

## **ABSTRAK**

**Judul** : **Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Jamaah Umroh Pada PT Malaika Tour and Travel Menggunakan Metode Customer Relationship Management**

**Nama** : **Muhammad Aufa Bima Fathony**

**No. Bp** : **21101152610071**

**Program Studi** : **Sistem Informasi**

**Fakultas** : **Ilmu Komputer**

**Pembimbing** : **1. Dr. Syafri Arlis, S.Kom, M.Kom**  
**2. Dr. Sofika Enggari, S.Kom, M.Kom**

Di era digital yang terus berkembang pesat, transformasi dalam penyediaan layanan menjadi suatu kebutuhan yang mendesak, khususnya dalam sektor jasa perjalanan ibadah. PT Malaika Tour and Travel sebagai salah satu penyedia layanan perjalanan umroh di Kota Padang menghadapi tantangan dalam proses pendaftaran jamaah yang masih dilakukan secara manual. Prosedur konvensional ini kerap menimbulkan kendala seperti kesalahan dalam pencatatan data, lambatnya proses tindak lanjut, serta kurangnya efektivitas dalam membina hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Sebagai respon terhadap permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk merancang sebuah sistem informasi pendaftaran jamaah umroh berbasis *Customer Relationship Management* (CRM). CRM dipilih sebagai pendekatan utama karena kemampuannya dalam mengelola hubungan pelanggan secara lebih terstruktur, terintegrasi, dan berorientasi pada kepuasan serta loyalitas pelanggan. Sistem ini tidak hanya berfungsi sebagai media pengelolaan data

pendaftaran, tetapi juga sebagai sarana komunikasi dua arah yang mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat dan akurat.

Dalam penelitian ini, metode pengembangan yang digunakan mencakup tahap pengumpulan data lapangan, analisis terhadap sistem yang berjalan, perancangan model sistem menggunakan Unified Modeling Language (UML), hingga tahap implementasi menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL. Sistem yang dirancang juga dilengkapi dengan fitur *reward* sebagai bentuk apresiasi kepada jamaah, yang diharapkan mampu mendorong pelanggan untuk tetap setia menggunakan layanan perusahaan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi berbasis CRM dapat memberikan solusi yang efektif dan efisien dalam proses pendaftaran jamaah. Tidak hanya meningkatkan keakuratan data dan kecepatan pelayanan, sistem ini juga memperkuat ikatan emosional antara perusahaan dan pelanggan melalui pendekatan yang lebih personal. Dengan demikian, sistem ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan mutu layanan PT Malaika Tour and Travel dalam jangka panjang.

***Kata kunci: Sistem Informasi, Pendaftaran Umroh, Customer Relationship Management (CRM), Loyalitas Pelanggan.***

## ABSTRACT

**Title** : **Design Of an Umrah Pilgrim Registration Information System at Pt Malaika Tour and Travel Using the Customer Relationship Management (CRM) Method**

**Name** : **Muhammad Aufa Bima Fathony**

**No. Bp** : **21101152610071**

**Study Program** : **Information System**

**Faculty** : **Computer Science**

**Mentor** : **1. Dr. Syafri Arlis, S.Kom, M.Kom**  
**2. Dr. Sofika Enggari, S.Kom, M.Kom**

*In today's rapidly advancing digital era, the transformation of service delivery systems has become essential, especially in the religious travel sector. PT Malaika Tour and Travel, as a provider of Umrah travel services in Padang City, faces challenges related to its manual registration process. This conventional method often results in data entry errors, delays in follow-up actions, and ineffective customer engagement, all of which impact service quality and customer satisfaction.*

*This research aims to design an Umrah pilgrim registration information system based on the Customer Relationship Management (CRM) method. CRM is selected as the core approach due to its capability to manage customer relationships in a structured, integrated, and customer-centric manner. The system is designed not only to manage registration data but also to serve as a platform for two-way communication that supports faster and more accurate decision-making processes.*

*The development method includes field data collection, analysis of the existing system, system modeling using Unified Modeling Language (UML), implementation using PHP and MySQL, and system testing. An additional feature in the form of a reward system is implemented to appreciate and retain loyal customers, encouraging continued engagement with the company's services.*

*The results demonstrate that a CRM-based information system offers an effective and efficient solution to the challenges in Umrah registration. The system improves data accuracy, accelerates communication, and enhances customer service quality. Furthermore, by applying personalized engagement and loyalty rewards, the system strengthens emotional bonds between the company and its customers. Ultimately, this system is expected to contribute significantly to the long-term service excellence of PT Malaika Tour and Travel.*

***Keywords: Information System, Umrah Registration, Customer Relationship Management, Customer Loyalty.***