UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

Jurusan Komputerisasi Akuntansi
Program Studi Komputerisasi Akuntansi
Skripsi Sarjana Komputer-Semester Ganjil Tahun 2004 / 2005

“Analisis Kebutuhan Informasi dan Perancangan Sistem Pemasaran
Berbasisan E-CRM pada PT. Erafone Artha Retailindo”

Hendra Basuki 0500570621
Erlita 0500571252
Rica 0500573195

Abstrak

Perancangan sistem pemasaran berbasisan e-CRM pada PT. Erafone Artha Retailindo dilakukan untuk memudahkan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik bagi setiap pelanggunya dan untuk memenuhi kebutuhan informasi mengenai produk-produk PT. Erafone Artha Retailindo. Bagi pelanggan, aplikasi ini tentu akan memberikan kemudahan bagi mereka dalam berinteraksi dan bertransaksi dengan perusahaan. Metodologi yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah metode analisis dan metode perancangan, yaitu dengan melakukan survei langsung dari sistem yang berjalan, serta dilakukan identifikasi kebutuhan informasi & persyaratan sistem dengan kuisieron dan kemudian merancang suatu aplikasi pendukung pelayanan bagi perusahaan. Hasil yang dicapai adalah sebuah aplikasi CRM yang dapat memberikan informasi personal yang up to date dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Jadi aplikasi CRM ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik lagi bagi pelanggunya sehingga dapat mempererat hubungan antara perusahaan dengan pelanggan, dan pada akhirnya dapat membawa keuntungan bagi perusahaan.

Kata Kunci

e-CRM, pemasaran.
KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat serta karunianya kepada kami sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi kami yang berjudul "ANALISIS KEBUTUHAN INFORMASI DAN PERANCANGAN SISTEM PEMASARAN BERBASISIKAN E-CRM PADA PT. ERAFONE ARTHA RETAILINDO" tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar keserjanaan jenjang pendidikan Strata-I (S1) pada Jurusan Komputerisasi Akuntansi Program Studi Komputerisasi Akuntansi, Universitas Bina Nusantara.

Pada saat ini kami ingin mengucapkan terima kasih atas bantuan, dukungan, petunjuk, saran, nasihat, bimbingan, dan kesempatan yang diberikan selama penulisan skripsi ini. Ucapan terima kasih tersebut kami tujuakan kepada:

1. Orang tua serta saudara-saudara kami yang telah membantu dan memberikan banyak dukungan baik secara material maupun secara moril sehingga kami dapat berhasil menempuh pendidikan di Universitas Bina Nusantara dan menyelesaikan skripsi ini.


5. Seluruh dosen Universitas Bina Nusantara yang telah memberikan dan mengajarkan ilmu dan pengetahuannya kepada penulis selama masa kuliah.
6. Bapak Ir. Wisnu Iskandar selaku Assistant Retail Manager PT. Erafone Artha Retailindo.


8. Rekan-rekan serta pihak lainnya yang tidak dapat kami sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan kepada kami, sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Akhirnya kami mengharapkan saran dan kritik yang dapat membantu pengembangan lebih lanjut. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan juga pengembangan pelayanan di PT. Erafone Artha Retailindo.
DAFTAR ISI

<table>
<thead>
<tr>
<th>Halaman Judul Luar</th>
<th>i</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Halaman Judul Dalam</td>
<td>ii</td>
</tr>
<tr>
<td>Halaman Persetujuan hardcover</td>
<td>iii</td>
</tr>
<tr>
<td>Halaman pernyataan dewan penguji</td>
<td>iv</td>
</tr>
<tr>
<td>Abstrak</td>
<td>vii</td>
</tr>
<tr>
<td>Kata Pengantar</td>
<td>viii</td>
</tr>
<tr>
<td>Daftar Isi</td>
<td>x</td>
</tr>
<tr>
<td>Daftar Tabel</td>
<td>xv</td>
</tr>
<tr>
<td>Daftar Gambar</td>
<td>xvi</td>
</tr>
<tr>
<td>Daftar Lampiran</td>
<td>xxv</td>
</tr>
</tbody>
</table>

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1  Latar Belakang Permasalahan           | 1   |
1.2  Ruang Lingkup Penelitian              | 3   |
1.3  Tujuan dan Manfaat Penelitian         | 4   |
1.4  Metodologi Penelitian                 | 4   |
1.5  Sistematika Penulisan                 | 6   |

BAB 2 LANDASAN TEORI

2.1  Internet                              | 7   |
2.1.1 WWW (World Wide Web)                | 9   |
2.1.2 HTML (Hypertext Markup Language)    | 10  |
2.2  Pemasaran                             | 10  |
2.2.1 Strategi Pemasaran
2.2.2 Konsep Pemasaran
2.2.3 Tipe-Tipe Pemasaran
2.2.4 Pemasaran Melalui Internet
2.2.5 Penjualan

2.3 e-Commerce
2.3.1 Jenis-Jenis e-Commerce
2.3.2 Karakteristik e-Commerce

2.4 Customer Relationship Management dan e-CRM
2.4.1 Model CRM
2.4.2 Aplikasi Customer Relationship Management
2.4.3 Tahapan Customer Relationship Management
2.4.4 Manfaat Customer Relationship Management
2.4.5 Keuntungan CRM
2.4.5 e-CRM
2.4.6 Tantangan e-CRM

2.5 Metode Analisis
2.5.1 SWOT (Strength, Weakness, Opportunity, Threat)
2.5.2 CSF (Critical Success Factor)
2.5.3 Use case
2.5.4 Activity diagram
2.5.5 State Transition Diagram

2.6 Database

2.7 PHP : HyperText Preprocessor (PHP)
2.7.1 PHP dan Database 36
2.7.2 PHP dan MySQL 37
2.7.3 Kelebihan PHP 38
2.8 IMK (Interaksi Manusia Dan Komputer) 38
  2.8.1 Teori IMK 38
  2.8.2 Delapan Aturan Emas 40

BAB 3 ANALISIS KEBUTUHAN SISTEM

  3.1 Latar Belakang Perusahaan 43
  3.2 Visi, Misi dan Tujuan PT. Erafone Artha Retailindo 45
  3.3 Strategi Pemasaran 46
  3.4 Struktur Organisasi 48
  3.5 Pembagian Tugas dan Wewenang 50
  3.6 Prosedur Yang Sedang Berjalan 53
    3.6.1 Single Level Use Case Sistem Yang Sedang Berjalan 58
    3.6.2 Use Case Penjualan 59
    3.6.3 Use Case Pengecekan Historis Transaksi 61
    3.6.4 Use Case Saran dan Keluhan 62
    3.6.5 Use Case Pengecekan Informasi Produk 63
    3.6.6 Use Case Proses Reparasi 65
    3.6.7 Use Case Pengecekan Status Reparasi 67
    3.6.8 Use Case Proses Instalasi 69
    3.6.9 Activity Diagram Penjualan 71
    3.6.10 Activity Diagram Pengecekan History Transaksi 72
    3.6.11 Activity Diagram Saran dan Keluhan 73
3.6.12 Activity Diagram Pengecekan Informasi Produk 74
3.6.13 Activity Diagram Reparasi 75
3.6.14 Activity Diagram Pengecekan Status Reparasi 76
3.6.15 Activity Diagram Instalasi 77
3.7 Analisis Kebutuhan Informasi 77
3.8 Analisis SWOT 87
3.9 Analisis CSF 90
  3.9.1 Analisis CSF untuk perusahaan 90
  3.9.2 Analisis CSF untuk CRM yang berjalan 91
3.10 Permasalahan Yang Dihadapi 92
3.11 Usulan Pemecahan Masalah 93

BAB 4  RANCANGAN SISTEM YANG DIUSULKAN

4.1 Usulan Prosedur Yang Baru 95
4.2 Model CRM yang diusulkan 97
4.3 Rancangan Basis Data Yang Diusulkan 100
4.4 Rancangan Proses 105
  4.4.1 Struktur Menu 105
  4.4.2 State Transition Diagram User 109
  4.4.3 State Transition Diagram Pelanggan 111
  4.4.4 State Transition Diagram Admin 118
  4.4.5 State Transition Diagram Marketing 122
4.5 Spesifikasi Proses 125
  4.5.1 Spesifikasi Proses Front-End Sebelum Login 125
  4.5.2 Spesifikasi Proses Front-End Sesudah Login 132

xiii
4.5.3 Spesifikasi Proses Back-End Admin 148
4.5.4 Spesifikasi Proses Back-End marketing 166

4.6 Rancangan Layar Aplikasi User 182
   4.6.1 Rancangan Layar Home 182
   4.6.2 Rancangan Layar Sesudah Login 197
   4.6.3 Rancangan Layar Login Admin dan Marketing 225

4.7 Tampilan Layar Aplikasi Web 260
   4.7.1 Tampilan Layar Sebelum Login 260
   4.7.2 Tampilan Layar Sesudah Login 268
   4.7.3 Tampilan Layar Admin dan marketing 281

4.8 Rencana Implementasi Sistem 300
   4.8.1 Jadwal Implementasi 301

4.9 Kelebihan dan Keterbatasan Sistem 302

4.10 Arsitektur Jaringan 303

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan 305

5.2 Saran 306

DAFTAR PUSTAKA 307

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN

FOTOCOPY SURAT SURVEI
<table>
<thead>
<tr>
<th>Tabel</th>
<th>Deskripsi</th>
<th>Halaman</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>3.1</td>
<td>Table Path Of Events Penjualan</td>
<td>60</td>
</tr>
<tr>
<td>3.2</td>
<td>Table Path Of Events Pengecekan Historis Transaksi</td>
<td>61</td>
</tr>
<tr>
<td>3.3</td>
<td>Table Path Of Events Saran Dan Keluhan</td>
<td>62</td>
</tr>
<tr>
<td>3.4</td>
<td>Table Path Of Events Pengecekan Informasi Produk</td>
<td>64</td>
</tr>
<tr>
<td>3.5</td>
<td>Table Path Of Events Reparasi</td>
<td>66</td>
</tr>
<tr>
<td>3.6</td>
<td>Table Path Of Events Pengecekan Status Reparasi</td>
<td>68</td>
</tr>
<tr>
<td>3.7</td>
<td>Table Path Of Events Instalasi</td>
<td>70</td>
</tr>
<tr>
<td>3.8</td>
<td>Matriks SWOT</td>
<td>89</td>
</tr>
<tr>
<td>4.1</td>
<td>Tabel e-mail</td>
<td>100</td>
</tr>
<tr>
<td>4.2</td>
<td>Tabel event_promo</td>
<td>100</td>
</tr>
<tr>
<td>4.3</td>
<td>Tabel forum</td>
<td>101</td>
</tr>
<tr>
<td>4.4</td>
<td>Tabel guestbook</td>
<td>101</td>
</tr>
<tr>
<td>4.5</td>
<td>Tabel mspproduct</td>
<td>102</td>
</tr>
<tr>
<td>4.6</td>
<td>Tabel msuser</td>
<td>103</td>
</tr>
<tr>
<td>4.7</td>
<td>Tabel orde_detail</td>
<td>103</td>
</tr>
<tr>
<td>4.8</td>
<td>Tabel order_header</td>
<td>104</td>
</tr>
<tr>
<td>4.9</td>
<td>Tabel repair</td>
<td>104</td>
</tr>
<tr>
<td>4.10</td>
<td>Tabel Hak Akses</td>
<td>297</td>
</tr>
<tr>
<td>4.11</td>
<td>Tabel Implementasi Sistem</td>
<td>301</td>
</tr>
<tr>
<td>4.12</td>
<td>Tabel Jadwal Implementasi Sistem</td>
<td>302</td>
</tr>
</tbody>
</table>
## DAFTAR GAMBAR

<table>
<thead>
<tr>
<th>Gambar</th>
<th>Deskripsi</th>
<th>Halaman</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2.1</td>
<td>Model CRM</td>
<td>24</td>
</tr>
<tr>
<td>3.1</td>
<td>Struktur Organisasi PT. Erafone Artha Retailindo</td>
<td>49</td>
</tr>
<tr>
<td>3.2</td>
<td><em>Single Level Use Case</em></td>
<td>58</td>
</tr>
<tr>
<td>3.3</td>
<td><em>Use Case</em> Penjualan</td>
<td>59</td>
</tr>
<tr>
<td>3.4</td>
<td><em>Use Case</em> Pengecekan Historis Transaksi</td>
<td>61</td>
</tr>
<tr>
<td>3.5</td>
<td><em>Use Case</em> Saran dan Keluhan</td>
<td>62</td>
</tr>
<tr>
<td>3.6</td>
<td><em>Use Case</em> Pengecekan Informasi Produk</td>
<td>63</td>
</tr>
<tr>
<td>3.7</td>
<td><em>Use Case</em> Proses Reparasi</td>
<td>65</td>
</tr>
<tr>
<td>3.8</td>
<td><em>Use Case</em> Pengecekan Status Reparasi</td>
<td>67</td>
</tr>
<tr>
<td>3.9</td>
<td><em>Use Case</em> Proses Instalasi</td>
<td>69</td>
</tr>
<tr>
<td>3.10</td>
<td><em>Activity Diagram</em> Penjualan</td>
<td>71</td>
</tr>
<tr>
<td>3.11</td>
<td><em>Activity Diagram</em> Pengecekan History Transaksi</td>
<td>72</td>
</tr>
<tr>
<td>3.12</td>
<td><em>Activity Diagram</em> Saran dan Keluhan</td>
<td>73</td>
</tr>
<tr>
<td>3.13</td>
<td><em>Activity Diagram</em> Pengecekan Informasi Produk</td>
<td>74</td>
</tr>
<tr>
<td>3.14</td>
<td><em>Activity Diagram</em> Reparasi</td>
<td>75</td>
</tr>
<tr>
<td>3.15</td>
<td><em>Activity Diagram</em> Pengecekan Status Reparasi</td>
<td>76</td>
</tr>
<tr>
<td>3.16</td>
<td><em>Activity Diagram</em> Instalasi</td>
<td>77</td>
</tr>
<tr>
<td>4.1</td>
<td>Model CRM yang diusulkan</td>
<td>97</td>
</tr>
<tr>
<td>4.2</td>
<td>Struktur Menu Sebelum <em>Login</em></td>
<td>99</td>
</tr>
<tr>
<td>4.3</td>
<td>Struktur Menu Sesudah <em>Login</em></td>
<td>100</td>
</tr>
<tr>
<td>4.4</td>
<td>Struktur Menu <em>Admin</em></td>
<td>101</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 4.5</td>
<td>Struktur Menu <em>Marketing</em></td>
<td>102</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 4.6</td>
<td><em>State Transition Diagram Home</em></td>
<td>103</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 4.7</td>
<td><em>State Transition Diagram New Registration</em></td>
<td>103</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 4.8</td>
<td><em>State Transition Diagram Forgot Password</em></td>
<td>104</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 4.9</td>
<td><em>State Transition Diagram Home Pelanggan</em></td>
<td>105</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 4.10</td>
<td><em>State Transition Diagram Inbox</em></td>
<td>106</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 4.11</td>
<td><em>State Transition Diagram Products</em></td>
<td>106</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 4.12</td>
<td><em>State Transition Diagram Event &amp; Promo</em></td>
<td>107</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 4.13</td>
<td><em>State Transition Diagram Contact Us</em></td>
<td>107</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 4.14</td>
<td><em>State Transition Diagram Directory Location</em></td>
<td>107</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 4.15</td>
<td><em>State Transition Diagram FAQ</em></td>
<td>108</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 4.16</td>
<td><em>State Transition Diagram Shopping Cart</em></td>
<td>108</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 4.17</td>
<td><em>State Transition Diagram Transaction History</em></td>
<td>108</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 4.18</td>
<td><em>State Transition Diagram Status Repair</em></td>
<td>109</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 4.19</td>
<td><em>State Transition Diagram Free SMS</em></td>
<td>109</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 4.20</td>
<td><em>State Transition Diagram View Profile</em></td>
<td>109</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 4.21</td>
<td><em>State Transition Diagram Edit Profile</em></td>
<td>110</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 4.22</td>
<td><em>State Transition Diagram Change Password</em></td>
<td>110</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 4.23</td>
<td><em>State Transition Diagram Guest Book</em></td>
<td>110</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 4.24</td>
<td><em>State Transition Diagram Forum</em></td>
<td>111</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 4.25</td>
<td><em>State Transition Diagram Logout</em></td>
<td>111</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 4.26</td>
<td><em>State Transition Diagram Home Admin</em></td>
<td>112</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 4.27</td>
<td><em>State Transition Diagram Admin Area – Admin</em></td>
<td>113</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 4.28</td>
<td><em>State Transition Diagram Admin Area – Product</em></td>
<td>113</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Gambar 4.29  State Transition Diagram Admin Area – Event & Promo  114
Gambar 4.30  State Transition Diagram Admin Area – User  114
Gambar 4.31  State Transition Diagram Admin Area – Order  115
Gambar 4.32  State Transition Diagram Admin Area – Status Repair  115
Gambar 4.33  State Transition Diagram Home Marketing  116
Gambar 4.34  State Transition Diagram Admin Area – Marketing  117
Gambar 4.35  State Transition Diagram Admin Area Marketing – Product  117
Gambar 4.36  State Transition Diagram Admin Area Marketing – Event & Promo  118
Gambar 4.37  Rancangan Layar Home  182
Gambar 4.38  Rancangan Layar Event & Promo  183
Gambar 4.39  Rancangan Layar Contact Us  184
Gambar 4.40  Rancangan Layar Email Us  185
Gambar 4.41  Rancangan Layar Directory Location  186
Gambar 4.42  Rancangan Layar Outlet Location  187
Gambar 4.43  Rancangan Layar NPC and NPD Location  188
Gambar 4.44  Rancangan Layar FAQ  189
Gambar 4.45  Rancangan Layar Guest Book  190
Gambar 4.46  Rancangan Layar Add Guest Book  191
Gambar 4.47  Rancangan Layar About Us  192
Gambar 4.48  Rancangan Layar New Member Registration  193
Gambar 4.49  Rancangan Layar New Member Confirm  194
Gambar 4.50  Rancangan Layar Forget Password  195
Gambar 4.51  Rancangan Layar Forget Password Confirm  196
Gambar 4.52  Rancangan Layar Sesudah Login  197

xviii
| Gambar 4.53 | Rancangan Layar *Happy Birthday Greetings* | 198 |
| Gambar 4.54 | Rancangan Layar *Happy New Year Greetings* | 199 |
| Gambar 4.55 | Rancangan Layar *Notification Not Login* | 200 |
| Gambar 4.56 | Rancangan Layar *Inbox* | 201 |
| Gambar 4.57 | Rancangan Layar *Read Message* | 202 |
| Gambar 4.58 | Rancangan Layar *Reply Message* | 203 |
| Gambar 4.59 | Rancangan Layar *Product List* | 204 |
| Gambar 4.60 | Rancangan Layar *Product Detail* | 205 |
| Gambar 4.61 | Rancangan Layar *Shopping Cart* | 207 |
| Gambar 4.62 | Rancangan Layar *Payment Confirm* | 208 |
| Gambar 4.63 | Rancangan Layar *Transfer Confirm* | 209 |
| Gambar 4.64 | Rancangan Layar *Credit Card Confirm* | 210 |
| Gambar 4.65 | Rancangan Layar *Cash On Delivery Confirm* | 211 |
| Gambar 4.66 | Rancangan Layar *Transaction History* | 212 |
| Gambar 4.67 | Rancangan Layar *Repair Status* | 213 |
| Gambar 4.68 | Rancangan Layar *Repair Status Confirm* | 214 |
| Gambar 4.69 | Rancangan Layar *Free SMS* | 215 |
| Gambar 4.70 | Rancangan Layar *View Profile* | 216 |
| Gambar 4.71 | Rancangan Layar *Edit Profile* | 217 |
| Gambar 4.72 | Rancangan Layar *Change Password* | 218 |
| Gambar 4.73 | Rancangan Layar *Forum* | 219 |
| Gambar 4.74 | Rancangan Layar *Add Forum Topic* | 220 |
| Gambar 4.75 | Rancangan Layar *View Posting* | 221 |
| Gambar 4.76 | Rancangan Layar *Add Posting* | 222 |
| Gambar 4.77 | Rancangan Layar Edit Topic | 223 |
| Gambar 4.78 | Rancangan Layar Logout | 224 |
| Gambar 4.79 | Rancangan Layar Login Admin dan Marketing | 225 |
| Gambar 4.80 | Rancangan Layar Inbox | 226 |
| Gambar 4.81 | Rancangan Layar Read Inbox | 227 |
| Gambar 4.82 | Rancangan Layar Reply Message | 228 |
| Gambar 4.83 | Rancangan Layar Free SMS | 229 |
| Gambar 4.84 | Rancangan Layar View Profile | 230 |
| Gambar 4.85 | Rancangan Layar Edit Profile | 231 |
| Gambar 4.86 | Rancangan Layar Change Password | 232 |
| Gambar 4.87 | Rancangan Layar Guest Book | 233 |
| Gambar 4.88 | Rancangan Layar Add Guest Book | 234 |
| Gambar 4.89 | Rancangan Layar Forum | 235 |
| Gambar 4.90 | Rancangan Layar Add Forum Topic | 236 |
| Gambar 4.91 | Rancangan Layar View Posting | 237 |
| Gambar 4.92 | Rancangan Layar Edit Posting | 238 |
| Gambar 4.93 | Rancangan Layar Add Posting | 239 |
| Gambar 4.94 | Rancangan Layar Edit Topic | 240 |
| Gambar 4.95 | Rancangan Layar Admin Area | 241 |
| Gambar 4.96 | Rancangan Layar Product | 242 |
| Gambar 4.97 | Rancangan Layar Edit Product | 243 |
| Gambar 4.98 | Rancangan layar Insert Product | 244 |
| Gambar 4.99 | Rancangan Layar Notification Send Email New Products | 245 |
| Gambar 4.100 | Rancangan Layar Event & Promo | 246 |
Gambar 4.101  Rancangan Layar *Edit Event & Promo*  247
Gambar 4.102  Rancangan Layar *Insert Event & Promo*  248
Gambar 4.103  Rancangan Layar *Notification Send Email New Event & Promo*  249
Gambar 4.104  Rancangan Layar *User*  250
Gambar 4.105  Rancangan Layar *EditUser*  251
Gambar 4.106  Rancangan Layar *Order*  252
Gambar 4.107  Rancangan Layar *Status Repair*  253
Gambar 4.108  Rancangan Layar *Insert Data Status Repair*  254
Gambar 4.109  Rancangan Layar *Send Email*  255
Gambar 4.110  Rancangan Layar *Send Email Confirm*  256
Gambar 4.111  Rancangan Layar *Send SMS*  257
Gambar 4.112  Rancangan Layar *Send SMS Confirm*  258
Gambar 4.113  Rancangan Layar *Logout*  259
Gambar 4.114  Tampilan Layar *Home*  260
Gambar 4.115  Tampilan Layar *Product List*  260
Gambar 4.116  Tampilan Layar *Event & Promo*  261
Gambar 4.117  Tampilan Layar *Contact Us*  261
Gambar 4.118  Tampilan Layar *Email Us*  262
Gambar 4.119  Tampilan Layar *Directory Location*  262
Gambar 4.120  Tampilan Layar *Outlet Location*  263
Gambar 4.121  Tampilan Layar *NPC and NPD Location*  263
Gambar 4.122  Tampilan Layar *FAQ*  264
Gambar 4.123  Tampilan Layar *Guest Book*  264
Gambar 4.124  Tampilan Layar *Add Guest Book*  265
| Gambar 4.125 | Tampilan Layar About Us | 265 |
| Gambar 4.126 | Tampilan Layar New Member Registration | 266 |
| Gambar 4.127 | Tampilan Layar New Member Confirm | 266 |
| Gambar 4.128 | Tampilan Layar Forget Password | 267 |
| Gambar 4.129 | Tampilan Layar Forget Password Confirm | 267 |
| Gambar 4.130 | Tampilan Layar Login User | 268 |
| Gambar 4.131 | Tampilan Layar Happy Birthday Greetings | 268 |
| Gambar 4.132 | Tampilan Layar Happy New Year Greetings | 269 |
| Gambar 4.133 | Tampilan Layar Notification Not Login | 269 |
| Gambar 4.134 | Tampilan Layar Inbox | 270 |
| Gambar 4.135 | Tampilan Layar Read Message | 270 |
| Gambar 4.136 | Tampilan Layar Reply Message | 271 |
| Gambar 4.137 | Tampilan Layar Product List | 271 |
| Gambar 4.138 | Tampilan Layar Product Detail | 272 |
| Gambar 4.139 | Tampilan Layar Shopping Cart | 272 |
| Gambar 4.140 | Tampilan Layar Payment Confirm | 273 |
| Gambar 4.141 | Tampilan Layar Transfer Confirm | 273 |
| Gambar 4.142 | Tampilan Layar Credit Card Confirm | 274 |
| Gambar 4.143 | Tampilan Layar Cash On Delivery Confirm | 274 |
| Gambar 4.144 | Tampilan Layar Transaction History | 275 |
| Gambar 4.145 | Tampilan Layar Repair Status | 275 |
| Gambar 4.146 | Tampilan Layar Repair Status Confirm | 276 |
| Gambar 4.147 | Tampilan Layar Free SMS | 276 |
| Gambar 4.148 | Tampilan Layar View Profile | 277 |
Gambar 4.149  Tampilan Layar Edit Profile  
Gambar 4.150  Tampilan Layar Change Password  
Gambar 4.151  Tampilan Layar Guest Book  
Gambar 4.152  Tampilan Layar Add Guest Book  
Gambar 4.153  Tampilan Layar Forum  
Gambar 4.154  Tampilan Layar Add Forum Topic  
Gambar 4.155  Tampilan Layar Logout  
Gambar 4.156  Tampilan Layar Login Admin dan Marketing  
Gambar 4.157  Tampilan Layar Inbox  
Gambar 4.158  Tampilan Layar Read Inbox  
Gambar 4.159  Tampilan Layar Reply Message  
Gambar 4.160  Tampilan Layar Free SMS  
Gambar 4.161  Tampilan Layar View Profile  
Gambar 4.162  Tampilan Layar Edit Profile  
Gambar 4.163  Tampilan Layar Change Password  
Gambar 4.164  Tampilan Layar Guest Book  
Gambar 4.165  Tampilan Layar Add Guest Book  
Gambar 4.166  Tampilan Layar Forum  
Gambar 4.167  Tampilan Layar Add Forum Topic  
Gambar 4.168  Tampilan Layar View Posting  
Gambar 4.169  Tampilan Layar Edit Posting  
Gambar 4.170  Tampilan Layar Add Posting  
Gambar 4.171  Tampilan Layar Edit Topic  
Gambar 4.172  Tampilan Layar Admin Area
<p>| Gambar 4.173 | Tampilan Layar <em>Product</em> | 289 |
| Gambar 4.174 | Tampilan Layar <em>Edit Product</em> | 290 |
| Gambar 4.175 | Tampilan Layar <em>Insert Product</em> | 290 |
| Gambar 4.176 | Tampilan Layar <em>Event &amp; Promo</em> | 291 |
| Gambar 4.177 | Tampilan Layar <em>Edit Event &amp; Promo</em> | 291 |
| Gambar 4.178 | Tampilan Layar <em>Insert Data Event &amp; Promo</em> | 292 |
| Gambar 4.179 | Tampilan Layar <em>User</em> | 292 |
| Gambar 4.180 | Tampilan Layar <em>Edit User</em> | 293 |
| Gambar 4.181 | Tampilan Layar <em>Order</em> | 293 |
| Gambar 4.182 | Tampilan Layar <em>Status Repair</em> | 294 |
| Gambar 4.183 | Tampilan Layar <em>Insert Data Status Repair</em> | 294 |
| Gambar 4.184 | Tampilan Layar <em>Send Email</em> | 295 |
| Gambar 4.185 | Tampilan Layar <em>Send Email Confirm</em> | 295 |
| Gambar 4.186 | Tampilan Layar <em>Send SMS</em> | 296 |
| Gambar 4.187 | Tampilan Layar <em>Send SMS Confirm</em> | 296 |
| Gambar 4.188 | Arsitektur jaringan | 303 |</p>
<table>
<thead>
<tr>
<th>L1</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>L5</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Wawancara</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Angket Penelitian</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>