

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

Jurusan Sistem Informasi
Program Studi Komputerisasi Akuntansi
Skripsi Sarjana Komputer
Semester Genap Tahun 2005 / 2006

ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM APLIKASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT BERBASIS WEB PT. FAJAR BUANA INTERNASIONAL

Yunica Dewi Puji 0600609832

Dian Angelina 0600610443

Dina Margaretha 0600611364

Kelas / Kelompok : 07PAA / 03

Abstrak

Tujuan penelitian adalah membantu PT. Fajar Buana Internasional dalam mengembangkan konsep CRM yang mendukung layanan terhadap pelanggan, sehingga perusahaan mampu mendapatkan pelanggan baru dan memanfaatkan informasi pelanggan guna meningkatkan nilai transaksi dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis dan metode perancangan, dimana metode analisis dilakukan dengan survei ke PT. Fajar Buana Internasional dan pembagian kuesioner ke calon pelanggan, pelanggan, dan karyawan PT. Fajar Buana Internasional. Sedangkan metode perancangan terdiri atas perancangan sistem yang diusulkan, *usecase diagram*, *activity diagram*, *sequence diagram*, *cyclic network* dan pembuatan rancang layar dan tampilan layar. Hasil yang dicapai adalah perancangan *Customer Touching Application* yang merupakan suatu aplikasi penyedia dan pengelola informasi yang dapat digunakan oleh pelanggan dalam memenuhi kebutuhan akan informasi secara cepat. Dari penerapan aplikasi diharapkan perusahaan dapat lebih menghargai pelanggannya sehingga hubungan baik dapat tercipta, yang akhirnya membawa keuntungan bagi perusahaan.

Kata Kunci :

Customer Relationship Management , WEB

PRAKATA

Puji syukur dan terima kasih kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan bimbingan-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Analisis dan Perancangan Sistem Aplikasi Customer Relationship Management Berbasis WEB PT. Fajar Buana Internasional”* dengan tepat waktu.

Skripsi ini merupakan karya ilmiah yang disusun sebagai salah satu syarat kelulusan dalam jenjang pendidikan S1 (Strata-1) pada Universitas Bina Nusantara, Jakarta.

Mengingat keterbatasan pengetahuan, maka kami menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu kami mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk mengarahkan skripsi ini ke arah kesempurnaan.

Pada kesempatan ini, kami juga 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 kesempatan kepada kami untuk menyusun skripsi ini.
3. Bapak Ir. Sablin Yusuf, MSc., M.CompSc. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Nusantara

4. Bapak Idris Gautama, S.E, S.Kom, MM selaku Ketua Program Studi Komputerisasi Akuntansi Universitas Bina Nusantara.
5. Bapak Suparto Darudiato, S.Kom., MM selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan dan memberikan saran-saran dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Hudiarto, Ir., MM selaku dosen konsultasi yang telah banyak membantu dan memberikan saran – saran dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh dosen Universitas Bina Nusantara, khususnya dosen Komputerisasi Akutansi yang membekali penulis dengan ilmu pengetahuan yang sangat berharga.
8. Bapak Eko Santoso selaku *Managing Director* dan Ibu Juliana selaku *General Manager* beserta seluruh Staff PT Fajar Buana Internasional telah memberikan kesempatan kepada kami untuk memperoleh data sehingga skripsi ini dapat tersusun.
9. Orang tua dan keluarga tercinta yang telah banyak memberikan dukungan moril maupun materil kepada kami selama penyusunan Skripsi ini.
10. Teman-teman yang telah memberikan saran dan kritiknya serta dukungan berupa moril dan materil kepada penulis.
11. Kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

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

Jakarta, 19 Januari 2006

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	xviii
Daftar Gambar	xxi
Daftar Lampiran	xxviii

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	2
1.3 Tujuan dan Manfaat	3
1.4 Metodologi Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan	5

BAB 2 LANDASAN TEORI

2.1 Internet	7
2.1.1 Sejarah Internet	7
2.1.2 Definisi Internet	7

2.1.3	WWW (<i>World Wide Web</i>)	8
2.1.4	<i>e-Business</i>	11
2.1.5	<i>e-Commerce</i>	11
2.2	Metode Analisis Sistem	
2.2.1	SWOT	13
2.2.2.	Analisis Lima Keunggulan Bersaing Perusahaan	16
2.2.3	CSF (<i>Critical Success Factor</i>)	19
2.3	<i>Tour dan Travel</i>	20
2.4	CRM	22
2.4.1	Definisi CRM	22
2.4.2	Kerangka CRM	23
2.4.3	Fase CRM	24
2.4.4	Arsitektur CRM	25
2.4.5	Tujuan CRM	26
2.4.6	Manfaat CRM	28
2.5	e-CRM	29

BAB 3 ANALISIS SISTEM CRM BERJALAN

3.1	Gambaran Umum Perusahaan	31
3.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	31
3.1.2	Struktur Organisasi	33
3.1.3	Tugas dan Wewenang	34
3.2	Tata Laksana Sistem yang sedang Berjalan	35
3.2.1	Proses Bisnis dan <i>Rich Picture</i> CRM	35

3.2.2	Sistem Basis Data yang Berjalan	41
3.3	<i>Use Case</i> dan <i>Activity Diagram</i> CRM yang Berjalan	44
3.4	Analisis Internal dan External Perusahaan	51
3.4.1	Analisis Kuesioner	51
3.4.1.1	Hasil Kuesioner Terhadap <i>Open Customers</i> maupun <i>Close Customers</i>	51
3.4.1.2	Hasil Kuesioner Karyawan	63
3.4.2	Analisis Lima Keunggulan Bersaing	67
3.4.3	Analisis SWOT	70
3.4.3.1	Analisis dan Strategi SWOT	71
3.4.3.2	Kuadran atau Strategi	74
3.4.4	Analisis CSF	79
3.5	Identifikasi Masalah	81
3.6	Pemecahan Masalah	82

BAB 4 RANCANGAN SISTEM e-CRM YANG DIUSULKAN

4.1	Solusi Penyelesaian Masalah (Usulan Prosedur yang Baru)	84
4.2	Struktur Menu	91
4.2.1	Struktur Menu untuk Aplikasi <i>Front End</i> e-CRM	91
4.2.2	Struktur Menu untuk Aplikasi <i>Back End</i> e-CRM	92
4.3	<i>Cyclic Network</i>	94
4.3.1	<i>Cyclic Network</i> untuk Aplikasi <i>Front End</i> e-CRM <i>Open Customer</i>	94
4.3.2	<i>Cyclic Network</i> untuk Aplikasi <i>Front End</i> e-CRM	

<i>Close Customer</i>	95
4.3.2 <i>Cyclic Network</i> untuk Aplikasi <i>Back End</i> e-CRM	96
4.4 <i>Class Diagram</i> e-CRM yang Diusulkan	97
4.5 <i>Use Case</i> dan <i>Activity Diagram</i> e-CRM yang Diusulkan	98
4.5.1 Sistem yang Diusulkan untuk <i>Front End</i>	98
4.5.2 Sistem yang Diusulkan untuk <i>Back End</i>	107
4.6 <i>Sequence Diagram</i> e-CRM yang Diusulkan	124
4.6.1 <i>Sequence Diagram</i> e-CRM yang Diusulkan untuk <i>Front End</i>	124
4.6.2 <i>Sequence Diagram</i> e-CRM yang Diusulkan untuk <i>Back End</i>	130
4.6.2.1 <i>Sequence Diagram</i> e-CRM yang Diusulkan <i>Back End</i> untuk <i>Admin</i>	130
4.6.2.2 <i>Sequence Diagram</i> e-CRM yang Diusulkan <i>Back End</i> untuk <i>Sales Associate</i>	138
4.7 Perancangan Basis Data <i>Customer Touching Application</i>	142
4.7.1 Rancangan Basis Data yang digunakan	142
4.8 Rancangan Layar untuk Aplikasi <i>Front End</i>	152
4.8.1 Rancangan Menu Utama	152
4.8.2 Rancangan Layar “Perkenalan”	152
4.8.3 Rancangan Layar “Tentang Kami”	153
4.8.4 Rancangan Layar “Promo”	154
4.8.5 Rancangan Layar “Promo [Kirim Ke Teman]”	165
4.8.6 Rancangan Layar “Register”	156

4.8.7	Rancangan Layar “Register [<i>Feedback Register</i>]”	157
4.8.8	Rancangan Layar “Reservasi”	157
4.8.9	Rancangan Layar “Persetujuan”	160
4.8.10	Rancangan Layar “FAQ”	161
4.8.11	Rancangan Layar “Saran & Keluhan”	162
4.8.12	Rancangan Layar “ <i>Login</i> ”	163
4.8.13	Rancangan Layar “Lupa <i>Password1</i> ”	164
4.8.14	Rancangan Layar “Lupa <i>Password2</i> ”	164
4.8.15	Rancangan Layar “Login [<i>Password</i>]”	165
4.8.16	Rancangan Layar “Menu <i>Member</i> ”	165
4.8.17	Rancangan Layar “Perkenalan” < <i>Member</i> >	166
4.8.18	Rancangan Layar “Tentang Kami” < <i>Member</i> >	167
4.8.19	Rancangan Layar “Promo” < <i>Member</i> >	168
4.8.20	Rancangan Layar “Promo [Kirim Ke Teman]” < <i>Member</i> >	169
4.8.21	Rancangan Layar “Member Get Member”< <i>Member</i> >	171
4.8.22	Rancangan Layar “Member Get Member[<i>Feedback</i>]”	171
4.8.23	Rancangan Layar “Reservasi” < <i>Member</i> >	172
4.8.24	Rancangan Layar “Permintaan <i>Tour</i> ” < <i>Member</i> >	174
4.8.25	Rancangan Layar “Persetujuan” < <i>Member</i> >	174
4.8.26	Rancangan Layar “FAQ” < <i>Member</i> >	175
4.8.27	Rancangan Layar “Saran & Keluhan” < <i>Member</i> >	176
4.8.28	Rancangan Layar “Profil” < <i>Member</i> >	177
4.8.29	Rancangan Layar “ <i>Edit Password</i> ” < <i>Member</i> >	178
4.8.30	Rancangan Layar “Detil Transaksi” < <i>Member</i> >	179

4.8.31	Rancangan Layar “Logout” <Member>	181
4.9	Rancangan Layar untuk Aplikasi <i>Back End</i>	181
4.9.1	Rancangan Menu Utama <i>Back End</i>	181
4.9.2	Rancangan Layar “Login” <i>Back End</i>	182
4.9.3	Rancangan Layar “Login [Lupa Password1]” <i>Back End</i>	183
4.9.4	Rancangan Layar “Login [Lupa Password2]” <i>Back End</i>	183
4.9.5	Rancangan Layar “Login Password” <i>Back End</i>	184
4.9.6	Rancangan Layar “Home”	185
4.9.7	Rancangan Layar “Home [Respond Reservasi]”	186
4.9.8	Rancangan Layar “Home [Respon Saran / Keluhan]”	188
4.9.9	Rancangan Layar “Home [Form Mail Saran / Keluhan]”	189
4.9.10	Rancangan Layar “Home [Daftar Respon Saran/Keluhan]”	190
4.9.11	Rancangan Layar “Promo”	190
4.9.12	Rancangan Layar “Daftar Promo [Tambah Promo]”	193
4.9.13	Rancangan Layar “Daftar Promo [Edit]”	194
4.9.14	Rancangan Layar “Daftar Halaman Promo [Tambah Halaman]”	195
4.9.15	Rancangan Layar “Daftar Halaman Promo [Edit]”	195
4.9.16	Rancangan Layar “Daftar Halaman Promo [Preview]”	196
4.9.17	Rancangan Layar “Daftar Halaman Promo [Email]”	197
4.9.18	Rancangan Layar “Daftar Item Promo [Tambah item]”	198
4.9.19	Rancangan Layar “Daftar Item Promo [Edit]”	199
4.9.20	Rancangan Layar “Daftar Item Promo [Preview]”	201
4.9.21	Rancangan Layar “Keanggotaan”	201

4.9.22 Rancangan Layar “Keanggotaan” [<i>Edit</i>]	202
4.9.23 Rancangan Layar “ <i>Chart</i> ”	204
4.9.24 Rancangan Layar “Saran & Keluhan”	205
4.9.25 Rancangan Layar “Saran & Keluhan [Tampilan Saran / Keluhan Belum Direspon]”	206
4.9.26 Rancangan Layar “Saran & Keluhan [Respon Saran / Keluhan]”	208
4.9.27 Rancangan Layar “Saran & Keluhan [<i>Form Mail</i>]”	209
4.9.28 Rancangan Layar “Profil”	210
4.9.29 Rancangan Layar “Profil [<i>Edit Password</i>]”	210
4.9.30 Rancangan Layar “Register” <i>Back End</i>	211
4.9.31 Rancangan Layar “Register [Tambah <i>User</i>]”	212
4.9.32 Rancangan Layar “ <i>Register</i> [<i>Edit User</i>]”	213
4.9.33 Rancangan Layar “ <i>Logout</i> ”	214
4.10 Rencana Implementasi	215
4.10.1 Kebutuhan Implementasi	215
4.10.2 Kebutuhan Perangkat Keras	215
4.10.3 Kebutuhan Piranti Lunak	217
4.10.4 Kebutuhan Jaringan	217
4.10.5 Perbandingan <i>Website</i>	217

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	220
--------------	-----

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN - LAMPIRAN

FOTOCOPY SURAT SURVEY

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Tabel <i>Customer</i>	41
Tabel 3.2	Tabel <i>Sales Associate</i>	42
Tabel 3.3	Tabel Pesawat	42
Tabel 3.4	Tabel Reservasi	43
Tabel 3.5	Deskripsi <i>Use Case</i> Promosi e-Mail	45
Tabel 3.6	Deskripsi <i>Use Case</i> Reservasi	46
Tabel 3.7	Deskripsi <i>Use Case</i> Ulang Tahun Pelanggan	43
Tabel 3.8	Deskripsi <i>Use Case</i> Cek Batas Waktu Visa dan Passport	48
Tabel 3.9	Analisis dan Strategi SWOT	71
Tabel 3.10	Matrix Faktor Strategi <i>Internal</i> (IFAS)	75
Tabel 3.11	Matrix Faktor Strategi Eksternal (EFAS)	77
Tabel 4.1	Deskripsi <i>Use Case Front End</i> Mendaftar Jadi <i>Member</i>	99
Tabel 4.2	Deskripsi <i>Use Case Non Member</i> Melakukan Reservasi	100
Tabel 4.3	Deskripsi <i>Use Case</i> Memberi Saran dan Keluhan	101
Tabel 4.4	Deskripsi <i>Use Case Front End</i> Melakukan <i>Login</i>	102
Tabel 4.5	Deskripsi <i>Use Case Front End Member</i> Mendaftarkan Kerabat	104
Tabel 4.6	Deskripsi <i>Use Case Member</i> Melakukan Reservasi	105
Tabel 4.7	Deskripsi <i>Use Case</i> Meminta <i>Tour</i> Baru	106
Tabel 4.8	Deskripsi <i>Use Case Front End</i> Mengubah Data Diri	107
Tabel 4.9	Deskripsi <i>Use Case Back End</i> Melakukan <i>Login</i>	110
Tabel 4.10	Deskripsi <i>Use Case</i> Mengirim Batas Waktu <i>Passport</i>	111
Tabel 4.11	Deskripsi <i>Use Case</i> Mengirim Ulang Tahun <i>Member</i>	112

Tabel 4.12	Deskripsi <i>Use Case</i> Mengupdate Promo	114
Tabel 4.13	Deskripsi <i>Use Case</i> Mengubah Status Pengajuan Anggota	116
Tabel 4.14	Deskripsi <i>Use Case</i> Mengakses <i>Chart</i>	118
Tabel 4.15	Deskripsi <i>Use Case</i> Mengubah Data Diri	119
Tabel 4.16	Deskripsi <i>Use Case</i> Melakukan Pendaftaran untuk <i>User</i> Baru	120
Tabel 4.17	Deskripsi <i>Use Case</i> Mengakses Daftar Reservasi	121
Tabel 4.18	Deskripsi <i>Use Case</i> Mengakses Daftar Permintaan <i>Tour</i>	122
Tabel 4.19	Deskripsi <i>Use Case</i> Memberi Respon Saran Keluhan	124
Tabel 4.20	Tabel <i>Customer</i>	143
Tabel 4.21	Tabel <i>Temporary Customer</i>	144
Tabel 4.22	Tabel FAQ	144
Tabel 4.23	Tabel FAQ <i>Reply</i>	145
Tabel 4.24	Tabel <i>Promo</i>	145
Tabel 4.25	Tabel <i>Promo Item</i>	146
Tabel 4.26	Tabel <i>Promo Page</i>	146
Tabel 4.27	Tabel <i>User</i>	147
Tabel 4.28	Tabel <i>Airlines</i>	147
Tabel 4.29	Tabel <i>City</i>	148
Tabel 4.30	Tabel <i>Country</i>	148
Tabel 4.31	Tabel Reservasi	149
Tabel 4.32	Tabel <i>Detail</i> Reservasi	149
Tabel 4.33	Tabel <i>Create Own Tour</i>	150
Tabel 4.34	Tabel TMPromo	150

Tabel 4.35	Tabel Hotel	151
Tabel 4.36	Tabel <i>Birthday Send</i>	151
Tabel 4.37	Tabel <i>Passport Send</i>	152

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Analisis Keunggulan Bersaing Perusahaan Menurut Porter	16
Gambar 2.2	Arsitektur CRM	26
Gambar 3.1	Struktur Organisasi PT. Fajar Buana Internasional	32
Gambar 3.2	<i>Rich Picture</i> CRM PT Fajar Buana Internasional	40
Gambar 3.3	<i>Use Case</i> CRM yang Berjalan	44
Gambar 3.4	<i>Activity Diagram</i> Promosi e-Mail	45
Gambar 3.5	<i>Activity Diagram</i> Reservasi	47
Gambar 3.6	<i>Activity Diagram</i> Ulang Tahun Pelanggan	48
Gambar 3.7	<i>Activity Diagram</i> Cek Batas Waktu Visa dan Passport	50
Gambar 3.8	Analisis Keunggulan Bersaing Perusahaan Menurut Porter	68
Gambar 3.9	Kuadran atau Strategi SWOT	78
Gambar 4.1	Arsitektur CRM	84
Gambar 4.2	Struktur Menu untuk Aplikasi <i>Front End</i> e-CRM	92
Gambar 4.3	Struktur Menu untuk Aplikasi <i>Back End</i> e-CRM	93
Gambar 4.4	<i>Cyclic Network</i> Aplikasi <i>Front End</i> e-CRM <i>Open Customer</i>	94
Gambar 4.5	<i>Cyclic Network</i> Aplikasi <i>Front End</i> e-CRM <i>Close Customer</i>	95
Gambar 4.6	<i>Cyclic Network</i> Aplikasi <i>Back End</i> e-CRM	96
Gambar 4.7	<i>Class Diagram</i> e-CRM yang Diusulkan	97
Gambar 4.8	<i>Use Case</i> <i>Front End</i> e-CRM	98
Gambar 4.9	<i>Activity Diagram</i> <i>Front End</i> Mendaftar Jadi <i>Member</i>	99
Gambar 4.10	<i>Activity Diagram</i> <i>Non Member</i> Melakukan Reservasi	100
Gambar 4.11	<i>Activity Diagram</i> Memberi Saran dan Keluhan	101

Gambar 4.12	<i>Activity Diagram Front End Melakukan Login</i>	103
Gambar 4.13	<i>Activity Diagram Front End Member Mendaftarkan Kerabat</i>	104
Gambar 4.14	<i>Activity Diagram Member Melakukan Reservasi</i>	105
Gambar 4.15	<i>Activity Diagram Meminta Tour Baru</i>	106
Gambar 4.16	<i>Activity Diagram Front End Mengubah Data Diri</i>	107
Gambar 4.17	<i>Use Case Back End e-CRM untuk Admin</i>	108
Gambar 4.18	<i>Use Case Back End e-CRM untuk Sales Associate</i>	109
Gambar 4.19	<i>Activity Diagram Back End Melakukan Login</i>	110
Gambar 4.20	<i>Activity Diagram Mengirim Batas Waktu Passport</i>	111
Gambar 4.21	<i>Activity Diagram Mengirim Ulang Tahun Member</i>	112
Gambar 4.22	<i>Activity Diagram Mengupdate Promo</i>	115
Gambar 4.23	<i>Activity Diagram Mengubah Status Pengajuan Anggota</i>	117
Gambar 4.24	<i>Activity Diagram Mengakses Chart</i>	118
Gambar 4.25	<i>Activity Diagram Mengupdate Data Diri</i>	120
Gambar 4.26	<i>Activity Diagram Melakukan Pendaftaran untuk User Baru</i>	121
Gambar 4.27	<i>Activity Diagram Mengakses Daftar Reservasi</i>	122
Gambar 4.28	<i>Activity Diagram Mengakses Daftar Permintaan Tour</i>	123
Gambar 4.29	<i>Activity Diagram Memberi Respon Saran Keluhan</i>	119
Gambar 4.30	<i>Sequence Diagram Mendaftar Jadi Member</i>	125
Gambar 4.31	<i>Sequence Diagram Non Member Melakukan Reservasi</i>	125
Gambar 4.32	<i>Sequence Diagram Member Melakukan Reservasi</i>	126
Gambar 4.33	<i>Sequence Diagram Non Member Memberi Saran dan</i>	126

	Keluhan	
Gambar 4.34	<i>Sequence Diagram Member Memberi Saran dan Keluhan</i>	127
Gambar 4.35	<i>Sequence Diagram Member Melakukan Login</i>	127
Gambar 4.36	<i>Sequence Diagram Member Mengakses Lupa Password</i>	128
Gambar 4.37	<i>Sequence Diagram Member Mendaftarkan Kerabat</i>	128
Gambar 4.38	<i>Sequence Diagram Member Meminta Tour Baru</i>	129
Gambar 4.39	<i>Sequence Diagram Member Mengubah Profil</i>	129
Gambar 4.40	<i>Sequence Diagram Member Mengubah Password</i>	130
Gambar 4.41	<i>Sequence Diagram Admin Melakukan Login</i>	131
Gambar 4.42	<i>Sequence Diagram Admin Mengakses Lupa Password</i>	131
Gambar 4.43	<i>Sequence Diagram Admin Mengirim Batas Waktu Passport</i>	132
Gambar 4.44	<i>Sequence Diagram Admin Mengirim Ulang Tahun Member</i>	132
Gambar 4.45	<i>Sequence Diagram Admin Memasukkan Item Promo Airlines</i>	133
Gambar 4.46	<i>Sequence Diagram Admin Memasukkan Item Promo Hotel</i>	133
Gambar 4.47	<i>Sequence Diagram Admin Memasukkan Item Promo Tour</i>	134
Gambar 4.48	<i>Sequence Diagram Admin Memasukkan Daftar Halaman</i>	
	Promo	134
Gambar 4.49	<i>Sequence Diagram Admin Memasukkan Daftar Promo</i>	135
Gambar 4.50	<i>Sequence Diagram Admin Mengubah Status Pengajuan</i>	
	Anggota	135
Gambar 4.51	<i>Sequence Diagram Admin Mengakses Chart</i>	136
Gambar 4.52	<i>Sequence Diagram Admin Mengubah Profil User</i>	136
Gambar 4.53	<i>Sequence Diagram Admin Mengubah Password</i>	137

Gambar 4.54	<i>Sequence Diagram Admin Melakukan Pendaftaran Untuk User Baru</i>	137
Gambar 4.55	<i>Sequence Diagram Sales Associate Melakukan Login</i>	138
Gambar 4.56	<i>Sequence Diagram Sales Associate Mengakses Lupa Password</i>	138
Gambar 4.57	<i>Sequence Diagram Sales Associate Mengakses Daftar Reservasi</i>	139
Gambar 4.58	<i>Sequence Diagram Sales Associate Mengakses Daftar Permintaan Tour</i>	139
Gambar 4.59	<i>Sequence Diagram Sales Associate Mengakses Chart</i>	140
Gambar 4.60	<i>Sequence Diagram Sales Associate Memberi Respon Saran Keluhan</i>	140
Gambar 4.61	<i>Sequence Diagram Sales Associate Mengubah Profil User</i>	141
Gambar 4.62	<i>Sequence Diagram Sales Associate Mengubah Password</i>	141
Gambar 4.63	Rancangan Layar Menu Utama	152
Gambar 4.64	Rancangan Layar “Perkenalan”	153
Gambar 4.65	Rancangan Layar “Tentang Kami “	154
Gambar 4.66	Rancangan Layar “Promo “	155
Gambar 4.67	Rancangan Layar “Promo[Kirim ke Teman]“	156
Gambar 4.68	Rancangan Layar “Register“	157
Gambar 4.69	Rancangan Layar “Register [Feedback Register] “	158
Gambar 4.70	Rancangan Layar “Reservasi “	159
Gambar 4.71	Rancangan Layar “Persetujuan “	160

Gambar 4.72	Rancangan Layar “FAQ “	161
Gambar 4.73	Rancangan Layar “Saran & Keluhan “	162
Gambar 4.74	Rancangan Layar “Login “	163
Gambar 4.75	Rancangan Layar “Login [Lupa Password1]”	164
Gambar 4.76	Rancangan Layar “Login [Lupa Password2]”	164
Gambar 4.77	Rancangan Layar “Login [Password]”	165
Gambar 4.78	Rancangan Layar Menu Utama <i>Member</i>	166
Gambar 4.79	Rancangan Layar “Perkenalan “< <i>Member</i> >	167
Gambar 4.80	Rancangan Layar “Tentang Kami “< <i>Member</i> >	168
Gambar 4.81	Rancangan Layar “Promo “< <i>Member</i> >	169
Gambar 4.82	Rancangan Layar “Promo[Kirim ke Teman]“ < <i>Member</i> >	170
Gambar 4.83	Rancangan Layar “Member Get Member”	171
Gambar 4.84	Rancangan Layar “Member Get Member[Feedback] “	172
Gambar 4.85	Rancangan Layar “Reservasi “< <i>Member</i> >	173
Gambar 4.86	Rancangan Layar “Permintaan Tour “< <i>Member</i> >	174
Gambar 4.87	Rancangan Layar “Persetujuan “< <i>Member</i> >	175
Gambar 4.88	Rancangan Layar “FAQ “< <i>Member</i> >	176
Gambar 4.89	Rancangan Layar “Saran & Keluhan “< <i>Member</i> >	177
Gambar 4.90	Rancangan Layar “Profil “< <i>Member</i> >	178
Gambar 4.91	Rancangan Layar “Edit Password” < <i>Member</i> >	179
Gambar 4.92	Rancangan Layar “Detil Transaksi “< <i>Member</i> >	180
Gambar 4.93	Rancangan Layar “Logout “< <i>Member</i> >	181
Gambar 4.94	Rancangan Menu Utama <i>Back end</i>	181

Gambar 4.95	Rancangan Layar “ <i>Login</i> ” <i>Back End</i>	182
Gambar 4.96	Rancangan Layar “Login [Lupa <i>Password1</i>]” <i>Back End</i>	183
Gambar 4.97	Rancangan Layar “Login [Lupa <i>Password2</i>]” <i>Back End</i>	184
Gambar 4.98	Rancangan Layar “Login [<i>Password</i>]” <i>Back End</i>	184
Gambar 4.99	Rancangan Layar “Home”	185
Gambar 4.100	Rancangan Layar “Home [Respon Reservasi]”	187
Gambar 4.101	Rancangan Layar “Home [Respon Saran/Keluhan]”	189
Gambar 4.102	Rancangan Layar “Home” [<i>Form Mail</i> Saran/Keluhan]”	190
Gambar 4.103	Rancangan Layar “Home [Daftar Respon Saran/Keluhan]”	190
Gambar 4.104	Rancangan Layar “Promo”	191
Gambar 4.107	Rancangan Layar “Daftar Promo [Tambah Promo]”	193
Gambar 4.108	Rancangan Layar “Daftar Promo [<i>Edit</i>]”	194
Gambar 4.109	Rancangan Layar “Daftar Halaman Promo [Tambah Halaman]”	195
Gambar 4. 110	Rancangan Layar “Daftar Halaman Promo [<i>Edit</i>]”	196
Gambar 4.111	Rancangan Layar “Daftar Halaman Promo [<i>Preview</i>]”	197
Gambar 4.112	Rancangan Layar “Daftar Halaman Promo [<i>Email</i>]”	198
Gambar 4.113	Rancangan Layar “Daftar <i>Item</i> Promo [Tambah <i>Item</i>]”	199
Gambar 4.114	Rancangan Layar “Daftar <i>Item</i> Promo [<i>Edit</i>]”	200
Gambar 4.115	Rancangan Layar “Daftar <i>Item</i> Promo [<i>Preview</i>]”	201
Gambar 4.116	Rancangan Layar “Keanggotaan”	201
Gambar 4.117	Rancangan Layar “Keanggotaan [<i>Edit</i>]”	203
Gambar 4.118	Rancangan Layar “ <i>Chart</i> ”	204

Gambar 4.119	Rancangan Layar “Saran & Keluhan”	205
Gambar 4.120	Rancangan Layar “Saran & Keluhan [Tampilan Saran / Keluhan Belum Direspon]”	207
Gambar 4.121	Rancangan Layar “Saran & Keluhan [Respon Saran/Keluhan]”	208
Gambar 4.122	Rancangan Layar “Saran & Keluhan [<i>Form Mail</i>]”	209
Gambar 4.123	Rancangan Layar “Profil”	210
Gambar 4.124	Rancangan Layar “Profil [<i>Edit Password</i>]”	211
Gambar 4.125	Rancangan Layar “ <i>Register</i> ” <i>Back End</i>	212
Gambar 4.126	Rancangan Layar “ <i>Register</i> ” [Tambah <i>User</i>]	213
Gambar 4.127	Rancangan Layar “ <i>Register</i> [<i>Edit User</i>]”	214
Gambar 4.128	Rancangan Layar “ <i>Logout</i> ”	215
Gambar 4.129	Arsitektur Jaringan	217

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner Pelanggan	L1
Kuesioner Karyawan	L5
Tampilan Layar <i>Front End</i> “Perkenalan”	L6
Tampilan Layar <i>Front End</i> “Tentang Kami”	L6
Tampilan Layar <i>Front End</i> “Promo”	L7
Tampilan Layar <i>Front End</i> “Promo [Kirim ke Teman]”	L7
Tampilan Layar <i>Front End</i> “Register”	L8
Tampilan Layar <i>Front End</i> “Register[<i>Feedback</i>]”	L8
Tampilan Layar <i>Front End</i> “Reservasi”	L9
Tampilan Layar <i>Front End</i> “Persetujuan”	L10
Tampilan Layar <i>Front End</i> “FAQ”	L11
Tampilan Layar <i>Front End</i> “Saran & Keluhan”	L12
Tampilan Layar <i>Front End</i> “Login”	L12
Tampilan Layar <i>Front End</i> “Lupa Password1”	L13
Tampilan Layar <i>Front End</i> “Lupa Password2”	L13
Tampilan Layar <i>Front End</i> “Jawaban Password	L13
Tampilan Layar <i>Front End</i> “Perkenalan”<Member>	L14
Tampilan Layar <i>Front End</i> “Tentang Kami”<Member>	L14
Tampilan Layar <i>Front End</i> “Promo Spesial”<Member>	L15
Tampilan Layar <i>Front End</i> “Promo [Kirim Ke Teman]”<Member>	L15
Tampilan Layar <i>Front End</i> “Member Get Member”<Member>	L16
Tampilan Layar <i>Front End</i> “Member Get Member[<i>Feedback</i>]”	L 16

Tampilan Layar <i>Front End</i> “Reservasi”< <i>Member</i> >	L17
Tampilan Layar <i>Front End</i> “Permintaan Tour “< <i>Member</i> >	L17
Tampilan Layar <i>Front End</i> “Profil “< <i>Member</i> >	L18
Tampilan Layar <i>Front End</i> “Edit Password”< <i>Member</i> >	L18
Tampilan Layar <i>Front End</i> “Detil Transaksi” < <i>Member</i> >	L19
Tampilan Layar <i>Back End</i> “Login”	L20
Tampilan Layar “Lupa Password1”	L20
Tampilan Layar “Lupa Password2”	L20
Tampilan Layar “Password”	L21
Tampilan Layar <i>Back End</i> “Home”	L21
Tampilan Layar <i>Back End</i> “Home [Reservasi <i>Form</i>]”	L22
Tampilan Layar <i>Back End</i> “Home [Respon Saran/Keluhan]”	L22
Tampilan Layar <i>Back End</i> “Home [<i>Form Mail</i> Saran/Keluhan]”	L23
Tampilan Layar <i>Back End</i> “Home [Daftar Respon Saran/Keluhan]”	L23
Tampilan Layar <i>Back End</i> “Promo”	L24
Tampilan Layar <i>Back End</i> “Daftar Promo [Tambah Promo]”	L24
Tampilan Layar <i>Back End</i> “Daftar Promo [<i>Edit</i>]”	L25
Tampilan Layar <i>Back End</i> “Daftar Halaman Promo [Tambah Halaman]”	L25
Tampilan Layar <i>Back End</i> “Daftar Halaman Promo [<i>Edit</i>]”	L25
Tampilan Layar <i>Back End</i> “Daftar Halaman Promo [<i>Preview</i>]”	L26
Tampilan Layar <i>Back End</i> “Daftar Halaman Promo [Kirim <i>Email</i>]”	L26
Tampilan Layar <i>Back End</i> “Daftar <i>Item</i> Promo [Tambah <i>Item</i>]”	L27
Tampilan Layar <i>Back End</i> “Daftar <i>Item</i> Promo [<i>Edit</i>]”	L27
Tampilan Layar <i>Back End</i> “Daftar <i>Item</i> Promo [<i>Preview</i>]”	L28

Tampilan Layar <i>Back End</i> “Keanggotaan”	L28
Tampilan Layar <i>Back End</i> “Keanggotaan [<i>Edit Anggota</i>]”	L29
Tampilan Layar <i>Back End</i> “ <i>Chart</i> ”	L30
Tampilan Layar <i>Back End</i> “Saran & Keluhan”	L30
Tampilan Layar <i>Back End</i> “Saran & Keluhan Keluhan [Tampilan Saran / Keluhan Belum Direspon]”	L31
Tampilan Layar <i>Back End</i> “Saran & Keluhan [Respon Saran/Keluhan]”	L32
Tampilan Layar <i>Back End</i> “Saran & Keluhan [<i>Form Mail</i>]”	L32
Tampilan Layar <i>Back End</i> “Profil”	L33
Tampilan Layar <i>Back End</i> “Profil [<i>Edit Password</i>]”	L33
Tampilan Layar <i>Back End</i> “Register”	L34
Tampilan Layar <i>Back End</i> “Register [Tambah <i>User</i>]”	L34
Tampilan Layar <i>Back End</i> “Register [<i>Edit User</i>]”	L35
Notasi UML	L36