

Jurusan Sistem Informasi

Skripsi Sarjana Komputer

Semester Ganjil 2004 / 2005

**ANALISA DAN PERANCANGAN E-CRM
PADA PT. ASURANSI ALLIANZ UTAMA INDONESIA**

Susilowaty (0500559865)

Theresia.S (0500560002)

Susila Waty (0500560904)

Kelas/Kelompok: 09PFM / 01

ABSTRAK

Tujuan penulisan skripsi ini untuk meningkatkan pelayanan kepada *customer* dengan menggunakan metode E-CRM, yaitu sebuah aplikasi CRM yang diterapkan untuk menjangkau *customer* secara personal melalui jalur internet. Metode penelitian yang dilakukan adalah studi lapangan, studi pustaka, wawancara, kuisioner dan analisa SWOT. Hasil penerapan E-CRM yang dilakukan pada PT. Asuransi Allianz Utama Indonesia dapat memberikan *added-value*, menyederhanakan proses bisnis, meningkatkan efisiensi dan efektifitas, serta meningkatkan pelayanan kepada *customer* sehingga dapat meningkatkan kepuasan *customer*. Seiring dengan meningkatnya kepuasan *customer*, perusahaan dapat semakin mudah menarik *customer* baru serta mempertahankan *customer* yang ada. E-CRM yang dikembangkan harus selalu dimaintenance agar dapat mengikuti perkembangan teknologi dan memenuhi kebutuhan *customer*.

Kata Kunci : E-CRM, CRM.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini berjudul "Analisa dan Perancangan E-CRM pada PT. Asuransi Allianz Utama Indonesia" sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan kesarjanaaan.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan pada skripsi ini dan sangat memerlukan masukan untuk perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya, khususnya dalam mengembangkan suatu karya ilmiah yang lebih baik.

Penulis juga ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu, baik yang bersifat moril maupun materiil selama proses penulisan skripsi ini, yaitu:

1. (Alm) Ibu Dr. Th. Widia Soerjaningsih, selaku Rektor Universitas Bina Nusantara.
2. Bapak Siswono, S.Kom., MM selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi.
3. Bapak Johan, S.Kom., MM selaku Sekretaris Jurusan Sistem Informasi.
4. Bapak Henry Antonius, S.Kom., MM selaku pembimbing yang telah banyak memberikan petunjuk, bimbingan dan saran sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu
5. Bapak She Hiung, S.Kom., M.Kom. yang membantu dalam memberikan masukan dan petunjuk atas penulisan skripsi ini

6. Bapak Rudolf. A. Sirait selaku Human Resources Manager pada PT Allianz Utama Indonesia yang bersedia dan membantu dalam penulisan skripsi ini
7. Bapak Rachman selaku Senior Business Analyst Information Technology pada PT Allianz Utama Indonesia yang telah membantu dalam memberikan informasi dan masukan yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.
8. Ibu Vernita Mooy, selaku E-Business Executive pada PT Allianz Utama Indonesia yang telah membantu dalam memberikan informasi dan masukan yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.
9. Bapak Sony selaku Manager Head Office Retail pada PT Allianz Utama Indonesia yang telah membantu dalam memberikan informasi dan masukan yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.
10. Bapak Agung Priambadha, SE selaku Public Relations & Communications Officer pada PT Allianz Utama Indonesia yang telah membimbing dan membantu dalam rangka penyusunan skripsi ini
11. Seluruh keluarga serta rekan-rekan yang telah membantu dalam dukungan moril
12. Seluruh karyawan Universitas Bina Nusantara dan karyawan PT Allianz Utama Indonesia yang telah membantu kelancaran administrasi selama penulisan skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu baik secara langsung maupun tidak langsung membantu dalam penulisan skripsi ini

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan masukan untuk perbaikan dan penyempurnaan agar skripsi ini akan menjadi lebih baik.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya, khususnya dalam mengembangkan suatu karya ilmiah yang lebih baik serta dapat memberikan manfaat bagi PT Allianz Utama Indonesia dan pihak-pihak yang memerlukan.

Jakarta, 24 Januari 2005

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul Luar	
Halaman Judul Dalam	i
Lembar Pengesahan	ii
Abstrak	iii
Prakata	iv
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xxi
Daftar Lampiran	xxxiii

BAB 1 PENDAHULUAN

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

BAB 2 LANDASAN TEORI

2.1 Asuransi	7
2.1.1 Definisi Asuransi	7
2.1.2 Prinsip – prinsip Dasar Asuransi	9
2.1.3 Tujuan Asuransi	11
2.1.4 Macam – macam Asuransi	11

2.1.5	Istilah – istilah Asuransi	12
2.2	<i>Customer relationship Management (CRM)</i>	14
2.2.1	Definisi CRM	14
2.2.2	Definisi E-CRM	16
2.2.3	Proses CRM	16
2.2.4	Manfaat CRM	18
2.2.5	Tujuan CRM	18
2.2.6	Fase CRM	19
2.2.7	Teknologi CRM	21
2.2.8	Tantangan E-CRM	21
2.2.9	Faktor Penentu Keberhasilan E-CRM	22
2.2.10	Alat yang digunakan	22
2.3	Internet	
2.3.1	Pengertian Internet	23
2.3.2	<i>World Wide Web (WWW)</i>	24
2.3.3	<i>Hypertext Markup Language (HTML)</i>	25
2.3.4	<i>Hypertext Transfer Protocol (HTTP)</i>	25
2.4	<i>Electronic Mail</i>	26
2.5	<i>Electronic Commerce</i>	26
2.6	<i>Electronic Marketing</i>	27
2.7	Interaksi Manusia dan Komputer	27
2.8	SWOT	28
2.9	<i>Use Case Diagram</i>	29
2.10	<i>State Diagram</i>	30

BAB 3 ANALISA KEBUTUHAN SISTEM

3.1	Gambaran Umum	31
3.1.1	Sejarah Perusahaan	31
3.1.2	Visi, Misi dan Strategi Perusahaan	32
3.1.2.1	Visi Perusahaan	32
3.1.2.2	Misi Perusahaan	32
3.1.2.3	Strategi Perusahaan	33
3.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan	34
3.1.4	Wewenang dan Tanggung Jawab	36
3.2	Analisa Sistem yang Berjalan	39
3.2.1	<i>Use Case</i> Penawaran	43
3.2.2	<i>Use Case</i> pengajuan Polis	47
3.2.3	<i>Use Case</i> pembayaran Premi	50
3.2.4	<i>Use Case</i> Penerbitan Polis	51
3.2.5	<i>Use Case</i> Pengajuan Klaim	53
3.2.6	<i>Use Case</i> Renewal Polis	56
3.2.7	<i>Use Case</i> Endorsemen	60
3.2.8	<i>Use Case</i> Pertanyaan dan Komplain	62
3.3	Analisa Kuisisioner	64
3.4	Analisa SWOT	74
3.5	Analisa Tambahan	77
3.6	Identifikasi Masalah	81

3.7 Pemecahan Masalah	82
-----------------------	----

BAB 4 PERANCANGAN SISTEM BARU

4.1 Perancangan Procs Bisnis Baru	83
4.1.1 <i>Use Case</i> Halaman Utama	84
4.1.2 <i>Use Case</i> Tentang Kami	85
4.1.3 <i>Use Case</i> menu Produk	88
4.1.4 <i>Use Case</i> menu Buku Tamu	90
4.1.5 <i>Use Case</i> FAQs	91
4.1.6 <i>Use Case</i> Login	93
4.1.7 <i>Use Case</i> Peta Situs	95
4.1.8 <i>Use Case</i> Registrasi	96
4.1.9 <i>Use Case</i> Hubungi Kami	98
4.1.10 <i>Use Case</i> Halaman Utama Customer	101
4.1.11 <i>Use Case</i> Menu Data Pribadi	102
4.1.12 <i>Use Case</i> Menu Produk	103
4.1.13 <i>Use Case</i> Permohonan Asuransi	105
4.1.14 <i>Use Case</i> Menu Klaim	107
4.1.15 <i>Use Case</i> Menu Endorsemen	109
4.1.16 <i>Use Case</i> Menu Perpanjangan Polis	110
4.1.17 <i>Use Case</i> Histori	112
4.1.18 <i>Use Case</i> FAQs	115
4.1.19 <i>Use Case</i> Tentang Kami	117
4.1.20 <i>Use Case</i> Hubungi Kami	119
4.1.21 <i>Use Case</i> Peta Situs	121

4.1.22 <i>Use Case</i> Ubah Password	122
4.1.23 <i>Use Case</i> Logout	123
4.1.24 <i>Use Case</i> Halaman Utama Admin	125
4.1.25 <i>Use Case</i> menu Buku Tamu	127
4.1.26 <i>Use Case</i> Menu Ubah Password	129
4.1.27 <i>Use Case</i> Menu Berita	130
4.1.28 <i>Use Case</i> Menu FAQs	134
4.1.29 <i>Use Case</i> Menu Pesan	137
4.1.30 <i>Use Case</i> Menu Logout	141
4.1.31 <i>Use Case</i> Halaman Utama Underwriting	143
4.1.32 <i>Use Case</i> Menu SPPA	144
4.1.33 <i>Use Case</i> Menu Perpanjangan Asuransi	148
4.1.34 <i>Use Case</i> Renewal Notice	151
4.1.35 <i>Use Case</i> Menu Endorsemen	153
4.1.36 <i>Use Case</i> Menu Ubah Password	155
4.1.37 <i>Use Case</i> Menu logout	157
4.1.38 <i>Use Case</i> Halaman Utama Klaim	158
4.1.39 <i>Use Case</i> Menu Klaim	160
4.1.40 <i>Use Case</i> Menu Ubah Password	163
4.1.41 <i>Use Case</i> Menu Logout	165
4.1.42 Struktur Menu Web Customer Sebelum Login	166
4.1.43 Struktur Menu Web Customer Sesudah Login	167
4.1.44 Struktur Menu Web Admin	168
4.1.45 Struktur Menu Web Underwriting	168

4.1.46	Struktur Menu Web Klaim	169
4.2	Perancangan Data Base	170
4.3	Perancangan Layar	
4.3.1	Perancangan Layar Web Umum	183
4.3.2	Perancangan Layar Web Customer	205
4.3.3	Perancangan Layar Web Admin	269
4.3.4	Perancangan Layar Web Underwriting	280
4.3.5	Perancangan Layar Web Klaim	306
4.4	Spesifikasi Proses	
4.4.1	Spesifikasi Web Customer Sebelum Login	323
4.4.2	Spesifikasi Web Customer Sesudah Login	330
4.4.3	Spesifikasi Web Admin	341
4.4.4	Spesifikasi Web Underwriting	347
4.4.5	Spesifikasi Web Klaim	353
4.5	Rencana Implementasi	356
4.5.1	Kebutuhan Perangkat Keras	356
4.5.2	Kebutan Perangkat Lunak	356
4.5.3	Kebutuhan Personil	357
4.6	Prosedur Pengoperasian E-CRM	358
4.6.1	Prosedur Pengoperasian untuk <i>Customer</i>	358
4.6.2	Prosedur pengoperasian untuk Admin	360
4.6.3	Prosedur Pengoperasian untuk <i>Underwriting</i>	361
4.6.4	Prosedur Pengoperasian untuk Klaim	362
4.7	<i>Workflow Information</i>	362

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan 366

5.2 Saran 367

DAFTAR PUSTAKA 368

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 369

LAMPIRAN

FOTOCOPY SURAT SURVEY

DAFTAR TABEL

	Halaman
Table 3.1 <i>Use Case</i> Penawaran Produk	44
Table 3.2 <i>Use Case</i> Pembuatan Quotation	45
Table 3.3 <i>Use Case</i> Pengajuan SPPA	47
Table 3.4 <i>Use Case</i> Survei atas Objek yang diasuransikan	48
Table 3.5 <i>Use Case</i> Penilaian atas Survei	48
Table 3.6 <i>Use Case</i> Penerbitan <i>Covernote</i>	48
Table 3.7 <i>Use Case</i> Pembayaran Premi	50
Table 3.8 <i>Use Case</i> Pencetakan dan Penyerahan Kwitans Pembayaran	50
Table 3.9 <i>Use Case</i> Penerbitan Polis	52
Table 3.10 <i>Use Case</i> Pelaporan Klaim	53
Table 3.11 <i>Use Case</i> Survei atas Klaim	54
Table 3.12 <i>Use Case</i> Penilaian Hasil Survei Klaim	54
Table 3.13 <i>Use Case</i> Pembayaran Klaim	54
Table 3.14 <i>Use Case</i> Pengiriman Renewal Notice	56
Table 3.15 <i>Use Case</i> Survei atas Objek yang diasuransikan	57
Table 3.16 <i>Use Case</i> Penilaian Hasil Survei perpanjangan asuransi	57
Table 3.17 <i>Use Case</i> Penerbitan <i>Covernote</i>	58
Table 3.18 <i>Use Case</i> Pembayaran Premi	58
Table 3.19 <i>Use Case</i> Penerbitan Polis	58
Table 3.20 <i>Use Case</i> Pengajuan Endorsemen	60
Table 3.21 <i>Use Case</i> Penilaian Terhadap Perubahan	61

Table 3.22 <i>Use Case</i> Penerbitan dan Penyerahan surat Endorsemen	61
Table 3.23 <i>Use Case</i> Pelayanan atas Pertanyaan dan Komplain	63
Table 3.24 Analisa Kecenderungan <i>Customer</i> dalam mengakses Internet	64
Table 3.25 Analisa kelengkapan Informasi di Internet bagi <i>Customer</i>	65
Table 3.26 Analisa Produk yang telah diambil <i>Customer</i>	66
Table 3.27 Analisa Banyaknya Produk yang telah diambil <i>Customer</i>	67
Table 3.28 Analisa Media yang diketahui <i>Customer</i> untuk mendapatkan informasi mengenai produk Allianz	68
Table 3.29 Analisa pelayanan terhadap Pembuatan Polis Baru	69
Table 3.30 Analisa Pelayanan Klaim	70
Table 3.31 Analisa Pelayanan <i>Customer Service</i>	71
Table 3.32 Analisa Pelayanan <i>Customer Service</i> melalui Telepon	72
Table 3.33 Analisa Layanan yang diharapkan <i>Customer</i>	73
Table 3.34 Polis Baru Asuransi Properti	78
Table 3.35 Polis Baru Asuransi Mobil	79
Table 3.36 Produktivitas Agen Tahun 2003	80
Table 3.37 Produktivitas Agen Tahun 2002	81
Table 4.1 <i>Use Case</i> Lihat berita	84
Table 4.2 <i>Use Case</i> Tampilkan Profil	86
Table 4.3 <i>Use Case</i> Tampilkan Visi dan Misi	86
Table 4.4 <i>Use Case</i> Tampilkan Kantor Cabang	86
Table 4.5 <i>Use Case</i> Tampilkan Daftar Bengkel	87
Table 4.6 <i>Use Case</i> Tampilkan Daftar Bank	87
Table 4.7 <i>Use Case</i> Tampilkan Produk	89

Table 4.8 <i>Use Case</i> Isi Buku Tamu	91
Table 4.9 <i>Use Case</i> Lihat Buku Tamu	92
Table 4.10 <i>Use Case</i> Tampilkan FAQs	93
Table 4.11 <i>Use Case</i> Login	94
Table 4.12 <i>Use Case</i> Lupa Password	95
Table 4.13 <i>Use Case</i> Lihat Peta Situs	97
Table 4.14 <i>Use Case</i> Registrasi	98
Table 4.15 <i>Use Case</i> Tampilkan Hubungi Kami	99
Table 4.16 <i>Use Case</i> Halaman Utama <i>Customer</i>	101
Table 4.17 <i>Use Case</i> Tampilan Data Pribadi	103
Table 4.18 <i>Use Case</i> Update Data Pribadi	103
Table 4.19 <i>Use Case</i> Tampilkan Produk	105
Table 4.20 <i>Use Case</i> Menu Jenis Permohonan Asuransi	107
Table 4.21 <i>Use Case</i> Menu Permohonan Asuransi	107
Table 4.22 <i>Use Case</i> Menu Jenis Klaim Asuransi	109
Table 4.23 <i>Use Case</i> Menu Klaim	109
Table 4.24 <i>Use Case</i> Menu Endorsemen	111
Table 4.25 <i>Use Case</i> Menu Perpanjangan	113
Table 4.26 <i>Use Case</i> Menu Histori Polis	114
Table 4.27 <i>Use Case</i> Menu Histori SPPA	115
Table 4.28 <i>Use Case</i> Menu Histori Klaim	115
Table 4.29 <i>Use Case</i> Histori Endorsemen	116
Table 4.30 <i>Use Case</i> Histori Perpanjangan Polis	116
Table 4.31 <i>Use Case</i> Tampilkan FAQs	118

Table 4.32 <i>Use Case</i> Tampilkan Profil	119
Table 4.33 <i>Use Case</i> Tampilkan Visi dan Misi	119
Table 4.34 <i>Use Case</i> Tampilkan Kantor Cabang	120
Table 4.35 <i>Use Case</i> Tampilkan Daftar Bengkel	120
Table 4.36 <i>Use Case</i> Tampilkan Daftar Bank	120
Table 4.37 <i>Use Case</i> Tampilkan Hubungi Kami	122
Table 4.38 <i>Use Case</i> Lihat Peta Situs	123
Table 4.39 <i>Use Case</i> Ubah Password	124
Table 4.40 <i>Use Case</i> Logout	125
Table 4.41 <i>Use Case</i> Menu Admin	128
Table 4.42 <i>Use Case</i> Menu Lihat Buku Tamu	129
Table 4.43 <i>Use Case</i> Menu Delete Buku Tamu	129
Table 4.44 <i>Use Case</i> menu Ubah Password	131
Table 4.45 <i>Use Case</i> Menu Kirim Berita	133
Table 4.46 <i>Use Case</i> Menu List berita	133
Table 4.47 <i>Use Case</i> Menu Edit Berita	133
Table 4.48 <i>Use Case</i> menu Delete Berita	134
Table 4.49 <i>Use Case</i> Menu Kirim FAQs	136
Table 4.50 <i>Use Case</i> Menu Edit FAQs	136
Table 4.51 <i>Use Case</i> Menu Hapus FAQs	137
Table 4.52 <i>Use Case</i> Menu Tulis Pesan	139
Table 4.53 <i>Use Case</i> Menu Inbox	140
Table 4.54 <i>Use Case</i> Hapus Pesan	140
Table 4.55 <i>Use Case</i> Menu Logout	142

Table 4.56 <i>Use Case</i> Menu <i>Underwriting</i>	144
Table 4.57 <i>Use Case</i> Menu Tampilan jenis SPPA	145
Table 4.58 <i>Use Case</i> Menu Tampilan Daftar SPPA	146
Table 4.59 <i>Use Case</i> Menu Detil SPPA	146
Table 4.60 <i>Use Case</i> Menu <i>Update</i> SPPA	146
Table 4.61 <i>Use Case</i> Menu Pembuatan Polis	147
Table 4.62 <i>Use Case</i> Tampilan Perpanjangan Asuransi	149
Table 4.63 <i>Use Case</i> Menu Detil Perpanjangan Asuransi	149
Table 4.64 <i>Use Case Update</i> Perpanjangan Asuransi	150
Table 4.65 <i>Use Case</i> Menu Renewal Notice	152
Table 4.66 <i>Use Case</i> Menu Endorsemen	154
Table 4.67 <i>Use Case</i> Menu Detil Endorsemen	154
Table 4.68 <i>Use Case</i> Menu <i>Update</i> Endorsemen	154
Table 4.69 <i>Use Case</i> Menu Ubah Password	156
Table 4.70 <i>Use Case</i> Menu Logout	157
Table 4.71 <i>Use Case</i> Menu Klaim	159
Table 4.72 <i>Use Case</i> Menu Tampilan Jenis Klaim	160
Table 4.73 <i>Use Case</i> Menu Tampilan Daftar Klaim	161
Table 4.74 <i>Use Case</i> Menu Detil Klaim	161
Table 4.75 <i>Use Case</i> Menu <i>Update</i> Klaim	161
Table 4.76 <i>Use Case</i> Menu <i>Edit</i> Klaim	162
Table 4.77 <i>Use Case</i> Menu Ubah Password	163
Table 4.78 <i>Use Case</i> Menu Logout	165

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Analisis SWOT	29
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT.Allianz Utama Indonesia	35
Gambar 3.2 <i>Use Case</i> Proses Bisnis PT.Allianz Utama Indonesia	43
Gambar 3.3 <i>Use Case</i> Proses Penawaran PT.Asuransi Allianz Utama Indonesia	44
Gambar 3.4 <i>Activity Diagram</i> Penawaran	46
Gambar 3.5 <i>Use Case</i> Pengajuan Polis	47
Gambar 3.6 <i>Activity Diagram</i> Penawaran Polis	49
Gambar 3.7 <i>Use Case</i> Pembayaran Premi	50
Gambar 3.8 <i>Activity Diagram</i> Pembayaran Premi	51
Gambar 3.9 <i>Use Case</i> Penerbitan Polis	51
Gambar 3.10 <i>Activity Diagram</i> Penerbitan Polis	52
Gambar 3.11 <i>Use Case</i> Pengajuan Klaim	53
Gambar 3.12 <i>Activity Diagram</i> Klaim	55
Gambar 3.13 <i>Use Case</i> Renewal Polis	56
Gambar 3.14 <i>Activity Diagram</i> Renewal Polis	59
Gambar 3.15 <i>Use Case</i> Endorsemen	60
Gambar 3.16 <i>Activity Diagram</i> Endorsemen	62
Gambar 3.17 <i>Use Case</i> Pertanyaan dan Komplain	62
Gambar 3.18 <i>Activity Diagram</i> Pertanyaan dan Komplain	63
Gambar 3.19 Diagram Pie Analisa Kecenderungan <i>Customer</i> Dalam	

	Mengakses <i>Internet</i>	64
Gambar 3.20	DiagramPie Analisa Kelengkapan Informasi di <i>Internet</i> Bagi <i>Customer</i>	65
Gambar 3.21	Diagram Pie Analisa Produk yang Telah Diambil <i>Customer</i>	66
Gambar 3.22	Diagram Pie Analisa Banyaknya Produk yang Telah Diambil <i>Customer</i>	67
Gambar 3.23	Diagram Pie Analisa Media yang Diketahui <i>Customer</i> Untuk Mendapatkan Informasi Mengenai Produk Allianz	68
Gambar 3.24	Diagram Pie Analisa Pelayanan Terhadap Polis Baru	69
Gambar 3.25	Diagram Pie Analisa Pelayanan Klaim	70
Gambar 3.26	Diagram Pie Pelayanan <i>Customer Service</i>	71
Gambar 3.27	Diagram Pie Analisa Pelayanan <i>Customer Service</i> Melalui Telepon	72
Gambar 3.28	Diagram Pie Analisa Layanan yang Diharapkan <i>Customer</i>	73
Gambar 3.29	Grafik Polis Baru Asuransi Properti	77
Gambar 3.30	Grafik Polis Baru Asuransi Mobil	78
Gambar 3.31	Produktivitas Agen Part Time Tahun 2003	79
Gambar 3.32	Produktivitas Agen Tahun 2003	79
Gambar 3.33	Produktivitas Agen Part Time Tahun 2002	80
Gambar 3.33	Produktivitas Agen Tahun 2002	80
Gambar 4.1	<i>Use Case</i> Sistem Aplikasi <i>Web</i>	83
Gambar 4.1	<i>Use Case</i> Sistem Aplikasi <i>Web</i>	83
Gambar 4.2	<i>Use Case Web</i> Menu Halaman Utama	84

Gambar 4.3	<i>Activity Diagram Web Menu Halaman Utama</i>	85
Gambar 4.4	<i>Use Case Web Menu Tentang Kami</i>	85
Gambar 4.5	<i>Activity Diagram Web Menu Tentang Kami</i>	88
Gambar 4.6	<i>Use Case Web Menu Produk</i>	88
Gambar 4.7	<i>Activity Diagram Web Menu Produk</i>	89
Gambar 4.8	<i>Use Case Web Menu Buku Tamu</i>	90
Gambar 4.9	<i>Activity Diagram Web Menu Buku Tamu</i>	91
Gambar 4.10	<i>Use Case Web Menu FAQs</i>	91
Gambar 4.11	<i>Activity Diagram Web Menu FAQs</i>	92
Gambar 4.12	<i>Use Case Web Menu Login</i>	93
Gambar 4.13	<i>Activity Diagram Web Menu Login</i>	95
Gambar 4.14	<i>Use Case Web Menu Peta Situs</i>	95
Gambar 4.15	<i>Activity Diagram Web Menu Peta Situs</i>	96
Gambar 4.16	<i>Use Case Web Menu Registrasi</i>	96
Gambar 4.17	<i>Activity Diagram Web Menu Registrasi</i>	97
Gambar 4.18	<i>Use Case Web Menu Hubungi Kami</i>	98
Gambar 4.19	<i>Activity Diagram Web Menu Hubungi Kami</i>	99
Gambar 4.20	<i>Use Case Web Customer</i>	100
Gambar 4.21	<i>Use Case Web Menu Halaman Utama</i>	101
Gambar 4.22	<i>Activity Diagram Web Menu Halaman Utama</i>	101
Gambar 4.23	<i>Use Case Web Menu Data Pribadi</i>	102
Gambar 4.24	<i>Activity Diagram Web Menu Data Pribadi</i>	103
Gambar 4.25	<i>Use Case Web Menu Produk</i>	103
Gambar 4.26	<i>Activity Diagram Web Menu Produk</i>	104

Gambar 4.27	<i>Use Case Web Menu Permohonan Asuransi</i>	105
Gambar 4.28	<i>Activity Diagram Web Menu Permohonan Asuransi</i>	106
Gambar 4.29	<i>Use Case Web Menu Klaim</i>	107
Gambar 4.30	<i>Activity Diagram Web Menu Klaim</i>	108
Gambar 4.31	<i>Use Case Web Menu Endorsemen</i>	109
Gambar 4.32	<i>Activity Diagram Web Menu Endorsemen</i>	110
Gambar 4.33	<i>Use Case Web Menu Perpanjangan Polis</i>	110
Gambar 4.34	<i>Activity Diagram Web Menu Perpanjangan Polis</i>	111
Gambar 4.35	<i>Use Case Web Menu Histori</i>	112
Gambar 4.36	<i>Activity Diagram Web Menu Histori</i>	115
Gambar 4.37	<i>Use Case Web Menu FAQs</i>	115
Gambar 4.38	<i>Activity Diagram Web Menu FAQs</i>	116
Gambar 4.39	<i>Use Case Web Menu Tentang Kami</i>	117
Gambar 4.40	<i>Activity Diagram Web Menu Tentang Kami</i>	119
Gambar 4.41	<i>Use Case Web Menu Hubugi Kami</i>	119
Gambar 4.42	<i>Activity Diagram Web Menu Hubungi Kami</i>	120
Gambar 4.43	<i>Use Case Web Menu Peta Situs</i>	121
Gambar 4.44	<i>Activity Diagram Web Menu Peta Situs</i>	121
Gambar 4.45	<i>Use Case Web Menu Ubah Password</i>	122
Gambar 4.46	<i>Activity Diagram Web Menu Ubah Password</i>	122
Gambar 4.47	<i>Use Case Web Menu Logout</i>	123
Gambar 4.48	<i>Activity Diagram Web Menu Logout</i>	124
Gambar 4.49	<i>Use Case Web Menu Admin</i>	125
Gambar 4.50	<i>Use Case Web Menu Halaman Utama Admin</i>	125

Gambar 4.51	<i>Activity Diagram Web Menu Halaman Utama Admin</i>	126
Gambar 4.52	<i>Use Case Web Menu Buku Tamu</i>	127
Gambar 4.53	<i>Activity Diagram Web Menu Buku Tamu</i>	128
Gambar 4.54	<i>Use Case Web Menu Ubah Password</i>	129
Gambar 4.55	<i>Activity Diagram Web Menu Ubah Password</i>	130
Gambar 4.56	<i>Use Case Web Menu Berita</i>	130
Gambar 4.57	<i>Activity Diagram Web Menu Berita</i>	133
Gambar 4.58	<i>Use Case Web Menu FAQs</i>	134
Gambar 4.59	<i>Activity Diagram Web Menu FAQs</i>	136
Gambar 4.60	<i>Use Case Web Menu Pesan</i>	137
Gambar 4.61	<i>Activity Diagram Web Menu Pesan</i>	140
Gambar 4.62	<i>Use Case Web Menu Logout</i>	141
Gambar 4.63	<i>Activity Diagram Web Menu Logout</i>	142
Gambar 4.64	<i>Use Case Web Menu Underwriting</i>	142
Gambar 4.65	<i>Use Case Web Menu Halaman Utama Underwriting</i>	143
Gambar 4.66	<i>Activity Diagram Web Menu Halaman Utama Underwriting</i>	143
Gambar 4.67	<i>Use Case Web Menu SPPA</i>	144
Gambar 4.68	<i>Activity Diagram Web Menu SPPA</i>	147
Gambar 4.69	<i>Use Case Web Menu Perpanjangan Asuransi</i>	148
Gambar 4.70	<i>Activity Diagram Web Menu Perpanjangan Asuransi</i>	150
Gambar 4.71	<i>Use Case Web Menu Halaman Renewal Notice</i>	151
Gambar 4.72	<i>Activity Diagram Web Menu Halaman Renewal Notice</i>	152
Gambar 4.73	<i>Use Case Web Menu Halaman Endorsemen</i>	153
Gambar 4.74	<i>Activity Diagram Web Menu Halaman Utama Admin</i>	155

Gambar 4.75	<i>Use Case Web Menu Halaman Ubah Password</i>	155
Gambar 4.76	<i>Activity Diagram Web Menu Halaman Ubah Password</i>	156
Gambar 4.77	<i>Use Case Web Menu Halaman Logout</i>	157
Gambar 4.78	<i>Activity Diagram Web Menu Halaman Endorsemen</i>	157
Gambar 4.79	<i>Use Case Web Menu Web Klaim</i>	158
Gambar 4.80	<i>Use Case Web Menu Halaman Utama Klaim</i>	158
Gambar 4.81	<i>Activity Diagram Web Menu Halaman Utama Klaim</i>	159
Gambar 4.82	<i>Use Case Web Menu Klaim</i>	160
Gambar 4.83	<i>Activity Diagram Web Menu Klaim</i>	163
Gambar 4.84	<i>Use Case Web Menu Ubah Password</i>	163
Gambar 4.85	<i>Activity Diagram Web Menu Ubah Password</i>	164
Gambar 4.86	<i>Use Case Web Menu Logout</i>	165
Gambar 4.87	<i>Activity Diagram Web Menu Logout</i>	165
Gambar 4.88	Struktur Menu Web Customer	166
Gambar 4.89	Struktur Menu Web Customer Sesudah Login	167
Gambar 4.90	Struktur Menu Web Admin	168
Gambar 4.91	Struktur Menu Web Underwriting	168
Gambar 4.92	Struktur Menu Web Klaim	169
Gambar 4.93	Rancangan Layar Halaman Utama	183
Gambar 4.94	Rancangan Layar Produk	184
Gambar 4.95	Rancangan Layar Produk Detil	185
Gambar 4.96	Rancangan Layar Simulasi Premi Mobil	186
Gambar 4.97	Rancangan Layar Simulasi Premi-2 Mobil	187
Gambar 4.98	Rancangan Layar Simulasi Premi-3 Mobil	188

Gambar 4.99 Rancangan Layar Hasil Simulasi Premi Mobil	189
Gambar 4.100 Rancangan Layar Simulasi Premi Rumah	190
Gambar 4.101 Rancangan Layar Hasil Simulasi Premi Rumah	191
Gambar 4.102 Rancangan Layar Profil	192
Gambar 4.103 Rancangan Layar Visi dan Misi	193
Gambar 4.104 Rancangan Layar Kantor Cabang	194
Gambar 4.105 Rancangan Layar Daftar Bengkel	195
Gambar 4.106 Rancangan Layar Daftar Bank	196
Gambar 4.107 Rancangan Layar FAQs	197
Gambar 4.108 Rancangan Layar Isi Buku Tamu	198
Gambar 4.109 Rancangan Layar Registrasi	199
Gambar 4.110 Rancangan Layar Peta Situs	200
Gambar 4.111 Rancangan Layar Hubungi Kami	201
Gambar 4.112 Rancangan Layar Login	202
Gambar 4.113 Rancangan Layar Lupa Password	203
Gambar 4.114 Rancangan Layar Feed Back Lupa Password	204
Gambar 4.115 Rancangan Layar Login Salah	205
Gambar 4.116 Rancangan Layar Halaman Utama	206
Gambar 4.117 Rancangan Layar Data Pribadi	207
Gambar 4.118 Rancangan Layar Ubah Data Pribadi	208
Gambar 4.119 Rancangan Layar Produk	209
Gambar 4.120 Rancangan Layar Produk Simulasi Premi Mobil	210
Gambar 4.121 Rancangan Layar Simulasi Premi-1 Mobil	211
Gambar 4.122 Rancangan Layar Simulasi Premi-2 Mobil	212

Gambar 4.123 Rancangan Layar Simulasi Premi-3 Mobil	213
Gambar 4.124 Rancangan Layar Hasil Simulasi Premi Mobil	214
Gambar 4.125 Rancangan Layar Permohonan Asuransi Mobil-1 Hasil Simulasi	215
Gambar 4.126 Rancangan Layar Permohonan Asuransi Mobil-2 Hasil Simulasi	216
Gambar 4.127 Rancangan Layar Simulasi Rumah	217
Gambar 4.128 Rancangan Layar Hasil Simulasi Rumah	218
Gambar 4.129 Rancangan Layar Permohonan Asuransi Simulasi Rumah	219
Gambar 4.130 Rancangan Layar Hasil Permohonan Asuransi Simulasi Rumah	220
Gambar 4.131 Rancangan Layar Permohonan Asuransi	221
Gambar 4.132 Rancangan Layar Permohonan Asuransi Mobil	222
Gambar 4.133 Rancangan Layar Permohonan Asuransi Mobil-2	223
Gambar 4.134 Rancangan Layar Permohonan Asuransi Mobil-3	224
Gambar 4.135 Rancangan Layar Permohonan Asuransi Mobil-4	225
Gambar 4.136 Rancangan Layar Permohonan Asuransi Rumah	226
Gambar 4.137 Rancangan Layar Permohonan Asuransi Rumah-2	227
Gambar 4.138 Rancangan Layar Permohonan Asuransi Rumah-3	228
Gambar 4.139 Rancangan Layar Prosedur Klaim	229
Gambar 4.140 Rancangan Layar Prosedur Klaim Mobil	230
Gambar 4.141 Rancangan Layar Prosedur Klaim Rumah	231
Gambar 4.142 Rancangan Layar Aplikasi Klaim Mobil	232
Gambar 4.143 Rancangan Layar Aplikasi Klaim Rumah	233
Gambar 4.144 Rancangan Layar Endorsemen	234
Gambar 4.145 Rancangan Layar Perpanjangan Asuransi	235
Gambar 4.146 Rancangan Layar Perpanjangan Asuransi	236

Gambar 4.147 Rancangan Layar Histori	237
Gambar 4.148 Rancangan Layar Histori Polis	238
Gambar 4.149 Rancangan Layar Histori Polis Mobil Inbox	239
Gambar 4.150 Rancangan Layar Histori Polis Mobil Detil	240
Gambar 4.151 Rancangan Layar Histori Polis Rumah Inbox	241
Gambar 4.152 Rancangan Layar Histori Polis Rumah Detil	242
Gambar 4.153 Rancangan Layar Histori Klaim	243
Gambar 4.154 Rancangan Layar Histori Klaim Mobil Inbox	244
Gambar 4.155 Rancangan Layar Histori Klaim Mobil Detil	245
Gambar 4.156 Rancangan Layar Histori Klaim Rumah Inbox	246
Gambar 4.157 Rancangan Layar Histori Klaim Rumah Detil	247
Gambar 4.158 Rancangan Layar Histori Perpanjangan	248
Gambar 4.159 Rancangan Layar Histori Perpanjangan Detil	249
Gambar 4.160 Rancangan Layar Histori Endorsemen	250
Gambar 4.161 Rancangan Layar Histori Endorsemen Detil	251
Gambar 4.162 Rancangan Layar Histori SPPA	252
Gambar 4.163 Rancangan Layar Histori SPPA Mobil Inbox	253
Gambar 4.164 Rancangan Layar Histori SPPA Mobil Detil	254
Gambar 4.165 Rancangan Layar Histori SPPA Rumah Inbox	255
Gambar 4.166 Rancangan Layar Histori SPPA Rumah Detil	256
Gambar 4.167 Rancangan Layar FAQs	257
Gambar 4.168 Rancangan Layar Profil	258
Gambar 4.169 Rancangan Layar Visi dan Misi	259
Gambar 4.170 Rancangan Layar Kantor Cabang	260

Gambar 4.171 Rancangan Layar Daftar Bengkel	261
Gambar 4.172 Rancangan Layar Daftar Bank	262
Gambar 4.173 Rancangan Layar Peta Situs-1	263
Gambar 4.174 Rancangan Layar Peta Situs-2	264
Gambar 4.175 Rancangan Layar Ubah Password	265
Gambar 4.176 Rancangan Layar Hubungi Kami	266
Gambar 4.177 Rancangan Layar Hubungi Kami Inbox	267
Gambar 4.178 Rancangan Layar Hubungi Kami Detil	268
Gambar 4.179 Rancangan Layar Logout	269
Gambar 4.180 Rancangan Layar Halaman Utama Admin	270
Gambar 4.1811 Rancangan Layar FAQs	271
Gambar 4.182 Rancangan Layar FAQs Edit	272
Gambar 4.183 Rancangan Layar Buku Tamu	273
Gambar 4.184 Rancangan Layar Pesan	274
Gambar 4.185 Rancangan Layar Berita	275
Gambar 4.186 Rancangan Layar Daftar Berita	276
Gambar 4.187 Rancangan Layar Berita Edit	277
Gambar 4.188 Rancangan Layar Ubah password	278
Gambar 4.189 Rancangan Layar Konfirmasi Ubah Password	279
Gambar 4.190 Rancangan Layar Logout	280
Gambar 4.191 Rancangan Layar Halaman Utama Underwriting	281
Gambar 4.192 Rancangan Layar SPPA	282
Gambar 4.193 Rancangan Layar Daftar SPPA untuk Mobil	283
Gambar 4.194 Rancangan Layar SPPA untuk Mobil Detil	284

Gambar 4.195 Rancangan Layar SPPA Mobil Update	285
Gambar 4.196 Rancangan Layar Buat Polis Mobil	286
Gambar 4.197 Rancangan Layar Daftar SPPA untuk Rumah	287
Gambar 4.198 Rancangan Layar SPPA untuk Rumah Detil	288
Gambar 4.199 Rancangan Layar SPPA untuk Rumah Update	289
Gambar 4.200 Rancangan Layar Konfirmasi Update SPPA Rumah	290
Gambar 4.201 Rancangan Layar Buat Polis Rumah	291
Gambar 4.202 Rancangan Layar Konfirmasi Buat Polis Rumah	292
Gambar 4.203 Rancangan Layar Daftar Perpanjangan	293
Gambar 4.204 Rancangan Layar Perpanjangan Detil	294
Gambar 4.205 Rancangan Layar Perpanjangan Update	295
Gambar 4.206 Rancangan Layar Konfirmasi Perpanjangan Update	296
Gambar 4.207 Rancangan Layar Buat Polis Perpanjangan	297
Gambar 4.208 Rancangan Layar Konfirmasi Buat Polis Perpanjangan	298
Gambar 4.209 Rancangan Layar <i>Renewal Notice</i>	299
Gambar 4.210 Rancangan Layar <i>Renewal Notice-1</i>	300
Gambar 4.211 Rancangan Layar <i>Renewal Notice-2</i>	301
Gambar 4.212 Rancangan Layar Endorsemen	302
Gambar 4.213 Rancangan Layar Endorsemen Detil	303
Gambar 4.214 Rancangan Layar Ubah Password	304
Gambar 4.215 Rancangan Layar Logout	305
Gambar 4.216 Rancangan Layar Halaman Utama Klaim	306
Gambar 4.217 Rancangan Layar Klaim	307
Gambar 4.218 Rancangan Layar Daftar Klaim Mobil	308

Gambar 4.219 Rancangan Layar Klaim untuk Mobil Detil	309
Gambar 4.220 Rancangan Layar Klaim Mobil Update	310
Gambar 4.221 Rancangan Layar Konfirmasi Klaim Mobil Update	311
Gambar 4.222 Rancangan Layar Klaim Mobil Edit	312
Gambar 4.223 Rancangan Layar Konfirmasi Klaim Mobil Edit	313
Gambar 4.224 Rancangan Layar Daftar Klaim Rumah	314
Gambar 4.225 Rancangan Layar Klaim Rumah Detil	315
Gambar 4.226 Rancangan Layar Klaim Rumah Update	316
Gambar 4.227 Rancangan Layar Konfirmasi Klaim Rumah Update	317
Gambar 4.228 Rancangan Layar Klaim Rumah Edit	318
Gambar 4.229 Rancangan Layar Konfirmasi Klaim Rumah Edit	319
Gambar 4.230 Rancangan Layar Ubah Password	320
Gambar 4.231 Rancangan Layar Konfirmasi Ubah Password	321
Gambar 4.232 Rancangan Layar Logout	322

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Tampilan Web Customer Sebelum Login	L1
Tampilan Halaman Utama	L1
Tampilan Halaman Produk	L1
Tampilan Halaman Detil Produk Mobil	L2
Tampilan Halaman Simulasi Produk Mobil-1	L2
Tampilan Halaman Simulasi Produk Mobil-2	L3
Tampilan Halaman Simulasi Produk Mobil-3	L3
Tampilan Halaman Simulasi Produk Mobil-4	L4
Tampilan Halaman Produk Rumah Detil	L4
Tampilan Halaman Simulasi Produk Rumah-1	L5
Tampilan Halaman Simulasi Produk Rumah-2	L5
Tampilan Halaman Profil	L6
Tampilan Halaman Visi dan Misi	L6
Tampilan Halaman Kantor Cabang	L7
Tampilan Halaman Daftar Bengkel	L7
Tampilan Halaman Daftar Bank	L8
Tampilan Halaman <i>FAQs</i>	L8
Tampilan Halaman Buku Tamu	L9
Tampilan Halaman Registrasi	L9
Tampilan Halaman <i>Feed Back</i> Registrasi	L10
Tampilan Halaman Peta Situs	L10

Tampilan Halaman Hubungi Kami	L11
Tampilan Halaman <i>Login</i>	L11
Tampilan Web Customer Sesudah Login	L12
Tampilan Halaman Peta Situs	L12
Tampilan Halaman Data Pribadi	L12
Tampilan Halaman <i>Update</i> Data Pribadi	L13
Tampilan Halaman <i>Feed Back Update</i> data Pribadi	L13
Tampilan Halaman Produk	L14
Tampilan Halaman Produk Mobil Detil	L14
Tampilan Halaman Produk Simulasi Mobil-1	L15
Tampilan Halaman Produk Simulasi Mobil-2	L15
Tampilan Halaman Produk Simulasi Mobil-3	L16
Tampilan Halaman Produk Simulasi Mobil-4	L16
Tampilan Halaman Permohonan Asuransi Mobil-1	L17
Tampilan Halaman Permohonan Asuransi Mobil-2	L17
Tampilan Halaman <i>Feed Back</i> Permohonan Asuransi Mobil	L18
Tampilan Halaman Produk Rumah Detil	L18
Tampilan Halaman Simulasi Produk Rumah-1	L19
Tampilan Halaman Simulasi Produk Rumah-2	L19
Tampilan Halaman Permohonan Asuransi Rumah-1	L20
Tampilan Halaman Permohonan Asuransi Rumah-2	L20
Tampilan Halaman <i>Feed Back</i> Permohonan Asuransi Rumah	L21
Tampilan Halaman Produk Profesi Dokter Detil	L21
Tampilan Halaman Produk Proteksiku Detil	L22

Tampilan Halaman Permohonan Asuransi	L22
Tampilan Halaman Permohonan Asuransi Mobil-1	L23
Tampilan Halaman Permohonan Asuransi Mobil-2	L23
Tampilan Halaman Permohonan Asuransi Mobil-3	L24
Tampilan Halaman Permohonan Asuransi Mobil-4	L24
Tampilan Halaman <i>Feed Back</i> Permohonan Asuransi Mobil	L25
Tampilan Halaman Permohonan Asuransi Rumah-1	L25
Tampilan Halaman Permohonan Asuransi Rumah-2	L26
Tampilan Halaman Permohonan Asuransi Rumah-3	L26
Tampilan Halaman <i>Feed Back</i> Permohonan Asuransi Rumah	L27
Tampilan Halaman Klaim	L27
Tampilan Halaman Prosedur Pengajuan Klaim Kendaraan Bermotor	L28
Tampilan Halaman Prosedur Klaim Non-Motor	L28
Tampilan Halaman Form Klaim Kendaraan Bermotor	L29
Tampilan Halaman <i>Feed Back</i> Klaim Kendaraan Bermotor	L29
Tampilan Halaman Form Klaim Rumah	L30
Tampilan Halaman <i>Feed Back</i> Klaim Rumah	L30
Tampilan Halaman Endorsemen	L31
Tampilan Halaman <i>Feed Back</i> Endorsemen	L31
Tampilan Halaman Perpanjangan Asuransi	L32
Tampilan Halaman Histori	L32
Tampilan Halaman Histori Polis	L33
Tampilan Halaman Daftar Histori Polis Mobil	L33
Tampilan Halaman Histori Polis Mobil Detil	L34

Tampilan Halaman Daftar Histori Polis Rumah	I.34
Tampilan Halaman Daftar Histori Polis Rumah Detil	L35
Tampilan Halaman Histori Klaim	L35
Tampilan Halaman Daftar Histori Klaim Mobil	I.36
Tampilan Halaman Histori Klaim Mobil	L36
Tampilan Halaman Daftar Histori Klam Rumah	L37
Tampilan Halaman Histori Klaim Rumah	L37
Tampilan Halaman Histori Perpanjangan	L38
Tampilan Halaman Daftar Histori Endorsemen	L38
Tampilan Halaman Histori Endorsemen Detil	L39
Tampilan Halaman Hstori SSPA	L39
Tampilan Halaman Hstori SPPA Mobil	L40
Tampilan Halaman Histori SPPA Mobil Detil	L40
Tampilan Halaman Daftar Histori SPPA Rumah	L41
Tampilan Halaman Histori SPPA Rumah Detil	L41
Tampilan Halaman Profil	I.42
Tampilan Halaman Visi dan Misi	L42
Tampilan Halaman Kantor Cabang	L43
Tampilan Halaman Daftar Bengkel	L43
Tampilan Halaman Daftar Bank	L44
Tampilan Halaman Peta Situs	L44
Tampilan Halaman Ubah Password	L45
Tampilan Halaman <i>Feed Back</i> Ubah Password	L45
Tampilan Halaman <i>Logout</i>	I.46

Tampilan web bagian <i>underwriting</i>	
Tampilan Halaman Utama	L47
Tampilan Halaman SPPA	L47
Tampilan Halaman Daftar SPPA Mobil	L48
Tampilan Halaman SPPA Mobil Detil	L48
Tampilan Halaman SPPA Mobil Buat Polis	L49
Tampilan Halaman <i>Feed Back</i> SPPA Mobil Buat Polis	L49
Tampilan Halaman Daftar SPPA Rumah	L50
Tampilan Halaman Daftar SPPA Rumah Detil	L50
Tampilan Halaman SPPA Rumah Buat Polis	L51
Tampilan Halaman Daftar Perpanjangan	L51
Tampilan Halaman Daftar Perpanjangan Detil	L52
Tampilan Halaman Daftar Renewal Notice	L52
Tampilan Halaman Renewal Notice-1	L53
Tampilan Halaman Renewal Notice-2	L53
Tampilan Halaman <i>Feed Back</i> Buat Renewal Notice	L54
Tampilan Halaman Daftar Endorsemen	L54
Tampilan Halaman Endorsemen Detil	L55
Tampilan Halaman <i>Feed Back</i> Endorsemen	L55
Tampilan Halaman Ubah Password	L56
Tampilan Halaman <i>Feed Back</i> Ubah Password	L56
Tampilan Halaman Logout	L57
Tampilan web Bagian Klaim	L58
Tampilan Halaman Utama	L58

Tampilan Halaman Klaim	L58
Tampilan Halaman Daftar Klaim	L59
Tampilan Halaman Klaim Mobil Detil	L59
Tampilan Halaman Klaim Rumah Detil	L60
Tampilan Halaman Klaim Rumah Edit	L60
Tampilan Halaman <i>Feed Back</i> Klaim Rumah	L61
Tampilan Halaman Klaim Rumah <i>Update</i>	L61
Tampilan Halaman <i>Feed Back</i> Klaim Rumah <i>Update</i>	L62
Tampilan Halaman Ubah <i>Password</i>	L62
Tampilan Halaman <i>Feed Back</i> Ubah <i>Password</i>	L63
Tampilan Halaman <i>Logout</i>	L63
Tampilan web bagian admin	L64
Tampilan Halaman Utama	L64
Tampilan Halaman FAQs	L64
Tampilan Halaman Buku Tamu	L65
Tampilan Halaman Pesan	L65
Tampilan Halaman Berita	L66
Tampilan Halaman Berita Detil	L66
Tampilan Halaman Berita Edit	L67
Tampilan Halaman Ubah <i>Password</i>	L67
Tampilan Halaman <i>Feed Back</i> ubah <i>Password</i>	L68
Tampilan Halaman <i>Logout</i>	L68
Kuisisioner	L69