



## Implementasi Metode Scrum Dan Analisis Swot Sebagai Strategi Framework Customer Relationship Management (CRM) Pada Perusahaan Aqilla Rent Car Semarang

**Daniel Adi Setya Rahardjo**

Dosen Universitas STEKOM

Jl. Majapahit No.605, Semarang

Korespondensi Penulis: [daniel.adi.sr@gmail.com](mailto:daniel.adi.sr@gmail.com)

**Abstract.** *Main problem: implementation of the scrum method and swot analysis as a customer relationship management (crm) framework strategy at the aqilla rent car company semarang. Objective: analyze and apply the schrum and swot methods as crd at the aqilla rent car company semarang. Originality: implementation of the scrum method and swot analysis as a customer relationship management (crm) framework strategy at the aqilla rent car company semarang. Method: the research method uses the schrum method and swot analysis. Results: judging from the methodology structure, the crm system is proposed to provide attributes that help clients make it easier to place orders.*

**Keywords:** *scrum method, swot analysis, crm*

**Abstrak.** Permasalahan utama: implementasi metode scrum dan analisis swot sebagai strategi framework customer relationship management (crm) pada perusahaan aqilla rent car semarang. Tujuan : menganalisis dan mengaplikasikan metode schrum dan swot sebagai crd pada perusahaan aqilla rent car semarang. Originalitas : implementasi metode scrum dan analisis swot sebagai strategi framework customer relationship management (crm) pada perusahaan aqilla rent car semarang. Metode : metode penelitian menggunakan metode schrum dan analisis swot. Hasil : dilihat dari struktur metodologi sistem crm diusulkan untuk memberikan atribut yang membantu klien dalam mempermudah dalam melakukan pemesanan.

**Kata kunci:** metode scrum, analisis swot, crm

### PENDAHULUAN

Aqilla rent car semarang merupakan suatu usaha yang bergerak di bidang administrasi paket kunjungan dan penyewaan kendaraan. Metode manajemen koneksi klien (crm) bekerja dengan kerangka kerja erp dan scm. Klien merupakan sesuatu yang menjadi kebutuhan dalam strategi organisasi (luthfiah, 2019).

Permasalahan penelitian ini adalah petunjuk langkah demi langkah untuk merencanakan metodologi crm dengan memanfaatkan struktur esensial manajemen hubungan pelanggan, kerangka e-crm sebagai wahana data untuk klien, dan prosedur membangun e-crm di aqilla rent car semarang, dalam menyediakan layanan kepada pelanggan, dan melakukan pemeriksaan kualitas sistem yang dirakit menggunakan pemeriksaan yang tepat untuk meneruskan bantuan klien dan dewan dapat meningkatkan gaji organisasi (hadi, 2019).

Studi urgensi hal ini membuktikan bahwa perusahaan memerlukan kerangka kerja dipelajari secara menyeluruh pelaksanaan e-crm dan tidak berdasarkan strategi alternatif yang

---

Received Juli 29, 2023; Revised Agustus 22, 2023; Accepted September 30, 2023

\*Daniel Adi Setya Rahardj , [daniel.adi.sr@gmail.com](mailto:daniel.adi.sr@gmail.com)

berhasil perlu digunakan karena memiliki tahap iterasi jika produk sprint awal tidak cukup mengatasi masalah klien, dijalankan kemudian, dibuat kerangka kerja dalam memahami penilaian klien (wmm, 2020). Berikut tabel research gap peletian terdahulu.

Tabel. Research gap

Research gap	Isu/ peneliti	Temuan :
Ada perbedaan hasil implementasi metode scrum dan analisis swot sebagai strategi framework customer relationship management (crm) pada perusahaan aqilla rent car semarang.	Isu : implementasi metode scrum dan analisis swot sebagai strategi framework customer relationship management (crm) pada perusahaan aqilla rent car semarang.	
	Emi sita riana(2021)	Hasil metode swot digambarkan grafik berada kanan atas dari pertemuan sumbu y yang oportunnity 0,63 dan 0,22 strength sebagai sumbu x.
	Puguh cahyono(2020)	Untuk mengetahui implementasi strategi pemasaran dengan menggunakan metode swot dalam upaya meningkatkan penjualan produk jasa asuransi kecelakaan dan kematian.

## KAJIAN TEORITIS

Dari survei penulisan sebagai premis eksplorasi di atas menunjukkan bahwa organisasi mengharapkan administrasi juga, menyaring klien (tarmin, 2017). Pembuatan sistem informasi perjalanan dan tur acara marissa analisis kontekstual situs cianjur berbasis situs, organisasi dapat mengiklankan paket perjalanan. Diberikan secara mutakhir dan konstan kepada klien, dengan biaya yang lebih murah dibandingkan dengan media khusus yang lazim (halimah, 2017).

Dari pemeriksaan sebelumnya pada rencana e-crm belum ditambahkan metode analisis baru analisis swot untuk menentukan apakah kerangka kerja untuk sistem berbasis web memiliki manfaat dan kualitas, sehingga dengan pemeriksaan ini akan menjadi penyegaran penelitian(sudaryono, 2020).

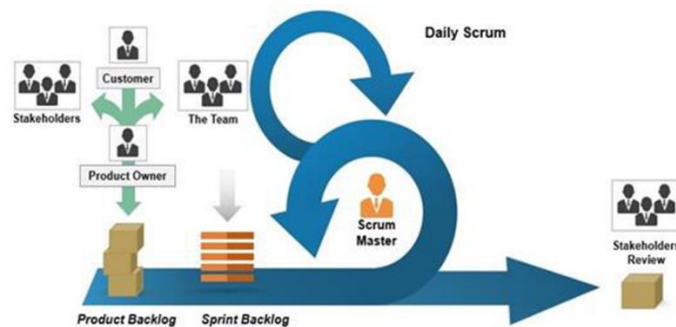
## METODE PENELITIAN

### Metode scrum

Tim terlibat dalam metode scrum. Dasar manajemen produk. Ide dasarnya adalah untuk bergerak maju. Sebagai sebuah kelompok, bersama-sama, sekaligus memiliki kemampuan untuk mengubah spesifikasi produk yang mencerminkan kemajuan dan terlebih lagi, prasyarat klien baru. Scrum merupakan metode yang mengedepankan loyalitas konsumen. Padatnya, pengguna formulir menerima produk tambahan. Berakhir pada batas waktu yang singkat (kecepatan normal beberapa minggu) (riana, 2020).

Mengaktifkan validasi atau memeriksanya untuk memastikannya memenuhi kebutuhan (eriana, 2016). Pelanggan. Sebagai sistem gesit yang paling lengkap, setiap bagian dari metode yang disebut scrum (penetapan peran, tenggat waktu, menghargai poin pelanggan, dan sprint diperlukan agar strategi dapat berhasil. Itu karena tidak diharapkan untuk jenis produk yang berbeda.

Meskipun sederhana, scrum sulit untuk didominasi dan dijalankan secara efektif mengingat target yang singkat, metodologi scrum memiliki kelebihan yaitu lebih mudah beradaptasi dibandingkan teknik manajemen proyek tradisional (megawati, 2019) alur interaksi strategi scrum dapat ditampilkan pada gambar 1 mengikuti.



**Gambar 1.** Alur metode scrum

Intinya, scrum adalah sebuah cara untuk memecahkan suatu masalah. Metodologi scrum sendiri berasal dari agile. Dexterous menyinggung serangkaian strategi dan praktik sehubungan dengan kualitas dan standar yang dikomunikasikan dalam deklarasi scrum. Kolaborasi, pengorganisasian mandiri anggota tim, dan tim lintas fungsi adalah contohnya. Kerangka pengembangan agile yang dikenal sebagai scrum digunakan untuk mengimplementasikannya.

Selain itu, teknik ini dibentuk dan diperkenalkan pada artikel *the executive gathering* pada tahun 1995 dengan judul makalah “*scrum improvement cycle*”. Ini memungkinkan mengelola segalanya mulai dari perangkat lunak, situs web, perangkat keras, pemasaran, dan perencanaan acara hingga pengembangan perangkat lunak. Dengan membina jalur komunikasi terbuka antar anggota tim, scrum membantu pemecahan masalah. Langkah-langkah berikut harus diselesaikan untuk menerapkan metodologi scrum pada setiap proyek yang dikelola.

1. Pilih tim. Tidak ada keraguan bahwa membutuhkan tim ketika mengerjakan sebuah proyek. Tahapan mendasar dalam mulai menerapkan strategi scrum adalah menentukan rekan kerja. Jumlah rata-rata anggota tim adalah antara lima dan sepuluh. Pastikan jumlah anggota cukup untuk membuat kelompok seefektif mungkin.

2. Tentukan berapa lama waktu yang dibutuhkan. Kemudian, di papan proyek ada yang disebut run. Run sendiri merupakan suatu rangkaian pekerjaan yang dilakukan untuk mengatasi suatu permasalahan, khususnya pembuatan suatu produk lainnya. Setelah menemukan grup, tahap selanjutnya dalam menjalankan strategi scrum adalah menentukan waktu berfungsi atau dijalankannya. Sprint biasanya berlangsung tujuh hingga tiga puluh hari.
3. Menentukan pekerjaan dalam kelompok untuk bekerja idealnya, suatu kelompok harus mempunyai desain dan pekerjaan tersendiri sehingga tidak menutupi. Dalam dewan proyek, biasanya ada pekerjaan penting yang dilakukan oleh rekan kerja.
4. Dalam proyek para eksekutif, hal ini dikenal sebagai kelebihan. Setelah itu, berbagai permasalahan atau backlog dikumpulkan dan pekerjaan tersebut diprioritaskan.
5. Buat lari cepat. Dapat segera memulai sprint setelah menyelesaikan semua langkah. Masalah atau simpanan lainnya mungkin ditemukan selama sprint. Jika backlog dapat diimplementasikan pada sprint ini atau sprint berikutnya, diskusikan hal ini dengan product owner.

Scrum adalah salah satu pendekatan terbaik dalam manajemen proyek, seperti yang telah ditunjukkan oleh glints. Namun, diperlukan tiga peran khusus yang akan mengelola kinerja dalam kerangka scrum agar dapat digunakan secara optimal. Pekerjaan-pekerjaan ini juga penting untuk dijelaskan dan dijelaskan, sehingga struktur scrum dapat membuat tim dan proyek menjadi efektif. Nah, berikut tiga pekerjaan yang terdapat dalam scrum, dikutip dari coursera.

Pemilik item pekerjaan utama dalam strategi scrum adalah pemilik item. Mereka bertugas memastikan bahwa kinerja tim scrum konsisten dengan tujuan proyek pengembangan entitas bisnis secara keseluruhan. Mereka harus memahami kebutuhan bisnis produk tersebut, seperti asumsi klien, dan pola pasar. Karena mereka harus memahami bagaimana tim scrum masuk ke dalam visi organisasi, pemilik item biasanya akan terhubung dengan administrator item dan mitra lain di luar grup mereka. 2. Scrum ace scrum master adalah posisi berikutnya dalam kerangka scrum. Mereka adalah spesialis yang bertanggung jawab untuk menjamin bahwa tim pelaksana bekerja semaksimal mungkin dengan nilai-nilai scrum. Mereka harus menjaga kelompok tetap pada sasaran dan mengikuti teknik scrum, sambil mengatur dan mendorong pertemuan, dan mengatasi hambatan dalam pelaksanaannya. Pakar scrum juga biasanya akan diberikan tugas yang lebih besar untuk mengkonsolidasikan desain kerja scrum di seluruh organisasi. Memang scrum ace memang mempunyai berbagai kewajiban yang berbeda-beda. Glints telah memberikan penjelasan lengkap di dalamnya

mengenai tanggung jawab dan kualifikasi seorang scrum master. 3. Tim dalam pengembangan pekerjaan terakhir yang terdapat dalam sistem teknik scrum adalah kelompok perbaikan. Kelompok ini terdiri dari para ahli yang menyelesaikan pekerjaan dengan lugas untuk menyelesaikan tanggung jawab dalam menjalankan scrum. Rekan kemajuan sendiri mencakup insinyur PC, pencipta, peneliti, pemeriksa informasi, dan berbagai pekerjaan yang diharapkan untuk mencapai tujuan proyek. Pemilik produk tidak hanya memberikan perintah kepada tim pengembangan. Mereka biasanya bekerja sama satu sama lain untuk menggambarkan tujuan dan rencana untuk mencapai tujuan akhir dari usaha tersebut. Apa yang ditawarkan metode scrum.

Setelah membaca dengan teliti definisi dan tahapan kerja, jelas scrum adalah teknik yang ampuh untuk memenuhi kebutuhan dewan proyek. Karena menerapkan strategi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi pemecahan masalah tetapi juga mempercepat penyelesaian proyek.

Apa saja manfaat lain yang ditawarkan teknik scrum bagi organisasi yang menggunakannya. Glimmers yang menyertainya diselenggarakan oleh pertunjukan agilest. Kedatangan barang-barang siap pakai yang lebih cepat untuk klien dan klien kualitas barang yang lebih tinggi efisiensi yang lebih tinggi biaya fungsional yang lebih murah kapasitas untuk mempengaruhi perubahan dalam proyek-proyek yang akan datang semangat kerja yang lebih baik di antara para pekerja angka pemenuhan klien yang lebih tinggi yang siap menyelesaikan usaha-usaha kompleks yang sudah tidak mungkin dilakukan

Dalam bentuknya yang paling dasar, scrum adalah salah satu pendekatan terbaik dalam manajemen proyek, seperti yang telah ditunjukkan oleh glints. Namun, diperlukan tiga peran khusus yang akan mengelola kinerja dalam kerangka scrum agar dapat digunakan secara optimal. Pekerjaan-pekerjaan ini juga penting untuk dijelaskan dan dijelaskan, sehingga struktur scrum dapat membuat tim dan proyek menjadi efektif. Nah, berikut tiga pekerjaan yang terdapat dalam scrum, dikutip dari coursera.

Scrum adalah sebuah kerangka kerja atau metode untuk pemecahan masalah proyek. Jika dibandingkan dengan metode lain, metode ini memiliki sejumlah keunggulan, antara lain biaya operasional yang lebih rendah dan efektivitas yang meningkat. Oleh karena itu, scrum sering kali dilibatkan oleh berbagai organisasi dan asosiasi untuk tugas yang dibutuhkan para eksekutif.

### **Investigasi swot**

SWOT merupakan kependekan dari Strength Weakness Oppotunity Threat yang merupakan teknik yang meliputi analisis swot dan ancaman. Untuk mensurvei empat bagian

bisnis. Pemeriksaan swot merupakan instrumen. Faktor-faktor diperiksa dalam analisis swot. Dalam dan luar evaluasi swot adalah aset yang berguna untuk merencanakan perspektif tingkat signifikan pada bisnis, sorotan, atau keseluruhan industri yang serius (Hamdani, 2018). Strategi swot mencakup penyelidikan:

- a. Investigasi kekuatan kualitas.
- b. Mengenali kelemahan kelemahan seseorang
- c. Peluang peluang
- d. Memahami bahaya ancaman

Freddy (2014:26) rangkuti analisis information adalah expositions penderhanaan information ke dalam bentuk mudah dibaca dan diinterpretasikan. Information ini mencakup tentang pelaksanaan pelayanan, persaingan, strategi, dan lainlain. In order to analyze data, dilakukan dalam beberapa tahap Sugiono (2013:60). Glimmers yang menyertainya diselenggarakan oleh pertunjukan agilest. Kedatangan barang-barang siap pakai yang lebih cepat untuk klien dan klien kualitas barang yang lebih tinggi efisiensi yang lebih tinggi biaya fungsional yang lebih murah kapasitas untuk mempengaruhi perubahan dalam proyek-proyek yang akan datang semangat kerja yang lebih baik di antara para pekerja angka pemenuhan klien yang lebih tinggi yang siap menyelesaikan usaha-usaha kompleks yang sudah tidak mungkin dilakukan

Analisis analisis lingkungan internal dan eksternal hal ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang ada di dalam dan di luar organisasi. Kemudian, faktor internal dan eksternal dicantumkan. Skor setelah baru saja selesai menimbang dan memutuskan penilaian. Skor akhir kemudian dihitung. Akan menggambarkan kondisi bisnis bisnis dengan strategi mapan yang disiapkan. Analisis swot membedakan variabel yang berbeda untuk sistem organisasi rencana.

Logika mendasari analisis ini. Yang dapat membentuk kekuatan (strengths) dan peluang (open doors), namun dalam artian sekaligus dapat membatasi ancaman dan kelemahan (weaknesses) (threats). Pengaturan penting merupakan kebutuhan yang tidak perlu dipertanyakan lagi untuk membedah variabel-variabel kunci perusahaan (keuntungan, kerugian, dan peluang) serta bahaya) dalam kondisi yang ada saat ini. Ini disebut situasi investigasi. Model yang paling banyak digunakan untuk pemeriksaan keadaan adalah investigasi swot.

Perangkat rangkuti yang digunakan untuk mengumpulkan elemen-elemen strategis organisasi adalah jaringan swot atau disebut juga jaringan tows. Jaringan ini dapat menggambarkan dengan jelas apa saja kemungkinan-kemungkinan dan bahaya luar yang

dihadapi organisasi dapat disesuaikan dengan kelebihan dan kekurangan yang dimilikinya. Kerangka kerja ini dapat menghasilkan empat susunan opsi strategis lainnya yang potensial.

- A. Sistem so teknik ini bergantung pada cara berpikir perusahaan, yaitu dengan memanfaatkan sepenuhnya kemampuannya dalam meraih dan memanfaatkan pintu terbuka yang menakjubkan.
- B. Pendekatan st ini adalah metodologi dalam yang memanfaatkan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengalahkan bahaya.
- C. Sistem wo sistem ini dijalankan dengan mempertimbangkan memanfaatkan peluang yang ada. Dengan mengurangi kekurangan yang ada.
- D. Metodologi wt prosedur ini bergantung pada latihan yang dijaga dan upaya untuk mengurangi kelemahan yang ada, juga menghindari bahaya.

### **Matriks faktor strategi eksternal**

Sebelum memanfaatkan grid di luar elemen penting, kita perlu mengetahui terlebih dahulu variabel teknik luar (efas). Berikut ini cara-cara untuk mengetahui variabel-variabel penting luar:

- a. Atur mereka dalam segmen 1 (5 hingga sepuluh kemungkinan dan ancaman).
- b. Berikan bobot pada masing-masingnya. Unsur-unsur pada kolom 2 dimulai dari 1,0 yang krusial sampai dengan 0,0 (tidak signifikan). Faktor-faktor yang kemungkinan dapat menimbulkan dampak terhadap faktor strategis.
- c. Pastikan peringkat (pada segmen 3) untuk setiap variabel dengan memberikan skala mulai dari 4 (luar biasa) hingga dengan satu peringkat faktor pengaruh “buruk” terhadap keadaan organisasi yang bersangkutan. Pemberian rating insentif untuk faktor peluang yang menguntungkan (kemungkinan) semakin besar diberi rating +4, namun bila pintu yang terbuka sedikit, diberi rating +1). Nilai peringkat ancaman adalah kebalikannya. Misalnya, jika ada nilai ancaman yang sangat tinggi, maka peringkatnya adalah 1. Sebaliknya, jika tanda bahayanya kecil, maka pada titik itu, bahayanya 4.
- d. Gandakan beban pada bagian 2 dengan evaluasi pada segmen 3, untuk memperoleh bobot poin pada segmen 4. Hasil berupa skor yang menimbang masing-masing faktor penilaian berbeda-beda mulai dari 4,0 (luar biasa) hingga 1,0 (buruk).
- e. Gunakan segmen 5 untuk memberikan komentar atau mencatat alasan pemilihan tertentu dan bagaimana skor pembobotan ditentukan. Cantumkan skor pembobotan (pada baris 4), untuk memperoleh total bobot skor bagi organisasi yang bersangkutan.

- f. Nilai mutlak ini menunjukkan bagaimana organisasi tertentu menyikapi pertimbangan-pertimbangan strategis luarnya. Skor absolut ini dapat digunakan untuk membandingkan bisnis-bisnis ini. Dengan bisnis lain di kelompok industri itu hal yang sama.

### **Metodologi dalam**

Variable grid setelah variabel-variabel penting internal sesuatu perusahaan dibedakan, disusunlah tabel ifas (interior key component investigation summary) untuk membentuk elemen-elemen kunci internal yang ada pada sistem. Kekuatan dan kelemahan perusahaan tahapan-tahapannya adalah : a. Identifikasi faktor-faktornya. Yang merupakan keuntungan lain. Kekurangan pada satu bagian. B. Berikan bobot pada masing-masingnya. Faktor-faktor tersebut, dimulai dengan skala 1,0 (umumnya kritis) hingga 0,0 (tidak signifikan), mengingat pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap posisi esensial organisasi. (bobot gabungan dijumlahkan) tidak boleh melampaui skor lengkap 1,00).

- A. Memastikan peringkat (pada segmen 3) untuk setiap variabel dengan memberikan skala yang dimulai dari 4 (luar biasa) sampai dengan 1 (buruk) sebagai akibat dari pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap kondisi organisasi yang bersangkutan. Faktor-faktor yang positif (untuk semua faktor yang masuk dalam kelas kekuatan) diberi nilai antara +1 dan dengan rating +4 (sangat baik) bandingkan dengan industri tipikal atau dengan pesaing utama. Sementara itu, variabelnya negatif, kebalikannya. Misalnya, jika kekurangan suatu perusahaan sangat besar dibandingkan dengan industri pada umumnya, maka nilainya adalah sedangkan jika kekurangannya kurang dari organisasi industri yang ideal maka nilainya adalah 4.
- B. Tambahkan bobot di kolom bersama-sama. 2 dengan rating di segmen 3, untuk mendapatkan bobot faktor di segmen 4. Hasil akhirnya adalah skor tertimbang. Untuk setiap variabel angkanya berkisar antara 4,0 hingga (luar biasa) hingga 1,0 (buruk).
- C. Gunakan segmen 5 untuk memberikan komentar atau mencatat alasan pemilihan, dan cara penentuan bobot skor.
- D. Cantumkan skor pembobotan (pada baris 4), untuk memperoleh total bobot skor bagi organisasi yang bersangkutan. Jumlah total ini menunjukkan bagaimana tanggapan tertentu perusahaan terhadap pertimbangan strategis secara internal. Skor lengkap ini dapat digunakan untuk menganalisis organisasi ini dengan organisasi lain dalam kelompok usaha yang serupa.

### **Crm atau Customer Relationship Manajement**



Crm atau Customer Relationship Manajement adalah kondensasi dan sarana manajemen hubungan klien dan mengacu pada sistem aplikasi yang digunakan untuk membuat dan membuat koneksi yang tepat dengan pelanggan. Pemrograman crm membantu organisasi mengendalikan segalanya. Kolaborasi dengan pelanggan potensial dan saat ini. Dengan tahap crm, seluk-beluk serta preferensi dan tindakan pelanggan dicatat. Klien diikuti. Hasilnya, pelanggan menikmati seluruh pengalaman yang disesuaikan dan stabil tanpa gagal mereka berada dalam kesepakatan total. Kesepakatan tim dan periklanan, khususnya, bergantung pada crm untuk membuat kolaborasi dan meningkatkan efisiensinya.

Manajemen hubungan pelanggan adalah singkatan dari crm. Saat ini crm biasanya mengacu pada pemrograman crm - sebuah instrumen yang berfungsi sebagai brankas tunggal untuk menyatukan transaksi, pameran, dan latihan layanan klien, serta memperlancar siklus, strategi, dan pekerja dalam satu tahap.

Dengan semakin banyaknya organisasi yang menggunakan model kerja setengah-setengah, "crm jarak jauh" sangat penting untuk disiapkan agar kelompok penjangkauan yang jauh tetap berguna. Selain itu, crm ini memberi mereka peralatan untuk bekerja sama dengan mitra dan bekerja sama dengan klien mereka tanpa masalah. Kami telah membuat video singkat yang menjelaskan apa itu sistem crm dan bagaimana sistem tersebut dapat membantu bisnis . Keuntungan lainnya termasuk tidak adanya biaya dukungan, ketersediaan informasi yang lebih mudah saat diperlukan, dan kemampuan beradaptasi untuk menambah atau mengurangi tanpa masalah. Perangkat lunak crm yang dirancang dari awal untuk memenuhi kebutuhan spesifik berbagai industri tersedia dari sejumlah vendor. Pemrograman crm khusus tersedia untuk vertikal industri seperti pertanian, perawatan medis, perlindungan, administrasi keuangan, organisasi media, lingkungan bertetangga, dan lainnya. Kontribusi cloud crm yang paling terkenal biasanya merupakan pengaturan crm menyeluruh yang modern, mudah beradaptasi, dan berkoordinasi dengan berbagai program bisnis terkenal untuk memberikan perspektif menyeluruh tentang klien.

Pemrograman crm perangkat mengikuti dan membuat informasi yang diperoleh juga. Ini adalah basis informasi seluk-beluk eksplisit klien seperti pembelian di masa lalu, preferensi, dan persyaratan tertentu serta preferensi pembelian juga, sosioekonomi moneter, sehingga menciptakan gambaran lengkap pelanggan dan mendorong komunikasi yang sangat menarik dan dapat diandalkan.

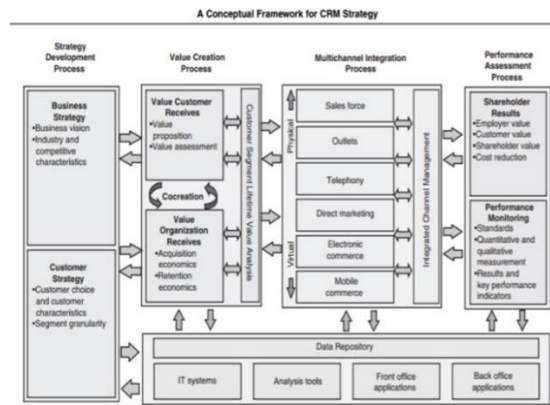


**Gambar 2.** Pondasi crm

Hal ini memungkinkan penerapan dan penggunaannya lebih cepat. Keuntungan lainnya termasuk tidak adanya biaya dukungan, ketersediaan informasi yang lebih mudah saat diperlukan, dan kemampuan beradaptasi untuk menambah atau mengurangi tanpa masalah. Perangkat lunak crm yang dirancang dari awal untuk memenuhi kebutuhan spesifik berbagai industri tersedia dari sejumlah vendor. Pemrograman crm khusus tersedia untuk vertikal industri seperti pertanian, perawatan medis, perlindungan, administrasi keuangan, organisasi media, lingkungan bertetangga, dan lainnya.

Keuntungan lainnya termasuk tidak adanya biaya dukungan, ketersediaan informasi yang lebih mudah saat diperlukan, dan kemampuan beradaptasi untuk menambah atau mengurangi tanpa masalah. Perangkat lunak crm yang dirancang dari awal untuk memenuhi kebutuhan spesifik berbagai industri tersedia dari sejumlah vendor. Pemrograman crm khusus tersedia untuk vertikal industri seperti pertanian, perawatan medis, perlindungan, administrasi keuangan, organisasi media, lingkungan bertetangga, dan lainnya. Kontribusi cloud crm yang paling terkenal biasanya merupakan pengaturan crm menyeluruh yang modern, mudah beradaptasi, dan berkoordinasi dengan berbagai program bisnis terkenal untuk memberikan perspektif menyeluruh tentang klien. Kontribusi cloud crm yang paling terkenal biasanya merupakan pengaturan crm menyeluruh yang modern, mudah beradaptasi, dan berkoordinasi dengan berbagai program bisnis terkenal untuk memberikan perspektif menyeluruh tentang klien. Bisnis dari semua ukuran dan industri dapat memanfaatkan solusi ini secara efektif dan melihat peningkatan langsung dalam operasi penjualan mereka karena sifatnya yang kaya fitur, aman, dan ramah pengguna.

Mengenai grafik alur yang menggambarkan struktur penting eksekusi teknik scrum dan investigasi swot sebagai hubungan klien metodologi sistem eksekutif (crm) pada kendaraan organisasi untuk crm dapat dilihat pada gambar 2 berikut.



Gambar 3. Strategic framework untuk crm

## Rencana

Pengembangan web dengan crm mengubah kerangka kerja menjadi sebuah strategi. Karena klien membutuhkan kerangka membuat penyewaan kendaraan menjadi mudah dengan cepat dan finansial.

## Perencanaan aplikasi

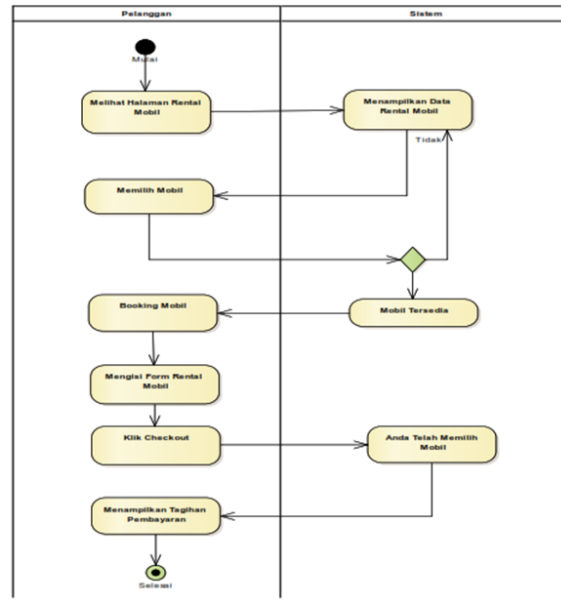
- A. Diagram studi kasus gunakan bagan kasus untuk menentukan penyebab dan latihan yang berhubungan dengan aplikasi yang sedang dirakit. Pelakunya adalah aqilla rent car semarang. Pelakunya akan ada, dan perkembangannya akan terjadi kemudian. Akan menggunakan kerangka crm. Ada 2 jenis penghibur yang terkait dengan diagram kasus pemanfaatan, yaitu calon klien dan admin. Selain itu, ada sebelas item kasus penggunaan. Pada utilization case diagram diarahkan dengan langkah-langkah, misalnya pada gambar 4 dibawah ini.



**Gambar 4** grafik use case

**B. Skema aktivitas**

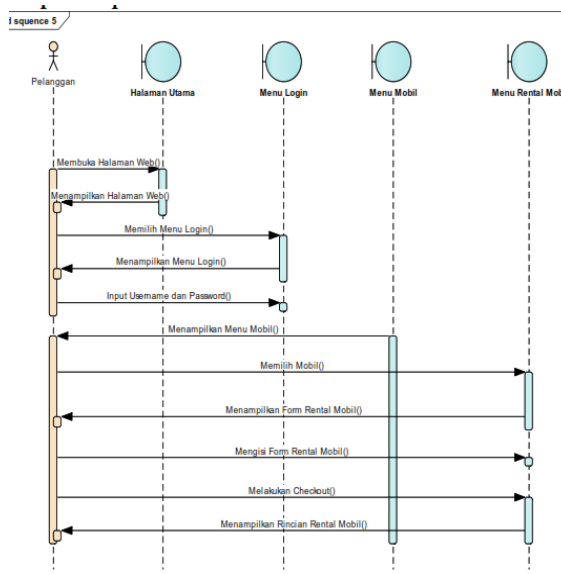
Alur aktivitas ditunjukkan dalam diagram aktivitas. Dari awal hingga akhir, melalui sistem ini menggambarkan klien pemesanan sewa di web. Grafik pergerakan penyewaan kendaraan gambar 5 menunjukkan hal ini.



**Gambar 5** grafik pergerakan sewa kendaraan

**C. Garis besar suksesti**

Diagram urutan adalah sesuatu yang menggambarkan keterkaitan artikel berdasarkan urutan waktu akan divisualisasikan dalam sistem ini. Latihan klien untuk sewa kendaraan



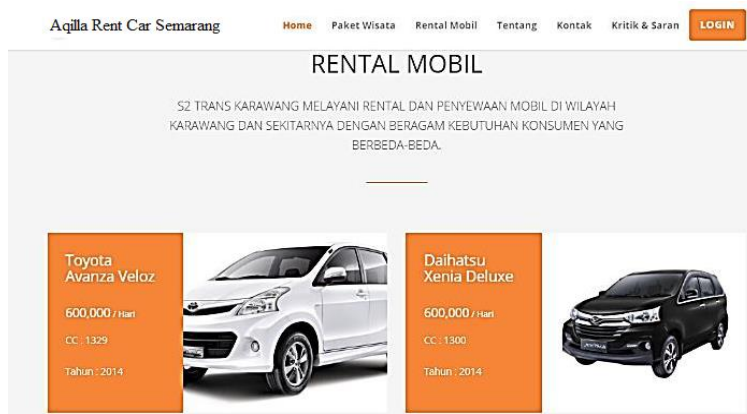
**Gambar 6.** Squence diagram pemesanan rental mobil

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kerangka strategi pada website yang dirancang untuk membantu kerangka crm pada halaman ini pelanggan menemukan berbagai model mobil. Yang dibawakan oleh aqilla rent car semarang. Halaman dashboard klien ini juga menampilkan kontak dan profil aqilla rent car semarang (gambar 6 dan 7).



Gambar 7. tampilan dashboard pelanggan




Gambar 8. Presentasi penyewaan kendaraan

Pada halaman ini akan ditampilkan struktur untuk melihat apakah mobil tersedia. Mobil kemudian akan ditampilkan oleh sistem. Dengan asumsi sekarang sudah selesaikan strukturnya, silakan klik "checkout". Interaksi penyewaan kendaraan akan terlihat pada gambar 9 berikut, sedangkan gambar 10 menunjukkan cara menyewa mobil dari step.

Aqilla Rent Car Semarang [Home](#) [Paket Wisata](#) [Rental Mobil](#) [Tentang](#) [Kontak](#) [Kritik & Saran](#)

## RENTAL MOBIL

S2 TRANS TRAVEL KARAWANG



Tanggal Mulai	Tanggal Selesai	
<input type="text" value="30/07/2021"/>	<input type="text" value="31/07/2021"/>	
Jumlah	Jumlah Hari	Total
<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="600000"/>

CHECKOUT

**Gambar 9.** Interaksi penyewaan kendaraan

Setelah melihat klien akan mendapatkan bayaran untuk pemesanan sewa kendaraan.

Aqilla Rent Car Semarang [Home](#) [Paket Wisata](#) [Rental Mobil](#) [Tentang](#) [Kontak](#)

Selesaikan Pembayaran Sebelum 2021-07-30 11:44:44 WIB

Nama	:	amalia putri
Email	:	amaliaputri@gmail.com
Telepon	:	083874811055
Alamat	:	Perumahan Terangsari
<b>Pesanan</b>		
Mobil	:	Toyota Avanza Veloz - Rp. 600,000 / Hari
Tanggal Rental	:	2021-07-30 s/d 2021-07-31
Jumlah Mobil	:	1
Total Tagihan	:	Rp. 600000
Status	:	Pending

BAYAR SEKARANG!

**Gambar 10.** Langkah-langkah proses penyewaan mobil

Admin dapat melakukan pengurusan informasi kendaraan yang diberikan atau dipamerkan kepada pelanggan atau pengguna, misalnya menambahkan informasi kendaraan dan informasi pertukaran sewa kendaraan.

ADMINISTRATOR [Dashboard](#) [Data Master](#) [Wisata](#) [Rental Mobil](#) [Laporan](#) [Kritik & Saran](#) [Pengaturan](#) ADMINISTRATOR

### Data Rental Mobil

Dashboard

Pengelolaan Data Rental Mobil

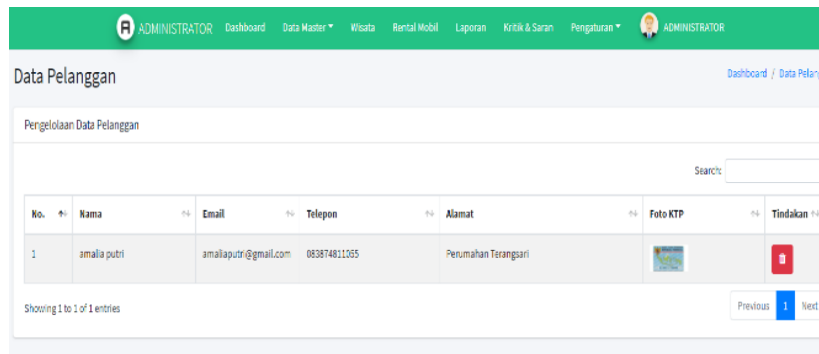
Search:

No.	Pelanggan	Mobil	Tgl. Rental	Jumlah Mobil	Status	Tindakan
1		MVP - Toyota Avanza Veloz	2021-01-14 s/d 2021-01-16	1	Lunas	<a href="#">Detail</a> <a href="#">Pembayaran</a>
2		-	2021-01-22 s/d 2021-01-23	2	Pending	<a href="#">Detail</a> <a href="#">Pembayaran</a>
3	amalia putri	MVP - Toyota Avanza Veloz	2021-07-27 s/d 2021-07-28	1	Menunggu Konfirmasi	<a href="#">Detail</a> <a href="#">Pembayaran</a>

Showing 1 to 3 of 3 entries Prev

**Gambar 11.** Halaman seluk-beluk pertukaran sewa mobil

Pada halaman ini terdapat informasi lengkap dengan foto kepribadian klien, pada halaman ini administrator dapat menghapus informasi klien.



**Gambar 12.** Informasi papan halaman pelanggan

Berikut adalah tabel kisi faktor sistem dalam dan luar aqilla rent car semarang yang digunakan dalam swot yang ditampilkan pada tabel 1 dibawah ini.

**Tabel 1.** Variabel prosedur dalam (ifas) strategi internal.

Faktor strategi internal	Bobot	Rating	Bobo * rating
<b>Strength</b>			
Permintaan rental mobil.	0,04	5	0,2
Kepercayaan konsumen akan layanan mobil	0,04	5	0,2
Struktur biaya yang murah	0,02	6	0,12
<b>Total</b>			<b>0,52</b>
<b>Weakness</b>			
Layanan telpon	0,13	1	0,13
Kurangnya pemasaran online	0,09	1	0,09
Kurangnya sdm dalam meningkatkan hubungan pelanggan dengan perusahaan.	0,13	1	0,13
<b>Total</b>			<b>0,35</b>

**Tabel 2.** Variabel prosedur dalam (ifas) strategi eksternal.

Faktor strategi internal	Bobot	Rating	Bobo * rating
<b>Opportunity</b>			
Internet dapat menjadi media promosi yang kuat.	0,14	5	0,7
Populasi	0,08	5	0,4
Pengalaman baik pelanggan	0,06	3	0,18
<b>Total</b>			<b>1,28</b>
<b>Threats</b>			
Tingginya tingkat kejahatan	0,09	2	0,18
Persaingan	0,04	4	0,12
Tidak ada media informasi	0,06	3	0,18
<b>Total</b>			<b>0,48</b>

Ini berasal dari tabel ifas dan efas. Metodologi dari aqilla rent car semarang. Sumbu x adalah penurunan antara kekuatan dan kekurangan, sedangkan poros y adalah penurunan antara pintu terbuka dan ancaman. Selanjutnya adalah estimasi hub x dan hub y: kekuatan dikurangi kelemahan.

$$\text{Sumbu x} = \text{strength} - \text{weaknes} = 0,52 - 0,35 = 0,17$$

$$\text{Sumbu y} = \text{opportunity} - \text{threats} = 1,28 - 0,48 = 0,80$$

Posisi ditentukan dengan mengurangi hasilnya. Aqilla rent car semarang dalam ujian swot.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dilihat dari struktur metodologi sistem crm diusulkan untuk memberikan atribut yang membantu klien dalam mempermudah dalam melakukan pemesanan. Sistem crm yang ditujukan untuk klien aqilla rent car semarang dan rincian pasokan, dukungan pelanggan.

Secara khusus, fitur-fitur sistem dapat ditingkatkan bagian dari keseluruhan industri dan lebih lanjut mengembangkan administrasi dan keandalan klien, sehingga metodologi sistem ini bermanfaat sebagai kerangka kerja yang dapat membantu dalam mendapatkan informasi mengenai ulasan pelanggan potensial yang ditangani agar lebih bermanfaat lagi bagi klien aqilla rent car semarang.

Diperlukan pengembangan sistem e-crm dalam artian secara berkala, seperti pengembangan dalam kerangka keamanan, paket kunjungan pemesanan konten situs dan persewaan serta tampilan dan pengoperasian perangkat lunak e-crm yang maksimal. Pemanfaatan inovasi web dan gadget yang memadai. Setelah aqilla rent car semarang melaksanakan framework e-crm maka dapat dilakukan tahapan sistem berikut khususnya metode evaluasi kinerja.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Adisaputro, g. (2010). Manajemen pemasaran. Sekolah tinggi ilmu manajemen ykpn
- Deriani. (2016). Analisa perancangan model customer relationship management pada stmik stikom bali. Csrid.
- Eriana. (2016). Perancangan sistem aplikasi modul praktikum laboratorium berbasis android pada universitas pamulang,”. Eprints unpm,.
- Eriana. (2020). “pemilihan ketua himtif universitas pamulang dengan metode simple additive weighting,.” Jik,.
- Eriana. (2021). “penerapan metode personal extreme programming dalam perancangan aplikasi pemilihan ketua hmsi dengan weighted produc,.” Jurnal ilmu komputer.
- Hadi, z. A. E. M. (2019). Perancangan sistem informasi customer relationship management (crm). Jurnal teknologi sistem informasi dan aplikasi.
- Halimah. (2017). E- customer relathionship management (crm) untuk sistem informasi.
- Hamdani. (2018). Model electronic customer relathionship management dengan pendekatan work centered analysis dan framework of dynamic crm untuk meningkatkan layanan pelanggan.



- Irsandi. (2021). "sistem informasi pemasaran dengan penerapan crm (customer relationship management) berbasis website menggunakan metode waterfall dan agil,." Jtik,.
- Luthfiah, m. (2019). Perancangan sistem electronic customer relationship management.
- Megawati. (2019). "analisa swot perancangansistem informasi akademik berbasis web,." Jsii.
- P.siagian, s. (2011). Manajemen startejik. Bumi aksara.
- Rangkuti, f. (2014). Analisis swot. Cetakan kedelapan belas. Jakarta : gamedia pustaka utama. Gramedia.
- Riana. (2020). Penerapan rdc (remote desktop computing) system dengan metode scrum dalam pengembangan system mobile taking order web,." Jurnal media informatika budidarma.
- Sangadji, e. M. Dan sopiah. (2013). Perilaku konsumen. Andi.
- Saudah. (2019). "implementasi metode scrum dalam pengembangan test engine try out sertifikasi,." Jiska.
- Sudaryono. (2020). "perancangan virtual assistant entrepreneurship menggunakan metode scrum,." Iptech.
- Tarmin, a. (2017). "pembuatan sistem informasi tour dan travel berbasis website studi kasus marissa holiday cianjur,." Mji.
- Wmm, f. H. S. U. (2020). Penerapan metode scrum dalam pengembangan sistem informasi layanan kawasan,." Jurnal teknik informatika dan sistem informasi,.