

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi yang berjudul : **Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Untuk Peningkatan Pelayanan Pada Kantor Samsat Kota Gorontalo Menggunakan Metode Framework Of Dynamic CRM**

Telah dipertahankan di hadapan sidang dewan penguji skripsi pada :

Hari : Rabu  
Tanggal : 29 Juli 2017  
Waktu : 09:00 Wita

**Oleh**

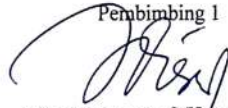
Nama : Wahyudin Ilimullah  
Nim : 5314 10 114

**Penguji Skripsi**

Penguji 1 : Tajuddin Abdillah, S.Kom., M.Cs (.....)  
Penguji 2 : Abd. Azis Bouty, S.Kom., M.Kom (.....)  
Penguji 3 : Rampi Yusuf, S.Kom., M.T (.....)  
Penguji 4 : Lillyan Hadjaratie, S.Kom., M.Si (.....)

**Mengetahui,**

Pembimbing 1

  
**Arip Mulvanto, S.Kom., M.Kom**  
NIP. 19760323 200712 1 001

Pembimbing 2

  
**Lillyan Hadjaratie, S.Kom, M.Si**  
NIP. 19800417 200212 2 002

**Menyetujui,**

Dekan Fakultas Teknik

  
  
**Moh. Hidayat Konivo, ST, M.Kom**  
NIP. 19730416 200112 1 001


Ketua Program Studi  
Sistem Informasi

  
**Lillyan Hadjaratie, S.Kom, M.Si**  
NIP. 19800417 200212 2 002

#### HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri (bukan hasil plagiat). Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Gorontalo, Juli 2017  
Yang memberi pernyataan



METERAI  
TEMPEL  
BA572AEF653395520  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH

**Wahyudin Ilimullah**  
NIM. 531 410 114

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademika Universitas Negeri Gorontalo, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wahyudin Ilimullah  
NIM : 5314 10 114  
Judul Penelitian : Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Untuk Peningkatan Pelayanan Pada Kantor Samsat Kota Gorontalo Menggunakan Metode Framework Of Dynamic CRM.  
Program Studi : S1 – Sistem Informasi  
Jurusan : Teknik Informatika

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Negeri Gorontalo **Hak Bebas Royalti** (*Royalty Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul :

**Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Untuk Peningkatan Pelayanan Pada Kantor Samsat Kota Gorontalo Menggunakan Metode Framework Of Dynamic CRM**

Beserta perangkat yang ada jika (diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Negeri Gorontalo berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola, dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan membersihkan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Gorontalo, Juli 2017  
Yang memberi pernyataan



**Wahyudin Ilimullah**  
NIM. 531 410 114

### **PERSETUJUAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI**

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa sebagai berikut :

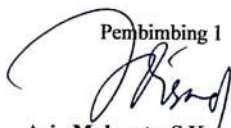
Nama : Wahyudin Ilimullah  
NIM : 5314 100 114  
Judul Penelitian : Penerapan Customer Relationship Management  
(CRM) Untuk Peningkatan Pelayanan Pada Kantor  
Samsat Kota Gorontalo Menggunakan Metode  
Framework Of Dynamic CRM.  
Program Studi : S1 – Sistem Informasi  
Jurusan : Teknik Informatika

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan pada :

### **Sidang Skripsi**

Gorontalo, Juli 2017

Pembimbing 1



**Arip Mulyanto, S.Kom., M.Kom**  
NIP. 19760323 200112 1 001

Pembimbing 2



**Lillvan Hadjaratie, S.Kom, M.Si**  
NIP. 19800417 200212 2 002

## INTISARI

**Wahyudin Ilimullah.** Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Untuk Peningkatan Pelayanan Pada Kantor Samsat Kota Gorontalo Menggunakan Metode Framework Of Dynamic CRM ( Dibimbing oleh Arip Mulyanto, S.Kom., M.Kom dan Lillyan Hadjaratie, S.Kom., M.Si ).

*Kantor Samsat Kota Gorontalo merupakan perusahaan yang melayani masyarakat dalam hal penertiban surat tanda kendaraan bermotor (STNK), pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), bea balik nama kendaraan bermotor (BBN-KB), dan pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ). Kurangnya informasi mengenai persyaratan pembayaran pajak kendaraan, biaya pajak kendaraan, dan informasi mengenai tanggal jatuh tempo pajak kendaraan kepada pelanggan merupakan masalah utama yang sering dihadapi oleh Kantor Samsat Kota Gorontalo. Tujuan penelitian yaitu menerapkan Customer Relationship Management (CRM) pada Kantor Samsat Kota Gorontalo untuk peningkatan pelayanan. Metode yang digunakan yaitu Framework of Dynamic CRM. Melalui Framework of Dynamic CRM akan ditentukan fitur-fitur CRM yang akan diterapkan pada sistem informasi. Metode penelitian menggunakan metode Research And Development. Penelitian ini menghasilkan sebuah sistem informasi yang dapat membantu pelanggan dalam menerima informasi berupa pemberitahuan jatuh tempo pajak kendaraan..*

Kata Kunci : *Customer Relationship Management (CRM), Framework of Dynamic CRM.*

## ABSTRACT

**Wahyudin Ilimullah.** Application of Customer Relationship Management (CRM) to Increase Service at Samsat Office of Gorontalo City Using Framework Of Dynamic CRM Method (It was supervised by Arip Mulyanto, S.Kom., M.Kom and Lillyan Hadjaratie, S.Kom., M.Si).

*Samsat Office of Gorontalo City is a company that serves the community in terms of issuance of motor vehicle registration letter (STNK), payment of motor vehicle taxes (PKB), motor vehicle transfer fees (BBN-KB), and compulsory donation of funds for road traffic accidents (SWDKLLJ). Lack of information regarding the terms of payment of vehicle taxes, vehicle tax fees, and information regarding the due date of vehicle taxes to customers are the main problem often faced by Samsat Office of Gorontalo City. The objective of this research is applying Customer Relationship Management (CRM) to Samsat Office of Gorontalo City to increase service. Method used is Framework of Dynamic CRM. Through Framework of Dynamic CRM will be determined CRM features that will be applied to the information system. Research method using Research and Development method. This research reveals an information system which can help the customers in receiving information in the form of vehicle tax due notice.*

Keywords: *Customer Relationship Management (CRM), Framework of Dynamic CRM.*

