

**PENERAPAN CRM PENGAJUAN PEMBIAYAAN KREDITPADA  
PT. MULTINDO AUTO FINANCE MENGGUNAKAN  
METODE *FRAMEWORK OF DYNAMIC CRM***

**UJIAN SKRIPSI**

Program Studi Sistem Informasi Profesional

Jenjang Strata 1



Oleh

**Muhammad Nofriyansyah**

**NIM 09031481619020**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI PROFESIONAL  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2018**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENERAPAN CRM PENGAJUAN PEMBIAYAAN KREDIT PADA PT.  
MULTINDO AUTO FINANCE MENGGUNAKAN METODE  
FRAMEWORK OF DYNAMIC CRM**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Penyelesaian Studi  
di Program Studi Sistem Informasi Profesional S1

Oleh

**Muhammad Nofriyansyah**

**09031481619020**

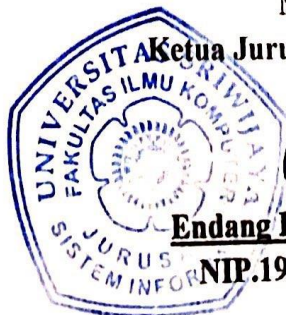
**Palembang, 06 Oktober 2018**  
**Pembimbing,**



**Endang Lestari Ruskan, M.T.**  
**NIP.197811172006042001**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Sistem Informasi,**



**Endang Lestari Ruskan, M.T.**  
**NIP.197811172006042001**

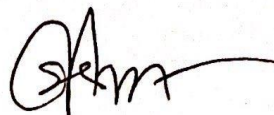
**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Telah Diuji dan Lulus pada :**

**Hari : Sabtu**  
**Tanggal : 28 Juli 2018**

**Tim Penguji :**


**1. Pembimbing : Endang Lestari Ruskan, M.T.**



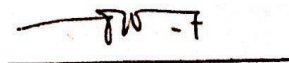
**2. Ketua Penguji : Mgs. Afriyan Firdaus, M.IT.**



**3. Anggota I : Jaidan Jauhari, M.T.**



**4. Anggota II : Dwi Rosa Indah, M.T.**



**Mengetahui,**  
**Ketua Jurusan Sistem Informasi,**



**Endang Lestari Ruskan, M.T.**  
**NIP.197811172006042001**



Scanned with  
CamScanner



## HALAMAN PERNYATAAN

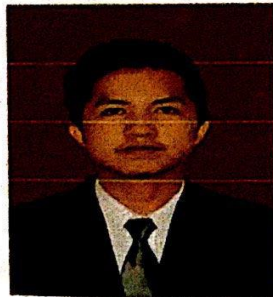
Yang Bertanda Tangan Di Bawah Ini :

Nama : Muhammad Nofriyansyah  
NIM : 09031481619020  
Program Studi : Sistem Informasi Profesional  
Judul Skripsi : Penerapan CRM Pengajuan Pembiayaan Kredit pada PT.  
Multindo Auto Finance Menggunakan Metode *Framework Of  
Dynamic*

Hasil Pengecekan *Software iThenticate/Turnitin* : 18%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsure penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, 04 Oktober 2018



Muhammad Nofriyansyah

NIM. 09031481619020



## ***HALAMAN PERSEMBAHAN***

- ❖ *"Barang siapa yang menempuh satu jalan untuk mendapatkan ilmu, maka Allah pasti memudahkan baginya jalan menuju surga"*  
*(HR, Muslim)*
- ❖ *"Orang muslim yang mendoakan temannya secara diam-diam, akan disambut malaikat dengan berkata 'semoga untukmu juga'"*  
*(HR, Muslim)*

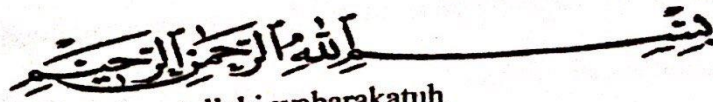
*Tugas Akhir ini Ku Persembahkan  
Kepada :*

- ❖ *Allah SWT*
- ❖ *Kedua Orang Tua*
- ❖ *Adik-Adik dan kakak*
- ❖ *Dosen Pembimbing*
- ❖ *Rekan dan Sahabat, Saudara  
Seiman*
- ❖ *Teman-teman SI. Profesional 2016*





## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh  
Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunianya lah tugas akhir yang berjudul "**Penerapan CRM Pengajuan Pembiayaan Kredit pada PT. Multindo Auto Finance Menggunakan Metode *Framework Of Dynamic***" ini dapat diselesaikan dengan baik. Tugas akhir ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan studi di Program Studi Sistem Informasi Profesional pada Universitas Sriwijaya Palembang.

Penulis menyadari masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam pembuatan tugas akhir ini, dikarenakan keterbatasan dan pengetahuan yang dimiliki. Namun demikian penulis banyak mendapatkan masukan dan bantuan dari rekan-rekan sesama mahasiswa serta dosen-dosen pengajar yang ada di Universitas Sriwijaya Palembang. Penulis juga berharap saran dan kritik yang bersifat membangun guna memperbaiki tugas ini menjadi lebih baik lagi kedepannya.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah memberi bantuan, bimbingan, pengarahan, dan saran dalam proses penulisan tugas akhir ini, terutama kepada :

1. Kepada Allah SWT yang selalu memberikan berkat dan rahmatNya.
2. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan baik moral maupun materil serta doanya.
3. Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.



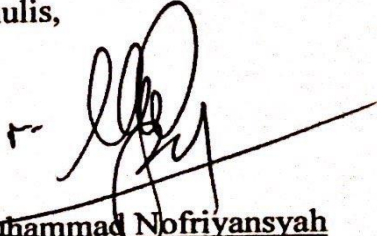


4. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku Pembimbing yang telah memberikan masukan dan bantuan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
5. *Staff Surveyor* PT. Multindo Auto Finance Palembang yaitu Bapak Ahamad Ardiansyah yang juga membantu memberikan data dan informasi dalam penyelesaian tugas akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen beserta *staff* Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya khususnya Program studi Sistem Informasi.
7. Sahabatku Ade Saputra, Muhammad Iqbal, M. Syawal Apriadi, Tommy Syahputra, Irwan, , Anjasmara Yurlanda, Ahmad Haziq, Berry Andrian dan Muharrom Abdul Ghani yang juga memberikan motivasi dalam pembuatan laporan ini.
8. Teman-teman Kampus Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya Palembang khususnya Sistem Informasi Profesional 2016, terima kasih atas kenangan dan kebersamaan yang dilalui semasa kuliah.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Wassalam.

Palembang, 04 Oktober 2018  
Penulis,

  
Muhammad Nofriyansyah  
NIM. 09031481619020



## ABSTRAK

PT. Multindo Auto Finance adalah sebuah perusahaan pembiayaan konsumen skala nasional yang bergerak di bidang pembiayaan otomotif. Saat melakukan proses pembiayaan pengajuan kredit, nasabah memiliki kendala akan kurangnya informasi mengenai keberadaan PT. Multindo Auto Finance Palembang sebagai perusahaan pembiayaan otomotif, nasabah harus datang langsung ke perusahaan untuk mendapatkan informasi peminjaman kredit dengan jelas. Selain itu, apabila proses verifikasi berkas belum lengkap, maka nasabah harus melengkapi terlebih dahulu syarat syarat berkas yang sudah ditentukan oleh PT. Multindo Auto Finance Palembang sehingga membuang banyak waktu dan biaya. Untuk itu, dalam memecahkan masalah tersebut maka dibangunlah sebuah sistem dengan menerapkan *Framework Of Dynamic CRM* pada proses pembiayaan pengajuan kredit yang mempermudah nasabah dalam mencari informasi-informasi yang di perlukan untuk melakukan proses pengajuan peminjaman kredit dengan cepat, mudah dan tidak membutuhkan waktu yang lama untuk nasabah melakukan proses peminjaman kredit.

**Kata Kunci:** Penerapan CRM Pengajuan Pembiayaan Kredit PT. Multindo Auto Finance Palembang Metode *Framework Of Dynamic CRM*.



**THE IMPLEMENTATION CRM FINANCING PROCESS FOR CREDIT  
APPLICATIONS PT. MULTINDO AUTO FINANCE PALEMBANG USING  
THE METHOD FRAMEWORK OF DYNAMIC CRM**

By:

**Muhammad Nofriyansyah**

**09031461619020**

ABSTRACT

PT. Multindo Auto Finance is a nation scale consumer finance company engaged in automotive financing. When carrying out the financing process for credit applications, customer have problems with the lack on information regarding the existence of PT. Multindo Auto Finance Palembang as an automotive financing company, customers must come directly to the company to get credit lending information clearly, besides, if the file verification process is incomplete, then the customers must first complete the terms of the file requirements determined by PT. Multindo Auto Finance Palembang so that it wastes a lot of time and money, for that, in solving this problem a system is built by implementing the Framework of Fynamic CRM in the credit application financing process that makes it easier fot customers to find the information needed to make the loan application process fast, easy and does not require a long time for customers to do the loan lending process.

**Keyword:** The Implementation CRM The Financing Process for Credit Applications PT. Multindo Auto Finance Palembang Metode *Framework Of Dynamic CRM*.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xviii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xxii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xxiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan .....	4
1.3 Manfaat .....	4
1.4 Batasan Masalah .....	5
<b>BABII TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
2.1 Profil Perusahaan .....	6
2.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	.6
2.1.2. Visi dan Misi PT. Multindo Auto Finance Palembang	7
2.1.3 Visi .....	. 7
2.1.3 Misi .....	. 7
2.2 Struktur Organisasi .....	8
5.2.2 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab PT. Multindo Auto Finance Palembang .....	9

2.3	KonsepSistemInformasi .....	12
2.3.1	PengertianSistemInformasi.....	12
2.4	<i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	13
2.4.1	Pengertian <i>Customer Relationship Management</i> .....	13
2.4.2	Tahapan-Tahapan CRM .....	15
2.4.3	Komponen <i>Customer Relationship Management</i> .....	15
2.4.4	Tujuan <i>Customer Relationship Management</i> .....	16
2.4.5	Manfaat <i>Customer Relationship Management</i> .....	17
2.4.6	TeknologiPendukung <i>Customer Relationship Management(CRM)</i> .....	17
2.4.7	Pengertian <i>Framework Of Dynamic CRM</i> .....	19
2.4.8	Fase <i>Framework Of Dynamic CRM</i> .....	20
2.5	Kredit .....	21
2.5.1	Unsur-UnsurKredit .....	21
2.5.2	KelayakanKredit .....	22
2.6	PerancanganSistem .....	23
2.7	KonsepPemodelanSistem .....	23
2.7.1	<i>Flowchart</i> .....	23
2.7.2	<i>Data Flow Diagram (DFD)</i> .....	25
2.7.3	<i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i> .....	27
2.7.4	<i>Ishikawa Diagram</i> .....	28
2.7.5	Pemograman <i>PHP</i> .....	28
2.7.6	Basis Data Relasionaldengan MySQL .....	28
2.7.7	FAST ( <i>Framework for the Application of System Techniques</i> ) .....	29

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... 34**

3.1	ObjekPenelitian .....	34
3.2	MetodePengumpulan Data .....	34
3.2.1	Jenis Data.....	34



3.2.2	Sumber Data .....	35
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.3	Fitur CRM terhadap domain masalah pembiayaan kredit.....	36
3.4	Penerapan fase fase metode <i>Framework Of Dynamic Crm</i> .....	40
3.5	Metode Pengembangan Sistem .....	43
3.4.1.	Fase-fase dalam Metode FAST .....	44
<b>BABIV</b>	<b>WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN</b> .....	<b>50</b>
<b>BABV</b>	<b>ANALIS SISTEM</b> .....	<b>51</b>
5.1	Definisi Lingkup .....	51
5.1.1	Tujuan Penelitian .....	51
5.1.2.	Gambaran Proyek.....	52
5.2	Pernyataan Masalah dan Kesempatan .....	53
5.2.1	Pernyataan Masalah .....	53
5.2.2	Kesempatan .....	54
5.2.3	Tabel Pernyataan Masalah .....	54
5.2.4	Batasan Proyek ( <i>Project Constraints</i> ).....	56
5.2.4.1	<i>Business Constraints</i> .....	56
5.2.4.2	<i>Technology Constraints</i> .....	56
5.2.5	Ide Solusi Tahap Awal .....	57
5.2.6	Ruang Lingkup Awal Proyek.....	57
5.3	Analisis Masalah .....	57
5.3.1	Domain Permasalahan.....	58
5.3.2	Analisis Proses Bisnis .....	59
5.3.3	Analisis Masalah .....	62
5.3.4	<i>Cause-Effect Analysis &amp; System Improvement Objective</i> 63	
5.4	Analisis Kebutuhan .....	67
5.4.1	Kebutuhan Fungsional.....	67
5.4.2	Kebutuhan Non Fungsional.....	68

5.4.3	PrioritasKebutuhan.....	69
5.4.3.1	<i>Mandatory Requirement</i> .....	69
5.4.3.2	<i>Desirable Requirement</i> .....	70
5.5	Analisis Keputusan ( <i>Decision Analysis</i> ).....	71
5.5.1	IdentifikasiKandidatSolusi.....	72
5.5.2	Analisis dan PerbandinganKandidatSolusi.....	75
5.5.3	RekomendasiKandidatSolusiTerbaik.....	78
5.6	RancanganLogika ( <i>Logical Design</i> ).....	78
5.6.1	Diagram Dekomposisi.....	80
5.6.2	<i>Data Flow Diagram</i> (DFD).....	81
5.6.3	<i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD).....	96
5.7	Kamus Data.....	98
<b>BABVI</b>	<b>PERANCANGAN SISTEM</b> .....	109
6.1	DesainFisik ( <i>Physical Design</i> ).....	109
6.1.1	<i>Physical Data Flow Diagram</i> .....	109
6.1.2.	<i>Database Design</i> .....	122
6.1.3.	DesainTabel.....	123
6.1.4.	Perancangan <i>Interface</i> .....	129
6.1.4.1	Perancangan <i>Interface</i> Proses Registrasi.....	130
6.1.4.1.1	HalamanRegistrasi.....	130
6.1.4.2	Perancangan <i>Interface</i> Proses <i>Login</i> .....	131
6.1.4.2.1	Halaman <i>Login</i> .....	131
6.1.4.3	Perancangan <i>Interface</i> Proses Pengolahan Data Dealer.....	132
6.1.4.3.1	Halaman Input Data Dealer.....	132
6.1.4.3.2	Halaman View Data Dealer.....	133
6.1.4.3.3	<i>Interface</i> Kartu MOU Dealer.....	134
6.1.4.4	Perancangan <i>Interface</i> Proses Pengolahan Data Promo dan Reward.....	135

6.1.4.4.1	Halaman Input Data Promo.....	135
6.1.4.4.2	Halaman View Data Promo .....	135
6.1.4.4.3	Halaman Input Data Reward.....	136
6.1.4.4.4	Halaman View Data Reward/Ambil Reward Nasabah .....	137
6.1.4.4.5	Halaman View Data Reward/Ambil Reward Dealer .....	137
6.1.4.4.6	Halaman Dara PermintaanReward dariNasabah .....	138
6.1.4.4.7	Halaman Dara Permintaan Reward dari Dealer .....	138
6.1.4.5	Perancangan <i>Interface</i> Proses Pengolahan Data Kendaraan .....	139
6.1.4.5.1	Halaman Input Data Kendaraan ..	139
6.1.4.5.1	Halaman View Data Kendaraan..	140
6.1.4.6	Perancangan <i>Interface</i> Proses Pengolahan Data Nasabah .....	141
6.1.4.6.1	Halaman Data Diri .....	141
6.1.4.6.2	Halaman Data Penjamin.....	142
6.1.4.6.3	HalamanDokumenPendukung.....	143
6.1.4.7	Perancangan <i>Interface</i> Proses Pengolahan Data <i>Capability</i> .....	144
6.1.4.7.1	Halaman Data <i>Capability</i> .....	144
6.1.4.8	Perancangan <i>Interface</i> Proses Pengolahan Data <i>Identity</i> .....	145
6.1.4.8.1	Halaman Data <i>Identity</i> .....	145
6.1.4.9	Perancangan <i>Interface</i> Proses Pengolahan Data <i>Capacity</i> .....	146
6.1.4.9.1	Halaman Data <i>Capacity</i> .....	146



6.1.4.10 Perancangan <i>Interface</i> Proses Pengolahan Data Pengajuan Pinjaman.....	147
6.1.4.10.1 Halaman Data Pengajuan Pinjaman..	147
6.1.4.11 Perancangan <i>Interface</i> Proses Pengajuan Pinjaman .....	148
6.1.4.11.1 Halaman Status Data Pengajuan Pinjaman Nasabah .....	148
6.1.4.11.2 Halaman Data Pengajuan Pinjaman Surveyor .....	148
6.1.4.11.3 <i>Interface</i> Laporan Hasil Survei .	149
6.1.4.12 Perancangan <i>Interface</i> Proses Keputusan Pengajuan Pinjaman.....	150
6.1.4.12.1 Halaman Keputusan Pengajuan Pinjaman .....	150
6.1.4.12.2 <i>Interface</i> Kartu Angsuran Nasabah	151
6.1.4.12.3 <i>Interface</i> Surat Pernyataan Nasabah .....	152
6.1.4.13 Perancangan <i>Interface</i> Proses Transaksi .....	152
6.1.4.13.1 Halaman Data Angsuran Nasabah	152
6.1.4.13.2 Halaman Pembayaran Angsuran ..	153
<b>BAB VII HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>154</b>
7.1 Hasil .....	154
7.2 Pembahasan.....	154
7.2.1. Halaman <i>Interface</i> Proses Registrasi .....	155
7.2.1.1 Halaman Registrasi .....	155
7.2.2. Halaman <i>Interface</i> Proses <i>Login</i> .....	156
7.2.2.1 Halaman <i>Login</i> .....	156
7.2.3. Halaman <i>Interface</i> Proses Pengolahan Data Dealer....	157
7.2.3.1 Halaman Input Data Dealer .....	157

7.2.3.2	Halaman View Data Dealer.....	158
7.2.3.3	<i>Interface</i> Kartu MOU Dealer .....	158
7.2.4.	Halaman <i>Interface</i> Proses Pengolahan Data Promo dan Reward .....	159
7.2.4.1	Halaman Input Data Promo.....	159
7.2.4.2	Halaman View Data Promo.....	160
7.2.4.3	Halaman Input Data Reward .....	161
7.2.4.4	Halaman View Data Reward /Ambil Reward Nasabah.....	162
7.2.4.5	Halaman View Data Reward /Ambil Reward Dealer .....	163
7.2.4.6	Halaman Data Permintaan Reward Nasabah ..	164
7.2.4.7	Halaman Data Permintaan Reward Dealer...	164
7.2.5.	Halaman <i>Interface</i> Proses Pengolahan Data Kendaraan	165
7.2.5.1	Halaman Input Data Kendaraan .....	165
7.2.5.2	Halaman View Data Kendaraan .....	166
7.2.6.	Halaman <i>Interface</i> Proses Pengolahan Data Nasabah ..	167
7.2.6.1	Halaman Data Diri .....	167
7.2.6.2	Halaman Data Penjamin.....	168
7.2.6.3	HalamanDokumenPendukung.....	169
7.2.7.	Halaman <i>Interface</i> Proses Pengolahan Data <i>Capability</i>	170
7.2.7.1	Halaman Data <i>Capability</i> .....	170
7.2.8.	Halaman <i>Interface</i> Proses Pengolahan Data <i>Identity</i> ..	172
7.2.8.1	Halaman Data <i>Identity</i> .....	172
7.2.9.	Halaman <i>Interface</i> Proses Pengolahan Data <i>Capacity</i> ..	173
7.2.9.1	Halaman Data <i>Capacity</i> .....	173
7.2.10.	Halaman <i>Interface</i> Proses Pengolahan Data PengajuanPinjaman .....	174
7.2.10.1	Halaman Data PengajuanPinjaman .....	174

7.2.11. Halaman <i>Interface</i> Proses Pengolahan Pengajuan Pinjaman	175
7.2.11.1 Halaman Status Data Pengajuan Pinjaman Nasabah	175
7.2.11.2 Halaman Data Pengajuan Pinjaman Surveyor.	176
7.2.11.3 Laporan Hasil Survei.....	177
7.2.12. Halaman <i>Interface</i> Proses Keputusan Pengajuan Pinjaman	178
7.2.12.1 Halaman Keputusan Pengajuan Pinjaman.....	178
7.2.12.2 Kartu Angsuran Nasabah .....	179
7.2.12.3 Surat Pernyataan Nasabah .....	179
7.2.13. Halaman <i>Interface</i> Proses Transaksi.....	180
7.2.13.1 Halaman Data Angsuran Nasabah.....	180
7.2.13.2 Halaman Pembayaran Angsuran .....	181
7.3 Pengujian Sistem.....	181

<b>BAB VIII KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	196
8.1 Hasil .....	196
8.2 Pembahasan.....	197

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

		<b>Halaman</b>
Gambar 2.1	Struktur Organisasi PT. Multindo Auto Finance Palembang	8
Gambar 2.2	<i>Framework Dynamic CRM</i> .....	21
Gambar 3.1	Metode Pengembangan FAST (Fase 1-8).....	49
Gambar 5.1	DFD Level 0 Sistem Lama.....	60
Gambar 5.2	DFD Level 1 Sistem Lama.....	61
Gambar 5.3	<i>Ishikawa Diagram</i> Belum adanya Informasi Mengenai PT. Multindo Auto Finance Palembang Sebagai Perusahaan Pembiayaan Otomotif .....	62
Gambar 5.4	Belum adanya Penyampaian Informasi Melalui Layanan Chatting yang Aktif.....	63
Gambar 5.5	Diagram Dikomposisi .....	80
Gambar 5.6	DFD Level 0 Sistem yang Akan Dibangun.....	81
Gambar 5.7	DFD Level 1 Sistem yang Akan Dibangun.....	82
Gambar 5.8	DFD Level 2 Proses 1.0 Registrasi Akun .....	85
Gambar 5.9	DFD Level 2 Proses 2.0 <i>Login</i> .....	86
Gambar 5.10	DFD Level 2 Proses 3.0 Pengelolaan Data Dealer .....	87
Gambar 5.11	DFD Level 2 Proses 4.0 Pengelolaan Data Promo & Reward .....	88
Gambar 5.12	DFD Level 2 Proses 5.0 Pengelolaan Data Kendaraan.....	89
Gambar 5.13	DFD Level 2 Proses 6.0 Pengelolaan Data Nasabah .....	90
Gambar 5.14	DFD Level 2 Proses 7.0 Pengajuan Pinjaman .....	92
Gambar 5.15	DFD Level 2 Proses 8.0 Keputusan Pengajuan Pinjaman .....	93
Gambar 5.16	DFD Level 3 Proses 7.1 Pengelolaan Data <i>Capability</i> .....	93
Gambar 5.17	DFD Level 3 Proses 7.2 Pengelolaan Data <i>Identity</i> .....	94
Gambar 5.18	DFD Level 3 Proses 7.3 Pengelolaan Data <i>Capacity</i> .....	95
Gambar 5.19	DFD Level 3 Proses 7.1 Pengelolaan Data Pengajuan Pinjaman .....	96
Gambar 5.20	<i>Entity Relationship Diagram</i> .....	97

Gambar 6.1	PDFD Level 2 Proses 1.0 Registrasi.....	110
Gambar 6.2	PDFD Level 2 Proses 2.0 <i>Login</i> .....	111
Gambar 6.3	PDFD Level 2 Proses 3.0 Pengelolaan Data Dealer .....	112
Gambar 6.4	PDFD Level 2 Proses 4.0 Pengelolaan Data Promo & Reward	113
Gambar 6.5	PDFD Level 2 Proses 5.0 Pengelolaan Data Kendaraan .....	114
Gambar 6.6	PDFD Level 2 Proses 6.0 Pengelolaan Data Nasabah .....	115
Gambar 6.7	PDFD Level 2 Proses 7.0 PengajuanPinjaman .....	116
Gambar 6.8	PDFD Level 2 Proses 8.0 Keputusan PengajuanPinjaman ....	117
Gambar 6.9	PDFD Level 2 Proses 7.1 Pengelolaan Data <i>Capability</i> .....	118
Gambar 6.10	PDFD Level 2 Proses 7.2 Pengelolaan Data <i>Identity</i> .....	119
Gambar 6.11	PDFD Level 2 Proses 7.3 Pengelolaan Data <i>Capacity</i> .....	120
Gambar 6.12	PDFD Level 2 Proses 7.4 Pengelolaan Data PengajuanPinjaman .....	120
Gambar 6.13	Skema <i>Database</i> .....	122
Gambar 6.14	Halaman Menu Registrasi .....	130
Gambar 6.15	Halaman <i>Login</i> .....	131
Gambar 6.16	HalamanPengelolaan Input Data Dealer .....	132
Gambar 6.17	Halaman View Data Dealer .....	133
Gambar 6.18	<i>Interface</i> Kartu MOU Dealer .....	134
Gambar 6.19	Halaman Input Data Promo.....	135
Gambar 6.20	Halaman View Data Promo .....	135
Gambar 6.21	Halaman Input Data Reward.....	136
Gambar 6.22	Halaman Input View Data Reward/Ambil Reward Nasabah.	137
Gambar 6.23	Halaman Input View Data Reward/Ambil Reward Dealer....	137
Gambar 6.24	Halaman Data Permintaan Reward Nasabah .....	138
Gambar 6.25	Halaman Data Permintaan Reward Dealer .....	138
Gambar 6.26	Halaman Input Data Kendaraan .....	139
Gambar 6.27	Halaman View Data Kendaraan.....	140
Gambar 6.28	Halaman Data Diri .....	141
Gambar 6.29	Halaman Input Data Penjamin .....	142

Gambar 6.30	HalamanDokumenPendukung.....	143
Gambar 6.31	HalamanPengelolaan Data <i>Capability</i> .....	144
Gambar 6.32	HalamanPengelolaan Data <i>Identity</i> .....	145
Gambar 6.33	HalamanPengelolaan Data <i>Capacity</i> .....	146
Gambar 6.34	HalamanPengelolaan Data PengajuanPinjaman .....	147
Gambar 6.35	Halaman Status Data PengajuanPinjaman .....	148
Gambar 6.36	Halaman Data PengajuanPinjaman Surveyor .....	148
Gambar 6.37	<i>Interface</i> Laporan Hasil Survei .....	149
Gambar 6.38	Halaman Keputusan PengajuanPinjaman .....	150
Gambar 6.39	<i>Interface</i> KartuAngsuran.....	151
Gambar 6.40	<i>Interface</i> Surat PernyataanNasabah .....	152
Gambar 6.41	Halaman Data AngsuranNasabah .....	152
Gambar 6.42	Halaman Data PembayaranAngsuran .....	153
Gambar 7.1	HalamanRegistrasi .....	155
Gambar 7.2	Halaman <i>Login</i> .....	156
Gambar 7.3	Halaman Input Data Dealer.....	157
Gambar 7.4	Halaman View Data Dealer .....	158
Gambar 7.5	<i>Interface</i> Kartu MUO Dealer .....	158
Gambar 7.6	Halaman Input Data Promo.....	159
Gambar 7.7	Halaman View Data Promo .....	160
Gambar 7.8	Halaman Input Data Reward.....	161
Gambar 7.9	Halaman View Data Reward/Ambil Reward Nasabah .....	162
Gambar 7.10	Halaman View Data Reward/Ambil Reward Dealer .....	163
Gambar 7.11	Halaman Data Permintaan Reward dariNasabah .....	164
Gambar 7.12	Halaman Data Permintaan Reward dari Dealer .....	164
Gambar 7.13	Halaman Input Data Kendaraan .....	165
Gambar 7.14	Halaman View Data Kendaraan.....	166
Gambar 7.15	Halaman Data Diri .....	167
Gambar 7.16	Halaman Data Penjamin.....	168



Gambar 7.17	HalamanDokumenPendukung.....	169
Gambar 7.18	Halaman Data <i>Capability</i> .....	170
Gambar 7.19	Halaman Data <i>Identity</i> .....	172
Gambar 7.20	Halaman Data <i>Capacity</i> .....	173
Gambar 7.21	Halaman Data PengajuanPinjaman .....	174
Gambar 7.22	Halaman Status Data PengajuanPinjaman .....	175
Gambar 7.23	Halaman Data PengajuanPinjaman Surveyor .....	176
Gambar 7.24	Laporan Hasil Survei.....	177
Gambar 7.25	Halaman Keputusan PengajuanPinjaman .....	178
Gambar 7.26	KartuAngsuranNasabah .....	179
Gambar 7.27	Surat PernyataanNasabah.....	179
Gambar 7.28	Halaman Data AngsuranNasabah .....	180
Gambar 7.29	HalamanPembayaranAngsuran .....	181

## DAFTAR TABEL

		<b>Halaman</b>
Tabel 2.1	Simbol-Simbol <i>Flowchart</i> .....	24
Tabel 2.2	Simbol-Simbol <i>Data Flow Diagram (DFD)</i> .....	26
Tabel 2.3	Simbol-Simbol <i>Entity Relationship Diagram</i> .....	27
Tabel 3.1	Alasan Sedatangan Nasabah .....	36
Tabel 3.2	Nasabah dengan Pemberi Layanan .....	37
Tabel 3.3	Nasabah Terhadap Insfrastuktur Layanan.....	38
Tabel 3.4	Pemetaan Strategi CRM.....	39
Tabel 3.5	Fitur-Fitur CRM.....	40
Tabel 4.1	Jadwal Penelitian.....	50
Tabel 5.1	Tujuan Proyek .....	51
Tabel 5.2	Tabel Pernyataan Masalah .....	55
	Tabel 5.3	
	<i>Problems, Opportunities, Abjectives and Constraints Matrix</i> .....	64
Tabel 5.4	Kebutuhan Non Fungsional Berdasarkan PIECES .....	68
Tabel 5.5	<i>Desirable Requirement</i> .....	70
Tabel 5.6	Identifikasi Kandidat Solusi.....	72
Tabel 5.7	<i>Feasibility Analysis Matrix</i> .....	76
Tabel 6.1	Tabel Pengguna.....	123
Tabel 6.2	Tabel Berkas Nasabah.....	123
Tabel 6.3	Tabel Nasabah.....	123
Tabel 6.4	Tabel Penjamin.....	124
Tabel 6.5	Tabel Dealer.....	124
Tabel 6.6	Tabel Mobil.....	125
Tabel 6.7	Tabel <i>Capability</i> .....	125
Tabel 6.8	Tabel <i>Capacity</i> .....	126
Tabel 6.9	Tabel <i>Identity</i> .....	126
Tabel 6.10	Tabel Pengajuan Pinjaman.....	127

Tabel 6.11	TabelAngsuranPinjaman.....	128
Tabel 6.12	TabelChat.....	128
Tabel 6.13	TabelPesanan Reward Dealer .....	128
Tabel 6.14	TabelPesanan Reward Nasabah .....	128
Tabel 6.15	Tabel Promo.....	129
Tabel 6.16	Tabel Reward.....	129
Tabel 7.1	TabelPengujian <i>Black-Box</i> .....	182
Tabel 7.2	Pengujian <i>Black-Box</i> Halaman <i>Login</i> .....	183
Tabel 7.3	Pengujian <i>Black-Box</i> Halaman <i>Registrasi</i> .....	184
Tabel 7.4	Pengujian <i>Black-Box</i> Halaman <i>Pengelolaan Data Dealer</i> .....	185
Tabel 7.5	Pengujian <i>Black-Box</i> Halaman <i>Pengelolaan Data Promo</i> .....	185
Tabel 7.6	Pengujian <i>Black-Box</i> Halaman <i>Pengelolaan Data Reward</i> .....	186
Tabel 7.7	Pengujian <i>Black-Box</i> Halaman <i>Pengelolaan Data Kendaraan</i> .	187
Tabel 7.8	Pengujian <i>Black-Box</i> Halaman <i>Pengelolaan Data Diri Nasabah</i>	188
Tabel 7.9	Pengujian <i>Black-Box</i> Halaman <i>Pengelolaan Data Penjamin</i> ..	188
Tabel 7.10	Pengujian <i>Black-Box</i> Halaman <i>Pengelolaan Data DokumenPendukung</i> .....	189
Tabel 7.11	Pengujian <i>Black-Box</i> Halaman <i>Pengelolaan Data Capability</i> ..	189
Tabel 7.12	Pengujian <i>Black-Box</i> Halaman <i>Pengelolaan Data Identity</i> .....	190
Tabel 7.13	Pengujian <i>Black-Box</i> Halaman <i>Pengelolaan Data Capacity</i> ....	190
Tabel 7.14	Pengujian <i>Black-Box</i> Halaman <i>Pengelolaan Data PengajuanPinjaman</i> .....	191
Tabel 7.15	Pengujian <i>Black-Box</i> Halaman <i>Laporan Hasil Survei</i> .....	192
Tabel 7.16	Pengujian <i>Black-Box</i> Keputusan PengajuanPinjaman .....	192
Tabel 7.17	Pengujian <i>Black-Box</i> Halaman Hasil Keputusan Akhir Surveyor .....	193
Tabel 7.18	Pengujian <i>Black-Box</i> HalamanData AngsuranNasabah.....	193
Tabel 7.19	Pengujian <i>Black-Box</i> HalamanPembayaranAngsuran .....	194
Tabel 7.20	Pengujian <i>Black-Box</i> HalamanAmbil Reward Nasabah .....	194
Tabel 7.21	Pengujian <i>Black-Box</i> HalamanAmbil Reward Dealer .....	195

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Kesediaan Membimbing
Lampiran 2	Permohonan Surat Pengantar Pengambilan Data
Lampiran 3	Halaman Persetujuan Proposal/Skripsi
Lampiran 4	Form Perbaikan Seminar Proposal
Lampiran 5	Lembar Rekomendasi Komprehensif
Lampiran 6	Kartu Konsultasi

## DAFTAR PUSTAKA

- Adreani, F. 2007. *Customer Relationship Management (CRM) dan Aplikasinya dalam Industri Manufaktur dan Jasa Manajemen Pemasaran*, Vol.2, 59-65.
- Community, eWolf. 2012. *Buku Wajib Programmer: Indeks Lengkap Syntax*. Yogyakarta: MediaKom.
- Jogiyanto, H.M. 2005. *Analisa Dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Kadir, Abdul. 2008. *Dasar Pemrograman Web Dinamis Menggunakan PHP*. Yogyakarta: Andi.
- Kalakota, R. dan Robinson, M. 2001. *E - Business 2.0 Roadmap for Success*. Massachusetts: Addison Wesley Longman.
- Kundre, Januaris A, dkk. 2013. *Penerapan Customer Relationship Management dengan Dukungan Teknologi Informasi pada PO.Chelsy*. Yogyakarta:STMIK AMIKOM.
- Kurniawan. Rizki Chandra dan Kardianawati. *Sistem Pendukung Keputusan Sistem Manajemen Inventori Berbasis Teknologi Sistem Pendukung Keputusan Weighting (SAW) pada PPP Arto Mero Semarang*. Diakses pada 17 Oktober 2017.
- Madcoms. 2010. *Kupas Tuntas Adobe Dreamweaver CSS dengan Pemrograman PHP dan MySQL*. Yogyakarta: Andi.
- Noorhansyah, M dan Adi Pratomo. 2016. *Jurnal POSITIF*. Vol I. Halaman 25-32. Poltek Banjarmasin
- Nugroho, Bunafit. 2013. *Dasar Pemrograman Web PHP-MySQL dengan Dreamweaver*. Yogyakarta: Gava Media.
- Nuramin, Agus. 2012. <https://agusnuramin.wordpress.com/2012/04/26/costumer-relation-management-crm/>. Diakses 17 Oktober 2017.
- Priyanto, Dwi. *Rancang Bangun Customer Relationship Management (CRM) Menggunakan Metode Framework of Dynamic CRM Pada Totebag Corner Semarang*. Diakses pada 28 Agustus 2017.
- Setiawan, Dwiyanto dan Saputra, Erik Hadi. 2015. *Penerapan Konsep Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Website pada UD Toyoriz Busindo*. Jurnal Ilmiah DASI Vol. 16 No. 1



Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta

Sukamto, Rosa dan Shalahuddin. 2013. *Rekayasa Perangkat Lunak*. Bandung: Informatika Bandung.

Whitten, Jeffery L., et all. 2004. *Metode Desain dan Analisis Sistem*. Yogyakarta : Andi.

Yuliawan, Yerima dkk. 2013. *Pengembangan Sistem Informasi Pendataan Jemaat Gereja Masehi Advent Hari Ketujuh Konferens Jawa Kawasan Timur Berbasis WEB*. JSIKA Vol. 2 No 2.

Yunitarini, Rika, dkk. 2012. *Implementasi Perangkat Lunak Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) dengan Metode Framework of Dynamic CRM*. Jurnal EECCIS. Vol.6. 83-90





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

PT. Multindo Auto Finance adalah sebuah perusahaan pembiayaan konsumen skala nasional yang bergerak di bidang pembiayaan otomotif. Dibangun dengan kesungguhan tekad untuk menjadi perusahaan terbaik dan terpercaya di sektor pembiayaan konsumen bidang otomotif, PT. Multindo Auto Finance yang didirikan sejak tahun 1989 telah menjadi salah satu perusahaan pembiayaan terbesar untuk berbagai merek otomotif di Indonesia berdasarkan pangsa pasar dan jumlah aktiva yang dikelola.

Saat ini sebagai salah satu sumber bagi pembiayaan kredit, PT. Multindo Auto Finance Palembang menjalin kerjasama MOU dengan dealer, kemudian tahapan selanjutnya untuk melakukan proses pengajuan pembiayaan kredit pihak dealer akan menghubungi melalui telpon atau datang langsung ke kantor cabang PT. Multindo Auto Finance Palembang untuk memberikan formulir bahwa ada nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan kredit, formulir tersebut akan diterima oleh kepala cabang. Selanjutnya kepala cabang akan memberikan formulir tersebut ke admin untuk melakukan pemberkasan atau pencatatan. Setelah selesai melakukan pemberkasan atau pencatatan admin atau kepala cabang memilih staf surveyor untuk melakukan survey ke showroom dan tempat tinggal nasabah yang bertugas untuk melakukan pengecekan berkas, verifikasi berkas dan kelengkapan berkas-berkas nasabah yang mengajukan pembiayaan kredit.

Saat melakukan proses pembiayaan pengajuan kredit ke PT. Multindo Auto Finance Palembang, nasabah memiliki kendala akan kurangnya informasi mengenai keberadaan PT. Multindo Auto Finance Palembang sebagai perusahaan pembiayaan otomotif. Bagi nasabah yang berada di luar kota Palembang mendapati kesulitan dalam melakukan proses pengajuan pembiayaan kredit, nasabah harus datang langsung ke perusahaan untuk mendapatkan informasi peminjaman kredit dengan jelas. Selain itu, apabila proses verifikasi berkas belum lengkap, maka nasabah harus melengkapi terlebih dahulu syarat syarat berkas yang sudah ditentukan oleh PT. Multindo Auto Finance Palembang dengan cara kembali pulang kerumah mencari berkas-berkas yang diperlukan dan datang kembali ke perusahaan sehingga membuang banyak waktu dan biaya. Penyimpanan data yang masih terbatas, penyusunan laporan masih berupa arsip, serta minimnya keamanan data dan pencarian data yang menghambat berjalannya proses pengajuan peminjaman kredit.

Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada layanan pengajuan peminjaman kredit pada PT. Multindo Auto Finance Palembang dipandang perlu suatu pengolahan data yang mempermudah nasabah dalam mencari informasi-informasi yang di perlukan untuk melakukan proses pengajuan peminjaman kredit dengan cepat, mudah dan tidak membutuhkan waktu yang lama untuk nasabah melakukan proses peminjaman kredit. Maka dalam penelitian ini metode yang tepat dalam menyelesaikan masalah diatasyakni *Customer Relationship Management* (CRM) dengan menggunakan metode *Framework Of Dynamic*.

Menurut Adreani (2007), salah satu hal penting dan wajib diperhatikan pada era bisnis ini yaitu focus terhadap pelanggan. Karena faktor penentu keberhasilan bisnis

ditunjukkan dengan keberhasilan transaksi. Definisi diatas, dibutuhkan suatu strategi untuk mempertahankan pelanggan dengan cara meningkatkan pelayanan, membina hubungan baik dan mendapatkan customer yang baru. Manajemen hubungan pelanggan (*Customer Relationship Management*) merupakan konsep atau strategi yang tepat untuk meningkatkan pelayanan terhadap PT. Multindo Auto Finance Palembang.

*Framework Of Dynamic* merupakan salah satu strategi dalam CRM dimana berfokus dalam keberhasilan penyampaian informasi secara luas kepada pelanggan agar lebih mengenal perusahaan, produk yang ditawarkan, dan informasi mengenai transaksi pembelian secara *online* (Yunitarini, 2012). Sehingga, nantinya penerapan metode ini dapat membina hubungan yang baik antara PT. Multindo Auto Finance Palembang, nasabah dan dealer, memberikan pelayanan yang baik untuk mendapatkan pelanggan yang baru dan mempertahankan pelanggan agar pelanggan tidak berpindah menggunakan jasa perusahaan yang lain.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis menyusun tugas akhir ini dengan judul **“Penerapan CRM Pengajuan Pembiayaan Kredit pada PT. Multindo Auto Finance Menggunakan Metode Framework Of Dynamic CRM”**

## **1.2. Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi sistem pengajuan peminjaman kredit di kantor PT. Multiindo Auto Finance Palembang.
2. Membangun sistem pengajuan peminjaman kredit di kantor PT. Multiindo Auto Finance Palembang berbasis website dengan pendekatan CRM.

## **1.3. Manfaat**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi nasabah
  - Dapat mengetahui informasi secara valid langsung dari website mengenai pengajuan peminjaman kredit.
  - Nasabah tidak perlu datang ke PT. Multiindo Auto Finance Palembang dalam melakukan pendaftaran pengajuan kredit, pendaftaran bisa dilakukan melalui website.
2. Bagi PT. Multiindo Auto Finance Palembang
  - Dapat memberikan kemudahan kepada surveyor untuk mengetahui kelengkapan data-data nasabah dalam pengajuan peminjaman kredit.
3. Bagi dealer
  - Sebagai jembatan komunikasi ke PT. Multiindo Auto Finance Palembang, sehingga mampu meningkatkan penjualan.

#### **1.4. Batasan Masalah**

Agar pembahasan tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas, yaitu:

1. Informasi tentang tata cara pengajuan pembiayaan kredit dan proses kelengkapan data untuk pengajuan pembiayaan kredit dapat dilakukan melalui website.
2. Proses approve pengajuan pembiayaan kredit hanya dilakukan oleh pihak surveyor perusahaan.
3. Apabila kelengkapan data-data nasabah tidak lengkap, maka pihak surveyor tidak akan melanjutkan proses pengajuan pembiayaan kredit.

