

# SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN PAKET TOUR MENGGUNAKAN CRM (*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*) BERBASIS WEB PADA “RAJA TOUR” JEMBER

<sup>1</sup> Lukman Nur Hidayat(11 1065 1111), <sup>2</sup> Ulya Anisatur Rosyidah S.Kom, M.Kom

Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik  
Universitas Muhammadiyah Jember  
Email: [lukmannurhidayat1110651111@gmail.com](mailto:lukmannurhidayat1110651111@gmail.com)

## ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan internet, banyak dibangun sistem yang bersifat *online*, yang memungkinkan seseorang dapat mengaksesnya dari mana saja dan mendapatkan informasi terkini. Salah satu bisnis jasa yang mengutamakan pelayanan tersebut adalah usaha travel yang merupakan salah satu bisnis yang memerlukan bantuan teknologi informasi yang tepat. Penerapan strategi CRM dapat dikembangkan untuk memperoleh pelanggan baru (*Acquire*), meningkatkan hubungan dengan pelanggan (*Enhance*), dan mempertahankan pelanggan (*Retain*) yang pada akhirnya akan berujung pada terciptanya kesetiaan pelanggan. Berdasarkan perkembangan teknologi dan kebutuhan *customer* akan akses layanan yang cepat dan praktis, maka terdapat konsep CRM berbasis *web*. *Web CRM* adalah suatu aplikasi internet atau suatu teknologi yang berkaitan dengan pelanggan dalam suatu perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan akses yang lebih cepat, dan kualitas dari suatu proses bisnis yang melibatkan beberapa bidang, yaitu bidang pemasaran (*marketing*), bidang pemesanan (*order*), dan pelayanan konsumen (*customer service*).

**Kata kunci :** *Customer Relationship Management, Sistem Informasi, Website, PHP MySQL, Pemesanan Tiket Perjalanan*

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Teknologi yang berkembang pada saat ini menuntut perusahaan untuk mengembangkan sistem informasi berbasis *online*, sistem informasi ini membuat sistem agar lebih mudah digunakan oleh organisasi serta mampu memenuhi kebutuhan informasi yang cepat dan akurat. Persaingan bisnis diberbagai sektor usaha didukung dengan perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat juga..

Dalam sebuah bisnis, *customer* merupakan faktor yang sangat penting. Untuk itu, diperlukan membina suatu hubungan yang baik antara perusahaan dengan *customer*. Dengan mempelajari perilaku *customer* dan keinginan *customer*, diharapkan perusahaan dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan pelayanan kepada *customer*, meningkatkan loyalitas *customer*, serta meningkatkan pendapatan perusahaan. Peningkatan pelayanan terhadap *customer* dapat dilakukan dengan beberapa cara, antara lain dengan memberikan fasilitas-fasilitas tertentu kepada *customer* atau dengan memberikan informasi yang cepat, akurat, dan memiliki jangkauan yang luas.

Sistem Informasi paket wisata dan pemesanan paket wisata ini dibangun dengan menggunakan PHP sebagai bahasa pemrograman dan MySQL sebagai pengelola basis data. Sistem Informasi ini berisi tentang profil obyek wisata, alat transportasi yang digunakan dan jarak yang ditempuh. Fasilitas lain yang juga bisa dinikmati adanya informasi tentang agen-agen travel yang bisa melayani perjalanan luar kota, serta tempat penginapan. Untuk mengimplementasikan sistem ini

perlu pengujian sebelumnya yaitu pengujian program dan pengujian sistem kemudian dilakukan evaluasi.

### 1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, penulis dapat menarik beberapa perumusan masalah yaitu bagaimanakah implementasi sistem informasi pengelolaan paket tour menggunakan CRM (*Customer Relationship Management*) berbasis *web* di Raja Tour Jember ?

### 1.3 Batasan Masalah

- Batasan masalah untuk penelitian ini adalah :
1. Penelitian ini hanya dilakukan di Raja Tour Di Jember.
  2. Jadwal paket wisata telah ditentukan oleh Raja Tour Jember
  3. Tidak melayani pembayaran *online*, mengingat pembayaran *online* memerlukan perhatian khusus.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang aplikasi *Customer Relationship Management* berbasis *Web* pada Raja Tour Jember

### 1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi pelanggan dapat memudahkan dan mempercepat dalam proses pemesanan paket wisata.
2. Bagi perusahaan diharapkan dapat memudahkan & mengoptimalkan keuntungan melalui kepuasan pelanggan dengan menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggan secara terus menerus.
3. Manfaat bagi peneliti lain dapat dijadikan sebagai sumber pemikiran dan tambahan

informasi dan juga diharapkan dapat berguna bagi penelitian selanjutnya maupun sebagai informasi lainya tentang dunia travel.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Sistem Informasi

Sistem Informasi adalah terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu menyajikan informasi. Kegiatan sistem informasi meliputi (Ladjamudin, 2005 : 22) :

1. *Input*  
Menggambarkan suatu kegiatan menyediakan data untuk diproses.
2. *Proses*  
Menggambarkan bagaimana suatu data diproses untuk menghasilkan suatu informasi yang bernilai tambah.
3. *Output*  
Suatu kegiatan untuk menghasilkan laporan dari proses diatas tersebut.
4. *Penyimpanan*  
Suatu kegiatan untuk memelihara dan menyimpan data.
5. *Kontrol*  
Suatu aktivitas untuk menjamin bahwa sistem informasi tersebut berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

### 2.2. Customer Relationship Management

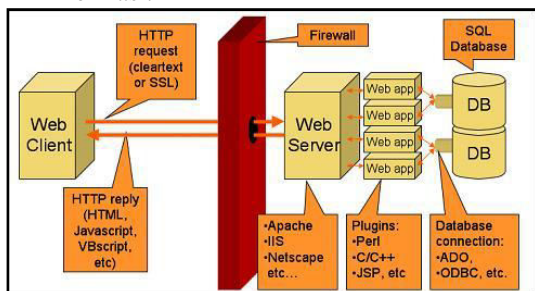
*Customer Relationship Management* (CRM) adalah suatu strategi inti dalam bisnis yang mengintegrasikan proses-proses dan fungsi-fungsi internal dengan semua jaringan eksternal untuk menciptakan serta mewujudkan nilai bagi para konsumen sasaran secara profitabel (Buttle, 2007).

*Customer Relationship Management* (CRM) merupakan proses mengelola informasi rinci tentang masing-masing pelanggan dan secara cermat mengelola semua "titik sentuhan" pelanggan demi memaksimalkan kesediaan pelanggan (Pantjadjati, 2005).

### 2.3. WEB

Saat ini *web* telah menjadi antarmuka pemakai untuk aplikasi basisdata. Web menjadi sistem informasi tersebar berbasis *hypertext*, dan menjadi penting sebagai *front-end* basisdata karena beberapa alasan berikut :

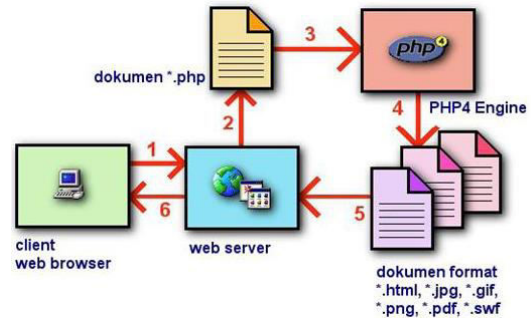
1. *Web browser* telah menjadikan *front-end universal* terhadap informasi yang diberikan *back-end* yang berlokasi dimanapun di dunia.
2. *Web browser* berjalan di sistem komputer manapun dan pemakai tidak perlu mendownload perangkat lunak khusus untuk mengakses informasi.



Gambar 2.1 Cara Kerja WEB

### 2.4. PHP

Pemrograman PHP adalah termasuk dalam server-side scripting yaitu skrip yang dijalankan di server jadi listing kode-kode dieksekusi di CPU server, sehingga kode yang menyusun program tidak perlu didaftarkan ke pemakai sehingga kerahasiaan kode dapat dilindungi.



Gambar 2.2. Aliran Skrip PHP

### 2.5. MySQL

MySQL merupakan *database* yang paling digemari sebagai piranti perangkat lunak yang *opensource*, dengan alasan bahwa program ini merupakan *database* yang sangat kuat dan cukup stabil untuk digunakan sebagai media penyimpanan data.

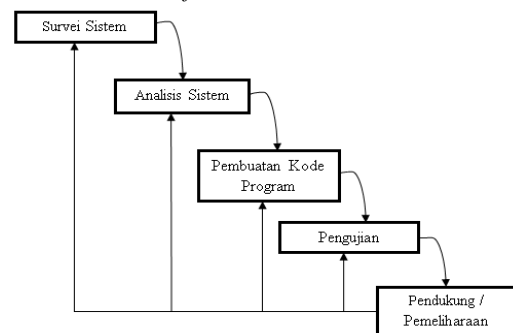
Sebagai sebuah *database Server* yang mampu untuk memanajemen *database* dengan baik, MySQL terhitung merupakan yang paling digemari dan paling banyak digunakan dibanding *database* lainnya. (Bunafit, 2005)

### 2.6. Adobe Dreamweaver

Sebuah HTML editor professional untuk mendesain secara visual dan mengelolah situs atau halaman Web. Adobe Dreamweaver memiliki performa yang lebih baik dan memiliki tampilan yang memudahkan anda untuk membuat halaman web.

## III. METODOLOGI PENELITIAN

Adapun metodologi penelitian yang digunakan adalah metode *waterfall* :



Gambar 3.1 Tahapan Metode Waterfall

## IV. IMPLEMENTASI DAN EVALUASI

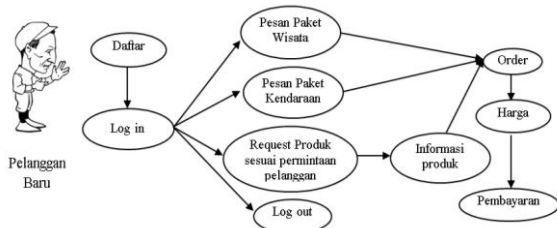
Pada tahap ini di jelaskan untuk mengetahui tingkat keberhasilan aplikasi apakah telah berjalan dengan baik. Dalam pengerjaan aplikasi ini menggunakan metode *Customer Relationship Management* yang gunanya untuk mempermudah dan menjalin hubungan antara pengguna dengan perusahaan.

## 4.1 Implementasi

Implementasi aplikasi *Customer Relationship Management* di Raja Tour Jember ini antara lain:

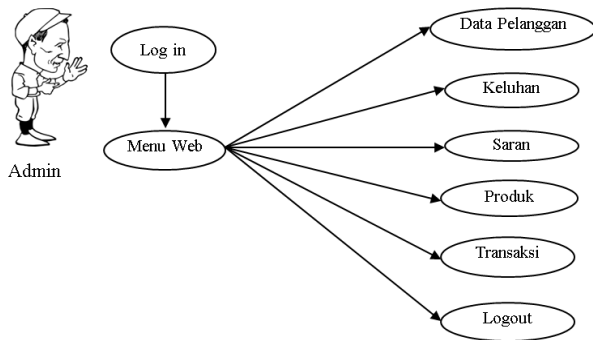
1. Penerapan aplikasi *Customer Relationship Management* di Raja Tour Jember ini berjalan dalam sistem operasi *Windows*.
2. Dalam pembuatan Aplikasi berbasis web ini menggunakan Macromedia Dreamweaver 8 untuk mendesain, PHP untuk bahasa pemrograman dan MySQL untuk databasenya, serta menggunakan direktori folder pada server untuk menyimpan data.

### 4.1.1. Acquire dengan menggunakan CRM



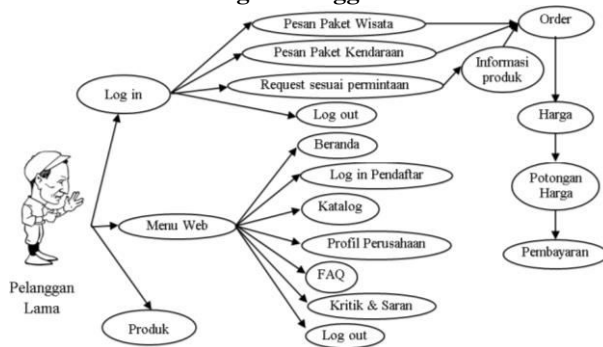
Gambar 4.1. Implementasi dari segi Pelanggan Baru

### 4.1.2. Enhance dengan menggunakan CRM



Gambar 4.2. Implementasi dari segi Admin

### 4.1.3. Retain dengan menggunakan CRM



Gambar 4.3. Implementasi dari segi Pelanggan Lama

## 4.2. Pengujian Sistem

Penerapan CRM pada Sistem Informasi Pemasaran ini telah diuji menggunakan teknik pengujian black box sebagai berikut:

No	Kelas Uji	Butir Uji	Hasil Pengujian
1	Log in	Input <i>Username</i> Input <i>Password</i>	Berhasil
2	Pengolahan Data Daftar	Input data pendaftaran	Berhasil
3	Pengolahan Data Pemesanan	Input data pemesanan	Berhasil
4	Pengolahan Transaksi Member	Input data transaksi <i>Review</i> Konfirmasi pembayaran	Berhasil
5	Pengolahan Bantuan	Input Subjek Input Pertanyaan	Berhasil
6	Pengolahan Biodata Member	Input data member Update data member	Berhasil
7	Kritik dan Saran	Input kritik dan saran member	Berhasil
8	FAQ	Input FAQ	Berhasil

Gambar 4.4. Pengujian Sistem

Kesimpulan dari pengujian adalah hasil yang diperoleh, apakah ada instruksi *error* atau tidak dalam proses pengujian tersebut. Setelah melakukan pengujian sistem terhadap sistem aplikasi penerapan CRM untuk aplikasi sistem informasi tour dan travel di Raja Tour Jember, keluaran yang dihasilkan oleh sistem ini sesuai dengan kriteria yang telah dianalisa dan dirancang dalam pembuatan aplikasi.

Dengan menggunakan sistem terkomputerisasi yang berbasis web maka proses penyimpanan data dapat lebih akurat dan tersimpan rapi, serta proses penyampaian informasi promosi dapat lebih akurat dan respon terhadap penjualan pun akan lebih cepat.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

Dari hasil pembuatan Aplikasi sistem informasi pengelolaan paket *tour* menggunakan CRM (*Customer Relationship Management*) berbasis web di Raja Tour Jember yang telah dipaparkan pada bab-bab sebelumnya, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa PT. Raja Tour Jember membutuhkan sebuah sistem informasi *Customer Relationship Management* untuk mendapatkan pelanggan, menjaga dan mempertahankannya. Dengan *website* digunakan untuk mendukung *Customer Relationship Management* pada Raja Tour Jember sehingga dapat diharapkan komunikasi dengan pelanggan dan calon pelanggan menjadi lebih variatif. Sehingga dengan adanya aplikasi ini maka perusahaan tidak merasa kesulitan dalam mengelola dan menyimpan data pelanggan yang telah melakukan transaksi, dan perusahaan tidak merasa kesulitan menghubungi pelanggan untuk diberikan informasi.

### 5.2. Saran

Dalam merancang sistem ini, penulis menyadari masih terdapat kekurangan pada sistem ini, untuk itu penulis memberikan saran yang dapat digunakan untuk pengembangan sistem Perancangan CRM Berbasis *Web* Pada Raja Tour Jember adalah sebagai berikut :

1. Pada Aplikasi Berbasis *Web* ini hanya memuat tentang pemesanan travel dan pemesanan paket wisata saja, ada baiknya jika dikembangkan lebih

- jauh lagi ke dalam sebuah bentuk sistem informasi yang menginformasikan tentang tempat-tempat liburan yang menarik diberbagai kota sehingga memberi gambaran tentang tempat wisata yang lainnya tidak hanya tempat wisata yang ditawarkan saja.
2. Untuk perbaikan dan pengembangan aplikasi ini dimasa yang akan datang, disarankan untuk : Sistem Pembayaran bisa dijadikan *online*, dan berbasis Android.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfiaani, Agrista Mega. 2012. “*Sistem Aplikasi Manajemen Biro Wisata Tour & Travel Pada PT Karsa Mandiri Karya Berbasis Desktop*”. Program Studi Informatika. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Alferoff, Catrina and Knights, David. 2008. *CRM in call centers: The uneasy process of re(form)ing the subject through the 'people-by-numbers' approach*.  
**Inf Organ:** 1-2.  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.infoandorg.2007.10.002>, diakses 20 Agustus 2017).
- Aji Supriyanto, 2005, “*Pengantar teknologi Informasi*”, Jakarta: Salemba Infotek.
- Al-Bahra bin Ladjamudin, 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Bunafit Nugroho. 2005. *Database Relasional Dengan MySQL*. Yogyakarta, Andi
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan pelanggan) Concept and Tools*. Dialihbahasakan oleh Arief Subiyanto. Malang: Bayumedia Publishing
- Derry Haryadi Suhendra, 2011, *Rancang Bangun Web Perjalanan Umrah Berbasis Customer Relationship Management Pada Pt. Arga Semesta Tour*, Skripsi, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta
- Edhy, Sutanta. 2004. *Sistem Basis Data*. Yogyakarta, Graha Ilmu
- Jogiyanto, 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*, Yogyakarta : Andi Offset
- Kadir Abdul. 2003. *Pengembangan sistem informasi* Yogyakarta: penerbit Andi
- Kalakota, Ravi & Maria Robinson. 2000. *e-Business 7.0 : A Roadmap to Success*
- Kalakota, Ravi & Maria Robinson. 2001. *E-Business 2.0 : Roadmap for Success*. Addison Wesley, Longman Inc., USA.
- M. Kafin, 2011, *Rancang Bangun Customer Relationship Management berbasis web untuk Travel (Studi Kasus : CV. Improve Tour)*, Laporan Tugas Akhir, Program Studi Manajemen Informatika, Universitas Negeri Surabaya
- Pantjadjati, S. 2005. *Customer Relationship Management*. Petra: 56-58  
<http://debian.pets.ac.id/~puslit/journals/pdf.php?Publis hedID=MAN0507 0103>, diakses 21 Agustus 2017).
- Sharma, Sarika and Goyal, D. 2008. *Data mining research for CRM systems; a framework and analysis*. Int. .I. Bus. Inf. Syst.: 2-4  
<http://dx.doi.org/10.1504/IJBIS.2008.018605>, diakses 20 Agustus 2017). Sidik, Betha. *Pemograman Web Dengan PHP*, Informatika, Bandung, 2006.