BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Customer Relationship Management (CRM) merupakan integrasi dari pesaingnya proses bisnis dan teknologi yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Jayanthi et al 2009). Sistem CRM mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan menciptakan keunggulan kompetitif yang perusahaan perlukan untuk menarik pelanggan (Nguyen et al, 2007). Forrester, organisasi riset teknologi memperkirakan bahwa belanja di seluruh dunia pada teknologi CRM akan mencapai 11 miliar pada tahun 2010 dengan manajerial pada penekanan teknologi, mengklaim bahwa CRM adalah pendekatan disiplin untuk mengembangkan dan mempertahankan hubungan pelanggan yang menguntungkan. Kepuasan pelanggan, retensi pelanggan dan loyalitas pelanggan tiga komponen penting dari hubungan pelanggan yang ingin organisasi capai yang merupakan tujuan penting dari CRM (Mohamad & Ning, 2005).

Penelitian yang dilakukan oleh Reicheld dan Schefter (2000) mendapat pelanggan online sangat mahal (20-30 persen lebih tinggi dibandingkan bisnis tradisional) penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa dengan mempertahankan hanya 5 persen lebih banyak pelanggan, perusahaan dapat meningkatkan keuntungan mereka sebesar 25% menjadi 95%. Menerapkan solusi CRM memang tidak gampang. Penelitian yang dilakukan Feinberg & Kadam (2007) menunjukkan bahwa sekitar

60% dari program manajemen hubungan pelanggan gagal. CRM Forum menyatakan lebih dari 50 % proyek CRM di US serta lebih dari 85% di Eropa dianggap gagal. Kompleksitas CRM, bukan pada sistem aplikasinya, melainkan pengintegrasiannya dalam proses bisnis. Maksudnya, bagaimana mengintegrasikan semua data pelanggan ke dalam sistem, sehingga mempermudah perusahaan menjadi *totally customer centric*.

Wj Tour and Travel adalah perusahaan jasa yang bergerak di bidang jasa transfortasi khususnya biro perjalanan wisata, dimana perusahaan ini menyediakan program perjalanan mulai dari perjalanan wisata Study Tour, Study Banding, Group Privasi, Paket Fieltrip/KKL, Family Gathering, Outbound dll. Saat ini sistem pemesanan dan pencatatan paket wisata pada Wj Tour & Travel sangat sederhana. Yaitu proses pemesanan paket dan pencatatan paket wisata masih dilakukan secara manual, pemesanan paket hanya dapat dilakukan dengan via telepon atau langsung datang ke Wj Tour and Travel. Pencatatan yang masih menggunakan sistem berkas mengakibatkan kehilangan data atau catatan atas pemesanan karena tidak ada *backup* yang memadai. Wj Tour and Travel sangat mengutamakan kepuasan pelanggan, jika pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan pelanggan tidak akan memakai jasa Wj Tour and Travel. Melalui internet masyarakat dapat dengan cepat mendapat informasi-informasi terbaru mengenai Wj Tour and Travel serta membantu perusahaan dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan penyebaran informasi paket wisata.

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada pada Wj Tour and Travel maka peneliti mengangkat judul **“Rancang Bangun Sistem Informasi Pemesanan Paket Wisata Pada Wj Tour and Travel”.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana merancang sistem informasi pemesanan paket wisata pada Wj Tour and Travel ?
2. Bagaimana menerapkan metode *Customer Relationship Management* pada Rancang Bangun Sistem Informasi Pemesanan paket wisata padaWj Tour and Travel yang dapat digunakan pelanggan ?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan dapat lebih terarah, maka perlu dilakukan pembatasan masalah yang akan dibahas, batasan masalah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dibatasi hanya pada Rancang bangun sistem informasi pemesanan paket wisata pada wj tour and travel saja
2. Penelitian ini dibatasi hanya sampai pemesanan paket wisata saja, tidak adanya transaksi pembayaran secara *online*.

3. Penelitian ini menggunakan metode CRM.

1.4 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang sifatnya ilmiah sudah tentu mempunyai tujuan, adapun tujuan yang ingin dicapai yaitu :

1. Melakukan analisis dan perancangan untuk proses *pemesanan paket wisata berbasis web* guna memastikan kesesuaian data dan kejelasan informasi.
2. Dapat mengambil sebuah keputusan dari hasil pelayanan pelanggan dengan menggunakan metode*Customer Relationship Management (CRM).*

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Memberikan pengetahuan tentang teknologi dibidang pelayanan jasa khususnya pemesanan paket dengan menggunakan website dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.
2. Mempermudah proses pelayanan pelanggan pada Wj Tour and Travel bagi pemilik dan pelanggan.

1.6 Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian ini dibandingkan dengan penelitian sebelumnya adalah:

1. Penelitian ini yaitu penelitian terhadap admin yang dapat melakukan interaksi dengan pelanggan melalui sistem informasi pemesanan paket wisata pada WJ Tour & Travel.
2. Sistem yang diusulkan dimodelkan dengan pemograman berorientasi objek.
3. Admin dapat mengelola paket wisata dan pemesanan paket wisata yang dilakukan oleh pelanggan.
4. Sistem yang diusulkan sampai proses transaksi pembayaran pemesanan paket wisata.