

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

Jurusan Sistem Informasi
Skripsi Sarjana Komputer
Semester Ganjil Tahun 2007/2008

ANALISA DAN PERANCANGAN APLIKASI E-CRM PADA BINUS CENTER SYAHDAN

Surya Wira Pratama **0800747892**
Gralniguh Muljawan **0800760351**
Martha **0800775946**
Kelas / Kelompok : 07PAM / 03

Abstrak

Persaingan bisnis yang semakin ketat sekarang ini menuntut perusahaan untuk lebih memperhatikan pelanggannya, dengan menjaga dan menjalin hubungan yang lebih baik dengan pelanggannya. Perusahaan juga harus menghadapi kenyataan bahwa kesetiaan pelanggan lebih penting daripada pembelian ulang pelanggan. Oleh karenanya, diperlukan suatu pengaturan dan pengelolaan hubungan dengan pelanggan yang terorganisir dengan baik, secara filosofi pengaturan ini disebut Customer Relationship Management (CRM). Dengan semakin pesatnya perkembangan internet, maka CRM ini dapat diterapkan dengan berbasis web sehingga disebut e-CRM.

Metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini terdiri dari metode pengumpulan data, meliputi studi pustaka, observasi, wawancara dan pembagian kuesioner kepada pelanggan untuk mendapatkan informasi kebutuhan pelanggan. Metode analisa yang dilakukan adalah dengan mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan yang belum terpenuhi dalam proses bisnis saat ini, dan menentukan segmen target pelanggan, untuk lebih fokus dan lebih memahami perilaku dari pelanggan di perusahaan. Sedangkan untuk metode perancangan terdiri atas permodelan sistem dan dibuat rancangan sistemnya.

Berdasarkan analisa proses bisnis pada BINUS CENTER SYAHDAN, saat ini masih belum memiliki aplikasi CRM untuk menjaga dan menjalin hubungan yang lebih baik dengan pelanggan. Untuk itu, aplikasi e-CRM yang dirancang diharapkan dapat menjadi suatu aplikasi penyedia dan pengelola informasi yang dapat digunakan oleh pelanggan dan karyawan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan akan informasi yang lebih cepat dan tepat. Dari penerapan aplikasi diharapkan perusahaan dapat lebih menghargai kebutuhan pelanggannya sehingga hubungan baik dapat tercipta dan meningkatkan angka penjualan yang akhirnya membawa keuntungan bagi perusahaan.

Kata Kunci:

Pelanggan, Aplikasi e-CRM

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Penulisan skripsi dengan judul "Analisis dan Perancangan Aplikasi E-CRM pada BINUS CENTER SYAHDAN" ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada jurusan Sistem Informasi jenjang pendidikan Strata-1 di Universitas Bina Nusantara, Jakarta.

Dalam penulisan skripsi ini, disadari bahwa masih ada kekurangan dan kelemahan yang disebabkan oleh keterbatasan dalam pengetahuan dan pengalaman. Untuk itu diharapkan kritik, saran dan tanggapan yang dapat membangun dari pembaca. Agar penulisan skripsi ini dapat berguna di masa mendatang.

Pada kesempatan ini, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kesempatan, bantuan, dukungan, bimbingan, petunjuk, nasehat dan saran sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini. Rasa terima kasih tersebut terutama ditujukan kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat, hikmat dan kekuatanNya dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Gerardus Polla, M.App. , Sc selaku Rektor Universitas Bina Nusantara, yang telah memberikan kepercayaan dan kesempatan untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
3. Bapak Ir. Sablin Yusuf, M.Sc. M.Comp.Sc, selaku Dekan Fakultas Ilmu komputer Universitas Bina Nusantara.

4. Bapak Johan, S.Kom., MM, selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Universitas Bina Nusantara.
5. Ibu Meyliana S.Kom., MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan kepercayaan dan kesempatan serta bersedia meluangkan waktu untuk mengarahkan, membimbing, memberikan petunjuk, saran dan masukan selama masa penyusunan skripsi ini.
6. Pimpinan serta seluruh rekan kerja BiNusCenter Syahdan atas pengertian dan dukungan yang diberikan kepada penulis.beserta seluruh staff BINUS CENTER SYAHDAN yang telah bersedia menyediakan waktu dan memberikan informasi serta bahan penelitian di lapangan yang berguna bagi penulis.
7. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dorongan dan semangat serta bantuan baik secara material maupun moral dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Teman-teman yang telah memberikan saran dan kritiknya serta dukungan berupa moril kepada penulis.
9. Kepada semua pihak lain yang telah membantu dalama penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, kami harap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat serta dapat menambah ilmu pengetahuan bagi pihak yang membutuhkan.

Jakarta, Januari 2008

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	3
1.3 Tujuan dan Manfaat	4
1.3.1 Tujuan	4
1.3.2 Manfaat	4
1.4 Metodologi Penelitian	5
1.4.1 Metode Pengumpulan Data	5
1.4.2 Metode Analisa	5
1.4.3 Metode Perancangan	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB 2 LANDASAN TEORI	
2.1 Teori-teori umum	9
2.1.1 Pengertian <i>Internet</i>	9
2.1.2 <i>Database</i>	13
2.1.2.1 MySQL	15
2.1.3 Interaksi Manusia dan Komputer (IMK)	16
2.2 Teori-teori khusus	20
2.2.1 Pengertian Customer Relationship Management	20
2.2.2 Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)	36
2.2.2.1 Faktor Penentu Keberhasilan e-CRM	37
2.3 PHP <i>Hypertext Preprocessor</i> (PHP)	37
2.4 Analisis dan Perancangan Sistem Informasi	38
2.4.1 <i>Rich Picture</i>	38
2.4.2 <i>Class Diagram</i>	38
2.4.3 <i>Structure</i>	39
2.4.4 <i>Behaviour</i>	39
2.4.5 <i>Usage</i>	40
2.5 <i>Activity Diagram</i>	41
2.6 <i>Navigation Diagram</i>	43
BAB 3 ANALISIS SISTEM BERJALAN	
3.1 Gambaran Umum BINUS CENTER SYAHDAN	45
3.1.1 Sejarah Singkat BINUS CENTER SYAHDAN	45

3.1.2	Visi dan Misi BINUS CENTER SYAHDAN	46
3.1.2.1	Visi BINUS CENTER SYAHDAN	46
3.1.2.2	Misi BINUS CENTER SYAHDAN	47
3.1.3	Struktur Organisasi	48
3.1.4	Pembagian Tugas dan Wewenang	49
3.1.4.1	Branch Manager	49
3.1.4.2	General Coordinator	52
3.1.4.3	Class Coordinator	54
3.1.4.4	Marketing Executive	56
3.1.4.5	Customer Service	58
3.1.4.6	Technical Support (System Administrator)	60
3.2	Tata Laksana Sistem yang Berjalan	63
3.2.1	Proses Bisnis dan Rich Picture yang berjalan.....	63
3.3	Tata Laksana Sistem yang Diusulkan.....	69
3.2.1	Proses Bisnis dan Rich Picture yang Diusulkan.....	69
3.4	Analisa Kuesioner	74
3.5	Permasalahan yang Dihadapi	88
3.6	Usulan Pemecahan Masalah	89
3.7	Hasil Wawancara	90
BAB 4 RANCANGAN SISTEM YANG DIUSULKAN		
4.1	Solusi Penyelesaian Permasalahan e-CRM	97
4.2	Class Diagram e-CRM yang Diusulkan	105
4.2.1	Classes	106
4.3	Use Case	111
4.3.1	Penjelasan Actor	113
4.3.2	Penjelasan Use Case	117
4.3.2.1	Use Case Aplikasi Front Office E-CRM BINUS CENTER SYAHDAN	117
4.3.2.2	Use Case Aplikasi Back Office BINUS CENTER SYAHDAN	120
4.4	Activity Diagram	124
4.4.1	Mengakses Website	124
4.4.2	Melakukan Registrasi	125
4.4.2.1	Melakukan Registrasi Kursus non-Binusian	125
4.4.2.2	Melakukan Registrasi Kursus untuk Binusian	126
4.4.3	Mengupdate Package Realization.....	127
4.4.4	Login Website	128
4.4.5	Mengisi Saran / Kritik	129
4.4.6	Mengisi Testimonial	130
4.4.7	Mengupdate Status Registrasi	131
4.4.8	<i>Tell Your Friend</i>	132
4.4.9	Memberi/Menerima Saran dan Kritik.....	133
4.4.10	Mengakses Forum Diskusi	134
4.4.11	Mengirim Ucapan	135
4.4.12	Mengupdate News	136
4.4.13	Konfirmasi Sertifikat	137

4.4.14	Maintenance Forum Diskusi.....	138
4.5	Spesifikasi Basis Data	139
4.6	Rancangan Layar Front Office (Unlogged)	151
4.6.1	Rancangan Halaman Home	151
4.6.2	Rancangan Layar Product Catalog	152
4.6.2.1	Rancangan Layar Short Course	153
4.6.2.2	Rancangan Layar Special Class	154
4.6.2.3	Rancangan Authorized Training	155
4.6.2.4	Rancangan Layar Computer Student	156
4.6.2.5	Rancangan Layar Workshop	157
4.6.2.6	Rancangan Layar SAP	158
4.6.3	Rancangan Layar <i>Tell Your Friend</i>	159
4.6.4	Rancangan Layar <i>Schedule Detail</i>	160
4.6.5	Rancangan Layar Registrasi	161
4.6.6	Rancangan Layar Contact Us	162
4.6.7	Rancangan Layar FAQ	163
4.6.8	Rancangan Layar <i>About Us</i>	164
4.6.9	Rancangan Layar <i>Testimonial</i>	165
4.6.10	Rancangan Layar <i>Forgot Password</i>	166
4.6.11	Rancangan Layar <i>Get Password</i>	167
4.7	Rancangan Layar Front Office (Logged)	168
4.7.1	Rancangan Layar Home	168
4.7.2	Rancangan Layar Product Catalog	169
4.7.2.1	Rancangan Layar Short Course	170
4.7.2.2	Rancangan Layar Special Class	171
4.7.2.3	Rancangan Authorized Training	172
4.7.2.4	Rancangan Layar Computer Student	173
4.7.2.5	Rancangan Layar Workshop	174
4.7.2.6	Rancangan Layar SAP	175
4.7.3	Rancangan Layar <i>Schedule Detail</i>	176
4.7.4	Rancangan Layar <i>Tell Your Friend</i>	177
4.7.5	Rancangan Layar Forum Diskusi	178
4.7.6	Rancangan Layar Forum Detail	179
4.7.7	Rancangan Layar Saran dan Kritik	180
4.7.9	Rancangan Layar Contact Us	181
4.7.10	Rancangan Layar FAQ	182
4.7.11	Rancangan Layar About Us	183
4.7.12	Rancangan Layar Testimonial	184
4.8	Rancangan Layar untuk Back Office	185
4.8.1	Rancangan Layar Control Panel Package Realization – Administrator	185
4.8.2	Rancangan Layar Control Panel News Updater – Administrator	186
4.8.3	Rancangan Layar Control Panel Calendar – Administrator	187
4.8.4	Rancangan Layar Control Panel Testimonial – <i>Customer Service</i>	188
4.8.5	Rancangan Layar Control Panel Payment Request – <i>Customer Service</i>	189

4.8.6 Rancangan Layar Control Panel Saran dan Kritik – <i>Customer Service</i>	190
4.8.7 Rancangan Layar Control Reply Panel Saran dan Kritik – <i>Customer Service</i>	191
4.8.8 Rancangan Layar Control Reply Panel Certificate Notification – <i>Customer Service</i>	192
4.8.9 Rancangan Layar Control Reply Panel Report-Administrator.....	193
4.9 Struktur Menu	194
4.9.1 Rancangan Struktur Menu – Unlogged	194
4.9.2 Rancangan Struktur Menu – Logged	195
4.9.3 Rancangan Struktur Menu – Customer Service	196
4.9.4 Rancangan Struktur Menu – Administrator	197
4.11 Navigation Diagram	198
4.10 Rencana Implementasi	201
4.10.1 Kebutuhan Implementasi	201
4.10.2 Kebutuhan Perangkat Keras	201
4.10.3 Kebutuhan Perangkat Lunak	201
4.10.4 Kebutuhan Jaringan	202
4.11 Development Plan	202
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	203
5.2 Saran	204
DAFTAR PUSTAKA	205
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	207
LAMPIRAN	210

DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 4.1	<i>Actor Spesification</i> untuk <i>Customer Service</i>	113
Tabel 4.2	<i>Actor Spesification</i> untuk Administrator	114
Tabel 4.3	<i>Actor Spesification</i> untuk Calon Peserta	115
Tabel 4.4	<i>Actor Spesification</i> untuk Peserta	116
Tabel 4.5	<i>Actor Spesification</i> untuk Instruktur	117
Tabel 4.6	Spesifikasi basis data untuk MsUser	139
Tabel 4.7	Spesifikasi basis data untuk TrRegistration	140
Tabel 4.8	Spesifikasi basis data untuk TrPaymentRequest	141
Tabel 4.9	Spesifikasi basis data untuk TrPackageRealization	141
Tabel 4.10	Spesifikasi basis data untuk MsProductCatalog	143
Tabel 4.11	Spesifikasi basis data untuk MsNews	143
Tabel 4.12	Spesifikasi basis data untuk ThreadHeader	144
Tabel 4.13	Spesifikasi basis data untuk ThreadDetail	145
Tabel 4.14	Spesifikasi basis data untuk MsUser	146
Tabel 4.15	Spesifikasi basis data untuk ContactUs	147
Tabel 4.16	Spesifikasi basis data untuk SaranKritik	148
Tabel 4.17	Spesifikasi basis data untuk Testimonial	149
Tabel 4.18	Spesifikasi basis data untuk Calendar	150
Tabel 4.19	<i>Development Plan</i>	202

DAFTAR GAMBAR

	Halaman	
Gambar 2.1	Tiga Fase CRM	27
Gambar 2.2	Aktor	40
Gambar 2.3	Use Case	40
Gambar 2.4	Partisipasi	41
Gambar 2.5	Use Case Group	41
Gambar 2.6	<i>Initial State</i>	43
Gambar 2.7	<i>State</i>	44
Gambar 2.8	Transisi	44
Gambar 2.9	<i>Final State</i>	44
Gambar 3.1	Struktur Organisasi BINUS CENTER SYAHDAN	48
Gambar 3.2	Rich Picture Sistem yang Berjalan	68
Gambar 3.3	Rich Picture Sistem yang Diusulkan	73
Gambar 4.1	Arsitektur CRM	97
Gambar 4.2	Class Diagram	109
Gambar 4.3	Usecase Aplikasi <i>Front Office</i> E-CRM BINUS CENTER SYAHDAN	111
Gambar 4.4	Usecase Aplikasi <i>Back Office</i> E-CRM BINUS CENTER SYAHDAN	112
Gambar 4.5	Activity Diagram Mengakses Website	124
Gambar 4.6	Activity Diagram Registrasi Kursus Non Binusian	125
Gambar 4.7	Activity Diagram Registrasi Kursus untuk Binusian	126
Gambar 4.8	Activity Diagram Mengupdate <i>Package Realization</i>	127
Gambar 4.9	Activity Diagram Login Website	128
Gambar 4.10	Activity Diagram Mengisi Saran / Kritik	129
Gambar 4.11	Activity Diagram Mengisi Testimonial	130
Gambar 4.12	Activity Diagram Mengupdate Status Registrasi	131
Gambar 4.13	Activity Diagram Tell your Friend	132
Gambar 4.14	Activity Diagram Memberi / Menerima Saran dan kritik	133
Gambar 4.15	Activity Diagram Mengakses Forum Diskusi	134
Gambar 4.16	Activity Diagram Membuat Calendar	135
Gambar 4.17	Activity Diagram Mengupdate News	136
Gambar 4.18	Activity Diagram Konfirmasi Sertifikat	137
Gambar 4.19	Activity Diagram Maintenance Forum Diskusi	138
Gambar 4.20	Rancangan Layar Home	151
Gambar 4.21	Product Catalog	152
Gambar 4.22	Product Catalog – Short Course	153
Gambar 4.23	Product Catalog – Special Class	154
Gambar 4.24	Product Catalog – Authorized Training	155
Gambar 4.25	Product Catalog – Computer for Student	156
Gambar 4.26	Product Catalog – Workshop	157

Gambar 4.28	Product Catalog – SAP	158
Gambar 4.29	Rancangan Layar Tell Your Friend	159
Gambar 4.30	Rancangan Layar Schedule Detail	160
Gambar 4.31	Rancangan Layar Registrasi Non Binusian	161
Gambar 4.32	Rancangan Layar Contact Us	162
Gambar 4.33	Rancangan Layar FAQ	163
Gambar 4.34	Rancangan Layar About Us	164
Gambar 4.35	Rancangan Layar Testimonial	165
Gambar 4.36	Rancangan Layar Forgot Password	166
Gambar 4.37	Rancangan Layar Get Password	167
Gambar 4.38	Rancangan Layar Home (Login)	168
Gambar 4.39	Rancangan Layar Product Catalog	169
Gambar 4.40	Rancangan Layar Product Catalog – Short Course	170
Gambar 4.41	Rancangan Layar Product Catalog – Special Class	171
Gambar 4.42	Rancangan Layar Product Catalog – Authorized Training	172
Gambar 4.43	Rancangan Layar Product Catalog – Computer For Student	173
Gambar 4.44	Rancangan Layar Product Catalog – Workshop	174
Gambar 4.45	Rancangan Layar Product Catalog – SAP	175
Gambar 4.46	Rancangan Layar Schedule Detail	176
Gambar 4.47	Rancangan Layar Tell your Friend	177
Gambar 4.48	Rancangan Layar Forum Diskusi	178
Gambar 4.49	Rancangan Layar Forum Detail	179
Gambar 4.50	Rancangan Layar Saran dan Kritik	180
Gambar 4.51	Rancangan Layar Contact Us	181
Gambar 4.52	Rancangan Layar FAQ	182
Gambar 4.53	Rancangan Layar About Us	183
Gambar 4.54	Rancangan Layar Testimonial	184
Gambar 4.55	Rancangan Layar Control Panel Package Realization – Administrator	185
Gambar 4.56	Rancangan Layar Control Panel News Updater – Administrator	186
Gambar 4.57	Rancangan Layar Control Panel Calendar – Administrator	187
Gambar 4.58	Rancangan Layar Control Panel Testimonial – <i>Customer Service</i>	188
Gambar 4.59	Rancangan Layar Control Panel Payment Request – <i>Customer</i>	189
Gambar 4.60	Rancangan Layar Control Panel Saran dan Kritik – <i>Customer</i>	190
Gambar 4.61	Rancangan Layar Control Panel Reply Saran dan Kritik – <i>Customer Service</i>	191
Gambar 4.62	Rancangan Layar Control Panel Certificate Notification– <i>Customer Service</i>	192
Gambar 4.63	Rancangan Layar Control Panel Report - <i>Administrator</i>	193
Gambar 4.64	Struktur Menu – Unlogged	194
Gambar 4.65	Struktur Menu – Logged	195
Gambar 4.66	Struktur Menu – Customer Service	196

Gambar 4.67	Struktur Menu – Administrator	197
Gambar 4.68	Navigation Diagram Front Office	198
Gambar 4.69	Navigation Diagram Back Office Customer Service	199
Gambar 4.70	Navigation Diagram Back Office Administrator	200
Gambar 4.71	Topologi BINUS CENTER SYAHDAN	202

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
WINDOWS FRONT OFFICE (UNLOGGED)	L- 1
Windows Home	L- 1
Windows Product Catalog	L- 2
Windows Product Catalog – Short Course	L- 3
Windows Product Catalog – Special Class	L- 3
Windows Product Catalog – Authorized Training	L- 4
Windows Product Catalog – Workshop	L- 4
Windows Product Catalog – Computer For Student	L- 5
Windows Product Catalog – SAP	L- 5
Windows Product Catalog- Schedule Detail	L- 6
Windows Product Catalog- Schedule Detail - Description	L- 6
Windows Tell Your Friends	L- 7
Windows Tell Your Friends Confirmation	L- 8
Windows Registration Form Non Binusian	L- 9
Windows Registration Form Non Binusian - Confirmation	L- 10
Windows Contact Us	L- 11
Windows Contact Us Confirmation	L- 12
Windows FAQ-1	L- 13
Windows FAQ-2	L- 14
Windows About Us	L- 15
Windows Forgot Password	L- 16
Windows Get Password	L- 16
Tampilan Email yang diterima User (Forgot/Get Password)	L- 17
Tampilan Email yang diterima User (Password Reminder)	L- 18
Tampilan Email yang diterima User (Ucapan Hari Raya)	L- 19
Tampilan Email yang diterima User (Birthday Greeting)	L- 20
FRONT OFFICE (LOGGED)	L- 21
Windows Home	L- 21
Windows Product Catalog	L- 22
Windows Product Catalog- Short Course	L- 22
Windows Product Catalog – Special Class	L- 23
Windows Product Catalog – Authorized Training	L- 23
Windows Product Catalog- Computer For Student	L- 24
Windows Product Catalog- SAP	L- 24
Windows Product Catalog- Workshop	L- 25
Windows Product Catalog – Schedule Detail	L- 26
Windows Product Catalog- Schedule Detail - Description	L- 26
Windows Registration Form Binusian	L- 27

Windows Registration Form Binusian - Confirmation	L-	27
Windows Tell your Friend	L-	28
Windows Tell your Friend – Confirmation	L-	29
Tampilan Email yang diterima User (Tell your Friend)	L-	29
Windows Saran dan Kritik	L-	30
Windows Saran dan Kritik –Saved	L-	30
Windows Saran dan Kritik- Confirmation	L-	31
Tampilan Email yang diterima User (Reply Saran/Kritik)	L-	31
Windows Contact Us	L-	32
Windows FAQ-1	L-	33
Windows FAQ-2	L-	34
Windows About Us	L-	35
Windows Testimonial	L-	36
Windows Testimonial – Confirmation	L-	37
Windows Forum Header	L-	38
Windows Forum Detail	L-	38
Windows Forum - New Topic	L-	39
Windows Forum - New Topic – Confirmation	L-	39
BACK OFFICE - ADMINISTRATOR	L-	40
Windows Main Control Panel Administrator	L-	40
Windows Control Panel Administrator News Updater	L-	40
Windows Control Panel Administrator News Updater Confirmation	L-	41
Tampilan Email yang diterima User (News)	L-	41
Windows Control Panel Administrator Package Realization	L-	42
Windows Control Panel Administrator Package Realization - Confirmation	L-	43
Windows Control Panel Administrator Calendar	L-	44
Windows Control Panel Administrator Calendar - Confirmation	L-	44
BACK OFFICE – CUSTOMER SERVICE	L-	45
Windows Control Panel Customer Service	L-	45
Windows Control Panel Customer Service - Testimonial	L-	45
Windows Control Panel Customer Service – Testimonial – Rejected Confirmation	L-	46
Windows Control Panel Customer Service – Testimonial – Approved Confirmation	L-	46
Windows Control Panel Customer Service Payment Request	L-	47
Windows Control Panel Customer Service Payment Request Detail	L-	48
Windows Control Panel Customer Service Saran & Kritik	L-	49
Windows Control Panel Customer Service Saran & Kritik - Print	L-	50
Windows Control Panel Customer Service Reply Saran & Kritik	L-	51
Windows Control Panel Customer Service Konfirmasi Sertifikat	L-	52
Tampilan Email yang diterima oleh User (Konfirmasi Sertifikat)	L-	52

Tampilan Email yang diterima oleh User (Registration Confirmation)	L-	53
Tampilan Email yang diterima oleh User (Class Schedule Notification)	L-	54
Tampilan Email yang diterima oleh User (Class Cancelled Notification)	L-	55
Tampilan Email yang diterima oleh User (Incoming Class Notification)	L-	56
Tampilan Email yang diterima oleh Customer Service(Contact Us)	L-	57
Window Control Panel Report - Administrator	L-	58
LAMPIRAN KUESIONER	L-	59
LAMPIRAN SURAT SURVEY	L-	63