

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pada era digital yang terus berkembang, berbagai industri mulai memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Salah satu industri yang dapat merasakan dampak besar dari penerapan teknologi informasi adalah industri jasa perjalanan, khususnya dalam hal pendaftaran jemaah umroh. Di Indonesia, perjalanan ibadah umroh menjadi salah satu layanan yang banyak diminati, mengingat banyaknya jumlah umat Muslim yang ingin menunaikan ibadah umroh. Untuk memudahkan proses pendaftaran dan meningkatkan kepuasan pelanggan, banyak perusahaan perjalanan yang mulai beradaptasi dengan teknologi informasi.

PT Malaika Tour and Travel merupakan salah satu agen perjalanan yang menyediakan layanan perjalanan umroh bagi masyarakat Indonesia khususnya di Kota Padang, Sumatera Barat. Dalam menjalankan bisnisnya, PT Malaika Tour and Travel menghadapi tantangan yang cukup besar dalam mengelola data pendaftaran jamaah umroh. Proses pendaftaran yang masih dilakukan secara manual sering kali menyebabkan berbagai masalah, seperti kesalahan dalam pencatatan data jamaah, kurangnya informasi yang jelas tentang status pendaftaran, hingga kesulitan dalam melakukan tindak lanjut dengan jamaah yang sudah terdaftar. Kondisi ini tentu dapat menurunkan kualitas layanan sekaligus memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Untuk menjawab tantangan tersebut, diperlukan suatu sistem informasi yang mampu mengelola proses pendaftaran jamaah umroh secara lebih terstruktur dan terotomatisasi. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, perusahaan dapat menyederhanakan proses administrasi, mempermudah pengelolaan data calon jamaah, serta meningkatkan kualitas komunikasi dengan pelanggan. Dalam hal ini, penerapan metode *Customer Relationship Management* (CRM) diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan jamaah.

Lebih lanjut, sistem informasi yang dirancang harus dapat mengelola data pendaftaran secara efektif dan efisien, sekaligus meminimalisir kesalahan pencatatan serta mempercepat tindak lanjut administrasi terhadap calon jamaah. Untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, sistem juga perlu dilengkapi dengan fitur reward berupa poin atau apresiasi lainnya, sehingga jamaah terdorong untuk tetap menggunakan layanan perusahaan.

Oleh karena itu, disusunlah penelitian dengan judul ‘**Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Jamaah Umroh pada PT Malaika Tour and Travel Menggunakan Metode Customer Relationship Management (CRM)**’, yang bertujuan untuk memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi perusahaan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat menyimpulkan permasalahan yang ada pada PT Malaika Tour and Travel ini untuk dijadikan pembahasan dalam laporan yaitu :

1. Bagaimana penerapan metode CRM dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di PT Malaika Tour and Travel?
2. Bagaimana merancang sistem informasi pendaftaran jemaah umroh yang dapat mengelola data secara efektif dan efisien di PT Malaika Tour and Travel?
3. Bagaimana sistem informasi yang dirancang dapat membantu meminimalisir kesalahan pencatatan dan meningkatkan kecepatan tindak lanjut terhadap calon jemaah?
4. Bagaimana sistem *reward* dapat diterapkan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan setelah melakukan transaksi di PT Malaika Tour and Travel?

### **1.3 Hipotesa**

Berdasarkan Rumusan Masalah yang telah diuraikan maka dapat didapatkan beberapa hipotesa sebagai jawaban sementara permasalahan yang ada yaitu :

1. Penerapan metode CRM diharapkan berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di PT Malaika Tour and Travel.
2. Perancangan sistem informasi pendaftaran jemaah umroh diharapkan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan data di PT Malaika Tour and Travel.
3. Sistem informasi yang dirancang diharapkan meminimalisir kesalahan pencatatan dan meningkatkan kecepatan tindak lanjut terhadap calon jemaah.
4. Penerapan sistem *reward* diharapkan mampu meningkatkan loyalitas pelanggan dengan memberikan apresiasi atas transaksi yang telah dilakukan.

### **1.4 Batasan Masalah**

Agar pembahasan tetap fokus pada pokok masalah dan mempermudah

pembahasan supaya tujuan penelitian tercapai penulis merasa perlu memberikan batasan masalah sebagai berikut:

1. Sistem informasi yang dirancang hanya mencakup proses pendaftaran jamaah umroh, mulai dari input data calon jamaah, pengelolaan data pendaftaran, hingga tindak lanjut komunikasi dengan calon jamaah.
2. Penggunaan metode CRM dibatasi pada fungsi pengelolaan hubungan pelanggan, pengelolaan data pendaftaran, serta monitoring status pendaftaran.
3. Pengembangan sistem informasi berbasis web atau desktop sederhana, tanpa integrasi dengan sistem pembayaran elektronik atau layanan pihak ketiga lainnya. Dan data yang digunakan dalam perancangan sistem adalah data internal PT Malaika Tour and Travel, berupa data calon jamaah dan status pendaftaran.
4. Fitur *reward* yang dirancang dibatasi pada pemberian poin atau bentuk apresiasi sederhana yang dapat dicatat dalam sistem setelah transaksi berhasil, tanpa melibatkan sistem loyalitas yang kompleks atau integrasi dengan pihak ketiga.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang akan dicapai dalam pembuatan sistem informasi pada *customer relationship management* ini ialah sebagai berikut:

1. Untuk menerapkan metode CRM dalam meningkatkan pengelolaan hubungan dengan calon jamaah.
2. Untuk meminimalisir kesalahan pencatatan data pendaftaran jemaah melalui sistem informasi yang terstruktur.

3. Untuk mempercepat proses tindak lanjut komunikasi dengan calon jemaah umroh melalui sistem yang dirancang.
4. Untuk merancang fitur *reward* sebagai bentuk penghargaan kepada jamaah yang telah melakukan transaksi, guna meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Manfaat yang diharapkan dalam Implementasi CRM Pada PT Malaika Tour and Travel ini ialah sebagai berikut :

1. Membantu PT Malaika Tour and Travel dalam meningkatkan kualitas layanan melalui sistem pendaftaran jemaah yang terotomatisasi dan terstruktur.
2. Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan layanan pendaftaran yang lebih cepat, akurat, dan transparan.
3. Menjadi referensi bagi perusahaan lain dalam mengembangkan sistem informasi pendaftaran berbasis CRM untuk meningkatkan pelayanan pelanggan.
4. Memberikan nilai tambah melalui sistem *reward* yang dapat memperkuat hubungan perusahaan dengan pelanggan, serta meningkatkan kemungkinan pelanggan melakukan transaksi ulang.

### **1.7 Tinjauan Umum Instansi**

PT Malaika Tour and Travel adalah perusahaan jasa perjalanan yang berfokus pada penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh dan layanan pendukung lainnya bagi masyarakat Indonesia, khususnya yang berdomisili di Kota Padang dan sekitarnya. Didirikan pada tahun 2019 dengan tujuan untuk membantu umat

Muslim menunaikan salah satu ibadah sunnah yang mulia, PT Malaika Tour and Travel berkomitmen memberikan pelayanan profesional, aman, dan nyaman kepada seluruh calon jamaah.

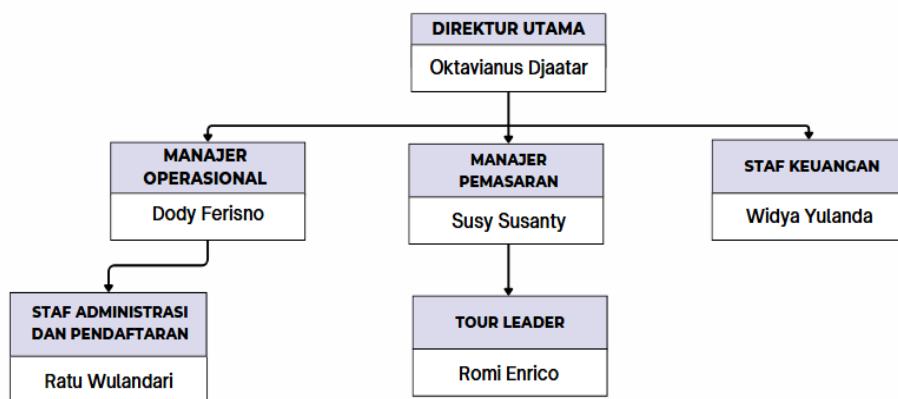
Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan perjalanan ibadah yang terpercaya, PT Malaika Tour and Travel terus memperkuat posisinya sebagai salah satu agen perjalanan umroh pilihan. Perusahaan ini mengedepankan prinsip kejujuran, amanah, dan pelayanan terbaik, yang tercermin dalam seluruh proses operasionalnya, mulai dari tahap konsultasi awal, pendaftaran, pelaksanaan manasik, hingga pendampingan ibadah di Tanah Suci.

Dalam menjalankan operasionalnya, PT Malaika Tour and Travel memahami pentingnya kepercayaan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan ini selalu berusaha menjaga transparansi informasi, memberikan pelayanan yang responsif, serta memastikan seluruh fasilitas perjalanan memenuhi standar kenyamanan dan keamanan. Selain itu, perusahaan juga menekankan pentingnya pembinaan spiritual kepada calon jamaah melalui program-program manasik umroh yang terstruktur dan komprehensif.

Untuk mendukung kelancaran pelayanan, PT Malaika Tour and Travel membangun kerja sama dengan berbagai pihak, seperti maskapai penerbangan, hotel di Makkah dan Madinah, serta biro perjalanan lokal di Arab Saudi. Kolaborasi ini bertujuan untuk memastikan kenyamanan jamaah dari keberangkatan hingga kepulangan.

Dengan pengalaman, komitmen, dan upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan, PT Malaika Tour and Travel bertekad menjadi mitra terpercaya bagi seluruh umat Muslim yang ingin melaksanakan ibadah umroh dengan nyaman, aman, dan penuh keberkahan.

### **1.7.1 Struktur Organisasi PT Malaika Tour and Travel**



**Gambar 1.1 Struktur Organisasi PT Malaika Tour and Travel**

### **1.7.2 Tugas dan Wewenang**

Adapun tugas dari masing-masing bagian pada struktur organisasi secara umum adalah sebagai berikut:

1. Direktur Utama
  - a. Mengawasi dan mengendalikan seluruh aktivitas operasional dan administrasi.
  - b. Mewakili perusahaan dalam hubungan eksternal, seperti kerja sama dengan mitra atau pemerintah.
  - c. Membuat keputusan strategis terkait arah dan kebijakan perusahaan.
  - d. Bertanggung jawab penuh terhadap jalannya perusahaan.
2. Manajer Operasional

- a. Bertanggung jawab atas kelancaran operasional harian perusahaan.
  - b. Mengkoordinasikan seluruh divisi/bagian yang terkait dengan layanan perjalanan umroh.
  - c. Menyusun rencana kerja operasional dan melakukan pengawasan pelaksanaan.
3. Manajer Pemasaran
- a. Menyusun strategi pemasaran dan promosi jasa perjalanan umroh.
  - b. Menjalin hubungan kerja sama dengan agen, mitra, atau komunitas untuk memperluas jaringan pelanggan.
  - c. Mengelola kegiatan promosi, seperti iklan media sosial, brosur, pameran perjalanan, dan event manasik.
  - d. Membuat laporan evaluasi efektivitas pemasaran.
4. Staf Keuangan
- a. Mengelola seluruh keuangan perusahaan termasuk pemasukan dan pengeluaran.
  - b. Bertanggung jawab atas perencanaan anggaran dan alokasi dana untuk setiap kegiatan.
  - c. Mengelola pembayaran jamaah dan mengatur pembayaran ke pihak ketiga (hotel, maskapai, biro perjalanan).
5. Staf Administrasi Dan Pendaftaran
- a. Melaksanakan kegiatan administrasi umum seperti pencatatan pendaftaran, pengarsipan dokumen, dan penyimpanan data jamaah.
  - b. Mengelola database calon jamaah dan status pendaftaran.

- c. Memberikan informasi kepada calon jamaah terkait dokumen dan persyaratan perjalanan.

6. Tour Leader

- a. Mengawal jamaah dari keberangkatan hingga kembali ke Indonesia.
- b. Membantu pemeriksaan kelengkapan dokumen seperti paspor, visa, tiket, dan dokumen lainnya.
- c. Memberikan arahan dan informasi tentang tata cara pelaksanaan ibadah umroh dan ziarah.
- d. Mengatur waktu keberangkatan, waktu ibadah, jadwal ziarah, dan waktu istirahat jamaah.

