

RINGKASAN

Perancangan Sistem Informasi Rental Kendaraan Berbasis Website dengan Penerapan E-Commerce dan Customer Relationship Management (CRM), Ning Faiqoh Alfa Qorina, NIM E31232103, Tahun 2026, Teknologi Informasi, Politeknik Negeri Jember.

Perkembangan teknologi informasi mendorong pelaku usaha untuk memanfaatkan sistem digital guna meningkatkan efektivitas operasional dan kualitas pelayanan, termasuk pada bidang usaha rental kendaraan. Namun, pengelolaan proses bisnis pada usaha rental kendaraan masih banyak dilakukan secara manual, mulai dari pencatatan data pelanggan, pendataan kendaraan, proses pemesanan, hingga pengelolaan transaksi. Kondisi tersebut dapat menimbulkan berbagai permasalahan, seperti terjadinya kesalahan pencatatan, keterlambatan penyampaian informasi, kesulitan dalam pengelolaan data, serta kurang optimalnya pelayanan kepada pelanggan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun Sistem Informasi Rental Kendaraan berbasis website dengan menerapkan konsep *E-Commerce* dan *Customer Relationship Management* (CRM). Penerapan *E-Commerce* bertujuan untuk memfasilitasi pelanggan dalam memperoleh informasi kendaraan, melakukan pemesanan secara daring, serta mengakses riwayat transaksi dengan lebih mudah. Sementara itu, penerapan CRM dilakukan untuk mendukung pengelolaan hubungan dengan pelanggan melalui peningkatan kualitas layanan dan penyediaan fitur yang dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan.

Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah metode *Waterfall* yang meliputi tahapan analisis kebutuhan, perancangan sistem, implementasi, pengujian, dan pemeliharaan. Sistem dikembangkan menggunakan framework Laravel dengan bahasa pemrograman PHP serta memanfaatkan MySQL sebagai basis data. Sistem ini dirancang untuk mendukung beberapa jenis pengguna, yaitu administrator, perusahaan rental, dan pelanggan, dengan hak akses yang disesuaikan berdasarkan peran masing-masing.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem berhasil dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sistem menyediakan berbagai fitur, antara lain pengelolaan data kendaraan, data pelanggan, data perusahaan rental, pemesanan kendaraan secara online, pengelolaan transaksi, ulasan pelanggan, serta fitur CRM yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan pengelolaan hubungan dengan pelanggan.

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan metode *Black Box Testing*, seluruh fungsi yang terdapat pada sistem dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan yang telah ditetapkan. Selain itu, hasil *User Acceptance Testing* (UAT) yang melibatkan 31 responden memperoleh nilai persentase sebesar 92,06%. Berdasarkan kategori interpretasi yang digunakan, nilai tersebut termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hasil pengujian menunjukkan bahwa sistem dinilai mudah digunakan, memiliki tampilan yang mudah dipahami, mampu mendukung proses pemesanan kendaraan secara online, serta membantu pengguna dalam memperoleh informasi dan melakukan transaksi rental kendaraan dengan lebih efektif.

Dengan demikian, Sistem Informasi Rental Kendaraan VeloraRide dinyatakan telah memenuhi kebutuhan pengguna dan layak untuk diterapkan sebagai media layanan rental kendaraan berbasis website. Implementasi sistem ini diharapkan dapat membantu pelaku usaha dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan operasional, memperluas jangkauan layanan melalui penerapan *E-Commerce*, serta membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan melalui penerapan *Customer Relationship Management* (CRM).