

ABSTRAK

Rental mobil Jaya adalah usaha rental mobil yang belum lama didirikan. Oleh karena itu pelanggan yang dimiliki belum terlalu banyak. Strategi *marketing* yang saat ini dilakukan adalah dengan mengedarkan brosur, sehingga Rental mobil Jaya hanya dikenal dan dipakai jasanya oleh warga di sekitar lokasi rental. Rental mobil ini memerlukan bantuan teknologi dengan tujuan mempromosikan usahanya, meningkatkan jumlah pelanggan serta mempertahankan loyalitas pelanggan. Untuk memenuhi kebutuhan promosi, mendapatkan pelanggan baru serta tetap menjaga hubungan dengan pelanggan maka akan dibuat sebuah aplikasi berbasis *websitedengan* memanfaatkan metode *Customer Relationship Management (CRM)*. Aplikasi akan memungkinkan pelanggan melihat memilih tipe-tipe mobil yang disewakan, melakukan penyewaan *online*, mengisi testimonial pelanggan, membantu rental mengirimkan *email* konfirmasi penyewaan mobil, mengirimkan *email* informasi promo mobil yang sedang diadakan, juga menerima kritik dan saran sebagai *feedback* dari pelanggan dengan memanfaatkan teknologi *emailgateway*. Data untuk penelitian ini diambil dari hasil wawancara dengan pihak pemilik dan staff. Selain itu juga mendayagunakan berbagai informasi dari internet, buku dan artikel. Hasil pengujian dengan metode *blackbox* menunjukkan bahwa aplikasi telah memiliki fitur-fitur yang direncanakan. Diharapkan aplikasi ini dapat membantu Rental mobil Jaya untuk meningkatkan jumlah pelanggannya dan kesetiaan mereka.

Kata kunci: *customer relationship management (CRM)*, *email gateway*, penyewaan *online*

ABSTRACT

Jaya car rental is a business of car renting which was established not too long ago. Currently, it still has limited number of customers. To perform marketing of the business, the owner is distributing brochures locally. Thus, this business was only known to limited potential customers in the surrounding area. This business should utilize technology to increase the number of customers with promotion and to maintain customer loyalty. A web-based application was developed with customer relationship management (CRM) method. The application will enable customers to choose car types, book car online, send confirmation of payment and enable admin to view the car rental, administer car rental and send promotion, receive critiques, suggestions and send email to customers. The data were obtained from interviews and additional information from the internet and printed literatures. A blackbox test showed that the application will assist Jaya car rental to increase its customer number and loyalty.

Keywords: Customer Relationship Management (CRM), email gateway, online rental

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iii
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Pembahasan	2
1.4 Ruang Lingkup Kajian.....	2
1.5 Sumber Data.....	3
1.6 Sistematika Penyajian.....	4
BAB 2. KAJIAN TEORI	5
2.1 Sistem informasi	5
2.2 <i>Website</i>	7
2.3 PHP.....	8
2.4 MySQL.....	8
2.5 <i>Email Gateway</i>	9
2.6 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	10
2.7 Entity Relational Diagram (ERD).....	11
2.8 <i>Flowchart</i>	12
2.9 Data Flow Diagram.....	13
2.9.1 Membuat Sebuah Data Flow Diagram	14
2.10 Kamus Data	16
2.11 PSPEC (Spesifikasi Proses).....	17
BAB 3. ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM.....	19

3.1	Rental Mobil Jaya.....	19
3.2	Proses Bisnis yang Sudah Ada.....	19
3.2.1	Proses Penyewaan.....	19
3.2.2	Proses Pengembalian.....	22
3.3	Entity Relational Diagram (ERD).....	23
3.4	Transformasi Entity Relational Diagram (ERD).....	25
3.4.1	Tabel <i>Member</i>	25
3.4.2	Tabel <i>Role</i>	25
3.4.3	Tabel Penyewa.....	26
3.4.4	Tabel Penyewaan.....	26
3.4.5	Tabel Mobil.....	27
3.4.6	Tabel Supir.....	28
3.4.7	Tabel Promo.....	28
3.4.8	Tabel Testimonial.....	29
3.4.9	Tabel <i>Feedback</i>	29
3.4.10	Tabel Bank.....	30
3.4.11	Tabel Konfirmasi Pembayaran.....	30
3.4.12	Tabel <i>Maintaining</i>	30
3.5	Data Flow Diagram.....	31
3.6	Kamus Data.....	42
3.6.1	Kamus Data Penyewaan.....	42
3.6.2	Kamus Data Input Pengembalian.....	43
3.6.3	Kamus Data <i>Member</i>	44
3.6.4	Kamus Data <i>Role</i>	45
3.6.5	Kamus Data Mobil.....	45
3.6.6	Kamus Data Supir.....	46
3.6.7	Kamus Data Promo.....	47
3.6.8	Kamus Data Bank.....	47
3.6.9	Kamus Data <i>Maintaining</i>	48
3.6.10	Kamus Data <i>Feedback</i>	49
3.6.11	Kamus Data Penyewa.....	49
3.6.12	Kamus Data Input Penyewaan.....	50

3.7	PSPEC	51
3.7.1	PSPEC Simpan Data Penyewa.....	51
3.7.2	PSPEC Ubah Status Mobil.....	51
3.7.3	PSPEC Simpan Data Penyewaan.....	52
3.7.4	PSPEC Simpan Data Pengembalian.....	52
3.7.5	PSPEC Tambah Data <i>Master</i>	53
3.7.6	PSPEC Edit Data <i>Master</i>	54
3.7.7	PSPEC Hapus Data <i>Master</i>	54
3.7.8	PSPEC Beri Testimonial.....	55
3.8	Desain Antarmuka.....	56
3.8.1	Desain Beranda.....	56
3.8.2	Desain Profil.....	58
3.8.3	Desain Kendaraan.....	59
3.8.4	Desain Bantuan.....	59
3.8.5	Desain Kontak.....	60
3.8.6	Desain Akun Saya.....	61
3.8.7	Desain Testimonial.....	61
3.8.8	Desain Data.....	62
3.8.9	Desain Registrasi.....	63
3.8.10	Desain <i>Booking Online</i>	63
3.8.11	Desain Sewa Mobil.....	64
3.8.12	Desain <i>Form</i> Penyewaan untuk Administrator.....	65
BAB 4.	HASIL PENELITIAN	66
4.1	Tampilan Halaman Beranda.....	66
4.2	Tampilan Halaman Profil.....	67
4.3	Tampilan Halaman Kendaraan.....	67
4.4	Tampilan Halaman Akun Saya	68
4.5	Tampilan Halaman Testimonial.....	69
4.6	Tampilan Halaman Kontak.....	70
4.7	Tampilan Halaman Bantuan.....	71
4.8	Tampilan Halaman Data.....	73
4.8.1	Tampilan Halaman Data <i>Member</i>	73

4.8.2	Tampilan Halaman Data Mobil.....	74
4.8.3	Tampilan Halaman Data <i>Maintaining</i>	75
4.8.4	Tampilan Halaman Data Penyewaan.....	76
4.8.5	Tampilan Halaman Data Promo	78
4.8.6	Tampilan Halaman Data Bank.....	79
4.8.7	Tampilan Halaman Data <i>Feedback</i> Pelanggan.....	80
4.8.8	Tampilan Halaman <i>Report</i>	81
4.9	Tampilan Halaman Lupa <i>Password</i>	82
4.10	Tampilan Halaman <i>Booking Online</i> untuk <i>Member</i>	83
4.11	Tampilan Halaman Sewa Mobil	84
4.12	Tampilan Halaman Pemberitahuan	85
4.13	Tampilan Halaman <i>Form</i> Penyewaan Mobil untuk Administrator	85
4.14	Tampilan Halaman Registrasi.....	86
4.15	Tampilan Halaman Konfirmasi Pembayaran.....	87
BAB 5.	PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN	89
5.1	Rencana Pengujian.....	89
5.2	Pelaksanaan Pengujian.....	90
5.2.1	Fitur <i>Login</i>	90
5.2.2	Fitur Registrasi.....	91
5.2.3	Fitur <i>Home</i>	92
5.2.4	Fitur Kendaraan.....	92
5.2.5	Fitur Profil.....	93
5.2.6	Fitur Kontak	94
5.2.7	Fitur Data Mobil.....	94
5.2.8	Fitur Data <i>Maintaining</i>	96
5.2.9	Fitur Data <i>Member</i>	97
5.2.10	Fitur Data Penyewaan.....	98
5.2.11	Fitur Data Bank.....	99
5.2.12	Fitur <i>Report</i>	100
5.2.13	Fitur Data Promo	100
5.2.14	Fitur <i>Booking Online</i>	102
BAB 6.	SIMPULAN DAN SARAN	104

6.1	Simpulan.....	104
6.2	Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA		105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema <i>web</i> bekerja.....	7
Gambar 2.2 Model SMTP	10
Gambar 2.3 Kardinalitas relasi ER-Diagram.....	12
Gambar 2.4 DFD Level 0.....	14
Gambar 2.5 DFD Level 1.....	15
Gambar 2.6 DFD level 2 proses monitor sensor.....	15
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> penyewaan mobil.....	21
Gambar 3.2 <i>Flowchart</i> pengembalian mobil	22
Gambar 3.3 ER-Diagram	24
Gambar 3.4 DFD Level 0.....	32
Gambar 3.5 DFD Level 1.....	34
Gambar 3.6 DFD Level 2 Proses 2 Proses Penyewaan <i>Online</i>	37
Gambar 3.7 DFD Level 2 Proses 3 Proses Pengembalian	38
Gambar 3.8 DFD Level 2 Proses 5 Pengolahan Data Master	40
Gambar 3.9 Desain Beranda sebelum <i>Login</i>	56
Gambar 3.10 Desain Beranda untuk administrator dan super administrator	57
Gambar 3.11 Desain beranda untuk <i>member</i>	58
Gambar 3.12 Desain profil	58
Gambar 3.13 Desain kendaraan	59
Gambar 3.14 Desain bantuan.....	60
Gambar 3.15 Desain kontak.....	60
Gambar 3.16 Desain Akun Saya.....	61
Gambar 3.17 Desain Testimonial.....	62
Gambar 3.18 Desain data.....	62
Gambar 3.19 Desain Registrasi.....	63
Gambar 3.20 Desain <i>form booking online</i>	64
Gambar 3.21 Desain sewa mobil	65
Gambar 3.22 Desain <i>form</i> penyewaan untuk administrator	65
Gambar 4.1 Tampilan Beranda.....	66
Gambar 4.2 Tampilan profil.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Notasi deskripsi isi untuk kamus data.....	17
Tabel 2.2 Contoh PSPEC.....	18
Tabel 3.1 Tabel <i>member</i>	25
Tabel 3.2 Tabel <i>role</i>	25
Tabel 3.3 Tabel penyewa.....	26
Tabel 3.4 Tabel penyewaan.....	26
Tabel 3.5 Tabel mobil.....	27
Tabel 3.6 Tabel supir.....	28
Tabel 3.7 Tabel promo.....	28
Tabel 3.8 Tabel testimonial.....	29
Tabel 3.9 Tabel <i>feedback</i>	29
Tabel 3.10 Tabel bank.....	30
Tabel 3.11 Tabel konfirmasi pembayaran.....	30
Tabel 3.12 Tabel <i>maintaining</i>	31
Tabel 3.13 Kamus data penyewaan.....	42
Tabel 3.14 Kamus data input pengembalian.....	43
Tabel 3.15 Kamus data <i>member</i>	44
Tabel 3.16 Kamus data <i>role</i>	45
Tabel 3.17 Kamus data mobil.....	45
Tabel 3.18 Kamus data supir.....	46
Tabel 3.19 Kamus data promo.....	47
Tabel 3.20 Kamus data bank.....	47
Tabel 3.21 Kamus data <i>maintaining</i>	48
Tabel 3.22 Kamus data <i>feedback</i>	49
Tabel 3.23 Kamus data penyewa.....	49
Tabel 3.24 Kamus data input data penyewaan.....	50
Tabel 3.25 PSPEC Simpan data penyewaan.....	51
Tabel 3.26 PSPEC Ubah status mobil.....	52
Tabel 3.27 PSPEC Simpan data penyewaan.....	52

Tabel 3.28 PSPEC Simpan data pengembalian.....	53
Tabel 3.29 PSPEC Tambah data <i>master</i>	53
Tabel 3.30 PSPEC Edit data <i>master</i>	54
Tabel 3.31 PSPEC Hapus data <i>master</i>	54
Tabel 3.32 PSPEC beri testimonial	55
Tabel 5.1 Tabel rencana pengujian	89
Tabel 5.2 Tabel fitur <i>login</i>	90
Tabel 5.3 Tabel pengujian fitur registrasi.....	91
Tabel 5.4 Tabel pengujian fitur <i>home</i>	92
Tabel 5.5 Tabel pengujian fitur kendaraan	93
Tabel 5.6 Tabel pengujian fitur profil.....	93
Tabel 5.7 Tabel pengujian fitur kontak.....	94
Tabel 5.8 Tabel pengujian fitur data mobil.....	95
Tabel 5.9 Tabel pengujian fitur data <i>maintaining</i>	96
Tabel 5.10 Tabel pengujian data <i>member</i>	97
Tabel 5.11 Tabel pengujian fitur data penyewaan	98
Tabel 5.12 Tabel pengujian fitur data bank.....	99
Tabel 5.13 Tabel pengujian fitur <i>report</i>	100
Tabel 5.14 Tabel pengujian fitur data promo	100
Tabel 5.15 Tabel pengujian fitur <i>booking online</i>	102