keluhan .....	189
Gambar 4.103	Tampilan Halaman Balas Pertanyaan / Keluhan.....	190
Gambar 4.104	Rancangan Layar Halaman Set Historis Service .....	191
Gambar 4.105	Tampilan Halaman Set Historis Service.....	192
Gambar 4.106	Rancangan Layar Halaman Detil Historis Service .....	193
Gambar 4.107	Tampilan Halaman Detil Historis Service.....	194

Gambar 4.108 Rancangan Layar Halaman Balas Historis Service .....	195
Gambar 4.109 Tampilan Halaman Balas Historis Service.....	196
Gambar 4.110 Rancangan Layar Halaman Set Pemesanan .....	197
Gambar 4.111 Tampilan Halaman Set Pemesanan.....	198
Gambar 4.112 Rancangan Layar Halaman Balas Pesanan .....	199
Gambar 4.113 Tampilan Halaman Balas Pesanan.....	200
Gambar 4.114 Rancangan Layar Halaman Set Produk .....	201
Gambar 4.115 Tampilan Halaman Set Produk.....	202
Gambar 4.116 Rancangan Layar Halaman Lihat Produk .....	203
Gambar 4.117 Tampilan Halaman Lihat Produk.....	204
Gambar 4.118 Rancangan Layar Halaman Update Produk .....	205
Gambar 4.119 Tampilan Halaman Update Produk.....	206
Gambar 4.120 Rancangan Layar Halaman Set Pengunjung .....	207
Gambar 4.121 Tampilan Halaman Update Produk.....	208
Gambar 4.122 Rancangan Layar Halaman Cari Pengunjung.....	209
Gambar 4.123 Tampilan Halaman Cari Pengunjung.....	210
Gambar 4.124 Rancangan Layar Halaman Set Berita .....	211
Gambar 4.125 Tampilan Halaman Set Berita.....	212
Gambar 4.126 Rancangan Layar Halaman Lihat Berita .....	213
Gambar 4.127 Tampilan Halaman Lihat Berita.....	214
Gambar 4.128 Rancangan Layar Halaman Update Berita .....	215
Gambar 4.129 Tampilan Halaman Update Berita.....	216
Gambar 4.130 Rancangan Layar Halaman Set Admin .....	217
Gambar 4.131 Tampilan Halaman Set Admin.....	218

Gambar 4.132 Rancangan Layar Halaman Lihat Data Admin .....	219
Gambar 4.133 Tampilan Halaman Lihat Data Admin.....	220
Gambar 4.134 Rancangan Layar Halaman Update Data Admin .....	221
Gambar 4.135 Tampilan Halaman Update Data Admin.....	222
Gambar 4.136 Rancangan Layar Halaman Cetak Laporan .....	223
Gambar 4.137 Tampilan Halaman Cetak Laporan.....	224
Gambar 4.138 Rancangan Layar Halaman Laporan Pelanggan / Partner Baru .....	225
Gambar 4.139 Tampilan Halaman Laporan Pelanggan / Partner Baru.....	226
Gambar 4.140 Rancangan Layar Halaman Laporan Kritik / Saran .....	227
Gambar 4.141 Tampilan Halaman Laporan Kritik / Saran.....	228
Gambar 4.142 Rancangan Layar Halaman Laporan Pertanyaan / Keluhan .....	229
Gambar 4.143 Tampilan Halaman Laporan Pertanyaan / Keluhan.....	230
Gambar 4.144 Rancangan Layar Halaman Laporan Service Pelanggan .....	231
Gambar 4.145 Tampilan Halaman Laporan Service Pelanggan.....	232
Gambar 4.146 Rancangan Layar Halaman Laporan Pemesanan .....	233
Gambar 4.147 Tampilan Halaman Laporan Pemesanan.....	234

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Multiplicity Notations .....	30
Tabel 3.1	Database Berjalan Master Pelanggan.....	61
Tabel 3.2	Database Berjalan Master Service .....	62
Tabel 3.3	Database Berjalan Master Barang .....	62
Tabel 3.4	Database Berjalan Transaksi Service .....	63
Tabel 3.5	Database Berjalan Transaksi Penjualan .....	64
Tabel 3.6	Database Berjalan Transaksi Pembayaran .....	64
Tabel 4.1	Database Usulan Master Pengunjung .....	80
Tabel 4.2	Database Usulan Master Admin .....	81
Tabel 4.3	Database Usulan Master Produk .....	82
Tabel 4.4	Database Usulan Transaksi Pertanyaan Keluhan .....	83
Tabel 4.5	Database Usulan Transaksi Kritik Saran.....	84
Tabel 4.6	Database Usulan Transaksi Buku Tamu.....	85
Tabel 4.7	Database Usulan Transaksi History Service .....	86
Tabel 4.8	Database Usulan Transaksi Tips.....	87
Tabel 4.9	Database Usulan Transaksi Berita .....	88
Tabel 4.10	Database Usulan Transaksi Pemesanan .....	89
Tabel 4.11	Matrix CSF.....	250
Tabel 4.12	Jadwal Kegiatan.....	253



## DAFTAR LAMPIRAN

Gambar L.1 Tampilan Halaman Message Home.....	L-1
Gambar L.2 Tampilan Halaman Message Update Data Pelanggan.....	L-2
Gambar L.3 Tampilan Halaman Message Pemesanan Pelanggan.....	L-3
Gambar L.4 Tampilan Halaman Message Daftar Service Pelanggan Jika Waktu Yang Diinginkan Tersedia.....	L-4
Gambar L.5 Tampilan Halaman Message Daftar Service Jika Waktu Yang Diinginkan Telah Penuh.....	L-5
Gambar L.6 Tampilan Halaman Message Update Data Partner.....	L-6
Gambar L.7 Tampilan Halaman Message Pemesanan Partner.....	L-7
Gambar L.8 Tampilan Halaman Message Set Pengunjung.....	L-8
Gambar L.9 Tampilan Halaman Message Cetak Laporan.....	L-9
Bahasa Pemrograman 1 Proses Insert.....	L-10
Bahasa Pemrograman 2 Proses Update.....	L-13
Bahasa Pemrograman 3 Proses Delete.....	L-14
Bahasa Pemrograman 4 Proses Cetak.....	L-15
Daftar Harga Pesaing.....	L-16