

## **PERANCANGAN *ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TRANSAKSI BISNIS JAMAAH**

**Abi Muhammad Alfarezy<sup>1</sup>, Joko Sutrisno<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur, DKI Jakarta, Indonesia

Email: <sup>1\*</sup>1912500160@student.budiluhur.ac.id, <sup>2</sup>joko.sutrisno@budiluhur.ac.id  
(\* : corresponding author)

**Abstrak** – Penting bagi bisnis travel Syahara *Tour & Travel* untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik demi menjaga hubungan yang teratur dengan pelanggannya. Dengan meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menyederhanakan proses transaksi, menyediakan fasilitas testimoni, serta mempermudah akses informasi transaksi melalui *platform* Syahara *Tour & Travel* merupakan suatu metode untuk pihak *travel* dalam mencapai tujuan tersebut. Oleh karena itu setelah dilakukannya penelitian, perusahaan ini masih menghadapi beberapa permasalahan. Masalah yang dihadapi adalah kurangnya pelayanan yang efektif terhadap jemaah karena belum tersedianya layanan pendaftaran yang dapat diakses langsung oleh mereka. Selain itu, juga terdapat kendala terkait pemberitahuan informasi secara *real time* mengenai transaksi yang dilakukan oleh para jemaah, serta kurangnya fasilitas untuk menyampaikan kritik dan saran kepada perusahaan, sehingga menyulitkan upaya perbaikan pelayanan. Dalam penanganan permasalahan ini, penelitian ini mengadopsi strategi pendekatan *Customer relationship management (CRM)* yang mencakup tahapan *CRM* bernama "*Enhance*". Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jemaah pada Syahara *Tour & Travel*, perusahaan membangun sistem *E-CRM*. Sistem ini dibuat menggunakan bahasa pemrograman Hypertext Preprocessor (PHP) sebagai bahasa pemrograman utama dan database MySQL sebagai penyimpanan datanya. Dengan demikian, sistem *E-CRM* ini dirancang untuk membantu memperbaiki pelayanan dalam transaksi bisnis kepada para jemaah. Sistem *E-CRM* yang dikembangkan menawarkan berbagai fitur, termasuk proses *booking* perjalanan, pengecekan ketersediaan paket perjalanan, memantau status transaksi, melihat jadwal kegiatan sebelum keberangkatan, serta menyediakan fasilitas untuk menyampaikan kritik dan saran berupa *feedback*. Dengan adanya peningkatan layanan melalui *platform CRM* ini, maka akan terciptanya rasa kesetiaan dari jemaah dan mendorong untuk melakukan transaksi kembali dengan agen perjalanan ini.

**Kata Kunci** : *Customer relationship management*, Jemaah, Pelayanan

## **DESIGN OF *ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* IN IMPROVING SERVICES OF JEMAAH BUSINESS TRANSACTIONS**

**Abstract** – It is important for Syahara *Tour & Travel's* travel business to provide the best quality of service to maintain a regular relationship with its customers. By increasing customer satisfaction in simplifying the transaction process, providing testimonial facilities, and facilitating access to transaction information through the Syahara *Tour & Travel* platform is a method for the travel business to achieve this goal. Therefore, after conducting research, this company still faces several problems. The problem faced is the lack of effective service to the congregation due to the unavailability of registration services that can be accessed directly by them. In addition, there are also obstacles related to real time information notification regarding transactions made by pilgrims, as well as the lack of facilities to convey criticism and suggestions to the company, making it difficult to improve services. In handling this problem, this research adopts a customer relationship management (CRM) approach strategy that includes a CRM stage called "*Enhance*". Data collection methods in this study were carried out through direct observation, interviews, and documentation. In improving the quality of service to the congregation at Syahara *Tour & Travel*, the company built an *E-CRM* system. This system was created using Hypertext Preprocessor (PHP) as the main programming language and MySQL database as the data storage. Thus, this *E-CRM* system is designed to help improve services in business transactions to pilgrims. The developed *E-CRM* system offers a variety of features, including the travel booking process, checking the availability of travel packages, monitoring transaction status, viewing the schedule of activities before departure, and providing facilities for submitting criticism and suggestions in the form of feedback. With the improvement of services through this *CRM* platform, it will create a sense of loyalty from pilgrims and encourage them to make transactions again with this travel agent.

**Keywords**: *Customer relationship management*, Congregation, Service

## 1. PENDAHULUAN

Customer Relationship Management (CRM) adalah pendekatan yang diterapkan untuk mendalami lebih jauh mengenai kebutuhan dan karakteristik pelanggan dengan tujuan memperkuat ikatan yang lebih erat antara perusahaan dan pelanggan[1]. Dengan memanfaatkan sistem CRM yang canggih, perusahaan dapat efisien mengelola dan menganalisis data pelanggan. CRM memiliki fokus yang kuat pada segala aspek yang terkait dengan perhatian yang diberikan kepada pelanggan[2]. Dengan dukungan alat CRM, bisnis dapat memantau serta mengelola segala bentuk interaksi dengan pelanggan, termasuk sejarah pembelian, komunikasi, dan upaya pemasaran. Data ini memberikan wawasan berharga untuk merancang strategi pemasaran yang sesuai sasaran dan meningkatkan pelayanan pelanggan. Melalui penggabungan teknologi dengan pemahaman yang mendalam tentang pelanggan, perusahaan mampu membangun relasi yang kuat, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta mencapai pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.

Berbasis di kota Bogor, Syahara *Tour & Travel* adalah bisnis kecil yang mengkhususkan diri dalam perjalanan umroh dan haji bagi jemaah Indonesia. Meski berukuran kecil, perusahaan ini telah berhasil melayani banyak jemaah dari seluruh negeri dengan pelayanan berkualitas yang menarik perhatian bahkan tokoh dan selebriti dalam negeri. Meskipun demikian, perusahaan belum sepenuhnya memanfaatkan potensi teknologi modern yang dapat meningkatkan operasionalnya, berbeda dengan banyak usaha lain yang telah mengadopsi sistem informasi terintegrasi untuk pertumbuhan lebih lanjut. Syahara *Tour & Travel* masih mengandalkan proses bisnis tradisional berbasis kertas dengan alur yang lama, belum beralih ke pendekatan bisnis modern. Komunikasi dengan jemaah juga terutama melalui *WhatsApp* untuk menerima kritik dan saran.

Berdasarkan analisis masalah yang telah diuraikan sebelumnya, langkah pentingnya adalah menetapkan batasan-batasan masalah guna memastikan bahwa penelitian tetap terfokus sesuai dengan rencana awal. Berikut adalah beberapa batasan yang diusulkan: Pertama, pendekatan solusi akan melibatkan penerapan konsep *electronic customer relationship management* dan pelaksanaan satu tahap CRM, yaitu tahap "enhance" (peningkatan). Kedua, tujuan sistem yang akan dikembangkan adalah untuk meningkatkan kualitas layanan dalam transaksi bisnis kepada jemaah, dengan menyertakan fitur-*entry* pemesanan, informasi mengenai paket perjalanan yang tersedia, pemantauan status transaksi, serta kesempatan memberikan masukan kepada pihak agen perjalanan. Ketiga, penelitian ini akan difokuskan pada eksplorasi dan perancangan prototipe.

Studi literatur merupakan sebuah penelitian yang dilakukan berdasarkan karya tulis, termasuk didalamnya hasil-hasil penelitian. [3]. Dalam penelitian ini, beberapa studi literatur telah dijadikan referensi sebagai dasar penelitian sebelumnya, yang meliputi:

Pada penelitian pertama [4] dengan judul "Perancangan E-CRM dalam Upaya Meningkatkan Penjualan pada PT. Digital Travel Indonesia" menggunakan metodologi penelitian yaitu memahami masalah, mengidentifikasi masalah, menganalisis proses bisnis, mengidentifikasi kebutuhan, memodelkan data, dan perancangan sistem usulan. Penelitian ini menyelesaikan permasalahan ketidakcapaian target penjualan yang dihadapi oleh PT. *Digital Travel Indonesia*.

Pada penelitian kedua [5] dengan judul "Sistem *Customer relationship management* Pada Proses Bisnis Haji Dan Umroh" Pengujian dilakukan dengan menggunakan metode pengguna Tes penerimaan yang diuji dengan pengguna potensial dan nilai tambah lebih dari 80%, yang berarti tes tersebut memberikan nilai yang memuaskan dan produk ini dapat diterima dengan baik di pasar. Penelitian ini bertujuan untuk menciptakan sebuah sistem CRM (*Customer relationship management*) dengan menerapkan model AIDA (Attention, Interest, Desire, Action), yang bertujuan untuk lebih memfokuskan konsep ini pada konsumen. Sistem ini dirancang khusus untuk produk Islamic Vibes, yang akan membantu agen dalam menyediakan layanan penjualan paket haji dan umrah, sehingga dapat mengakomodasi ledakan jumlah pelanggan yang signifikan dengan baik, khususnya bagi biro perjalanan haji dan umrah.

Pada penelitian ketiga [6] dengan judul "Electronic *Customer relationship management* (E-CRM) Berbasis Web Pada Nada Salwa *Tour & Travel* Jambi" menggunakan metodologi penelitian yaitu identifikasi permasalahan, studi literatur, pengumpulan data, analisa sistem, perancangan *prototype* sistem dan pembuatan laporan penelitian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis mengenai hubungan antara perusahaan dan pelanggan dalam pelayanan, serta merancang prototipe sistem E-CRM (*Electronic Customer Relationship Management*) berbasis *web* guna meningkatkan hubungan yang lebih baik antara perusahaan dan pelanggan melalui situs *web*. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini akan melibatkan penggunaan diagram kelas, desain layar, dan tabel struktur *database*.

Pada penelitian keempat [7] dengan judul "Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Berbasis Web Pada PT. Arya Media *Tour & Travel*" menggunakan metodologi penelitian yaitu pengumpulan data, analisis kebutuhan pengguna, analisis permasalahan, analisis kebutuhan, tahap pengembangan aplikasi, dan perancangan sistem. Penelitian ini bertujuan untuk membangun sistem informasi manajemen pelanggan

berbasis web menggunakan metode iteratif, yang terdiri dari tahap perencanaan, tahap analisis masalah, tahap perencanaan, tahap implementasi dan tahap pemeliharaan.

Pada penelitian kelima [8] dengan judul “Perancangan Sistem Electronic *Customer relationship management (E-Crm)* Berbasis Web Studi Kasus: Mika Tour Indonesia” menggunakan metode penelitian yaitu wawancara dengan *stakeholder*, observasi langsung, analisis proses bisnis, identifikasi masalah, analisis dokumen berjalan, identifikasi kebutuhan, merancang sistem usulan. Penelitian menghasilkan sistem testimoni pelanggan untuk menilai kepuasan pelanggan, merancang sistem promosi perjalanan yang terorganisir untuk memudahkan perusahaan dalam mengelola promosi yang ingin mereka tawarkan kepada pelanggannya.

. Menurut IT Infrastructure Library (ITIL), analisis kesenjangan/*Gap Analysis* adalah tindakan membandingkan dua set data berbeda untuk mengidentifikasi perbedaan diantaranya[9]. Berikut ini adalah *Gap Analysis* yang digunakan sebagai pembanding dengan penelitian yang dilakukan pada penelitian sekarang

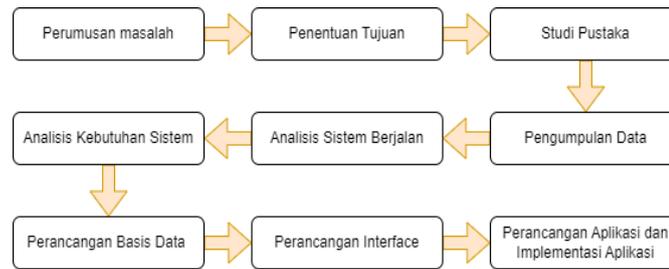
**Tabel 1.** Perbedaan Jurnal dengan Sebelumnya

No	Judul	Authors	Perbedaan
1	Perancangan E-CRM Dalam Upaya Meningkatkan Penjualan Pada Pt. <i>Digital Travel</i> Indonesia	Aldis Fakhri Surengpati (Jurnal <i>Idealis</i> , 2019)	Perbedaan pada penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini yaitu terdapat pada proses bisnis yang dilakukan oleh <i>travel</i> .
2	Sistem <i>Customer Relationship Management</i> Pada Proses Bisnis Haji Dan Umroh	Falih Basman Mubarak (Jurnal Fakultas Teknologi Industri, 2022)	Perbedaan dalam penelitian ini adalah pada penelitian sebelumnya berfokus pada membantu agen dalam menyediakan layanan penjualan paket <i>travel</i> , sementara pada penelitian ini berfokus dalam membantu pelanggan menjalani proses bisnis.
3	Electronic <i>Customer Relationship Management (E-CRM)</i> Berbasis Web Pada Nada Salwa Tour & Travel Jambi	Widja Yanto, Herry Mulyono (Jurnal Sistem Informasi, 2022)	Perbedaan pada penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilaksanakan terdapat pada tempat riset yang dilakukan. Penelitian sebelumnya dilakukan pada <i>Travel</i> yang bukan bergerak pada <i>bidang</i> Haji & Umroh. Sedangkan pada penelitian saat ini akan bertepatan pada <i>Travel</i> yang bergerak pada <i>bidang</i> religi yaitu Haji & Umroh.
4	Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Berbasis Web Pada PT. Arya <i>Media Tour &amp; Travel</i>	Ahmad Azizul Hakim, Singgi Pratama, Fransiska Prihatini S (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi, 2019)	Perbedaan pada penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini yaitu penelitian sebelumnya tidak menciptakan sistem informasi E-CRM pada <i>travel</i> . Sementara penelitian saat ini akan berfokus membuat sistem informasi berbasis E-CRM.
5	Perancangan Sistem Electronic Customer Relationship Management (E-Crm) Berbasis Web Studi Kasus: Mika Tour Indonesia	Luthfiah Musa'ad Yuliazmi Yuliazmi ( <i>IDEALIS</i> , vol. 2, no. 6, pp. 280-285, Nov. 2019.)	Perbedaan pada penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini yaitu terletak pada fokus tahapan CRM yang akan dibuat. Pada sebelumnya, mencakup ketiga tahapan CRM sedangkan yang saat ini hanya fokus pada tingkat meningkatkan.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Tahapan Penelitian

Metode penelitian merupakan serangkaian langkah atau proses yang dilakukan oleh peneliti dalam mempelajari suatu fenomena. Metode penelitian ini berfungsi sebagai pendekatan ilmiah untuk mengumpulkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu [10]. Berikut adalah tahapan penelitian yang digambarkan pada Gambar 1.



**Gambar 1.** Tahapan Penelitian

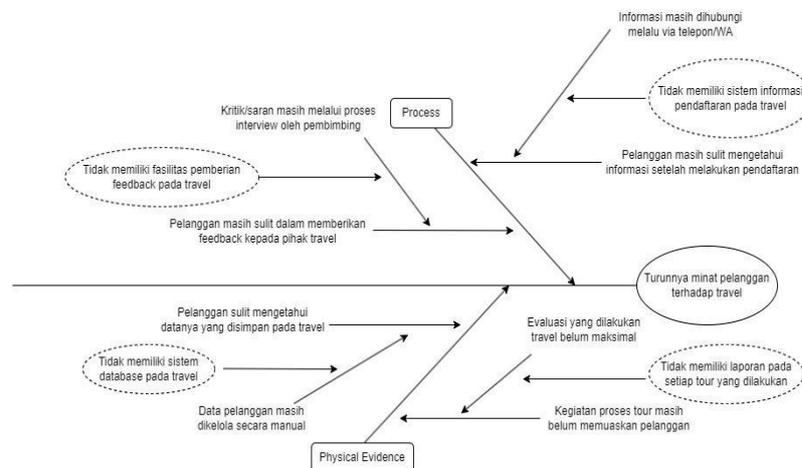
Berikut adalah penjelasan dari tahapan-tahapan penelitian yang digambarkan pada Gambar 1, yaitu:

- Perumusan Masalah, yaitu observasi lebih dalam mengenai permasalahan yang dihadapi dalam Syahara *Tour & Travel*. Tujuannya adalah untuk menawarkan solusi untuk masalah yang ada. Sehingga pihak *travel* dapat memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah. Pada fase ini, penyebab dan akibat dari permasalahan dalam penelitian dijelaskan dengan *fishbone* diagram.
- Penentuan Tujuan, yaitu tahapan kedua dengan menentukan tujuan setelah mengidentifikasi permasalahan yang ada dan menguraikan kerangka yang akan menjadi fokus penelitian, langkah selanjutnya adalah menetapkan tujuan berdasarkan informasi yang telah dijelaskan sebelumnya. Dalam menetapkan tujuan ini, peneliti akan mengidentifikasi kerangka acuan yang akan berfokus pada subjek penelitian tertentu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan layanan transaksi bisnis bagi jemaah Syahara *Tour & Travel* dengan merancang sistem elektronik yang mengadopsi strategi *Customer Relationship Management (CRM)*.
- Studi Pustaka, yaitu tahapan ketiga peneliti melakukan pengumpulan informasi yang ada mengenai subjek yang diteliti, memahami perkembangan terkini dalam bidang penelitian, dan membangun landasan teori yang kuat. Melalui tinjauan literatur yang menyeluruh, peneliti dapat mengidentifikasi kekurangan pengetahuan, mengembangkan referensi konseptual, dan mendapatkan wawasan baru yang dapat menjadi panduan untuk penelitian mendatang.
- Pengumpulan Data, yaitu tahapan keempat peneliti melakukan berbagai metode mencari data pada tempat riset dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi.
- Analisis Sistem Berjalan, yaitu tahapan kelima yang pada tahap ini, akan dilakukan penjelasan mengenai analisis sistem yang sedang berjalan pada Syahara *Tour & Travel*. Analisis sistem ini akan diilustrasikan menggunakan diagram aktivitas.
- Analisis Kebutuhan Sistem, yaitu tahapan ke enam yang setelah selesai melakukan analisis terhadap sistem yang sedang berjalan, persyaratan untuk sistem dapat diidentifikasi. Oleh karena itu, dilakukan analisis kebutuhan sistem menggunakan *Use Case Diagram* untuk menetapkan kebutuhan sistem yang diperlukan.
- Perancangan Basis Data, yaitu tahapan ketujuh yang selama fase ini, desain basis data akan dilakukan dengan menggunakan diagram kelas, struktur catatan logis (*LRS*), dan spesifikasi basis data. Setelah itu, diperlukan perangkat lunak basis data, dan data akan disimpan di *MySQL*.
- Perancangan *Interface*, yaitu tahapan ke delapan yang pada tahap ini, *Interface* akan dibuat agar sesuai dengan tampilan program. Alat yang digunakan untuk merancang antarmuka pengguna dalam penelitian ini adalah *Balsamiq*. Proses perancangan ini akan menghasilkan gambar yang akan digunakan sebagai tampilan pada program.
- Perancangan Aplikasi dan Implementasi Aplikasi, yaitu tahapan terakhir yang pada fase ini dilakukan perencanaan program dengan menerapkan langkah-langkah yang telah dijalankan sebelumnya. Saat merancang program, peneliti menggunakan *Laragon* sebagai *framework* dan memanfaatkan bahasa pemrograman seperti *PHP*, *HTML*, *Javascript*, dan *JQuery*. Setelah program selesai dibuat, tujuan utamanya adalah membantu *travel* dalam membangun hubungan yang baik dengan para jemaahnya.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dengan menggunakan diagram tulang ikan berguna untuk menggambarkan masalah yang diperoleh di Syahara *Tour & Travel*. Identifikasi masalah menggunakan *fishbone diagram* digambarkan pada Gambar 2.



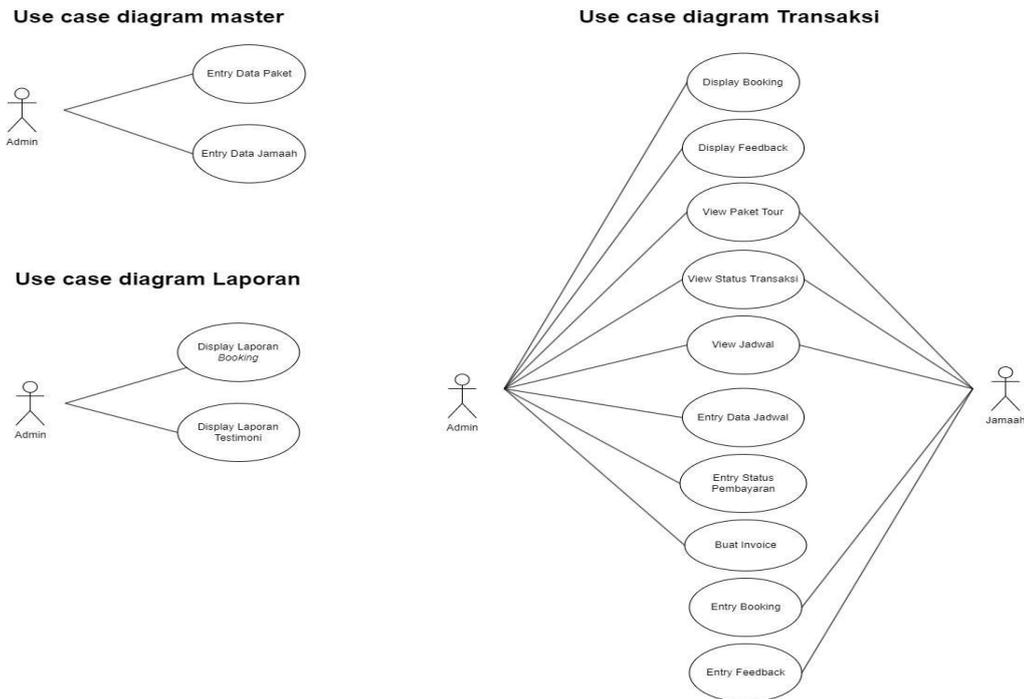
Gambar 2. Fishbone Diagram

Berikut adalah penjelasan pada *fishbone diagram* yang digambarkan pada Gambar 2. Terdapat 2 faktor yang ada pada *fishbone diagram*, yaitu:

- Faktor *Process* (proses) yaitu Pelanggan masih sulit mengetahui informasi secara relevan setelah melakukan pendaftaran dikarenakan informasi masih dihubungi secara *manual* melalui via telepon / WA. Maka dari itu dibuatkanlah sistem informasi pendaftaran pada *travel*. Selain itu, pelanggan masih sulit dalam memberikan sistem *feedback* untuk *travel* dikarenakan tidak adanya fasilitas dalam pemberian *feedback* sehingga kritik/saran pun masih diberikan melalui lisan saja. Maka dari itu, dibuatkan fasilitas pemberian *feedback* berupa pemberian testimoni dari setiap pelanggan untuk *travel*.
- Faktor *Physical Evidence* (Bukti Fisik) yaitu pelanggan masih belum merasa puas selama mengikuti kegiatan proses *tour* karena kesalahan pihak *travel* yang berulang, hal ini dikarenakan setiap evaluasi yang dilakukan oleh pihak manajer masih belum maksimal. Maka dari itu dibuatkan laporan yang berisi informasi terkait kegiatan proses *tour* yang telah berlangsung. Selain itu, pelanggan juga tidak bisa melihat data -data yang disimpan oleh nya pada *travel* karena hal ini dapat mereka gunakan apabila mereka kembali untuk melakukan transaksi selanjutnya pada pihak *travel*. Hali ini dikarenakan data yang disimpan oleh pihak *travel* masih dilakukan secara manual dengan menyimpan data nya pada file *excel*, maka dari itu dibuatkanlah sistem *database* pada *travel* guna untuk menyimpan data pelanggan secara otomatis dan digunakan oleh jamaah untuk transaksi ke depannya.

### 3.2 Use Case Diagram

Diagram *use case* menggambarkan hubungan antara aktor dan sistem. Dalam mengidentifikasi hasil kebutuhan dalam sistem, terdapat 3 *use case* yang dibuat yaitu *use case diagram master*, *transaksi* dan laporan. Dibawah ini merupakan pemaparan dari diagram *use case* tersebut:



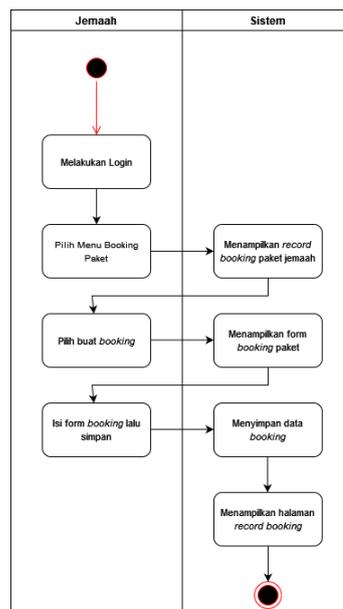
Gambar 3. Use Case Diagram

### 3.3 Activity Diagram

Dibawah ini merupakan *Activity Diagram* proses bisnis usulan pada *Syahara Tour & Travel* :

1. *Activity Diagram Booking Tour*

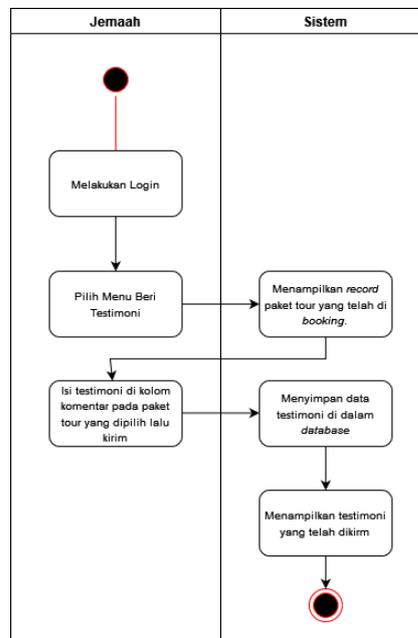
Pada *activity diagram booking tour*, Setelah berhasil masuk ke akun, jemaah memiliki akses untuk mengakses menu "buat booking" yang terletak di bagian navigasi. Selanjutnya, jemaah akan diminta untuk mengisi data-data yang dibutuhkan melalui sebuah formulir yang ditampilkan, dan setelahnya dapat membuat booking. *Activity diagram Booking Tour* dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Activity Diagram Booking Tour

2. *Activity Diagram Pemberian Testimoni Jamaah*

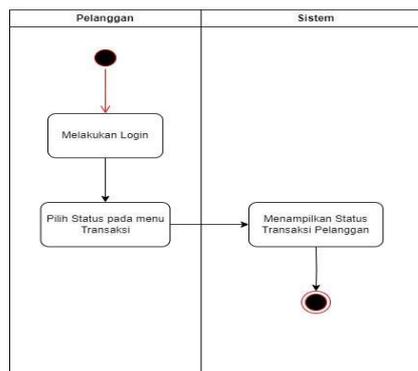
Pada *activity diagram* ini, Setelah menyelesaikan rangkaian tur, jemaah memiliki opsi untuk masuk ke situs web dan mengakses menu "riwayat tur." Sistem akan menampilkan daftar riwayat tur yang dapat dipilih oleh jemaah. Setelah memilih tour yang diinginkan, jamaah dapat mengisi testimonial di kolom komentar yang disediakan. *Activity diagram* Pemberian Testimoni Jemaah dapat dilihat pada Gambar 5.



**Gambar 5.** *Activity Diagram* Pemberian Testimoni Jemaah

### 3. *Activity Diagram* Melihat Status Transaksi Jemaah

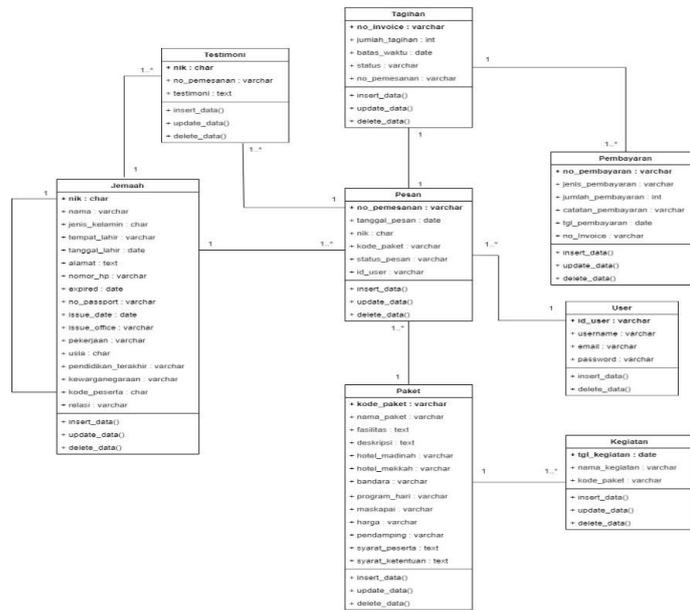
Pada *Activity Diagram* ini, Setelah berhasil melakukan pemesanan, jemaah dapat mengunjungi menu "transaksi" untuk memeriksa status pembayaran. Di sana, jemaah memiliki opsi untuk mengunggah bukti pembayaran mereka dan memantau status pembayaran yang sedang berlangsung. *Activity Diagram* Melihat Status Transaksi Jemaah dapat dilihat pada Gambar 6.



**Gambar 6.** *Activity Diagram* Melihat Status Transaksi Jemaah

## 3.4 *Class Diagram*

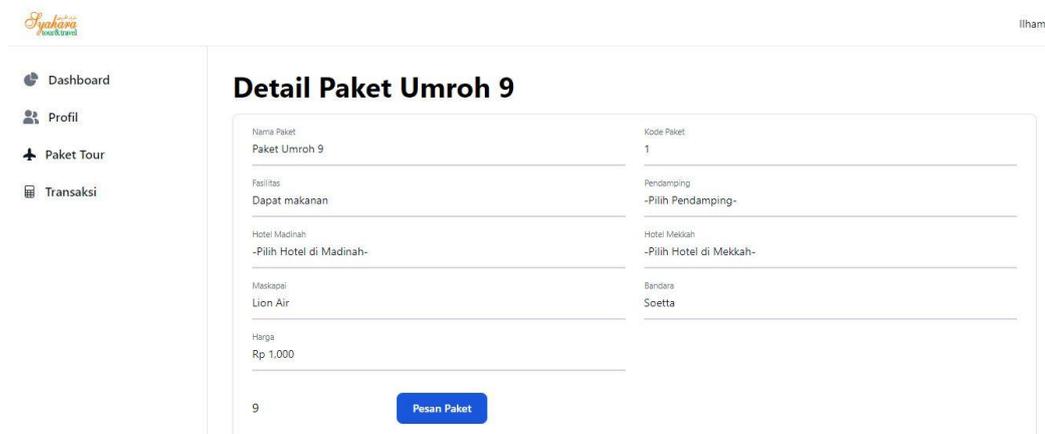
*Class Diagram* merupakan suatu gambaran secara keseluruhan mengenai kelas-kelas yang terdapat dalam perancangan sistem, dilihat dari perspektif struktur sistem yang membantu mengklasifikasi fungsi-fungsinya. *Class diagram* dapat dilihat pada Gambar 7.



Gambar 7. Class Diagram

### 3.5 Hasil Implementasi Sistem

Pada Gambar 8, merupakan tampilan layar pelanggan dalam melakukan proses bisnis membuat *booking*. Di layar ini pelanggan dapat membuat pesanan paket yang tersedia pada *travel* dan disimpan lalu diperlihatkan pada layar admin untuk proses verifikasi.



Gambar 8. Tampilan Layar Entry Booking

Pada gambar 9, merupakan tampilan layar pelanggan dalam melakukan proses bisnis melihat status transaksi. Pada layar ini pelanggan dapat memantau status pembayarannya setelah melakukan proses *booking*.



Gambar 9. Tampilan Layar View Status Transaksi

Pada gambar 10, merupakan tampilan layar dari admin dalam melakukan proses entry status pembayaran oleh pelanggan. Di tampilan layar ini admin dapat mengubah status pembayaran pelanggan sesuai dari kriteria pembayaran yang pelanggan lakukan.



NAMA JAMA'AH	PAKET	TOTAL HARGA	STATUS PEMBAYARAN	
Shofwan Hadi	Paket Umroh 9	35000000	Menunggu Pembayaran	Edit
		1000	Menunggu Pembayaran	Edit
abiy		5000000	Menunggu Pembayaran	Edit
UBL	Paket Umroh 15	5000000	Menunggu Pembayaran	Edit
BCP		1000	Menunggu Pembayaran	Edit
		35000000	Menunggu Pembayaran	Edit
Itham		1000	Menunggu Pembayaran	Edit

**Gambar 10.** Tampilan Layar *Entry* Status Transaksi

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk meningkatkan pelayanan dan loyalitas jamaah terhadap Syahara Tour & Travel, kesimpulan yang dapat diambil yaitu fitur *website CRM* dari hasil penelitian pada Syahara Tour & Travel telah mempermudah proses bisnis jemaah dengan pihak *travel* melalui akses data laporan, penyimpanan otomatis testimoni jamaah, dan berpotensi meningkatkan loyalitas jamaah. Hal ini akan memicu pelanggan pada waktu yang akan datang dalam melakukan transaksi kembali pada *travel* ini. Penulis menyarankan agar sistem *e-CRM* ini berhasil diimplementasikan dengan baik oleh pihak *travel*, dikembangkan lebih lanjut pada penelitian berikutnya, dan menekankan pentingnya komitmen *travel* dan jamaah dalam keberhasilan perancangan *e-CRM* ini.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan penuh rasa terima kasih, penulis ingin mengucapkan apresiasi kepada Syahara Tour & Travel yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam menyediakan data dan informasi yang menjadi kunci dalam mencapai tujuan penelitian ini..

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sugiarni, N. L. M., Pramana, D., & Puspita, N. N. H. (2015). Implementasi *CRM (Customer Relationship Management)* Pada Sistem Informasi Travel X Berbasis *Web*. *Jurnal Sistem dan Informatika (JSI)*, 9(2), 51-59.
- [2] Bhaskara, S. U., Mandey, S. L., & Nelwan, O. (2014). *Customer Relationship Management (Crm) Dan Personal Selling* Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Virgo Ekspres *Tours & Travel* Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1).
- [3] Latjubah, F. (2020). Menumbuhkan sikap disiplin melalui peraturan kelas secara tertulis pada siswa sekolah dasar (Studi Literatur) (*Doctoral dissertation*, Universitas Pendidikan Indonesia).
- [4] Sorengpati, A. F., & Andah, B. D. (2019). Rancangan *E-CRM* Dalam Upaya Meningkatkan Penjualan Pada PT. *Digital Travel Indonesia. IDEALIS: InDonEsiA journal Information System*, 2(6), 187-193.
- [5] Mubarak, F. B. (2022). *Sistem Customer relationship management* Pada Proses Bisnis Haji Dan Umroh.
- [6] Yanto, W., & Mulyono, H. (2022). *Electronic Customer relationship management (E-CRM)* Berbasis *Web* Pada Nada Salwa *Tour & Travel* Jambi. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, 7(3), 379-393.
- [7] Hakim, A. A., & Pratama, S. (2019). Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Berbasis *Web* Pada PT. Arya *Media Tour & Travel. JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 5(2), 123-136.
- [8] Musa'ad, L., & Yuliazmi, Y. (2019). Perancangan Sistem *Electronic Customer relationship management (E-Crm)* Berbasis *Web* Studi Kasus: Mika *Tour* Indonesia. *Idealis: Indonesia Journal Information System*, 2(6), 280-285.
- [9] Sugiono. (2019). *Metode Penelitian dan Pengembangan (R&D)*. Bandung: Penerbit ALFABETA.
- [10] Ridha, N. (2017). Proses penelitian, masalah, variabel dan paradigma penelitian. *Hikmah*, 14(1), 62-70.