

**PENINGKATAN PROMOSI RENTAL MOBIL DI CV. BOS
MUDA RENCAR DENGAN METODE CRM**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S-1)
Program Studi Sistem Informasi**

Disusun oleh

**PUJA WATI
21.22.0098**



**UNIVERSITAS
ROYAL
UNIVERSITAS ROYAL
ASAHAN – SUMATERA UTARA**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, Pembimbing 1, Pembimbing 2 dan Kepala Program Studi menyatakan bahwa Skripsi dari:

PUJA WATI
21.22.0098

Dengan judul:

**“PENINGKATAN PROMOSI RENTAL MOBIL DI CV. BOS
MUDA RENCAR DENGAN METODE CRM”**

Telah diperiksa dan dinyatakan selesai, serta dapat diajukan pertanggungjawaban Skripsi Jalur Implementasi

Kisaran, 24 April 2025

Oleh

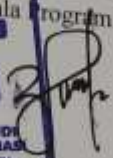
Disetujui oleh,

Pembimbing 1

Pembimbing 2


Dr. William Ramdhan, M.Kom
NIDN. 0130048702


Sudarmin, M.Kom
NIDN.0119028001

Disahkan oleh,
Kepala Program Studi

Yuliana, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0101068701



PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : PUJA WATI

NIM : 21.22.0098

Judul Skripsi : Peningkatan Promosi Rental Mobil di CV. Bos muda Rencar
Dengan Metode CRM

Program Studi : Sistem Informasi

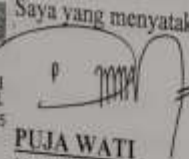
Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan laporan skripsi berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari penulis sendiri, kecuali kutipan dan ringkasan yang masing-masing penulis akan cantumkan sumbernya dengan jelas, sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Jika dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Royal.

Kisaran, September 2024

Saya yang menyatakan




PUJA WATI
NIM. 21.22.0098

HALAMAN PERSEMBAHAN

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنُ اللَّهُ بِسْمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, Segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas keberkahan kepada penulis, kususun jari jemari ku diatas keyboard laptop ku sebagai pembuka kalimat persembahan ku. Diikuti dengan Bismillahirrahmanirrahim sebagai awal setiap memulai pekerjaanku.

Ku persembahkan Skripsi ini kepada orang yang kukasihi dan kusayangi yang selalu menyayangiku:

1. Superhero dan Panutanku, Ayahanda Selamat, terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, Namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Pintu surgaku, Ibunda Nurma, yang tidak berhenti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi serta do'a hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
3. Kepada Kakak saya Irwandi, Yuni Syahfitri dan Lastri terimakasih yang menjadi semangat penulis dalam melakukan hal apapun, dan menjadi motivasi dalam diri untuk menunjukkan yang terbaik kepada kalian.
4. Terima kasih banyak kepada dosen pembimbing saya bapak Dr. William Ramdhan M.Kom dan bapak Sudarmin M.Kom. untuk semua ilmu, didikan dan pengalaman yg sangat berarti yang telah Bapak berikan kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
5. Terima kasih saya kepada Riky Andre Prayoga, sebagai patner spesial saya, terimakasih telah menjadi sosok pendamping dalam segala hal, yang menemani meluangkan waktunya, senantiasa ada di sisi penulis, membantu dan mendengarkan segala keluhan penulis, dan telah berkontribusi banyak hal baik materi maupun semangat untuk penulis bisa menggapai impian penulis.
6. Terima kasih untuk sahabat ku Leni, Dea, Dinda dan Ade yang selalu ada di setiap saat terimakasih yang selalu memberikan motivasi dan semangat untuk menyelesaikan studi sampai sarjana.
7. Terimakasih untuk diri sendiri, Puja Wati. Terimakasih telah menepikan ego dan memilih untuk kembali bangkit dan menyelesaikan semua ini. Mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah mau memutuskan untuk menyerah di iringi dengan doa penulis kembali bangkit untuk menyelesaikan studinya sampai sarjana, kamu hebat.

ABSTRAK

Peningkatan Promosi Rental Mobil di CV. Bos muda Rencar Dengan Metode CRM

Oleh : PUJA WATI (21.22.0098)

CV. Bos Muda RenCar merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang penyewaan mobil yang berada di Kecamatan Kualuh Leidong Kabupaten Labuhan Batu Utara, yang dibuat untuk memberikan bantuan kepada pelanggan yang ingin menyewa mobil dengan berbagai kebutuhan. Permasalahan yang terjadi pada CV. Bos Muda RenCar belum optimal dikarenakan pendapatan yang dihasilkan belum sesuai dengan jumlah armada yang tersedia walaupun jumlah sudah ada penambahan armada, hal ini dikarenakan kurang dikenalnya CV. Bos Muda RenCar dan rendahnya minat masyarakat dalam menyewa kendaraan pada CV. Bos Muda RenCar. Oleh karena itu dibutuhkan sebuah sistem yang mendukung proses pemasaran dalam menyewa kendaraan kepada pelanggan menggunakan metode *Customer Relationship Management (CRM)*. Aplikasi tersebut akan membantu CV. Bos Muda RenCar dalam mempromosikan produk, menjaga hubungan baik dengan pelanggan, mendapat pelanggan baru, meningkatkan loyalitas pelanggan, memberikan pelayanan, dan kemudahan kepada pelanggan dalam mengakses produk yang ditawarkan. Selain itu, akan memudahkan CV. Bos Muda RenCar dalam menawarkan fasilitas yang diberikan CV. Bos Muda RenCar dan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Selain itu laporan dan penyewaan mobil masih belum terkomputerisasi, sehingga terjadi kesalahan pencatatan dan juga kehilangan file transaksi sewa mobil.

Kata Kunci : Peningkatan Promosi Rental Mobil, CRM, Berbasis Web.

**UNIVERSITAS
ROYAL**

ABSTRACT

Car Rental Promotion Enhancement at CV. Young Boss Rencar With CRM Method

By : PUJA WATI (21.22.0098)

CV. Bos Muda RenCar is a company engaged in the car rental sector located in Kualuh Leidong District, North Labuhan Batu Regency, which was created to provide assistance to customers who want to rent a car for various needs. The problems that occur at CV. Bos Muda RenCar are not optimal because the income generated is not in accordance with the number of fleets available even though the number of fleets has been added, this is due to the lack of familiarity with CV. Bos Muda RenCar and the low interest of the public in renting vehicles at CV. Bos Muda RenCar. Therefore, a system is needed that supports the marketing process in renting vehicles to customers using the Customer Relationship Management (CRM) method. The application will help CV. Bos Muda RenCar in promoting products, maintaining good relationships with customers, getting new customers, increasing customer loyalty, providing services, and convenience for customers in accessing the products offered. In addition, it will make it easier for CV. Bos Muda RenCar to offer facilities provided by CV. Bos Muda RenCar and according to customer needs and desires. In addition, reports and car rentals are still not computerized, so there are errors in recording and also loss of car rental transaction files.

Keywords: *Car Rental Promotion Improvement, CRM, Web Based.*

**UNIVERSITAS
ROYAL**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya yang telah di berikan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini penulis susun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata-1 Sistem Informasi pada Universitas Royal. Dalam penyusunan skripsi ini penulis mengambil judul, **“Peningkatan Promosi Rental Mobil di CV. Bos muda Rencar Dengan Metode CRM”**. Selama proses skripsi ini penulis telah banyak mendapat bimbingan, nasehat, doa dan materi dari berbagai pihak, maka penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dhani Alhamidi Lubis, S.AB, M.M., selaku Ketua Yayasan Pendidikan Royal Teladan Asahan;
2. Ibu Wan Mariatul Kifti, MM, selaku Rektor Universitas Royal;
3. Ibu Elly Rahayu, S.E, M.M, selaku Wakil Rektor I Universitas Royal;
4. Ibu Rohminatin, S.E, M.Ak, selaku Wakil Rektor II Universitas Royal;
5. Bapak Nuriadi Manurung, M.Kom, selaku Wakil Rektor III Universitas Royal;
6. Bapak Dr. William Ramdhan, M.Kom, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Royal dan dosen pembimbing I yang telah memberikan banyak masukan terhadap proses penyelesaian proposal;
7. Ibu Nurwati, M.Kom, selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi Rektor Universitas Royal;

8. Bapak Sudarmin, M.Kom, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan banyak masukan terhadap proses penyelesaian proposal;
9. Seluruh Dosen dan Staf Universitas Royal yang telah banyak membantu kelancaran perkuliahan penulis;
10. Bapak Irwandi selaku Pemilik CV. Bos Muda RenCar yang telah memberikan izin untuk melakukan riset.

Akhir kata hanya kepada Allah SWT tempat menyerahkan diri, semoga Skripsi ini dapat diterima sebagai pedoman dan berguna bagi yang membacanya.

Kisaran, April 2025
Penulis



Puja Wati
NIM. 21220098

UNIVERSITAS
ROYAL

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiv
 BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Dasar Teori	8
2.1.1 Promosi.....	8
2.1.1.2 Strategi Promosi.....	9
2.1.2 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	10
2.1.2.1 Manfaat (CRM) Dalam Sebuah Perusahaan	11
2.1.2.2 Fungsi-Fungsi CRM	12
2.1.2.3 Fase CRM	12
2.1.2.4 Jenis CRM.....	13
2.1.3 Pengertian Rental Mobil.....	14
2.1.4 Alat Bantu Analisa Dan Perancangan Sistem	15
2.1.4.1 <i>Flowmap</i>	15
2.1.4.2 Aliran Sistem Informasi (ASI)	16
2.1.4.3 Diagram Alir (<i>Flowchart</i>).....	17
2.1.4.4 <i>Unifed Modeling Language (UML)</i>	19
2.1.5 Perangkat Lunak Yang Digunakan.....	23
2.2 Tinjauan Penelitian.....	28
2.3 Kerangka Pemikiran	29
2.4 Tinjauan Umum Perusahaan	31
2.4.1 Lokasi Penelitian CV. Bos Muda RenCar Kualuh Leidong	31
2.4.2 Sejarah CV. Bos Muda RenCar Kualuh Leidong	31
2.4.3 Struktur Organisasi CV. Bos Muda RenCar Kualuh Leidong	32

2.5 Hipotesis.....	33
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Kerangka Kerja Penelitian	34
3.2 Metode Penelitian.....	36
3.3 Teknik Pengumpulan Data	36
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian	37
3.4.1 Tempat Penelitian.....	38
3.4.2 Waktu Penelitian	38
BAB 4 ANALISA DAN PERANCANGAN	
4.1 Analisis Sistem.....	42
4.1.1 Analisis Masalah.....	42
4.1.2 Analisis kebutuhan sistem	43
4.1.2.1 Analisis Data	43
4.1.2.2 Analisis Proses	44
4.1.2.3 Analisis Pengguna.....	44
4.1.2.4 Analisis Perangkat keras (<i>Hardware</i>).....	45
4.1.2.5 Analisis Perangkat Lunak (<i>Software</i>)	45
4.1.2.6 Analisis Konfigurasi Sistem.....	46
4.2 Analisis Biaya	46
4.3 Perancangan Sistem Secara Umum.....	46
4.3.1 Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan	47
4.3.2 Analisis Sistem Yang Diusulkan	48
4.3.3 <i>Unifed Modelling Language</i> (UML).....	50
4.3.3.1 <i>Use Case Diagram</i>	51
4.3.3.2 <i>Class Diagram</i>	52
4.3.3.3 <i>Activity Diagram</i>	53
4.3.3.4 <i>Squence Diagram</i>	59
4.3.5 Desain Tabel/ <i>File</i> Dalam <i>Database</i>	69
4.3.6 Antar Muka Pemakai(<i>User Interface</i>)	71
4.3.5.1 Perancangan Antarmuka Pemakai	71
4.3.5.2 Perancangan Rinci.....	73
4.3.5.3 Perancangan <i>Input</i>	73
4.3.5.4 Perancangan <i>Output</i>	76
BAB 5 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN	
5.1 Kebutuhan Sistem	77
5.1.1 Kebutuhan AntarMuka Pengguna.....	77
5.1.2 Kebutuhan Perangkat Keras.....	77
5.1.3 Kebutuhan Perangkat Lunak.....	78
5.2 Implementasi Sistem	78
5.3 Pengujian Sistem	87
5.4 Analisa Hasil	93

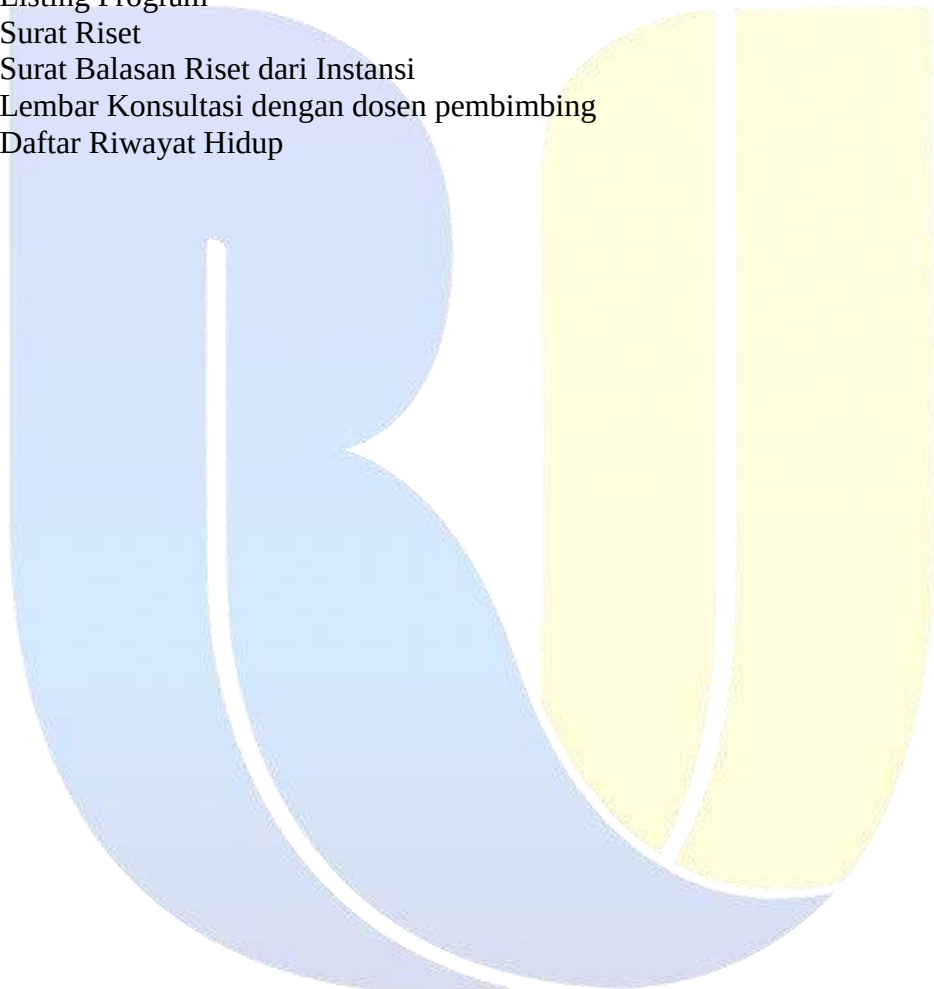
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	95
6.2 Saran.....	96

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

1. Listing Program
2. Surat Riset
3. Surat Balasan Riset dari Instansi
4. Lembar Konsultasi dengan dosen pembimbing
5. Daftar Riwayat Hidup



**UNIVERSITAS
ROYAL**

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Tampilan <i>XAMPP</i>	24
Gambar 2.2 Tampilan Awal <i>PHP MyAdmin</i>	25
Gambar 2.3 Tampilan Utama <i>Visual Studio Code</i>	26
Gambar 2.4 Simbol <i>Firefox</i>	27
Gambar 2.5 Simbol <i>Chrome</i>	28
Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 2.7 Lokasi Penelitian CV. Bos Muda RenCar Kualuh Leidong	31
Gambar 2.8 CV. Bos Muda RenCar Kualuh Leidong.....	32
Gambar 2.9 Struktur Organisasi CV. Bos Muda RenCar Kualuh Leidong....	33
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian	34
Gambar 3.2 Lokasi Penelitian CV. Bos Muda RenCar Kualuh Leidong	38
Gambar 4.1 Aliran Sistem Yang Sedang Berjalan.....	48
Gambar 4.2 Aliran Sistem Yang Diusulkan.....	50
Gambar 4.3 <i>Use Case Diagram</i>	51
Gambar 4.4 <i>Class Diagram</i>	53
Gambar 4.5 <i>Activity Diagram</i> Pendaftaran Sebagai Konsumen	54
Gambar 4.6 <i>Activity Diagram</i> Login Konsumen	55
Gambar 4.7 <i>Activity Diagram</i> Konsumen Memesan Mobil	56
Gambar 4.8 <i>Activity Diagram</i> Login Admin	56
Gambar 4.9 <i>Activity Diagram</i> Mengolah Data Mobil.....	57
Gambar 4.10 <i>Activity Diagram</i> Mengolah Kategori Mobil	58
Gambar 4.11 <i>Activity Diagram</i> Mengolah Data Pesanan	58
Gambar 4.12 <i>Activity Diagram</i> Mencetak Laporan	59
Gambar 4.13 <i>Squence Diagram</i> Konsumen Melihat Profil	60
Gambar 4.14 <i>Squence Diagram</i> Melihat Semua Mobil	60
Gambar 4.15 <i>Squence Diagram</i> Konsumen Mengirim Pesan	61
Gambar 4.16 <i>Squence Diagram</i> Admin Melihat Testimoni	62
Gambar 4.17 <i>Squence Diagram</i> Konsumen Memesan Mobil	62
Gambar 4.18 <i>Squence Diagram</i> Login Konsumen	63
Gambar 4.19 <i>Squence Diagram</i> Login Admin	63
Gambar 4.20 <i>Squence Diagram</i> Admin Menampilkan Kategori.....	64
Gambar 4.21 <i>Squence Diagram</i> Admin Menambah Kategori	64
Gambar 4.22 <i>Squence Diagram</i> Admin Mengedit Kategori.....	65
Gambar 4.23 <i>Squence Diagram</i> Admin Menghapus Kategori	65
Gambar 4.24 <i>Squence Diagram</i> Admin Menampilkan Mobil	66
Gambar 4.25 <i>Squence Diagram</i> Admin Menambah Mobil	66
Gambar 4.26 <i>Squence Diagram</i> Admin Mengedit Mobil.....	67
Gambar 4.27 <i>Squence Diagram</i> Admin Menghapus Mobil.....	67
Gambar 4.28 <i>Squence Diagram</i> Admin Menampilkan Pesanan.....	68
Gambar 4.29 <i>Squence Diagram</i> Admin Menghapus Pesanan	68
Gambar 4.30 <i>Squence Diagram</i> Mencetak Admin Mencetak Laporan.....	69
Gambar 4.31 Perancangan Antar Muka <i>User</i>	72
Gambar 4.32 Perancangan Antar Muka <i>Admin</i>	72

Gambar 4.33 Tampilan <i>Home</i>	73
Gambar 4.34 Tampilan Tentang Kami.....	73
Gambar 4.35 Tampilan Kontak.....	74
Gambar 4.36 Tambah Data Mobil	75
Gambar 4.37 Input Data Registrasi.....	75
Gambar 4.38 Desain <i>Output</i> Data Pesanan	76
Gambar 4.39 Desain <i>Output</i> Data Pemesanan	76
Gambar 5.1 Tampilan <i>Login</i>	79
Gambar 5.2 Tampilan Halaman Home	79
Gambar 5.3 Tampilan Tampilan <i>Login</i> Gagal	80
Gambar 5.4 Tampilan Tampilan Halaman <i>Home</i>	80
Gambar 5.5 Tampilan Halaman Tentang Kami	81
Gambar 5.6 Tampilan Halaman Semua Mobil	81
Gambar 5.7 Tampilan Halaman Keranjang Pesanan	82
Gambar 5.8 Tampilan Halaman Rincian Pesanan	82
Gambar 5.9 Tampilan Halaman Gagal dalam Melakukan Pesanan.....	83
Gambar 5.10 Tampilan Halaman Transaksi Pembayaran.....	83
Gambar 5.11 Tampilan Halaman Detail Transaksi Pembayaran	84
Gambar 5.12 Tampilan Halaman Daftar Dan <i>Login</i> Pelanggan	84
Gambar 5.13 Tampilan Halaman Mobil	85
Gambar 5.14 Tampilan Halaman Tambah Mobil	85
Gambar 5.15 Tampilan Halaman Edit Mobil.....	86
Gambar 5.16 Tampilan Halaman Pesanan	86
Gambar 5.17 Tampilan Halaman Laporan Pesanan.....	87
Gambar 5.18 Tampilan Uji <i>Login</i>	88
Gambar 5.19 Tampilan Halaman Uji <i>Input</i> Data Mobil	89
Gambar 5.20 Tampilan Halaman Uji <i>Input</i> Data Pesanan	90
Gambar 5.21 Tampilan Halaman Uji <i>Registrasi</i> Pelanggan	91
Gambar 5.22 Tampilan Halaman Uji Edit Data Mobil	92
Gambar 5.23 Tampilan Halaman Uji Cetak Laporan	93

UNIVERSITAS
ROYAL

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Aliran Sistem Informasi (ASI).....	16
Tabel 2.2 Simbol-Simbol <i>Flowchart</i>	17
Tabel 2.3 Simbol-Simbol <i>Use Case Diagram</i>	20
Tabel 2.4 Simbol-Simbol <i>Class Diagram</i>	21
Tabel 2.5 Simbol-Simbol <i>Sequence Diagram</i>	21
Tabel 2.6 Simbol <i>Activity Diagram</i>	23
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	39
Tabel 4.1 Mobil Pemesanan pernikahan	43
Tabel 4.2 Analisis Perangkat Keras(<i>Hardware</i>)	45
Tabel 4.3 Analisis Perangkat Lunak(<i>Software</i>)	45
Tabel 4.4 Rincian Anggaran Biaya	46
Tabel 5.1 Pengujian <i>Login</i>	88
Tabel 5.2 Pengujian <i>Input</i> Data Mobil	89
Tabel 5.3 Pengujian <i>Input</i> Data Pesanan.....	90
Tabel 5.4 Pengujian <i>Registrasi</i> Pelanggan.....	91
Tabel 5.5 Pengujian Edit Data Mobil.....	92
Tabel 5.6 Pengujian Cetak Laporan	93

UNIVERSITAS
ROYAL