

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

Jurusan Sistem Informasi
Skripsi Sarjana Komputer
Semester Ganjil tahun 2002/2003

**ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM PENDUKUNG PENJUALAN
BERBASIS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
(STUDI KASUS PT. BINTANGDELAPAN HOLTIKULTURA)**

| | |
|-------------------------|------------|
| Eva Margaretha Simny | 0300416571 |
| Anthon Angjaya | 0300423791 |
| Restituta Ajeng Arjanti | 0300424762 |

Abstrak

Tujuan penelitian ialah untuk merancang sistem pendukung penjualan dengan menerapkan *Customer Relationship Management* agar perusahaan dapat meningkatkan penjualannya saat ini.

Metodologi penelitian dilakukan dengan melakukan analisa sistem yang berjalan saat ini dan melakukan perancangan sistem baru dengan memperhatikan hasil analisa sistem yang berjalan.

Hasil yang dicapai meliputi dibuatnya situs web baru yang akan diletakkan pada *web hosting* dan dilengkapi dengan beberapa fasilitas yang belum ada pada situs web sebelumnya, program untuk membantu staf perusahaan dalam melakukan penjualan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggannya, serta program untuk mempertahankan sinkronisasi data pada situs web dan pada perusahaan.

Kesimpulan yang dapat diambil dari penulisan skripsi ini adalah bahwa sistem pendukung penjualan yang berbasis *Customer Relationship Management* ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mempertahankan pelanggan-pelanggan yang dimilikinya.

Kata kunci :

Penjualan, *Customer Relationship Management*, *web hosting*

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga skripsi yang kami buat dengan judul “Analisis dan Perancangan Sistem Pendukung Penjualan Berbasis *Customer Relationship Management* (Studi Kasus PT. BintangDelapan Holtikultura) dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan jenjang studi Strata-1 pada Universitas Bina Nusantara, Jakarta.

Dengan selesainya skripsi ini, maka kami merasa perlu untuk mengucapkan terima kasih pada pihak-pihak yang telah berperan serta membantu dalam penulisan skripsi kami, yaitu :

1. Orang tua kami, yang telah memberikan banyak dukungan baik moral maupun material sehingga tanpa dukungan dan doa mereka, adalah tidak mungkin bagi kami untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Th. Widia Soerjaningsih, sebagai rektor Universitas Bina Nusantara, atas fasilitas yang disediakan selama kami menjalani perkuliahan di Universitas Bina Nusantara.
3. Bapak Andreas Utomo Kuswara, S.T., S.Kom., MMSI., MCom(IS), sebagai dosen pembimbing kami, terima kasih atas bantuan, bimbingan, saran, dan kesabarannya selama kami menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Bapak Gintoro, S.Kom., MM., atas saran dan kritik membangun yang diberikan.
5. Bapak Andreas Soegandi, S.Kom., MM., atas saran yang diberikan.
6. Seluruh dosen Universitas Bina Nusantara yang telah memberikan bekal yang kami butuhkan dalam pembuatan dan penulisan skripsi kami.

7. Seluruh staf ATL, terima kasih atas bantuan dan dukungannya dalam memberikan keterangan dan fasilitas yang kami butuhkan.
8. Bapak Hamid selaku Direktur PT. BintangDelapan Holtikultura, yang telah mengizinkan kami melakukan survei untuk pengumpulan data yang diperlukan sampai kepada demo program yang kami usulkan.
9. Bapak Benny Santosa, SP sebagai Kuasa Direksi pada PT. BintangDelapan Holtikultura yang telah memberikan data-data yang kami butuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh staf PT. BintangDelapan Holtikultura yang bersedia memberikan bantuannya pada saat kami melakukan survei dan demo program.
11. Teman-teman kami, atas dukungannya selama kami mengerjakan skripsi ini.
12. Dan seluruh pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu-persatu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan, baik moral maupun material sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Akhir kata, kami menyadari bahwa skripsi yang kami buat ini masih memiliki banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna. Karenanya dengan senang hati kami akan menerima segala kritik dan saran membangun yang berhubungan dengan penulisan skripsi kami ini.

Jakarta, 30 Januari 2003

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|----------|
| Halaman Judul Luar | i |
| Halaman Judul Dalam | ii |
| Halaman Persetujuan <i>Hardcover</i> | iii |
| Halaman Pernyataan Dewan Penguji | iv |
| Abstrak | vii |
| Prakata | viii |
| Daftar Isi | x |
| Daftar Tabel | xv |
| Daftar Gambar | xvi |
| Daftar Lampiran | xxii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Ruang Lingkup | 2 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat | 3 |
| 1.4 Metodologi | 4 |
| 1.5 Sistematika Penulisan | 4 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 6 |
| 2.1 <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) | 6 |
| 2.1.1 Apa itu CRM ? | 6 |
| 2.1.2 CRM dan Strategi dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan | 9 |

| | | |
|--------|---|----|
| 2.1.3 | Tiga Tahap dalam CRM | 12 |
| 2.1.4 | Aplikasi CRM | 13 |
| 2.2 | Sistem Pemasaran dan Penjualan | 14 |
| 2.3 | <i>Electronic Commerce</i> | 15 |
| 2.3.1 | Jenis-jenis <i>Electronic Commerce</i> | 16 |
| 2.3.2 | Karakteristik Sistem <i>Electronic Commerce</i> | 17 |
| 2.4 | Bagan Alir Dokumen | 20 |
| 2.5 | <i>Use Case Diagram</i> | 22 |
| 2.6 | <i>Activity Diagram</i> | 23 |
| 2.7 | <i>Data Flow Diagram (DFD)</i> | 25 |
| 2.8 | Konsep Sistem Basis Data | 26 |
| 2.8.1 | <i>Database Relasional</i> | 27 |
| 2.8.2 | <i>Database Management System (DBMS)</i> | 27 |
| 2.8.3 | <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i> | 28 |
| 2.8.4 | <i>Database dan Structured Query Language (SQL)</i> | 29 |
| 2.9 | <i>Hyper Text Markup Language (HTML)</i> | 30 |
| 2.10 | <i>Web dan Web Hosting</i> | 31 |
| 2.11 | <i>Browser</i> | 33 |
| 2.12 | PHP : <i>HyperText Preprocessor (PHP)</i> | 33 |
| 2.12.1 | PHP dan <i>Database</i> | 34 |
| 2.12.2 | PHP dan MySQL | 35 |
| 2.12.3 | Kelebihan PHP | 36 |
| 2.13 | <i>Visual Basic dan MySQL</i> | 36 |

| | | |
|----------------|---|-----------|
| BAB III | ANALISIS SISTEM BERJALAN | 37 |
| 3.1 | Gambaran Umum PT. BintangDelapan Holtikultura | 37 |
| 3.1.1 | Riwayat Perusahaan | 37 |
| 3.1.2 | Struktur Organisasi | 38 |
| 3.1.3 | Tugas dan Fungsi | 40 |
| 3.2 | Analisis Sistem Berjalan | 43 |
| 3.2.1 | Prosedur Penjualan Barang | 43 |
| 3.2.2 | Prosedur <i>Web</i> pada Sistem yang Sedang Berjalan | 45 |
| 3.2.3 | Bagan Alir Dokumen | 46 |
| 3.3 | Permasalahan yang Dihadapi | 49 |
| 3.3.1 | Hubungan dengan Pelanggan | 49 |
| 3.3.2 | Transaksi | 50 |
| 3.4 | Alternatif Pemecahan Masalah | 51 |
| 3.4.1 | Hubungan dengan Pelanggan | 52 |
| 3.4.2 | Transaksi | 53 |
| 3.5 | Gambaran Umum Sistem yang Diusulkan | 54 |
| 3.6 | Perbandingan Sistem Berjalan dengan Sistem yang Diusulkan | 56 |
| BAB IV | RANCANGAN SISTEM YANG DIUSULKAN | 59 |
| 4.1 | Usulan Prosedur yang Baru | 59 |
| 4.2 | <i>Use Case</i> dan <i>Activity Diagram</i> | 61 |
| 4.2.1 | <i>Use Case Diagram</i> | 61 |
| 4.2.2 | <i>Use Case Description</i> | 64 |
| 4.2.2.1 | Penjualan | 64 |

| | | |
|---------|--|-----|
| 4.2.2.2 | Pelayanan Pelanggan | 71 |
| 4.2.2.3 | <i>Reminder</i> | 76 |
| 4.2.3 | <i>Activity Diagram</i> | 77 |
| 4.3 | <i>Data Flow Diagram</i> | 85 |
| 4.3.1 | Diagram Konteks | 87 |
| 4.3.2 | Diagram Nol | 88 |
| 4.3.3 | Diagram Rinci | 89 |
| 4.4 | Data Sistem | 91 |
| 4.4.1 | Kamus Data | 91 |
| 4.4.1.1 | Aliran Data | 91 |
| 4.4.1.2 | <i>Data Store</i> | 93 |
| 4.4.2 | Spesifikasi File Data | 94 |
| 4.4.3 | <i>Entity Relationship Diagram</i> | 102 |
| 4.5 | Perancangan Proses | 103 |
| 4.5.1 | Struktur Menu | 103 |
| 4.5.1.1 | Struktur Menu <i>Web</i> | 103 |
| 4.5.1.2 | Struktur Menu <i>Back Office</i> | 105 |
| 4.5.1.3 | Struktur Menu <i>Reminder</i> | 106 |
| 4.5.2 | <i>State Transition Diagram</i> | 107 |
| 4.5.2.1 | <i>State Transition Diagram</i> untuk <i>Web</i> | 107 |
| 4.5.2.2 | <i>State Transition Diagram</i> untuk <i>Back Office</i> | 131 |
| 4.5.2.3 | <i>State Transition Diagram</i> untuk <i>Reminder</i> | 133 |
| 4.5.3 | Spesifikasi Proses | 134 |

| | | |
|--------------|------------------------------------|------------|
| 4.6 | Rancangan Layar | 214 |
| 4.6.1 | Rancangan Layar <i>Web</i> | 214 |
| 4.6.2 | Rancangan Layar <i>Back Office</i> | 238 |
| 4.6.3 | Rancangan Layar <i>Reminder</i> | 251 |
| 4.7 | Rencana Implementasi | 254 |
| 4.7.1 | Kebutuhan Perangkat Keras | 254 |
| 4.7.2 | Kebutuhan Piranti Lunak | 255 |
| 4.7.3 | Kebutuhan Personil | 256 |
| 4.8 | Evaluasi | 256 |
| BAB 5 | KESIMPULAN DAN SARAN | 257 |
| 5.1 | Kesimpulan | 257 |
| 5.2 | Saran | 258 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 259 |
| | RIWAYAT HIDUP | |
| | LAMPIRAN -- LAMPIRAN | |
| | SURAT SURVEI | |
| | SURAT DEMO PROGRAM | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|--|----|
| Tabel 3.1 | Perbandingan Sistem pada Modul Penjualan | 56 |
| Tabel 3.2 | Perbandingan Sistem pada Modul Pelayanan Pelanggan | 57 |
| Tabel 3.3 | Perbandingan Sistem pada Modul <i>Reminder</i> | 57 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|---|----|
| Gambar 2.1 | Simbol-simbol Standar dalam Bagan Alir Dokumen | 22 |
| Gambar 2.2 | Simbol-simbol dalam <i>Use Case Diagram</i> | 23 |
| Gambar 2.3 | Simbol-simbol dalam <i>Activity Diagram</i> | 24 |
| Gambar 2.4 | Notasi Dasar dalam <i>Data Flow Diagram</i> | 25 |
| Gambar 2.5 | Jenis-jenis Hubungan dalam <i>Entity Relationship Diagram</i> | 28 |
| Gambar 3.1 | Struktur Organisasi PT. BintangDelapan Holtikultura | 39 |
| Gambar 3.2a | Bagan Alir Dokumen Sistem Berjalan | 47 |
| Gambar 3.2b | Bagan Alir Dokumen Sistem Berjalan | 48 |
| Gambar 3.3 | Gambaran Umum Sistem yang Diusulkan | 55 |
| Gambar 4.1 | Gambaran Umum dari Sistem yang Diusulkan untuk PT. BDH | 61 |
| Gambar 4.2 | <i>Use Case</i> Penjualan | 62 |
| Gambar 4.3 | <i>Use Case</i> Pelayanan Pelanggan | 63 |
| Gambar 4.4 | <i>Use Case</i> Reminder | 64 |
| Gambar 4.5 | <i>Activity Diagram</i> untuk Lihat Katalog | 78 |
| Gambar 4.6 | <i>Activity Diagram</i> untuk <i>Update</i> Katalog | 78 |
| Gambar 4.7 | <i>Activity Diagram</i> untuk Pemesanan | 79 |
| Gambar 4.8 | <i>Activity Diagram</i> untuk Membatalkan Pesanan | 80 |
| Gambar 4.9 | <i>Activity Diagram</i> untuk <i>Tracking</i> | 81 |
| Gambar 4.10 | <i>Activity Diagram</i> untuk <i>Update Flight</i> | 81 |
| Gambar 4.11 | <i>Activity Diagram</i> untuk Registrasi Pelanggan Baru | 82 |
| Gambar 4.12 | <i>Activity Diagram</i> untuk <i>Update</i> Profil Pelanggan | 82 |

| | | |
|-------------|--|-----|
| Gambar 4.13 | <i>Activity Diagram</i> untuk <i>Pertanyaan dan Complain</i> | 83 |
| Gambar 4.14 | <i>Activity Diagram</i> untuk <i>Lihat Data Pelanggan</i> | 84 |
| Gambar 4.15 | <i>Activity Diagram</i> untuk <i>Penawaran</i> | 84 |
| Gambar 4.16 | Diagram Konteks Sistem yang Diusulkan | 87 |
| Gambar 4.17 | Diagram Nol Sistem yang Diusulkan | 88 |
| Gambar 4.18 | Diagram Rinci 1.0 | 89 |
| Gambar 4.19 | Diagram Rinci 3.0 | 89 |
| Gambar 4.20 | Diagram Rinci 4.0 | 90 |
| Gambar 4.21 | Diagram Rinci 5.0 | 90 |
| Gambar 4.22 | <i>Entity Relationship Diagram</i> | 103 |
| Gambar 4.23 | Struktur Menu <i>Web</i> | 104 |
| Gambar 4.24 | Struktur Menu <i>Back Office</i> | 105 |
| Gambar 4.25 | Struktur Menu <i>Reminder</i> | 106 |
| Gambar 4.26 | <i>State Transition Diagram Web</i> untuk <i>Main Page</i> | 107 |
| Gambar 4.27 | <i>State Transition Diagram</i> untuk <i>Halaman Introduction</i> | 108 |
| Gambar 4.28 | <i>State Transition Diagram</i> untuk <i>Halaman Facilities</i> | 109 |
| Gambar 4.29 | <i>State Transition Diagram</i> untuk <i>Halaman Process</i> | 110 |
| Gambar 4.30 | <i>State Transition Diagram</i> untuk <i>Halaman Product Catalog</i> | 111 |
| Gambar 4.31 | <i>State Transition Diagram</i> untuk <i>Halaman Dracaena</i> | 112 |
| Gambar 4.32 | <i>State Transition Diagram</i> untuk <i>Halaman Phalaenopsis</i> | 113 |
| Gambar 4.33 | <i>State Transition Diagram</i> untuk <i>Halaman Oncidium</i> | 114 |
| Gambar 4.34 | <i>State Transition Diagram</i> untuk <i>Halaman Web Link</i> | 114 |
| Gambar 4.35 | <i>State Transition Diagram</i> untuk <i>Halaman Local</i> | 115 |

| | | |
|-------------|--|-----|
| Gambar 4.36 | <i>State Transition Diagram</i> untuk Halaman Produk Lokal | 116 |
| Gambar 4.37 | <i>State Transition Diagram</i> untuk Halaman Tips | 117 |
| Gambar 4.38 | <i>State Transition Diagram</i> untuk Halaman Login | 117 |
| Gambar 4.39 | <i>State Transition Diagram</i> untuk Halaman Photo | 118 |
| Gambar 4.40 | <i>State Transition Diagram</i> untuk Halaman Index Customer | 119 |
| Gambar 4.41 | <i>State Transition Diagram</i> untuk Halaman Order Tracking | 120 |
| Gambar 4.42 | <i>State Transition Diagram</i> untuk Halaman Transaction Detail | 120 |
| Gambar 4.43 | <i>State Transition Diagram</i> untuk Halaman Ordering | 121 |
| Gambar 4.44 | <i>State Transition Diagram</i> untuk Halaman Check List | 121 |
| Gambar 4.45 | <i>State Transition Diagram</i> untuk Halaman Pilih Flight | 122 |
| Gambar 4.46 | <i>State Transition Diagram</i> untuk Halaman Ordering Transaction | 122 |
| Gambar 4.47 | <i>State Transition Diagram</i> untuk Halaman Trans ID Confirmation | 123 |
| Gambar 4.48 | <i>State Transition Diagram</i> untuk Halaman Transaction History | 123 |
| Gambar 4.49 | <i>State Transition Diagram</i> untuk Halaman Transaction Marking | 124 |
| Gambar 4.50 | <i>State Transition Diagram</i> untuk Halaman Feedback | 125 |
| Gambar 4.51 | <i>State Transition Diagram</i> untuk Halaman Customer Update Profile | 125 |
| Gambar 4.52 | <i>State Transition Diagram</i> untuk Halaman Flight | 126 |
| Gambar 4.53 | <i>State Transition Diagram</i> untuk Halaman Customer Preference | 126 |
| Gambar 4.54 | <i>State Transition Diagram</i> untuk Halaman Index Agent | 127 |
| Gambar 4.55 | <i>State Transition Diagram</i> untuk Halaman New Flight | 128 |
| Gambar 4.56 | <i>State Transition Diagram</i> untuk Halaman Update Profile Agent | 128 |
| Gambar 4.57 | <i>State Transition Diagram</i> untuk Halaman Update Flight | 129 |

| | | |
|-------------|--|-----|
| Gambar 4.58 | <i>State Transition Diagram</i> untuk Halaman <i>Update Order Tracking</i> | 129 |
| Gambar 4.59 | <i>State Transition Diagram</i> untuk Halaman <i>Keluar</i> | 130 |
| Gambar 4.60 | <i>State Transition Diagram</i> untuk Menu <i>Utama Back Office</i> | 131 |
| Gambar 4.61 | <i>State Transition Diagram</i> untuk Menu <i>File</i> | 132 |
| Gambar 4.62 | <i>State Transition Diagram</i> untuk Menu <i>View</i> | 133 |
| Gambar 4.63 | <i>State Transition Diagram</i> Form <i>Reminder</i> | 133 |
| Gambar 4.64 | Rancangan Layar <i>Web</i> untuk <i>Main Page</i> | 215 |
| Gambar 4.65 | Rancangan Layar <i>Web</i> untuk Halaman <i>Introduction</i> | 215 |
| Gambar 4.66 | Rancangan Layar <i>Web</i> untuk Halaman <i>Product Catalog</i> | 216 |
| Gambar 4.67 | Rancangan Layar <i>Web</i> untuk Halaman <i>Web Link</i> | 217 |
| Gambar 4.68 | Rancangan Layar <i>Web</i> untuk Halaman <i>Local</i> | 218 |
| Gambar 4.69 | Rancangan Layar <i>Web</i> untuk Halaman <i>Login</i> | 219 |
| Gambar 4.70 | Rancangan Layar <i>Web</i> untuk Halaman <i>Photo</i> | 220 |
| Gambar 4.71 | Rancangan Layar <i>Web</i> untuk Halaman <i>Index Customer</i> | 221 |
| Gambar 4.72 | Rancangan Layar <i>Web</i> untuk Halaman <i>Order Tracking</i> | 222 |
| Gambar 4.73 | Rancangan Layar <i>Web</i> untuk Halaman <i>Transaction Detail</i> | 223 |
| Gambar 4.74 | Rancangan Layar <i>Web</i> untuk Halaman <i>Ordering</i> | 224 |
| Gambar 4.75 | Rancangan Layar <i>Web</i> untuk Halaman <i>Check List</i> | 225 |
| Gambar 4.76 | Rancangan Layar <i>Web</i> untuk Halaman <i>Pilih Flight</i> | 226 |
| Gambar 4.77 | Rancangan Layar <i>Web</i> untuk Halaman <i>Ordering Transaction</i> | 227 |
| Gambar 4.78 | Rancangan Layar <i>Web</i> untuk Halaman <i>Trans ID Confirmation</i> | 228 |
| Gambar 4.79 | Rancangan Layar <i>Web</i> untuk Halaman <i>Transaction History</i> | 228 |

| | | |
|--------------|---|-----|
| Gambar 4.80 | Rancangan Layar <i>Web</i> untuk Halaman <i>Marking</i> | 229 |
| Gambar 4.81 | Rancangan Layar <i>Web</i> untuk Halaman <i>Feedback</i> | 230 |
| Gambar 4.82 | Rancangan Layar <i>Web</i> untuk Halaman <i>Flight</i> | 231 |
| Gambar 4.83 | Rancangan Layar <i>Web</i> untuk Halaman <i>Preferences</i> | 232 |
| Gambar 4.84 | Rancangan Layar <i>Web</i> untuk Halaman <i>Index Agent</i> | 233 |
| Gambar 4.85 | Rancangan Layar <i>Web</i> untuk Halaman <i>New Flight</i> | 234 |
| Gambar 4.86 | Rancangan Layar <i>Web</i> untuk Halaman <i>Update Agent Profile</i> | 235 |
| Gambar 4.87 | Rancangan Layar <i>Web</i> untuk Halaman <i>Update Order Tracking</i> | 236 |
| Gambar 4.88 | Rancangan Layar <i>Web</i> untuk Halaman Konfirmasi | 237 |
| Gambar 4.89 | Rancangan Layar <i>Web</i> untuk Halaman Keluar | 237 |
| Gambar 4.90 | Form <i>Login</i> | 238 |
| Gambar 4.91 | Rancangan Layar Menu Utama | 238 |
| Gambar 4.92 | Form <i>Input Item</i> | 239 |
| Gambar 4.93 | Form <i>Input</i> Pelanggan | 240 |
| Gambar 4.94 | Form <i>Input</i> Preferensi Pelanggan | 241 |
| Gambar 4.95 | Form <i>Input</i> Transaksi | 242 |
| Gambar 4.96 | Form <i>Input Pending</i> Transaksi | 243 |
| Gambar 4.97 | Form Pembatalan Transaksi | 244 |
| Gambar 4.98 | Form <i>Input Order Tracking</i> | 244 |
| Gambar 4.99 | Form <i>Input Agent</i> | 245 |
| Gambar 4.100 | Form <i>Input Flight</i> | 246 |
| Gambar 4.101 | Form <i>Input Feedback</i> | 247 |
| Gambar 4.102 | Form <i>Update Password</i> | 247 |

| | | |
|--------------|-----------------------------------|-----|
| Gambar 4.103 | Form Tampil <i>Item</i> | 248 |
| Gambar 4.104 | Form Tampil Pelanggan | 249 |
| Gambar 4.105 | Form Tampil <i>Order Tracking</i> | 250 |
| Gambar 4.106 | Form Tampil <i>Flight</i> | 250 |
| Gambar 4.107 | Form <i>Reminder</i> Utama | 251 |
| Gambar 4.108 | Form <i>Inactive</i> | 251 |
| Gambar 4.109 | Form Cari | 252 |
| Gambar 4.110 | Form <i>Birthday</i> | 252 |
| Gambar 4.111 | Form Profil Pelanggan | 253 |
| Gambar 4.112 | Form <i>Reminder</i> | 254 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|------------|------|
| Lampiran A | L-1 |
| Lampiran B | L-3 |
| Lampiran C | L-23 |