

Jurusan Sistem Informasi  
Skripsi Sarjana Komputer  
Semester Ganjil 2004/2005

**ANALISIS DAN PERANCANGAN E-CRM PADA PT. MODERN  
PUTRAINDONESIA (FUJI IMAGE PLAZA)**

Henny Hartono (0500544781)

Yovita Indra (0500547285)

Henri (0500550866)

Kelas : 09 PEM / 7

**Abstrak**

Tujuan penelitian yang diadakan penulis adalah untuk merancang suatu sistem e-CRM yang dapat memberikan fungsi/fitur personal serta nilai lebih bagi pelanggan dalam bertransaksi dengan perusahaan.

Metodologi yang digunakan dalam penelitian adalah studi kepustakaan (mempelajari literature/artikel) serta penelitian lapangan (kuesioner dan wawancara).

Hasil yang dicapai dari penelitian ini ialah diperolehnya informasi personal mengenai pelanggan perusahaan sehingga perusahaan dapat memberikan fokus lebih untuk memberikan pelayanan *one to one* kepada pelanggan sehingga harapan pelanggan dapat senantiasa terpenuhi.

Kesimpulan yang dapat diambil adalah dengan diterapkannya sistem e-CRM, maka pelanggan lebih mudah untuk melakukan kontak dengan perusahaan tanpa dibatasi waktu dan tempat (dapat melakukan akses kapanpun dalam 7 x 24 dari manapun).

**Kata Kunci : CRM, Pelanggan, Pelayanan, Personal**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala RahmatNya, sehingga penulisan skripsi yang berjudul "Analisis dan Perancangan E-CRM pada PT. Modern PutraIndonesia (Fuji Image Plaza)" dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan jenjang studi Strata-I di Universitas Bina Nusantara Jakarta.

Walaupun tugas membuat skripsi ini terasa berat, namun berkat kasih setia Tuhan dan bimbingan para dosen, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan oleh penulis walaupun masih jauh dari kesempurnaan.

Pada kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan memberi dorongan dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada :

1. Ibu Th. Widia S. (Alm), selaku mantan Rektor Universitas Bina Nusantara.
2. Bapak Ir. Harjanto Prabowo, MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Bapak Siswono, S. Kom, MM selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi dan Pembimbing Skripsi.
4. Orang tua yang telah banyak memberi dorongan moral dan materi serta doa.
5. Bapak Lendy Susanto, selaku Presiden Direktur PT. Modern PutraIndonesia yang telah memberikan ijin dalam melakukan survey.
6. Ibu Julian, selaku Manager EDP PT. Modern PutraIndonesia yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membantu penulis.

7. Bapak Heru, selaku Manager Marketing PT. Modern PutraIndonesia yang telah banyak memberi masukan kepada penulis.
8. Bapak Firmansyah, selaku Manager Operasional PT. Modern PutraIndonesia yang telah banyak memberikan informasi mengenai permasalahan yang sering terjadi dalam operasional toko FIP.
9. Bapak Idil, selaku pramuniaga toko FIP yang telah banyak membantu memberikan penjelasan tentang proses bisnis di toko FIP.
10. Para pelanggan toko FIP yang telah menyediakan waktunya untuk mengisi questioner.
11. Semua pihak yang telah memberi nasehat, bantuan, dan semangat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk dijadikan masukan dalam perbaikan dan pengembangan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jakarta, Januari 2005

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul Luar .....	i
Halaman Judul Dalam .....	ii
Halaman Persetujuan Hardcover .....	iii
Abstrak .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi .....	vii
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xvi
Daftar Lampiran .....	xxi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Ruang Lingkup .....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat .....	3
1.4 Metodologi Penelitian .....	4
1.5 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB 2 LANDASAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
2.1 Kepuasan Pelanggan .....	7
2.1.1 Pengertian Pelanggan .....	7
2.1.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	7
2.1.3 Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan .....	8
2.2 Pemasaran .....	9
2.2.1 Pengertian Pemasaran .....	9

2.2.2	Strategi Pemasaran .....	9
2.2.3	Konsep Sukses Pemasaran .....	10
2.2.4	Pemasaran Internet .....	10
2.3	Teori IMK (Interaksi Manusia dan Komputer) .....	11
2.3.1	Pengertian IMK .....	11
2.3.2	Delapan Aturan Emas Perancangan Dialog .....	12
2.4	Metode Analisis .....	14
2.4.1	Analisis SWOT .....	14
2.4.1.1	Matriks SWOT .....	15
2.5	Alat Bantu Perancangan Sistem .....	16
2.5.1	<i>Rich Picture</i> .....	16
2.5.2	<i>Use Case Diagram</i> .....	17
2.5.3	<i>Navigation Diagram</i> .....	18
2.6	CRM .....	19
2.6.1	Pengertian CRM .....	19
2.6.2	Tahapan CRM .....	20
2.6.3	Komponen Penentu Keberhasilan CRM .....	21
2.6.4	Model CRM .....	22
2.6.5	Manfaat CRM .....	23
2.6.6	Aktifitas Utama Konsep CRM .....	24
2.7	E-CRM .....	29
2.7.1	Pengertian e-CRM .....	29
2.7.2	Keunggulan e-CRM .....	30
<b>BAB 3</b>	<b>ANALISIS SISTEM YANG BERJALAN .....</b>	<b>32</b>
3.1	Riwayat Perusahaan .....	32

3.1.1	Struktur Organisasi .....	35
3.1.2	Pembagian Tugas dan Wewenang .....	36
3.2	Proses Bisnis yang Sedang Berjalan .....	41
3.2.1	<i>Rich Picture</i> untuk Proses Transaksi di Toko FIP .....	41
3.2.2	<i>Rich Picture</i> untuk Saran dan Keluhan Pelanggan .....	44
3.3	<i>Use Case</i> yang Sedang Berjalan .....	45
3.3.1	<i>Use Case</i> Sistem Prosedur Bisnis di Toko FIP .....	45
3.3.2	<i>Use Case</i> Sistem Pembelian .....	45
3.3.3	<i>Use Case Login</i> .....	46
3.3.4	<i>Use Case</i> Pembayaran .....	48
3.3.5	<i>Use Case Logout</i> .....	50
3.3.6	<i>Use Case</i> Saran dan Keluhan .....	51
3.4	Basis Data yang Sedang Berjalan .....	52
3.5	Analisis SWOT dari Toko FIP .....	63
3.6	Masalah yang Dihadapi .....	68
3.7	Usulan Pemecahan Masalah .....	68
<b>BAB 4</b>	<b>RANCANGAN SISTEM YANG DIUSULKAN .....</b>	<b>71</b>
4.1	Usulan Prosedur yang Baru .....	71
4.1.1	Usulan <i>Membercard</i> yang Diajukan .....	73
4.2	<i>Case</i> Sistem yang Diusulkan di Toko FIP .....	74
4.2.1	Proses <i>Use Case</i> Melakukan Pendaftaran .....	75
4.2.2	Proses <i>Use Case</i> Melakukan <i>Login</i> .....	78
4.2.3	Proses <i>Use Case</i> melakukan Transaksi .....	81
4.2.4	Proses <i>Use Case</i> <i>Menshare</i> Album .....	91
4.2.5	Proses <i>Use Case</i> Mengakses Informasi .....	92

4.2.5.1 Sub Proses <i>Use Case</i> Mengakses Informasi	
Produk .....	93
4.2.5.2 Sub Proses <i>Use Case</i> Mengakses Informasi	
Histori Transaksi .....	95
4.2.5.3 Sub Proses <i>Use Case</i> Mengakses Informasi	
Selain Produk .....	100
4.2.5.4 Sub Proses <i>Use Case</i> Mengakses Informasi	
Pelanggan .....	115
4.2.6 Proses <i>Use Case</i> Melakukan Pencarian .....	118
4.2.7 Proses <i>Use Case</i> Mengikuti Komunitas .....	122
4.2.8 Proses <i>Use Case</i> Mengajukan Pertanyaan, Saran, dan Keluhan .....	126
4.2.9 Proses <i>Use Case Logout</i> .....	129
4.3 Rancangan Basis Data untuk Sistem yang Diusulkan .....	130
4.4 Tampilan Layar Sistem yang Diusulkan .....	147
4.4.1 Tampilan Layar End User .....	147
4.4.2 Tampilan Layar Back End .....	224
4.5 Navigasi Diagram Sistem yang Diusulkan .....	258
4.6 Rencana Implementasi .....	263
4.6.1 Spesifikasi Perangkat Keras dan Piranti Lunak .....	263
4.6.1.1 Spesifikasi Perangkat Keras .....	263
4.6.1.2 Spesifikasi Piranti Lunak .....	263
4.6.2 Jadwal Implementasi Sistem .....	264
4.7 Evaluasi Sistem .....	264
4.8 Perbandingan Website Lama dengan Website Baru .....	272

<b>BAB 5</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	176
5.1	Simpulan .....	176
5.2	Saran .....	177
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	178
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	.....	181
<b>LAMPIRAN</b>		
<b>SURAT SURVEY</b>		



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Matriks SWOT.....	16
Tabel 2.2 Deskripsi Use Case.....	18
Tabel 3.1 Deskripsi Proses Use Case Pembelian.....	45
Tabel 3.2 Deskripsi Use Case Login.....	47
Tabel 3.3 Deskripsi Use Case Pembayaran.....	48
Tabel 3.4 Deskripsi Use Case Logout.....	50
Tabel 3.5 Deskripsi Proses Saran dan Keluhan.....	51
Tabel 3.6 HdrDiscount.....	52
Tabel 3.7 DtlPemesanan.....	52
Tabel 3.8 TrPemesanan.....	52
Tabel 3.9 DtlPemesanan.....	53
Tabel 3.10 HdrPemb.....	54
Tabel 3.11 DtlPemb1.....	55
Tabel 3.12 DtlPemb2.....	55
Tabel 3.13 DtlPemb3.....	56
Tabel 3.14 MsProd.....	56
Tabel 3.15 Msplgn.....	57
Tabel 3.16 MsKartu.....	57
Tabel 3.17 HdrPromosi.....	58
Tabel 3.18 DtlPromosi1.....	58
Tabel 3.19 DtlPromosi2.....	58
Tabel 3.20 MsVoucher.....	59
Tabel 3.21 MsCaraBayar.....	59
Tabel 3.22 MsInsProses.....	59
Tabel 3.23 MsSize.....	60
Tabel 3.24 MsSatuan.....	60
Tabel 3.25 MsGroup.....	60

Tabel 3.26 MsType .....	60
Tabel 3.27 MsDept .....	61
Tabel 3.28 MsInsOrder .....	61
Tabel 3.29 MsSource .....	61
Tabel 3.30 MsMerek .....	62
Tabel 3.31 MsExpose .....	62
Tabel 3.32 MsBank .....	62
Tabel 3.33 MsListUser .....	62
Tabel 4.1 Deskripsi Proses Use Case Melakukan Pendaftaran .....	76
Tabel 4.2 Deskripsi Proses Use Case melakukan Login .....	79
Tabel 4.3 Deskripsi Sub Proses Use Case Membeli Produk .....	82
Tabel 4.4 Deskripsi Sub proses Use Case Memesan Cetak Foto .....	86
Tabel 4.5 Deskripsi Proses Use Case Menshare Album .....	91
Tabel 4.6 Deskripsi Sub Proses Use Case Mengakses Informasi Produk .....	93
Tabel 4.7 Deskripsi Sub Proses Use Case Mengakses Informasi Histori Transaksi .....	96
Tabel 4.8 Deskripsi Sub Proses Use Case Mengakses Event Calendar .....	103
Tabel 4.9 Deskripsi Sub Proses Use Case Mengakses Image .....	105
Tabel 4.10 Deskripsi Sub Proses Use Case Start Tour .....	107
Tabel 4.11 Deskripsi Sub Proses Use Case Mengakses Polling .....	108
Tabel 4.12 Deskripsi Sub Proses Use Case Menampilkan Profil Perusahaan .....	110
Tabel 4.13 Deskripsi Sub Proses Use Case Mengakses FAQ .....	110
Tabel 4.14 Deskripsi Sub Proses Use Case Mengakses Help .....	111
Tabel 4.15 Deskripsi Sub Proses Use Case Mengakses Informasi Voucher ...	112
Tabel 4.16 Deskripsi Sub Proses Use Case Mengakses Syarat dan Kebijakan .....	113
Tabel 4.17 Deskripsi Sub Proses Use Case Mengakses Cara Belanja .....	113
Tabel 4.18 Deskripsi Sub Proses Use Case Mengakses Partnership .....	114
Tabel 4.19 Deskripsi Sub Proses Use Case Mengakses Situs Map .....	114
Tabel 4.20 Deskripsi Sub Proses Use Case Mengakses Informasi Pelanggan .....	115
Tabel 4.21 Deskripsi Sub Proses Use Case Mencari Pelanggan .....	119
Tabel 4.22 Deskripsi Sub Proses Use Case Mencari Produk .....	119

Tabel 4.23 Deskripsi Sub Proses Use Case Mencari Situs .....	121
Tabel 4.24 Deskripsi Sub Proses Use Case Mengisi Guest Book .....	122
Tabel 4.25 Deskripsi Sub Proses Use Case Mengikuti forum .....	124
Tabel 4.26 Deskripsi Sub Proses Use Case Merekomendasikan Situs .....	125
Tabel 4.27 Deskripsi Proses Use Case Mengakses Pertanyaan, Saran dan Keluhan .....	126
Tabel 4.28 Deskripsi Proses Use Case Melakukan Logout .....	129
Tabel 4.29 MsBrg .....	130
Tabel 4.30 Dept .....	130
Tabel 4.31 Kategori .....	130
Tabel 4.32 DtlSpec .....	131
Tabel 4.33 DtlKamFim .....	131
Tabel 4.34 DtlKamDig .....	132
Tabel 4.35 DtlHP .....	133
Tabel 4.36 DtlHandyCam .....	133
Tabel 4.37 MsPign .....	134
Tabel 4.38 MsNonMember .....	135
Tabel 4.39 Utama .....	135
Tabel 4.40 Reply .....	136
Tabel 4.41 Keranjang .....	136
Tabel 4.42 Transaksi .....	137
Tabel 4.43 KeranjCetak .....	137
Tabel 4.44 TransCetak .....	137
Tabel 4.45 MyAlbum .....	138
Tabel 4.46 MyAlbumShare .....	138
Tabel 4.47 Files .....	139
Tabel 4.48 ECards .....	139
Tabel 4.49 FilesCalendar .....	140
Tabel 4.50 FilesCards .....	140
Tabel 4.51 FilesFrames .....	141
Tabel 4.52 FilesImg .....	141

Tabel 4.53 Polling.....	142
Tabel 4.54 FAQ .....	142
Tabel 4.55 ContactUs .....	142
Tabel 4.56 Entries .....	143
Tabel 4.57 Comment .....	143
Tabel 4.58 UserLog .....	144
Tabel 4.59 Message .....	144
Tabel 4.60 Public_Hols .....	144
Tabel 4.61 Calendar_Config.....	145
Tabel 4.62 Perbandingan Website Lama dengan Website Baru .....	272

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Tiga Tahap CRM .....	21
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Modern PutaIndonesia .....	35
Gambar 3.2 Rich Picture untuk Proses Bisnis Transaksi di Toko FIP .....	41
Gambar 3.3 Rich Picture untuk Saran dan Keluhan Pelanggan .....	44
Gambar 3.4 Use Case Sistem Proses Bisnis di toko FIP .....	45
Gambar 3.5 Use Case Pembelian .....	45
Gambar 3.6 Use Case Login .....	47
Gambar 3.7 Use Case Pembayaran .....	48
Gambar 3.8 Use Case Logout .....	50
Gambar 3.9 Use Case Saran dan Keluhan .....	51
Gambar 4.1 Diagram Use Case Rancangan Proses Bisnis yang Baru .....	75
Gambar 4.2 Diagram Use Case Melakukan Pendaftaran .....	76
Gambar 4.3 Diagram Use Case Melakukan Login .....	79
Gambar 4.4 Diagram Use Case Melakukan Transaksi .....	82
Gambar 4.5 Diagram Use Case Menshare Album .....	91
Gambar 4.6 Diagram Use Case Mengakses Informasi .....	93
Gambar 4.7 Diagram Use Case Menampilkan Informasi Lain Selain Produk .....	103
Gambar 4.8 Diagram Use Case Melakukan Pencarian .....	118
Gambar 4.9 Diagram Use Case Mengisi Guest Book .....	122
Gambar 4.10 Diagram Use Case Mengakses Pertanyaan, Saran dan Keluhan .....	126
Gambar 4.11 Use Case Melakukan Logout .....	129
Gambar 4.12 Tampilan Layar Default .....	147
Gambar 4.13 Tampilan Layar Home .....	148
Gambar 4.14 Tampilan Layar Home Isi Polling .....	149
Gambar 4.15 Tampilan Layar Calendar Event 1 .....	150
Gambar 4.16 Tampilan Layar Calendar Event 2 .....	151
Gambar 4.17 Tampilan Layar Lupa Password 1 .....	152

Gambar 4.18 Tampilan Layar Lipa Password 2 .....	153
Gambar 4.19 Tampilan Layar Register 1 .....	154
Gambar 4.20 Tampilan Layar Register 2 .....	155
Gambar 4.21 Tampilan Layar Register 3 .....	156
Gambar 4.22 Tampilan Layar Syarat dan Kebijakan .....	157
Gambar 4.23 Tampilan Layar Cara Belanja .....	158
Gambar 4.24 Tampilan Layar Partnership .....	159
Gambar 4.25 Tampilan Layar Map Site .....	160
Gambar 4.26 Tampilan Layar Profile 1 .....	161
Gambar 4.27 Tampilan Layar Profile 2 .....	162
Gambar 4.28 Tampilan Layar Rekomendasikan .....	163
Gambar 4.29 Tampilan Layar Guest Book .....	164
Gambar 4.30 Tampilan Layar Isi Guest Book .....	165
Gambar 4.31 Tampilan Layar FAQ .....	166
Gambar 4.32 Tampilan Layar Jawaban FAQ .....	167
Gambar 4.33 Tampilan Layar Help .....	168
Gambar 4.34 Tampilan Layar Contact Us .....	169
Gambar 4.35 Tampilan Layar Lokasi FIP .....	170
Gambar 4.36 Tampilan Layar Start Tour .....	171
Gambar 4.37 Tampilan Layar Produk Departement .....	172
Gambar 4.38 Tampilan Layar Produk Best Selling .....	173
Gambar 4.39 Tampilan Layar Produk Best Offer .....	174
Gambar 4.40 Tampilan Layar Produk Description .....	175
Gambar 4.41 Tampilan Layar Produk Spesification .....	176
Gambar 4.42 Tampilan Layar Produk Accessories .....	177
Gambar 4.43 Tampilan Layar Produk Comment .....	178
Gambar 4.44 Tampilan Layar Cari Produk .....	179
Gambar 4.45 Tampilan Layar Masukkan ke Keranjang Belanja .....	180
Gambar 4.46 Tampilan Layar Keranjang Belanja .....	181
Gambar 4.47 Tampilan Layar Penggunaan Voucher Belanja .....	182
Gambar 4.48 Tampilan Layar Transaksi Produk .....	183

Gambar 4.49 Tampilan Layar Konfirmasi Transaksi Produk .....	184
Gambar 4.50 Tampilan Layar Cari produk .....	185
Gambar 4.51 Tampilan Layar Camera Finder .....	186
Gambar 4.52 Tampilan Layar Camera Result .....	187
Gambar 4.53 Tampilan Layar Tips Camera .....	188
Gambar 4.54 Tampilan Layar My Album .....	189
Gambar 4.55 Tampilan Layar Buat Album Baru .....	190
Gambar 4.56 Tampilan Layar Share Album .....	191
Gambar 4.57 Tampilan Layar Upload Foto 1 .....	192
Gambar 4.58 Tampilan Layar Upload Foto 2a .....	193
Gambar 4.59 Tampilan Layar Upload Foto 2b .....	194
Gambar 4.60 Tampilan Layar Upload Foto 3 .....	195
Gambar 4.61 Tampilan Layar My Foto 1 .....	196
Gambar 4.62 Tampilan Layar My Foto 2a .....	197
Gambar 4.63 Tampilan Layar My Foto 2b .....	198
Gambar 4.64 Tampilan Layar Tambah Border .....	199
Gambar 4.65 Tampilan Layar Tambah Calendar .....	200
Gambar 4.66 Tampilan Layar Tambah Cards .....	201
Gambar 4.67 Tampilan Layar Tambah Teks 1 .....	202
Gambar 4.68 Tampilan Layar Tambah Teks 2 .....	203
Gambar 4.69 Tampilan Layar Send as E-Card 1 .....	204
Gambar 4.70 Tampilan Layar Send as E-Card 2 .....	205
Gambar 4.71 Tampilan Layar Cetak Foto .....	206
Gambar 4.72 Tampilan Layar Pesanan Cetak Foto .....	207
Gambar 4.73 Tampilan Layar Update Jumlah Foto .....	208
Gambar 4.74 Tampilan Layar Transaksi Cetak .....	209
Gambar 4.75 Tampilan Layar Transaksi Cetak Member .....	210
Gambar 4.76 Tampilan Layar Penggunaan Voucher Belanja .....	211
Gambar 4.77 Tampilan Layar Konfirmasi Transaksi Cetak .....	212
Gambar 4.78 Tampilan Layar Rekomendasi Produk .....	213
Gambar 4.79 Tampilan Layar Keterangan Voucher Belanja .....	214

Gambar 4.80 Tampilan Layar My Profile .....	215
Gambar 4.81 Tampilan Layar Ganti Password 1 .....	216
Gambar 4.82 Tampilan Layar Ganti Password 2 .....	217
Gambar 4.83 Tampilan Layar Edit My Profile .....	218
Gambar 4.84 Tampilan Layar Histori Transaksi .....	219
Gambar 4.85 Tampilan Layar Forum .....	220
Gambar 4.86 Tampilan Layar Reply Forum .....	221
Gambar 4.87 Tampilan Layar Contact Us Member .....	222
Gambar 4.88 Tampilan Layar Jawaban Pertanyaan .....	223
Gambar 4.89 Tampilan Layar Index Administrator .....	224
Gambar 4.90 Tampilan Layar Calendar Event Administrator .....	225
Gambar 4.91 Tampilan Layar Daftar Calendar Event Administrator .....	226
Gambar 4.92 Tampilan Layar Edit Event .....	227
Gambar 4.93 Tampilan Layar Edit Holiday .....	228
Gambar 4.94 Tampilan Layar Front Image .....	229
Gambar 4.95 Tampilan Layar Stuffs Image .....	230
Gambar 4.96 Tampilan Layar Daftar Transaksi Produk 1 .....	231
Gambar 4.97 Tampilan Layar Daftar Transaksi Produk 2 .....	232
Gambar 4.98 Tampilan Layar Update Status Transaksi Produk .....	233
Gambar 4.99 Tampilan Layar Daftar Transaksi Cetak 1 .....	234
Gambar 4.100 Tampilan Layar Daftar Transaksi Cetak 2 .....	235
Gambar 4.101 Tampilan Layar Daftar Transaksi Cetak 3 .....	236
Gambar 4.102 Tampilan Layar Update Status Transaksi Cetak .....	237
Gambar 4.103 Tampilan Layar Daftar Pelanggan .....	238
Gambar 4.104 Tampilan Layar Detil Data Pelanggan Member .....	239
Gambar 4.105 Tampilan Layar Insert Pelanggan 1 .....	240
Gambar 4.106 Tampilan Layar Insert Pelanggan 2 .....	241
Gambar 4.107 Tampilan Layar Cari Pelanggan .....	242
Gambar 4.108 Tampilan Layar Daftar Produk .....	243
Gambar 4.109 Tampilan Layar Update produk .....	244
Gambar 4.110 Tampilan Layar Insert Produk 1 .....	245



Gambar 4.111 Tampilan Layar Insert Produk 2 .....	246
Gambar 4.112 Tampilan Layar Insert Produk 3 .....	247
Gambar 4.113 Tampilan Layar Cari Produk .....	248
Gambar 4.114 Tampilan Layar Contact Us Administrator .....	249
Gambar 4.115 Tampilan Layar Contact Us Administrator Relpy Member ....	250
Gambar 4.116 Tampilan Layar Contact Us Administrator Reply Non Member	251
Gambar 4.117 Tampilan Layar Forum Administrator .....	252
Gambar 4.118 Tampilan Layar Forum Reply Administrator .....	253
Gambar 4.119 Tampilan Layar Guest Book Administrator .....	254
Gambar 4.120 Tampilan Layar FAQ Administrator .....	255
Gambar 4.121 Tampilan Layar Insert FAQ .....	256
Gambar 4.122 Tampilan Layar Polling Administrator .....	257
Gambar 4.123 Tampilan Layar Inscrt Folling .....	258

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Hasil Quesioner .....	L1
Wawancara dengan Manager Marketing.....	L4
Wawancara dengan Manager Operasional.....	L7
Wawancara dengan Manager EDP.....	L9
Wawancara dengan Pramuniaga .....	L10