

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

Jurusan Sistem Informasi
Skripsi Sarjana Komputer
Semester Ganjil tahun 2003 / 2004

ANALISIS DAN PERANCANGAN E-CRM PADA SEKAI TOUR

Jane 0400490222
Vera Veronica 0400490235
Elvina Sugiharta 0400530081
Kelas/Kelompok : 09 PFM / 02

Abstrak

Di dalam industri travel, adalah penting untuk memprioritaskan *Customer Relationship Management* (CRM) karena di dalam industri ini pelayanan dan membina hubungan yang baik dengan pelanggan merupakan faktor yang sangat penting. Dengan adanya penerapan konsep CRM diharapkan perusahaan mampu mempertahankan loyalitas pelanggannya untuk jangka waktu panjang, menarik pelanggan baru, dan mengembangkan kualitas pelayanannya.

Tujuan Penelitian adalah untuk menerapkan sistem penyajian informasi yang lebih luas, serta dapat meingkatkan pelayanan, memelihara hubungan jangka panjang dengan pelanggan dan memberikan kemudahan dalam melakukan pemesanan yang diinginkan. Selain itu, pelanggan dapat memberikan saran, kritik, keluhan atau pertanyaan kepada pihak Sekai Tour.

Metode Penelitian yang digunakan adalah dengan melakukan studi kepustakaan dan penelitian lapangan. Studi kepustakaan dilakukan dengan cara mencari, mengumpulkan data dan informasi yang sesuai dengan topik dalam skripsi ini. Sedangkan penelitian lapangan dilakukan dengan mengamati kegiatan di Sekai tour, melakukan wawancara, dan menyebarkan kuisioner.

Hasil yang dicapai melalui penelitian ini antara lain adalah akses informasi kepada pelanggan yang lebih mudah melalui web, dan petugas dapat melayani pelanggan lebih baik melalui aplikasi CRM berbasis Web (e-CRM).

Simpulan dari penulisan skripsi ini adalah bahwa dengan adanya sistem e-CRM memudahkan pelanggan untuk mendapatkan informasi dan pelayanan yang baik, dan memberi nilai lebih bagi pihak Sekai Tour dengan terbinanya hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Kata Kunci : e-CRM, Internet, *tour*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia yang telah Ia berikan, sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis dan Perancangan E-CRM pada Sekai Tour“ ini dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Komputer Jurusan Sistem Informasi pada Fakultas Komputer Universitas Bina Nusantara, Jakarta

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah memperoleh banyak bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan dukungan yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan karya tulis ini, antara lain:

1. Ibu Dr. Th. Widia Soerjaningsih selaku Rektor Universitas Bina Nusantara
2. Bapak Siswono, S.Kom., MM, selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi
3. Bapak Johan Setiawan, S.Kom., MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Universitas Bina Nusantara yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama penulis menuntut ilmu di Universitas Bina Nusantara
5. Segenap staff dan pimpinan PT. Sejahtera Karya Internusa (Sekai Tour) , terutama Ibu Lannie Purnomo selaku Marketing Executive yang telah bersedia bekerja sama

dengan penulis dalam memberikan data dan informasi yang dibutuhkan oleh penulis dalam penyusunan skripsi ini.

6. Orang tua tercinta beserta kakak, adik untuk doa dan dukungan baik moril maupun materiil kepada penulis selama penulis menuntut ilmu di Universitas Bina Nusantara dan dalam penyelesaian tugas akhir skripsi ini.
7. Teman-teman yang telah memberikan banyak bantuan dan dukungannya dalam penyusunan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah banyak membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu dalam skripsi ini.

Akhir kata, seiring doa dan harapan penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca terutama Mahasiswa/i Universitas Bina Nusantara dan pihak lain yang membutuhkan .

Jakarta, 16 Januari 2004

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| Halaman Judul Luar..... | i |
| Halaman Judul Dalam..... | ii |
| Halaman Persetujuan <i>Hardcover</i> | iii |
| Halaman Pernyataan Dewan Penguji..... | iv |
| Abstrak..... | vii |
| Kata Pengantar..... | viii |
| Daftar Isi..... | x |
| Daftar Tabel..... | xiv |
| Daftar Gambar..... | xv |

BAB 1 PENDAHULUAN

| | |
|--------------------------------|---|
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Ruang Lingkup..... | 2 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat..... | 3 |
| 1.4 Metodologi Penelitian..... | 4 |
| 1.5 Sistematika Penulisan..... | 5 |

BAB 2 LANDASAN TEORI

| | |
|------------------------------|---|
| 2.1 Internet | |
| 2.1.1 Sejarah Internet..... | 7 |
| 2.1.2 Definisi Internet..... | 8 |

| | | |
|-------|---|----|
| 2.1.3 | HTML (<i>Hyper Text Markup Language</i>)..... | 8 |
| 2.1.4 | HTTP (<i>Hyper Text Transfer Protocol</i>)..... | 9 |
| 2.1.5 | URL (<i>Uniform Resource Locators</i>) | 10 |
| 2.1.6 | WWW (<i>World Wide Web</i>) | 10 |
| 2.1.7 | ASP (<i>Active Server Pages</i>) | 12 |
| ✓ 2.2 | Metode Analisis | |
| 2.2.1 | SWOT..... | 13 |
| 2.2.2 | <i>Critical Success Factors (CSF)</i> | 15 |
| ✓ 2.3 | Bagan Alir (<i>Flowchart</i>)..... | 16 |
| 2.4 | Metode Perancangan | |
| 2.4.1 | STD (<i>State Transition Diagram</i>) | 18 |
| 2.4.2 | ERD (<i>Entity Relationship Diagram</i>) | 20 |
| 2.5 | Database | |
| 2.5.1 | Konsep Database..... | 21 |
| 2.5.1 | SQL (<i>Structured Query Language</i>) | 21 |
| 2.6 | IMK (<i>Interaksi Manusia dan Komputer</i>) | |
| 2.6.1 | Teori IMK..... | 22 |
| 2.6.2 | Delapan Aturan Emas..... | 24 |
| 2.7 | CRM | |
| 2.7.1 | Konsep CRM..... | 27 |
| 2.7.2 | Definisi CRM..... | 28 |
| 2.7.3 | Alasan Mengapa CRM Diperlukan..... | 30 |
| 2.7.4 | Fase CRM..... | 31 |

| | | |
|-------|-------------------------------|----|
| 2.7.5 | Jenis CRM..... | 32 |
| 2.7.6 | Formulasi Kesuksesan CRM..... | 33 |
| 2.7.7 | Model CRM..... | 35 |
| 2.7.8 | Manfaat CRM..... | 37 |
| 2.8 | E-CRM..... | 38 |

BAB 3 ANALISIS SISTEM BERJALAN

| | | |
|-------|-----------------------------------|----|
| 3.1 | Latar Belakang Perusahaan..... | 40 |
| 3.2 | Struktur Organisasi..... | 41 |
| 3.3 | Tugas dan Tanggungjawab..... | 42 |
| 3.4 | Alur Dokumen Sistem yang Berjalan | |
| 3.4.1 | Penjualan Tour | 44 |
| 3.4.2 | Penjualan Flight / Hotel..... | 47 |
| 3.5 | Analisis SWOT..... | 50 |
| 3.6 | Analisis CSF..... | 51 |
| 3.7 | Identifikasi Masalah..... | 52 |
| 3.8 | Solusi Pemecahan Masalah..... | 53 |

BAB 4 RANCANGAN SISTEM YANG DIUSULKAN

| | | |
|-------|----------------------------------|----|
| 4.1 | Solusi Penyelesaian Masalah..... | 54 |
| 4.1.1 | Model E-CRM yang Diusulkan..... | 58 |
| 4.2 | Perancangan Layar | |
| 4.2.1 | Struktur Menu..... | 62 |

| | | |
|------------------------------|--|------------|
| 4.2.2 | Rancangan Layar..... | 67 |
| 4.3 | Prosedur Pengoperasian Sistem..... | 109 |
| 4.4 | Rancangan Proses | |
| 4.4.1 | STD..... | 157 |
| 4.4.2 | Spesifikasi Proses..... | 169 |
| 4.5 | Rancangan Database | |
| 4.5.1 | Spesifikasi Database..... | 195 |
| 4.5.2 | <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i> | 210 |
| 4.6 | Rencana Implementasi | |
| 4.6.1 | Arsitektur Jaringan yang Diusulkan..... | 211 |
| 4.6.2 | Jadwal Implementasi..... | 212 |
| 4.6.3 | Spesifikasi Infrastruktur | 212 |
| 4.7 | Evaluasi Sistem..... | 214 |
| | | |
| BAB 5 | SIMPULAN DAN SARAN | |
| 5.1 | Simpulan..... | 224 |
| 5.2 | Saran..... | 225 |
| | | |
| DAFTAR PUSTAKA | | 227 |
| RIWAYAT HIDUP | | 228 |
| LAMPIRAN | | L1 |
| | | |
| FOTOCOPY SURAT SURVEY | | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--------------------------------|-----|
| Tabel 4.1 | Tabel MsCustomerPerson..... | 196 |
| Tabel 4.2 | Tabel MsCustomerCorp..... | 198 |
| Tabel 4.3 | Tabel TrPrefer..... | 198 |
| Tabel 4.4 | Tabel TblProduk..... | 198 |
| Tabel 4.5 | Tabel MsTour..... | 199 |
| Tabel 4.6 | Tabel MsFlight..... | 200 |
| Tabel 4.7 | Tabel MsHotel..... | 201 |
| Tabel 4.8 | Tabel TblUser..... | 202 |
| Tabel 4.9 | Tabel TblPolling..... | 202 |
| Tabel 4.10 | Tabel TrFlight..... | 203 |
| Tabel 4.11 | Tabel TrHotel..... | 204 |
| Tabel 4.12 | Tabel TrTour..... | 205 |
| Tabel 4.13 | Tabel TrHistory..... | 206 |
| Tabel 4.14 | Tabel TrContact..... | 207 |
| Tabel 4.15 | Tabel TrTell..... | 208 |
| Tabel 4.16 | Tabel TblFaq..... | 209 |
| Tabel 4.17 | Tabel Jadwal Implementasi..... | 212 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|--|----|
| Gambar 2.1 | SWOT..... | 14 |
| Gambar 2.2 | Simbol Bagan Alir..... | 18 |
| Gambar 2.3 | Simbol STD..... | 19 |
| Gambar 2.4 | Simbol ERD..... | 20 |
| Gambar 2.5 | Model CRM..... | 35 |
| Gambar 3.1 | Struktur Organisasi..... | 41 |
| Gambar 3.2 | Alur Dokumen Penjualan Tour 1..... | 45 |
| Gambar 3.3 | Alur Dokumen Penjualan Tour 2..... | 46 |
| Gambar 3.4 | Alur Dokumen Penjualan Flight / Hotel 1..... | 48 |
| Gambar 3.5 | Alur Dokumen Penjualan Flight / Hotel 2..... | 49 |
| Gambar 4.1 | Model E-CRM..... | 58 |
| Gambar 4.2 | Struktur Menu Utama..... | 63 |
| Gambar 4.3 | Struktur Menu Customer..... | 63 |
| Gambar 4.4 | Struktur Menu Admin..... | 64 |
| Gambar 4.5 | Struktur Menu Staff..... | 65 |
| Gambar 4.6 | Struktur Menu Customer Service..... | 66 |
| Gambar 4.7 | Rancangan Layar Home..... | 67 |
| Gambar 4.8 | Rancangan Layar Profile..... | 68 |
| Gambar 4.9 | Rancangan Layar Partners..... | 69 |
| Gambar 4.10 | Rancangan Layar Product & Services..... | 70 |

| | | |
|-------------|--|----|
| Gambar 4.11 | Rancangan Layar Tell Your Friends..... | 71 |
| Gambar 4.12 | Rancangan Layar Terms & Conditions..... | 72 |
| Gambar 4.13 | Rancangan Layar Tour | 73 |
| Gambar 4.14 | Rancangan Layar Flight..... | 74 |
| Gambar 4.15 | Rancangan Layar Hotel..... | 75 |
| Gambar 4.16 | Rancangan Layar Membership..... | 76 |
| Gambar 4.17 | Rancangan Layar Weather Forecast..... | 77 |
| Gambar 4.18 | Rancangan Layar Exchange Currency..... | 78 |
| Gambar 4.19 | Rancangan Layar Travel Tips..... | 79 |
| Gambar 4.20 | Rancangan Layar Contact Us..... | 80 |
| Gambar 4.21 | Rancangan Layar FAQ..... | 81 |
| Gambar 4.22 | Rancangan Layar Tour Reservation..... | 82 |
| Gambar 4.23 | Rancangan Layar Hotel Reservation..... | 83 |
| Gambar 4.24 | Rancangan Layar Flight Reservation..... | 84 |
| Gambar 4.25 | Rancangan Layar Konfirmasi Reservasi Tour..... | 85 |
| Gambar 4.26 | Rancangan Layar Konfirmasi Reservasi Hotel..... | 86 |
| Gambar 4.27 | Rancangan Layar Konfirmasi Reservasi Flight..... | 87 |
| Gambar 4.28 | Rancangan Layar Konfirmasi Kode Booking..... | 88 |
| Gambar 4.29 | Rancangan Layar Tour Detail..... | 89 |
| Gambar 4.30 | Rancangan Layar Type Membership..... | 89 |
| Gambar 4.31 | Rancangan Layar Form Registrasi Personal..... | 90 |
| Gambar 4.32 | Rancangan Layar Form Registrasi Corporate..... | 91 |
| Gambar 4.33 | Rancangan Layar My Account..... | 92 |

| | | |
|-------------|--|-----|
| Gambar 4.34 | Rancangan Layar View All Product..... | 92 |
| Gambar 4.35 | Rancangan Layar Transaction Status..... | 93 |
| Gambar 4.36 | Rancangan Layar History..... | 93 |
| Gambar 4.37 | Rancangan Layar Change Password..... | 94 |
| Gambar 4.38 | Rancangan Layar Edit Data Customer..... | 94 |
| Gambar 4.39 | Rancangan Layar Login Back Office..... | 95 |
| Gambar 4.40 | Rancangan Layar Menu Admin..... | 95 |
| Gambar 4.41 | Rancangan Layar Menu Staff..... | 96 |
| Gambar 4.42 | Rancangan Layar Menu Customer Service..... | 96 |
| Gambar 4.43 | Rancangan Layar Insert Staff..... | 97 |
| Gambar 4.44 | Rancangan Layar Delete Staff..... | 97 |
| Gambar 4.45 | Rancangan Layar Update Staff..... | 98 |
| Gambar 4.46 | Rancangan Layar Search Staff..... | 98 |
| Gambar 4.47 | Rancangan Layar Forget Id & Password..... | 99 |
| Gambar 4.48 | Rancangan Layar Reset Password..... | 99 |
| Gambar 4.49 | Rancangan Layar About Tour..... | 100 |
| Gambar 4.50 | Rancangan Layar About Hotel..... | 100 |
| Gambar 4.51 | Rancangan Layar About Flight..... | 101 |
| Gambar 4.52 | Rancangan Layar Others..... | 101 |
| Gambar 4.53 | Rancangan Layar Tell Friends..... | 102 |
| Gambar 4.54 | Rancangan Layar Reminder..... | 102 |
| Gambar 4.55 | Rancangan Layar FAQ Customer Service..... | 103 |
| Gambar 4.56 | Rancangan Layar Admin History..... | 103 |

| | | |
|-------------|--|-----|
| Gambar 4.57 | Rancangan Layar Customer Account..... | 104 |
| Gambar 4.58 | Rancangan Layar Tour Reservation Staff..... | 104 |
| Gambar 4.59 | Rancangan Layar Hotel Reservation Staff..... | 105 |
| Gambar 4.60 | Rancangan Layar Flight Reservation Staff..... | 105 |
| Gambar 4.61 | Rancangan Layar Update Tour..... | 106 |
| Gambar 4.62 | Rancangan Layar Update Hotel..... | 107 |
| Gambar 4.63 | Rancangan Layar Update Flight..... | 108 |
| Gambar 4.64 | Tampilan Layar Home..... | 109 |
| Gambar 4.65 | Tampilan Layar Tour..... | 113 |
| Gambar 4.66 | Tampilan Layar Tour Detail..... | 114 |
| Gambar 4.67 | Tampilan Layar Tour Reservation..... | 115 |
| Gambar 4.68 | Tampilan Layar Konfirmasi Reservasi Tour..... | 116 |
| Gambar 4.69 | Tampilan Layar Konfirmasi Kode Booking Tour..... | 117 |
| Gambar 4.70 | Tampilan Layar Flight..... | 118 |
| Gambar 4.71 | Tampilan Layar Flight Reservation..... | 119 |
| Gambar 4.72 | Tampilan Layar Konfirmasi Reservasi Flight..... | 120 |
| Gambar 4.73 | Tampilan Layar Konfirmasi Kode Booking Flight..... | 121 |
| Gambar 4.74 | Tampilan Layar Hotel..... | 121 |
| Gambar 4.75 | Tampilan Layar Hotel Reservation..... | 123 |
| Gambar 4.76 | Tampilan Layar Konfirmasi Reservasi Hotel..... | 124 |
| Gambar 4.77 | Tampilan Layar Konfirmasi Kode Booking Hotel..... | 125 |
| Gambar 4.78 | Tampilan Layar Membership..... | 126 |
| Gambar 4.79 | Tampilan Layar Type Membership..... | 126 |

| | | |
|--------------|---|-----|
| Gambar 4.80 | Tampilan Layar Form Registrasi Personal..... | 127 |
| Gambar 4.81 | Tampilan Layar Form Registrasi Corporate..... | 128 |
| Gambar 4.82 | Tampilan Layar Konfirmasi Member..... | 129 |
| Gambar 4.83 | Tampilan Layar My Account..... | 130 |
| Gambar 4.84 | Tampilan Layar Edit Data Customer..... | 131 |
| Gambar 4.85 | Tampilan Layar View All Product..... | 132 |
| Gambar 4.86 | Tampilan Layar Transaction Status..... | 133 |
| Gambar 4.87 | Tampilan Layar History..... | 134 |
| Gambar 4.88 | Tampilan Layar Change Password..... | 134 |
| Gambar 4.89 | Tampilan Layar Login Back office..... | 135 |
| Gambar 4.90 | Tampilan Layar Menu Admin..... | 136 |
| Gambar 4.91 | Tampilan Layar Insert Staff..... | 137 |
| Gambar 4.92 | Tampilan Layar Update Staff..... | 138 |
| Gambar 4.93 | Tampilan Layar Delete Staff..... | 139 |
| Gambar 4.94 | Tampilan Layar Search Staff..... | 140 |
| Gambar 4.95 | Tampilan Layar Menu Staff..... | 141 |
| Gambar 4.96 | Tampilan Layar Tour Reservation Staff..... | 142 |
| Gambar 4.97 | Tampilan Layar Flight Reservation Staff..... | 143 |
| Gambar 4.98 | Tampilan Layar Hotel Reservation Staff..... | 143 |
| Gambar 4.99 | Tampilan Layar Update Tour..... | 144 |
| Gambar 4.100 | Tampilan Layar Update Hotel..... | 145 |
| Gambar 4.101 | Tampilan Layar Update Flight..... | 146 |
| Gambar 4.102 | Tampilan Layar Customer Account..... | 147 |

| | | |
|--------------|---|-----|
| Gambar 4.103 | Tampilan Layar History..... | 148 |
| Gambar 4.104 | Tampilan Layar Polling..... | 149 |
| Gambar 4.105 | Tampilan Layar Reports..... | 150 |
| Gambar 4.106 | Tampilan Layar Menu Customer Service..... | 151 |
| Gambar 4.107 | Tampilan Layar Forget ID & Password..... | 152 |
| Gambar 4.108 | Tampilan Layar Reset Password..... | 152 |
| Gambar 4.109 | Tampilan Layar About Tour..... | 153 |
| Gambar 4.110 | Tampilan Layar Tell Friends..... | 154 |
| Gambar 4.111 | Tampilan Layar Reminder..... | 155 |
| Gambar 4.112 | Tampilan Layar FAQ Customer Service..... | 156 |
| Gambar 4.113 | STD Home..... | 157 |
| Gambar 4.114 | STD Profile..... | 158 |
| Gambar 4.115 | STD Partners..... | 158 |
| Gambar 4.116 | STD Terms & Conditions..... | 159 |
| Gambar 4.117 | STD Product & Services..... | 159 |
| Gambar 4.118 | STD Tell Your Friends..... | 160 |
| Gambar 4.119 | STD Exchange Currency..... | 161 |
| Gambar 4.120 | STD Travel Tips..... | 161 |
| Gambar 4.121 | STD Weather Forecast..... | 162 |
| Gambar 4.122 | STD Membership..... | 163 |
| Gambar 4.123 | STD My Account..... | 164 |
| Gambar 4.124 | STD Reservation..... | 165 |
| Gambar 4.125 | STD Admin..... | 166 |

| | | |
|--------------|-----------------------------------|-----|
| Gambar 4.126 | STD Staff..... | 167 |
| Gambar 4.127 | STD Customer Service..... | 168 |
| Gambar 4.128 | Entity Relationship Diagram | 210 |
| Gambar 4.129 | Arsitektur Jaringan..... | 211 |