

**IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT UNTUK
REKOMENDASI PEMILIHAN MOBIL SEWAAN**

STUDI KASUS : NANDA CAR RENTAL

Skripsi



Disusun oleh:

Jonas Henriki Gomes

23050051

FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

TAHUN 2012

**IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT UNTUK
REKOMENDASI PEMILIHAN MOBIL SEWAAN**

STUDI KASUS : NANDA CAR RENTAL

Skripsi



Diajukan kepada Fakultas Teknologi informasi Program Studi Sistem informasi

Universitas Kristen Duta Wacana

Sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar

Sarjana Komputer

Disusun oleh:

Jonas Henriki Gomes

23050051

FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

TAHUN 2012

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir dengan judul:

**IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
UNTUK REKOMENDASI PEMILIHAN MOBIL SEWAAN
STUDI KASUS : NANDA CAR RENTAL**

yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada pendidikan sarjana Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik Universitas Kristen Duta Wacana, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi kesarjanaaan di lingkungan Universitas Kristen Duta Wacana maupun di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika di kemudian hari didapati bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari skripsi lain, saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaaan saya.

Yogyakarta, 11 Januari 2012



Jonas Henriki Gomes

23050051

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT UNTUK REKOMENDASI PEMILIHAN
MOBIL SEWAAN
STUDI KASUS : NANDA CAR RENTAL

Nama : Jonas Henriki Gomes

NIM : 23050051

Mata Kuliah : Skripsi Kode : SI4046

Semester : Gasal Tahun Akademik : 2011/2012

Telah diperiksa dan disetujui
Di Yogyakarta,
Pada Tanggal 12 Januari 2012

Dosen Pembimbing I



(Yetli Oslan, S.Kom., M.T.)

Dosen Pembimbing II



(Katon Wijana, S.Kom., M.T.)

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT UNTUK REKOMENDASI PEMILIHAN MOBIL SEWAAN

STUDI KASUS : NANDA CAR RENTAL

Oleh : Jonas Henriki Gomes / 23050051

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Tugas Akhir/Skripsi

Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik

Universitas Kristen Duta Wacana – Yogyakarta

Dan dinyatakan diterima untuk memenuhi salah satu

Syarat memperoleh gelar

Sarjana Komputer

pada tanggal

20 Desember 2011

Yogyakarta, 11 Januari 2012

Mengesahkan,

Dewan Penguji :

1. Yetli Oslan, S.Kom., M.T.
2. Katon Wijana, S.Kom, M.T.
3. Drs. Djoni Dwiwana, Akt., M.T.
4. Umi Proboyekti, S.Kom., MLIS.



Dekan



(Drs. Wimmie Handiwidjojo, MIT)

Ketua Program Studi



(Yetli Oslan S.Kom., M.T.)

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan rahmat dan anugerah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Implementasi Customer Relationship Management Untuk Rekomendasi Pemilihan Mobil Sewaan Studi Kasus : Nanda Rent Car” dengan baik dan tepat waktu. Begitu besar kasih setia dan pertolongan-Nya kepada penulis dalam setiap langkah pengerjaan tugas akhir ini, mulai dari pembuatan proposal tugas akhir, kolokium, pengerjaan program, konsultasi, pembuatan laporan, dan presentasi.

Penulisan laporan ini merupakan kelengkapan dan pemenuhan dari salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer. Selain itu bertujuan melatih mahasiswa untuk dapat menghasilkan suatu karya yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, sehingga dapat bermanfaat bagi penggunanya.

Dalam penyelesaian pembuatan program dan laporan Tugas Akhir ini, penulis telah banyak menerima bimbingan, saran dan masukan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini saya menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Yetli Oslan, S.Kom., M.T. selaku dosen pembimbing 1.
2. Katon Wijana, S.Kom., M.T. selaku dosen pembimbing 2.
3. Orang Tua dan seluruh keluarga besar yang selalu memberi dukungan.
4. Teman – teman yang selalu memberikan masukan dan semangat.
5. Pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah mendukung penulis dalam melaksanakan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa program dan laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca sekalian, sehingga suatu saat penulis dapat memberikan karya yang lebih baik lagi

Akhir kata, penulis ingin meminta maaf sebesar – besarnya bila ada kesalahan baik dalam penyusunan laporan maupun dalam tahap pengerjaan program Tugas Akhir. Penulis berharap bahwa laporan ini dapat membantu dan menginspirasi Anda untuk menghasilkan karya yang lebih baik.

Yogyakarta, 11 Januari 2012



Jonas Henriki Gomes



INTISARI

Implementasi Customer Relationship Management Untuk Rekomendasi Pemilihan Mobil Sewaan

Studi Kasus : Nanda Car Rental

Yogyakarta adalah salah satu tempat tujuan wisata yang ramai dikunjungi wisatawan, hal ini berdampak pada bisnis persewaan mobil yang menjadi berkembang luas. Perkembangan ini harus diimbangi dengan pelayanan terhadap para wisatawan yang semakin baik tentunya. Komputer dapat diandalkan menjadi alat bantu dalam pengelolaan data, administrasi pembayaran dan menyediakan informasi yang berkualitas, selain itu juga dapat memperkecil human error. Untuk dapat mempertahankan pelanggannya, pihak manajemen rental mobil merasa perlu untuk menggunakan Sistem Informasi sebagai salah satu media peningkatan efektifitas dan efisiensi kerja.

Dengan adanya Sistem Informasi ini diharapkan perusahaan mampu meningkatkan pelayanan dan memberikan yang terbaik bagi pelanggan. Tugas Akhir ini akan dibuat suatu aplikasi Sistem Informasi yang menerapkan konsep CRM atau Customer Relationship Management yang mampu membantu user dalam hal ini pihak manajemen rental mobil untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya. Sistem yang dibuat dapat menginformasikan mobil apa saja yang cocok dengan kriteria pelanggan serta dapat merekomendasikan sopir mana yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
PERYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
INTISARI.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	1
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan Penelitian.....	2
1.5 Metode Penelitian.....	2
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB 2 LANDASAN	
TEORI.....	5
2.1 Pengertian Customer Relations Management(CRM).....	5
2.2 Pengertian Sistem Informasi.....	7
2.3 Database Management Sistem.....	7
2.4 Database.....	8
BAB 3 PERANCANGAN SISTEM.....	10
3.1 Pemilihan Sistem Operasi dan Bahasa Pemrograman.....	10
3.2 Tahap-Tahap Perancangan Sistem.....	10
3.2.1 Perancangan Proses.....	11
3.2.2 Perancangan Umum.....	11
3.2.3 Flowchart Sistem.....	12
3.2.4 Flowchart Login.....	13

3.2.5 Flowchart Data Mobil.....	14
3.2.6 Flowchart Data Sopir.....	15
3.2.7 Flowchart Data Konsumen.....	16
3.3 Penentuan Tipe Data.....	17
3.3.1 Perancangan Database.....	19
3.4 Desain Antarmuka.....	20
3.4.1 Form Login.....	20
3.4.2 Form Mobil.....	20
3.4.3 Form Pegawai.....	21
3.4.4 Form Konsumen.....	22
3.4.5 Form Riwayat Mobil.....	23
3.4.6 Form Histori Konsumen.....	23
3.4.7 Form Histori Mobil.....	24
3.4.8 Form Sewa.....	25
3.4.9 Form Balik.....	26
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN ANALISIS SISTEM.....	27
4.1 Implementasi Sistem.....	27
4.1.1 Menu Utama.....	27
4.1.2 Menu Setup.....	29
a) Implementasi Form Setup Pegawai.....	29
b) Implementasi Form Setup Mobil.....	29
c) Implementasi Form Setup Konsumen.....	30
4.1.3 Menu Proses.....	31
4.2 Analisis Sistem.....	33
a) Kelebihan Sistem.....	34
b) Kekurangan Sistem.....	34
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	35
5.1 Kesimpulan.....	35
5.2 Saran.....	35
DAFTAR	
PUSTAKA.....	36

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Simbol Flowchart.....	11
Tabel 3.2 Tabel Pegawai.....	17
Tabel 3.3 Tabel Mobil.	17
Tabel 3.4 Tabel Konsumen	18
Tabel 3.5 Tabel Riwayat	18
Tabel 3.6 Tabel Sewa.....	18

© UKDW

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Flowchart Sistem Utama.....	12
Gambar 3.2 Flowchart Login Admin.....	13
Gambar 3.3 Flowchart Data Mobil.....	14
Gambar 3.4 Flowchart Data Sopir.....	15
Gambar 3.5 Flowchart Konsumen.....	16
Gambar 3.6 Skema Diagram.....	19
Gambar 3.7 Desain Form Login.....	20
Gambar 3.8 Desain Form Mobil.....	20
Gambar 3.9 Desain Form Pegawai.....	21
Gambar 3.10 Desain Form Konsumen.....	22
Gambar 3.11 Desain Form Riwayat Mobil	23
Gambar 3.12 Desain Form Histori Konsumen.....	23
Gambar 3.13 Desain Form Histori Mobil.....	24
Gambar 3.14 Desain Form Sewa.....	25
Gambar 3.15 Desain Form Balik.....	26
Gambar 4.1 Form Login	27
Gambar 4.2 Form Menu Utama	28
Gambar 4.3 Form Setup Pegawai.....	29
Gambar 4.4 Form Setup Mobil.....	30
Gambar 4.5 Form Setup Konsumen.....	30
Gambar 4.6 Form Setup Sewa.....	31
Gambar 4.7 Form Hasil Setup Sewa.....	32
Gambar 4.8 Form Laporan Nota Sewa.....	32

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bisnis persewaan mobil di Yogyakarta saat ini sangat banyak, menyadari hal itu setiap perusahaan yang bergerak di bisnis ini berlomba-lomba untuk melakukan terobosan masing-masing agar tidak ditinggal oleh pelanggan, Yogyakarta di kenal sebagai kota pelajar dan kota wisata menyadari hal itu bisnis persewaan mobil sangat tepat untuk dilakukan. Untuk itu perusahaan harus bisa membuat suatu sistem informasi yang bisa menunjang kinerja perusahaan sehingga dapat menciptakan kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan.

Salah satu cara yang bisa membuat kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan adalah dengan membuat suatu rekomendasi mobil yang tepat sesuai dengan kriteria yang diinginkan pelanggan, kita ketahui bersama bahwa setiap pelanggan mempunyai kriteria yang berbeda-beda maka dari itu perusahaan harus pandai-pandai untuk melakukan strategi yang bisa menciptakan kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan. Cara yang tepat untuk menciptakan kesetiaan pelanggan kepada perusahaan yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan.

Dengan demikian solusi yang tepat untuk digunakan dalam proses rekomendasi mobil kepada pelanggan adalah dengan menggunakan Customer Relationship Management, karena Customer Relationship Management adalah suatu jenis manajemen yang secara khusus membahas teori mengenai penanganan hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya dengan tujuan meningkatkan nilai perusahaan di mata para pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu Bagaimana Customer Relationship Management (CRM) dapat diimplementasikan untuk rekomendasi mobil yang tepat kepada pelanggan sesuai dengan kriteria yang diinginkan??"

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah bertujuan untuk mengarahkan dan memperjelas pembahasan masalah yang akan dibahas, yaitu sebagai berikut :

- 1) Penelitian ini hanya membahas Rekomendasi mobil untuk pelanggan
- 2) Merek Mobil yang diteliti terbatas hanya pada merek Toyota Avanza, Toyota Innova, Daihatsu Xenia, Suzuki APV, Nissan Grand Livina
- 3) Studi Kasus dilakukan di Nanda Car Rental
- 4) Kriteria yang akan dijadikan masukan adalah harga sewa perhari, kapasitas penumpang, tujuan, medan dan kapasitas mesin(cc)
- 5) Tidak membahas mengenai penggajian pegawai

1.4 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk memenuhi gelar Strata S-1 di Fakultas Teknik dari program study Sistem Informasi
- 2) Untuk mengimplementasikan sistem rekomendasi mobil untuk pelanggan

1.5 Metode Penelitian

Metode pengumpulan data adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian. Metode ini meliputi :

- 1) Studi Pustaka
Studi pustaka dilakukan untuk mempelajari dan mencari bahan-bahan yang berkaitan dengan penelitian. Bahan-bahan ini berupa teori atau contoh-contoh kasus yang ada dalam literatur, artikel, tutorial, jurnal ataupun bahan lainnya baik dari buku pendukung ataupun dari internet yang berhubungan dengan metode Customer Relationship Management
- 2) Studi Lapangan
 - a. Metode Wawancara
Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi dari Nanda Car Rental mengenai sistem yang telah berjalan dan permasalahan yang terjadi, dalam hal

ini wawancara dilakukan dengan pemilik Rental untuk mendapatkan data-data beserta prosesnya

b. Metode Observasi

Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan terhadap cara kerja yang terjadi di Nanda Car Rental dan juga mengamati data-data yang diperoleh dari lapangan

3) Konsultasi

Melakukan konsultasi segala sesuatu yang berkaitan dengan tugas akhir kepada dosen pembimbing, terutama untuk memecahkan permasalahan yang ada apabila dalam pengerjaannya ditemukan hal-hal yang kurang atau tidak dimengerti.

4) Implementasi

Implementasi pengembangan sistem disusun berdasarkan hasil dari data yang sudah diperoleh pada saat pengumpulan data. Implementasi meliputi :

Analisa Data : Analisa ini dilakukan untuk mengolah data yang sudah didapat dan mengelompokkan data sesuai dengan kebutuhan perancangan. Data yang diolah adalah Data transaksi penyewaan dari Nanda Car Rental. Dari data-data yang telah dikumpulkan akan di peroleh hasil rekomendasi mobil apa yang cocok dengan pelanggan. Dan rekomendasi mobil yang akan diproses menggunakan metode *Customer Relationship*. Setelah hasil rekomendasi didapat maka akan diproses untuk menentukan mobil mana yang cocok dengan pelanggan sesuai dengan karakter pelanggan yang akan menyewa mobil.

Desain : Tahap perancangan sistem, yaitu mendefinisikan kebutuhan yang ada, menggambarkan bagaimana sistem dibentuk dan persiapan perancangan aplikasi.

Pengkodean : Tahap ini adalah penerjemahan rancangan dalam tahap desain ke dalam bahasa pemrograman komputer yang telah ditentukan sebelumnya

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I merupakan bab pendahuluan yang berisi pengantar, latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan

BAB II merupakan landasan teori tentang teori sistem informasi dan customer relationship management

BAB III merupakan bab desain dan perancangan sistem

BAB IV menguraikan bab implementasi dan analisis sistem. Berisi penjelasan tentang cara kerja program dan analisisnya

BAB V berisi Kesimpulan dan saran untuk program yang telah di buat, kelebihan dan kekurangan serta pengembangannya pada masa mendatang



BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

- Metode Customer Relationship Management dapat diterapkan pada sistem Rekomendasi Pemilihan Mobil Sewaan.
- Penerapan Metode Customer Relationship Management pada sistem Rekomendasi Pemilihan Mobil Sewaan akan membuat alokasi waktu dalam melayani konsumen lebih singkat, karena Metode Customer Relationship Management tersebut merekomendasikan sejumlah mobil kepada konsumen berdasarkan record data mobil yang pernah dipinjam oleh konsumen tersebut pada sebuah rental mobil.
- Dapat menginformasikan mobil yang paling banyak digunakan.
- Dapat menginformasikan histori konsumen yang sudah pernah menyewa mobil.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan terhadap sistem yang dibuat antara lain :

- Pada saat memasukkan data-data mobil baru dalam record data rental sebaiknya diisi dengan lengkap, dalam hal ini berupa tahun pembuatan mobil dan type merk mobil.
- Untuk mobil terlaris sebaiknya diberikan frekuensi sehingga dapat diketahui alasan konsumen memilih mobil tersebut. Misalnya karena mobil tersebut sudah ada TVnya, bisa juga karena SoundSistemnya yang bagus.
- Untuk Konsumen yang berulang tahun, konsep Customer Relationship Management dapat direalisasikan sehingga konsumen yang tidak sedang menyewa mobilpun dapat diberikan ucapan selamat ulang tahun melalui telpon.

DAFTAR PUSTAKA

Andi. 2003. Menggunakan Visual FoxPro 7.0. Yogyakarta: Ando Offset.

Kasali, Rhenald, *Customer Relationship Management, Treating Customer as A Friend*, Manajemen, Mei 2002

Kristanto, Ir. Harianto, *Konsep dan Perancangan Database*,
Andi Offset, Yogyakarta. 2002

Raymond Meleod, Jr., Hendra Teguh (penterj.). *Sistem Informasi Manajemen*.
PT Prehallindo, Jakarta, 2001, Hal: 11-15

Sutedjo, Budi, John P.S., Andreas A.S 2003. *i-CRM Membina Relasi
dengan Pelanggan.Com* Yogyakarta: Penerbit Andi.

