

**MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN PADA TOUR &
TRAVEL UMROH HAJI PT ATINA RAHMATAKA
WISATA (MADINAH ASH-SYAM)**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

Achmad Zahiruddin 1620240108

Nico Putra Lindo 1519240122

Program Studi Sistem Informasi

STMIK  MDP

**STMIK GI MDP
PALEMBANG
2021**

STMIK GI MDP

Program Studi Sistem Informasi
Skripsi Sarjana Komputer
Semester Gasal Tahun 2020/2021

MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN PADA TOUR & TRAVEL UMROH HAJI PT ATINA RAHMATAKA WISATA (MADINAH ASH-SYAM)

Achmad Zahiruddin 1620240108
Nico Putra Lindo 1519240122

Abstrak

Tour & Travel umroh/haji merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan pariwisata dan layanan umroh/haji. Perusahaan ini mengalami keterbatasan media informasi promosi, akibatnya pelanggan kurang mengetahui informasi secara lengkap dan benar. Dalam proses bisnisnya PT Atina Rahmatataka Wisata masih menggunakan cara manual dengan sedikit bantuan teknologi yaitu Microsoft Excel, dimana PT Atina Rahmatataka Wisata dalam melakukan transaksi dengan pelanggan masih harus dengan tatap muka atau langsung datang ke perusahaan,

Di dalam dunia bisnis yang semakin ketat persaingannya, maka dibutuhkan sistem yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Sistem yang dibangun meliputi data jamaah umroh haji, kategori kelas dan paket tour jamaah umroh haji, media promosi, detail harga dan pembayaran, sampai kelengkapan syarat sebelum berangkat.

Aplikasi ini dirancang menggunakan metodologi iteratif yang terdiri dari fase perencanaan, fase analisis masalah, fase perancangan, fase implementasi, dan fase pemeliharaan dengan bahasa pemrograman yang digunakan yaitu *PHP*, *JavaScript*, *CSS* dan *HTML*, sedangkan *MySQL* sebagai *database*. Hasil yang didapat adalah sebuah aplikasi Manajemen Hubungan Pelanggan yang dapat meningkatkan hubungan pelanggan dengan perusahaan tersebut.

Kata Kunci:

Manajemen Hubungan Pelanggan, Tour and Travel, Umroh Haji, Metodologi Iteratif.



STMIK GI
MDP

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perubahan globalisasi membawa dampak besar bagi perkembangan dunia bisnis. Persaingan pasar menjadi semakin luas dan semakin ketat. Kondisi ini membuat perusahaan perlu menciptakan sebuah keunggulan yang kompetitif dalam bisnisnya agar mampu bersaing dengan kompetitor lain dalam jangka waktu yang panjang. Dimana kemajuan teknologi mengakibatkan hampir semua kegiatan perusahaan membutuhkan teknologi dalam menjalankan proses untuk melakukan sebuah perubahan guna meningkatkan daya saing.

Di dalam memasuki dunia globalisasi internet memegang peran penting dalam menunjang kelancaran aktivitas pekerjaan, terutama di bidang pelayanan jasa yaitu Tour & Travel umroh dan haji yang selama ini telah mendukung banyak jamaah dalam memberikan informasi mengenai produk jasa yang berkualitas serta pelayanan yang baik terhadap para jamaah.

Perusahaan ingin dapat terus berkembang serta meraih keunggulan yang kompetitif dari pesaing-pesaingnya maka harus dapat memberikan suatu produk jasa yang berkualitas serta pelayanan yang memuaskan kepada para pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan bagian dari pemasaran dan mempunyai peran penting dalam pasar, karena sebuah perusahaan harus

memahami apa yang penting bagi pelanggan dan berusaha untuk memenuhi kebutuhan dari pelanggan, agar pelanggan merasa puas dengan apa yang telah diberikan oleh perusahaan sehingga perusahaan dapat mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Maka dari itu perusahaan perlu ada sebuah sistem yang dapat mendukung dalam mempertahankan pelanggan, baik itu pelanggan baru, pelanggan lama atau calon pelanggan dengan menggunakan sebuah metode CRM atau *Customer Relationship Management*

CRM atau *Customer Relationship Management* adalah sebuah metode yang digunakan oleh perusahaan untuk mengelola perusahaan dengan pelanggan, baik itu pelanggan baru, pelanggan lama, maupun calon pelanggan. (Dadang Munandar:h.4), “Pelanggan adalah seorang individu ataupun kelompok yang membeli produk atau jasa dengan mempertimbangkan beberapa faktor seperti harga, kualitas, tempat, pelayanan berdasarkan kepuasan mereka sendiri”.

PT. Atina Rahmatika Wisata merupakan perusahaan yang bergerak pada di bidang pelayanan jasa Tour & Travel Umroh Haji yang telah berdiri sejak tanggal 23 Desember 2011. Perusahaan ini terletak di Jalan Amphibi No. 1096, Sekip Ujung, Kota Palembang.

Dalam proses bisnis yang dijalankan PT Atina Rahmatika Wisata melakukan transaksi kurang lebih dari 100 pelanggan tiap per-6 bulan. Segmen pasar pada PT Atina Rahmatika Wisata ini meliputi semua golongan, baik itu menengah keatas maupun kebawah.

Berdasarkan yang kami lakukan kepada Bapak / Ibu selaku pimpinan PT. Atina Rahmataka Wisata bahwa di PT. Atina Rahmataka Wisata terdapat masalah yang meliputi proses pendaftaran jamaah umroh haji pada perusahaan PT Atina Rahmataka Wisata, pelanggan datang langsung ke perusahaan untuk melakukan sebuah transaksi, selanjutnya pegawai memberikan formulir pendaftaran kepada pelanggan tersebut untuk mengisi kategori kelas dan paket tour yang disediakan pada bidang pelayanan jasa Tour & Travel umroh haji ini, setelah itu pelanggan terlebih dahulu membayar tanda jadi / *down payment* (DP) sebagai bukti pembayaran kemudian formulir yang telah diisi tersebut akan dikirimkan dan dikonfirmasi kepada Pihak Pusat untuk mengatur jadwal keberangkatan dan semua transaksi yang dilakukan tersebut masih dicatat secara manual dengan sedikit bantuan teknologi, yaitu *Microsoft Excel*.

Proses pergantian paket kategori kelas pada PT Atina Rahmataka Wisata jika pelanggan ingin melakukan pergantian kategori kelas dan paket, pelanggan tersebut harus datang terlebih dulu ke perusahaan dan mengkonfirmasi kepada pegawai untuk melakukan pergantian kategori kelas dan paket, dimana pegawai tersebut menyampaikan kepada pihak pusat untuk melakukan pencatatan ulang, dan membuat jadwal keberangkatan baru.

Proses pembayaran tunai (langsung) pada PT Atina Rahmataka Wisata, proses pembayaran yang dilakukan ketika calon jamaah selesai mengisi formulir dan melengkapi berkas, selanjutnya jamaah membayar DP (*Down Payment*) ke bagian Administrasi, dan pihak Administrasi

memberikan Kwitansi pembayaran uang muka (DP) beserta memberikan informasi untuk pelunasannya 1 – 2 bulan sebelum keberangkatan. Kemudian jamaah datang kembali ke perusahaan untuk membayar uang pelunasan sesuai tempo waktu pembayaran yang telah di tetapkan sebelumnya serta membawa bukit pembayaran, bukti pembayaran kertas *kwitansi* dapat terjadinya kehilangan atau kerusakan sehingga memerlukan *back up* secara digital pada pembayaran.

Proses Keberangkatan Umroh/Haji bagian Administrasi memberikan informasi mengenai jadwal keberangkatan Umrah/Haji serta tempat berkumpul sebelum keberangkatan kepada calon jamaah beserta perlengkapan wajib dibawah seperti paspor, visa, id card dan kelengkapan syarat lainnya calon jamaah pergi menuju bandara dengan menggunakan bus dan pergi melaksanakan Umrah/Haji.

Proses komunikasi yang terjadi antara cabang dan pusat terkait keberangkatan jamaah sering terjadi miskomunikasi terkait kordinasi keberangkatan yang menyebabkan pelanggan menunggu keberangkatan jamaah.

Jika pelanggan ingin melakukan pergantian kategori kelas dan paket, Paket yang tersedia saat ini harus di updated informasi, *update* brosur, pelanggan tersebut harus datang terlebih dulu ke tempat dan mengkonfirmasi kepada pegawai untuk melakukan pergantian kategori kelas dan paket. Selanjutnya pegawai menyampaikan pihak pusat untuk melakukan pencatatan ulang, dan membuat jadwal keberangkatan baru, sehingga membuat proses

pengelolaan data jamaah umroh haji sering lambat dan lama serta data yang telah dicatat sering terjadi kesalahan karena terdapat data yang sama / ganda.

Dimana di dalam proses pemilihan kategori kelas dan paket tour, pelanggan tidak bisa memilih paket pelanggan, contohnya jamaah tidak bisa menentukan pesawat, hotel dan jadwal keberangkatan sendiri karena masih dibatasi oleh perusahaan, sehingga membuat pelanggan hanya bisa memilih paket yang telah ada dan disediakan pada perusahaan tersebut. Maka dari itu dengan sistem yang akan kami buat jamaah bisa *customization* / kustomisasi jadwal keberangkatannya dan memilih hotel yang sesuai keinginannya

Selama proses bisnis yang telah dijalankan perusahaan mengalami kesulitan dalam mengolah dan mencari data *customer* yang berpotensi mendatangkan profit yang maksimal bagi perusahaan, dimanadi dalam pengumpulan data dari pelanggan, perusahaan harus mengumpulkan satu persatu data pelanggan tersebut dari dokumen catatan perusahaan, sehingga untuk dapat mengetahui pelanggan yang sering melakukan transaksi itu membutuhkan proses yang lama serta perusahaan juga mengalami kesulitan untuk mengetahui keluhan atau kritik dan saran dari pelanggan dikarenakan belum adanya media kritik dan saran di perusahaan tersebut yang dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan layanan terhadap pelanggan serta mempertahankan pelanggan baru ataupun yang lama dengan adanya kritik dan saran dari pelanggan tersebut.

Dalam proses pemasaran, PT Atina Rahmatataka Wisata ini masih melakukan secara manual dengan penyebaran brosur kepadapelanggan, membuka *stand* dan tempat-tempat pengajian di masjid.

Sering terjadinya pelanggan beralih kepada jasa tour and travel umroh & haji lainnya dikarenakan terputusnya komunikasi pada jamaah yang sudah pernah menggunakan jasa perjalanan umroh& haji pada perusahaan, dan perusahaan tidak mengetahui apakah pelayanan dari perusahaan sudah memuaskan para pelanggan. Dengan sistem yang kami akan bangun di harapkan komunikasi antara jamaah yang sudah menggunakan jasa perusahaan tetap terjalin dan perusahaan dapat mengetahui penilaian dan apa yang merasa harus dikembangkan dari perusahaan.

Oleh karena itu, berdasarkan permasalahan yang terjadi pada perusahaan PT Atina Rahmataka Wisata, penulis mengambil judul **“MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN PADA TOUR & TRAVEL PT. ATINA RAHMATAKA WISATA (MADINAH ASH-SYAM)”** sebagai judul skripsi.

1.2 Permasalahan

Adapun permasalahan yang ditemukan pada PT Atina Rahmataka Wisata sebagai berikut.

1. Calon jamaah merasa kesulitan dalam melakukan transaksi pemilihan paket tour umroh haji, karena harus datang langsung ke PT Atina Rahmataka Wisata
2. Sulitnya pelanggan dalam mendapatkan informasi secara detail mengenai jasa tour travel umroh/haji, serta kurangnya media penyampaian informasi mengenai produk jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

3. Masih terkedalanya perusahaan dalam mengolah dan mencari data *customer* yang berpotensi mendatangkan profit yang maksimal bagi perusahaan”.
4. Perusahaan belum menyediakan media menyalurkan kritik dan saran, sehingga pelanggan sulit untuk menyampaikan kritik dan saran pada pelayanan PT Atina Rahmatata Wisata.
5. Calon jamaah sulit untuk mengetahui promosi paket tour & travel yang ada pada perusahaan, karena informasi tersebut hanya diketahui jika calon jamaah datang ke tempat atau menghubungi perusahaan.
6. Perusahaan kesulitan dalam mempertahankan pelanggan lama agar tidak beralih ke jasa tour and travel umroh & haji lainnya.

1.3 Ruang Lingkup

Agar penyusunan skripsi terfokus pada pembahasan, maka dibuat batasan masalah berikut.

1. Sistem yang dibangun berfokus pada pengelolaan data jamaah umroh haji, kategori kelas dan paket tour , detail harga dan pembayaran sampai dengan perlengkapan syarat sebelum keberangkatan jamaah umroh/haji.
2. Pembuatan sistem dibangun berbasis *website*.
3. Pembuatan sistem menggunakan bahasa pemrograman PHP, HTML, CSS, *JavaScript*, dan *MySQL* sebagai databasenya

4. Memberikan informasi mengenai promosi dan diskon yang ada pada PT Atina Rahmataka Wisata dengan menggunakan media *Email Broadcast*.
5. Fitur – fitur yang akan dibuat adalah kelola data pelanggan, kelola kategori dan paket kelas, kelola jadwal keberangkatan, kelola pembayaran, kelola laporan, fitur *live chat* pada website, sampai fitur kelengkapan syarat sebelum keberangkatan.
6. Kontak saran unntuk pelanggan menyampaikan kritik dan saran terhadap perusahaan.

1.4 Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat dari dilakukannya penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut.

1.4.1 Tujuan

1. Mempermudah pelanggan dalam melakukan transaksi karena dilakukan secara online.
2. Memberikan informasi secara detail mengenai jasa paket tour travel haji / umroh yang disediakan`

3. Membuat sebuah sistem yang memudahkan perusahaan dalam mencari pelanggan yang sering bertransaksi di perusahaan PT Atina Rahmatataka Wisata.
4. Membuat sebuah sistem yang dapat memberikan layanan dalam menyampaikan keluhan kritik dan saran dari pelanggan.
5. Membuat Sebuah sistem yang dapat mempunyai fitur untuk *email broadcast* dan fitur *live chat*, sehingga pelanggan dapat dengan mudah mengetahui promosi barang yang ada.
6. Membantu perusahaan memperthankan pelanggan lama dan mendapatkan pelanggan baru

1.4.2 Manfaat

1. Sistem dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan transaksi karena dilakukan secara *online*.
2. Sistem membantu pelanggan untuk lebih mudah dalam melihat isi jasa paket tour umroh/haji yang disediakan oleh perusahaan secara rinci dan detail.
3. Sistem dapat mempermudah perusahaan dalam mencari data jamaah yang sering melakukan transaksi pada jasa tour travel haji & umroh PT Atina Rahmatataka Wisata.
4. Sistem dapat mempermudah pelanggan untuk menyampaikan keluhan dan saran kepada perusahaan.

5. Sistem mempermudah pelanggan untuk mengetahui promosi yang di berikan PT Anita Rahmataka Wisata.
6. Sistem dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan layanan perusahaan agar dapat mempertahankan pelanggan lama dan bisa mendapatkan pelanggan yang baru

1.5 Metodologi Pengembangan Sistem

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan metode iterasi. Metode iterasi merupakan metode yang bersifat dinamis dalam artian setiap tahapan proses pengembangan sistem dapat diulang kembali apabila terjadi suatu kesalahan ataupun kekurangan selama mengembangkan sistem. Metode iterasi memiliki beberapa tahapan, yakni sebagai berikut.

- a. Tahap Perencanaan

Pada tahap ini, penulis merencanakan terlebih dahulu tentang sistem yang akan dibuat dan kemudian menentukan tahapan selanjutnya yang dibutuhkan untuk mencapainya

- b. Tahap Analisis

Pada tahap ini, penulis melakukan analisis dari informasi yang telah didapat dari hasil wawancara, observasi dan studi pustaka, serta menyimpulkan permasalahan yang terjadi pada perusahaan tersebut dan selanjutnya menentukan sistem yang akan dibuat pada PT Atina Rahmataka Wisata.

c. Tahap Perancangan

Pada tahap ini, dilakukan perancangan sistem menggunakan alat bantu seperti *Use case*, DFD (*Data Flow Diagram*) dan ERD (*Entity Relationship Diagram*) sehingga proses yang dilakukan dapat digambarkan secara rinci untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan PT Atina Rahmatika Wisata ini.

d. Tahap Implementasi

Pada tahap ini, dilakukan sebuah pengujian terhadap program yang telah dibuat untuk mengetahui apakah program telah sesuai memenuhi fungsi atau masih perlu dilakukan perbaikan lagi.

1.6 Sistematika Penulisan

Proposal skripsi ini terdiri dari 3 (tiga) bab yang masing-masing setiap bab terbagi menjadi sub-sub bab yang saling berkaitan satu sama lain, secara sistematis isi dari proposal skripsi ini sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, ruang lingkup, tujuan dan manfaat, metode penelitian, dan sistematika penulisan proposal skripsi.

BAB 2 TINJAUAN UMUM

Bab ini berisikan uraian tentang teori-teori yang berhubungan dengan penulisan proposal ini dan beberapa penelitian terdahulu.

BAB 3 METODOLOGI

Bab ini berisikan mengenai metodologi yang digunakan dalam pembuatan skripsi ini dan jadwal pelaksanaan skripsi.

BAB 4 RANCANGAN SISTEM

Pada Bab ini menjelaskan mengenai proses pembangunan sistem yang telah dirancang sebelumnya. Sistem akan dilakukan pengembangan dan di implementasikan agar dapat dilakukan pengecekan sistem jika terjadi kesalahan.

BAB 5 PENUTUP

Bab penutup pada laporan skripsi ini menjelaskan saran dan kesimpulan mengenai laporan skripsi serta penjelasan tentang sistem yang dibangun pada PT Buana Sentosa Nusantara



STMIK GI
MDP

DAFTAR PUSTAKA

- A.S,Rosa dan M Shalahuddin. (2013). *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*. Bandung: Informatika.
- Ardhana, YM Kusuma. 2013 “*Buku Pintar Pemrograman HTML Untuk Pemula*”. MediaKom , Yogyakarta.
- Buttle, Francis. (2009). *Customer Relationship Management Concepts and Technologies* (2nd edition). Elsevier Ltd.
- Fatta, Hanif Al 2008, *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*, Andi Offset. Yogyakarta.
- Kotler, dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Madcoms. (2009). *Menguasai HTML, CSS, PHP, dan MySQL*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ragil, Wukil. (2010). *Pedoman Sosialisasi Prosedur Operasi Standar*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Saputra, Agus. (2018). *Paduan Praktis dan Jitu Menguasai PHP7 dan SQL Server*. Cirebon: CV. ASFA Solution.
- Sutarman. (2012). *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.