Selasa 7 agustus 2012

Penerapan Konsep Customer Relationship Management Pelayanan Tour dan Travel Berbasis Web Pada PT MuaraTour Bandung

10108676 Febby Christina

Penguji 1 : Dian Dharmayanti,S.T.

Penguji 2 : Nelly Indriani W,S.Si.,M.T.

Penguji 3 : Sufaatin ,S.T.

01

LATAR BELAKANG



Sulitnya menyampaikan informasi paket pelayanan jasa *tour* dan *travel* serta pemesanan kepada pelanggan maupun calon pelanggan
.



Kurang efektifnya penjaringan konsumen baru maupun membina hubungan yang baik dengan pelanggan yang telah ada

02



Penilaian kinerja perusahaan yang berjalan lambat akibat tidak tersampaikannya keluhan,saran maupun kritikan dari konsumen



Kuranganya pelayanan personal penyampaian informasi kepada member

❖ Tujuan

- **Menganalisis, merancang, mengimplementasi serta menguji penerapan metode *customer relationship management***
- **Membantu pelanggan saat akan melakukan pemesanan dengan cara menyediakan menu pemesanan didalam CRM (*customer relationship management*) tersebut.**
- **Memudahkan perusahaan untuk menangani hubungan dengan pelanggan maupun calon pelanggan yang berpotensi untuk bertukar informasi.**
- **Untuk meningkatkan pertumbuhan jangka panjang dan profitabilitas perusahaan**


Accounting
Contacts
Email
CRM
Online Shop
SMS
MS Office
Calendar
Documents

- Customer Relationship Management

CRM adalah strategi bisnis dengan menerapkan teknologi informasi pada perusahaan secara komprehensif, handal, dan terintegrasi berdasarkan sudut pandang *member*, dengan begitu semua proses dan interaksi saling membantu mempertahankan dan mengembangkan hubungan yang bermanfaat.

❖Jenis CRM

1

- *Operational* CRM
  - fungsi bisnis suatu perusahaan yang meliputi servis pelanggan, manajemen pesanan, *invoice* atau*billing*, manajemen dan otomatiosasi penjualan.

2

- *Analytical* CRM
  - aktifitas yang meliputi menyimpan, memindahkan, memproses, mengartikan dan melaporkan data konsumen atau pengguna, yang kemudian menganalisa apa yang mereka perlukan.

3

- *Collaborate* CRM
  - aktifitas untuk menggabungkan semua komunikasi yang diperlukan, koordinasi dan kolaborasi antara *vendors* dan *customer*.

❖ Tahapan CRM

1. *Acquire*
2. *Enhance (cross dan Up selling)*
3. *Retain*

- acquire

Memberikan kesan yang baik kepada member terhadap perusahaan dengan melakukan promosi
Tahapan yang dilakukan untuk mengakuisi member ialah dengan melakukan promosi di lingkungan konsumen yang memungkinkan bergabung menjadi member

- enhance

Suatu proses dimana perusahaan membangun hubungan yang baik dengan *member*.

- retain

Tahap dimana perusahaan berusaha mampertahankan hubungan dengan *member*

09

Analisis dan Perancangan Sistem

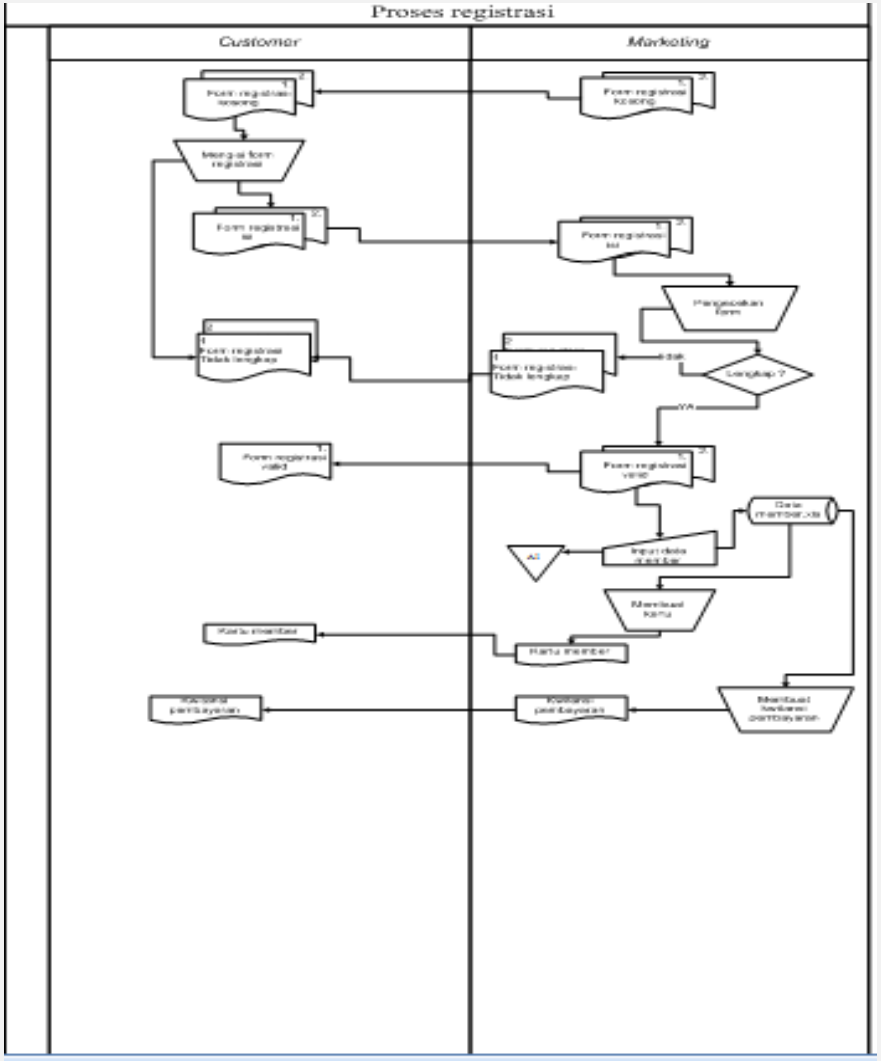
1. Analisis Masalah
2. Analisis Sistem Yang berjalan
3. Analisis Kebutuhan Fungsional
4. Perancangan Sistem

❖Analisis Masalah

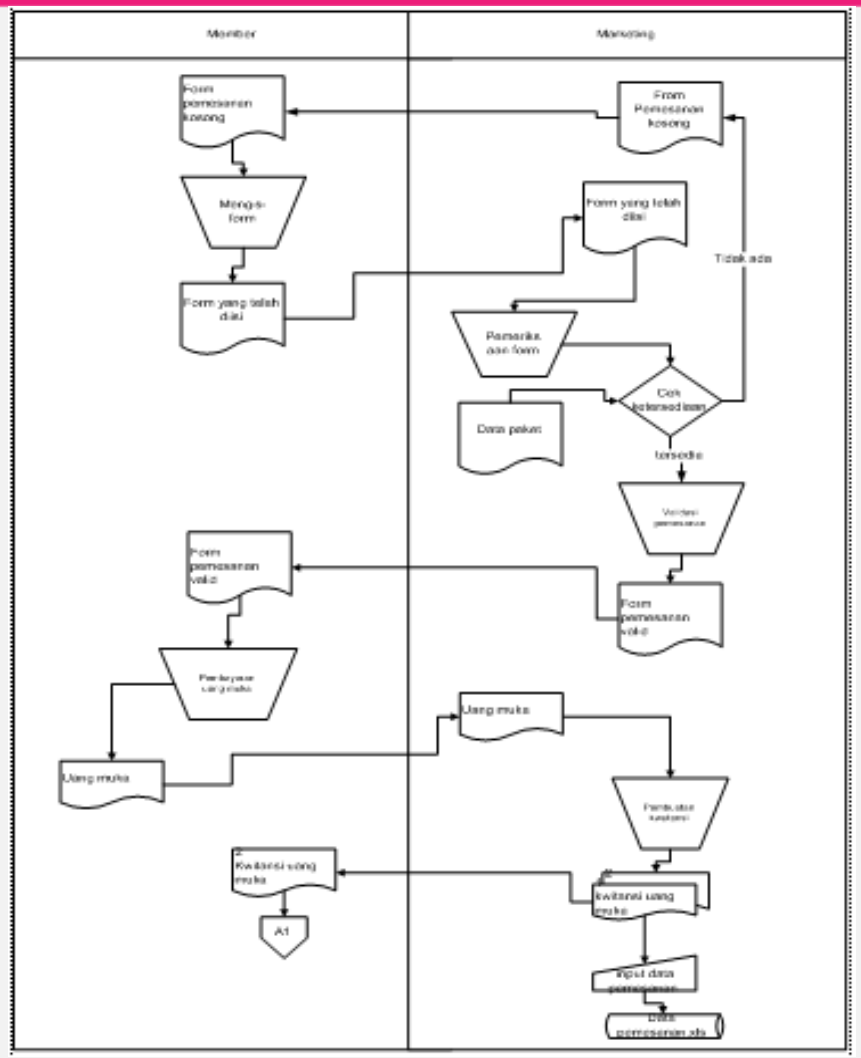
No.	Sistem Sekarang	Sistem Usulan / Perbaikan
1.	Pemesanan paket wisata dilakukan via telepon dan fax menghabiskan waktu dan biaya yang cukup banyak. Selain itu pemesanan hanya terbatas pada jam kerja pegawai perusahaan	Sistem dapat dilakukan melalui web sehingga dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja.
2.	Tidak adanya media pemasaran barang yang dapat memasarkan barang secara lebih luas.	Pemasaran dilakukan melalui web sehingga memiliki media yangdapat menjangkau member secara luas.
3.	Hubungan dilakukan hanya melalui telepon dan fax, dan hanya terjadi saat member memesan jasa, hal ini menyebabkan sulitnya membina hubungan antara member dengan perusahaan.	Hubungan dengan member dilakukan melalui web dengan testimonial ataupun mengadakan appointment dengan member terlebih dahulu.
4.	Tidak wadah yang menampung keluhan maupun pertanyaan member.	Member dapat memberikan keluhan ataupun pertanyaan via web dengan adanya media voting paket untuk ditanggapi oleh perusahaan
5.	Data belum terorganisasi dengan baik.	Pengarsipan dilakukan dengan database
6.	Data member yang kurang dikelola dan dimanfaatkan oleh perusahaan, sehingga perusahaan kurang memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan secara personal kepada member.	Data member dimanfaatkan sebagai langkah awal dalam memotivasi perusahaan untuk lebih baik dengan cara mengirimkan quisioner melalui web.

Analisi Sistem Yang Sedang Bejalan

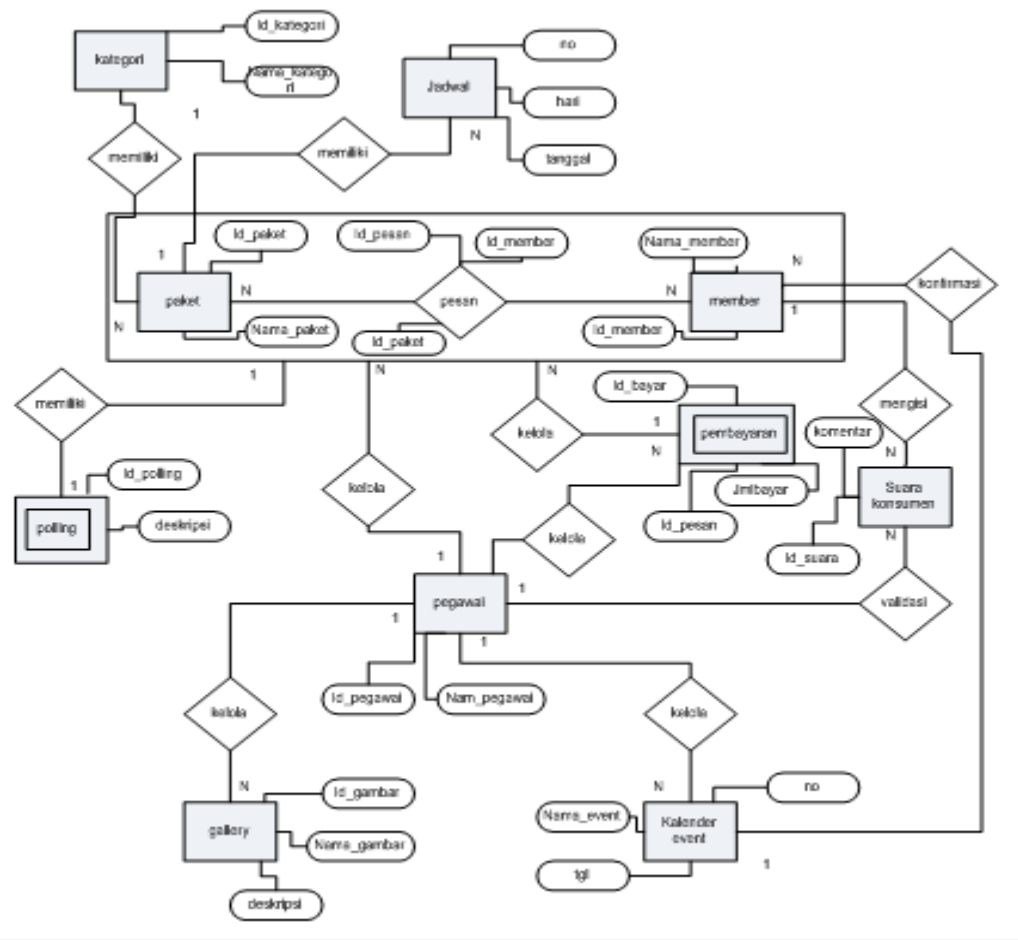
- Pemesanan



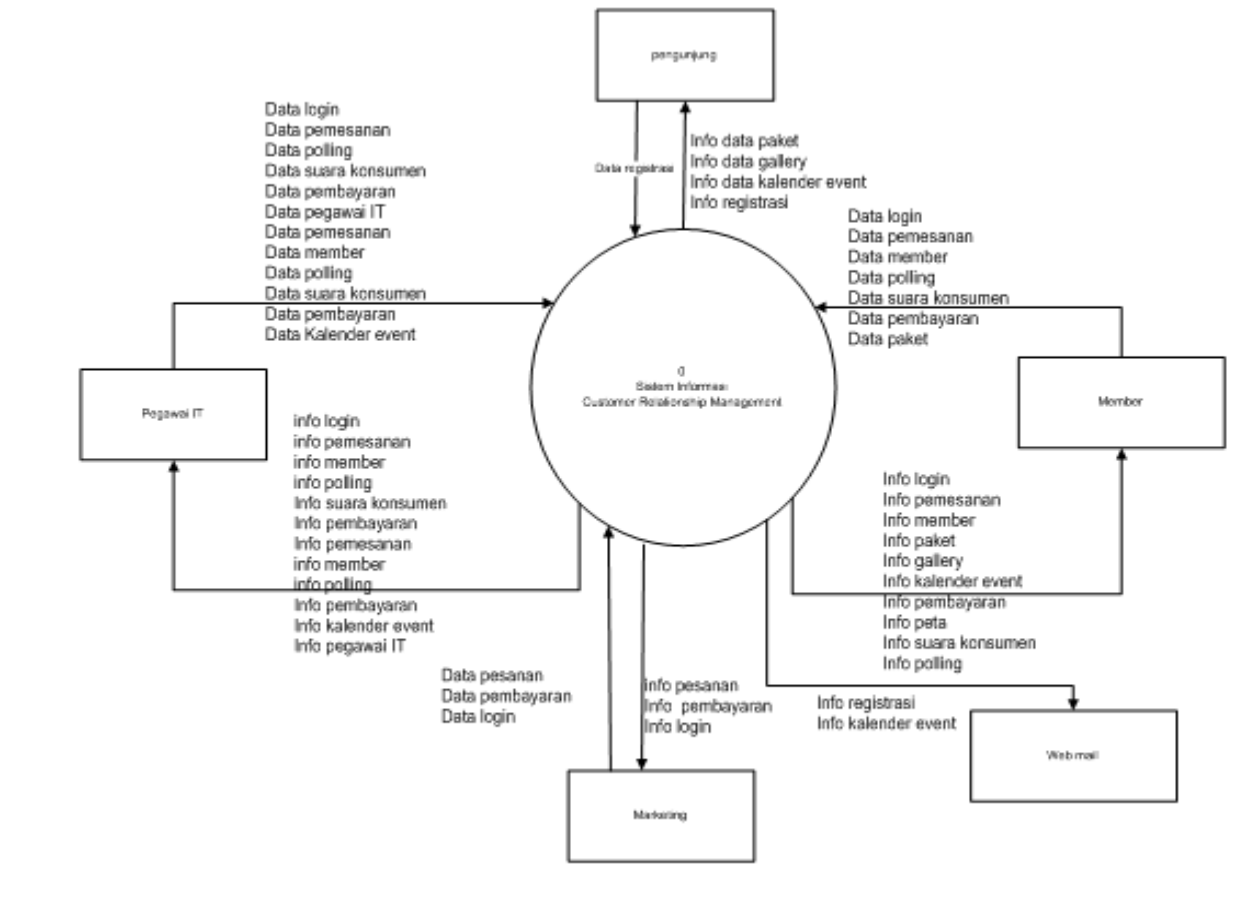
- Pembayaran


Member
Marketing
Form pemesanan kosong
Menginput form
Form yang telah diisi
From Pemesanan kosong
Form yang telah diisi
Tidak ada
Pemeriksaan form
Cek ketersediaan
Data paket
tersedia
Form pemesanan valid
Form pemesanan valid
Pembayaran uang muka
Uang muka
Uang muka
Pembuatan kwitansi
Kwitansi uang muka
A1
kwitansi uang muka
Input data pemesanan
Data pemesanan.xls

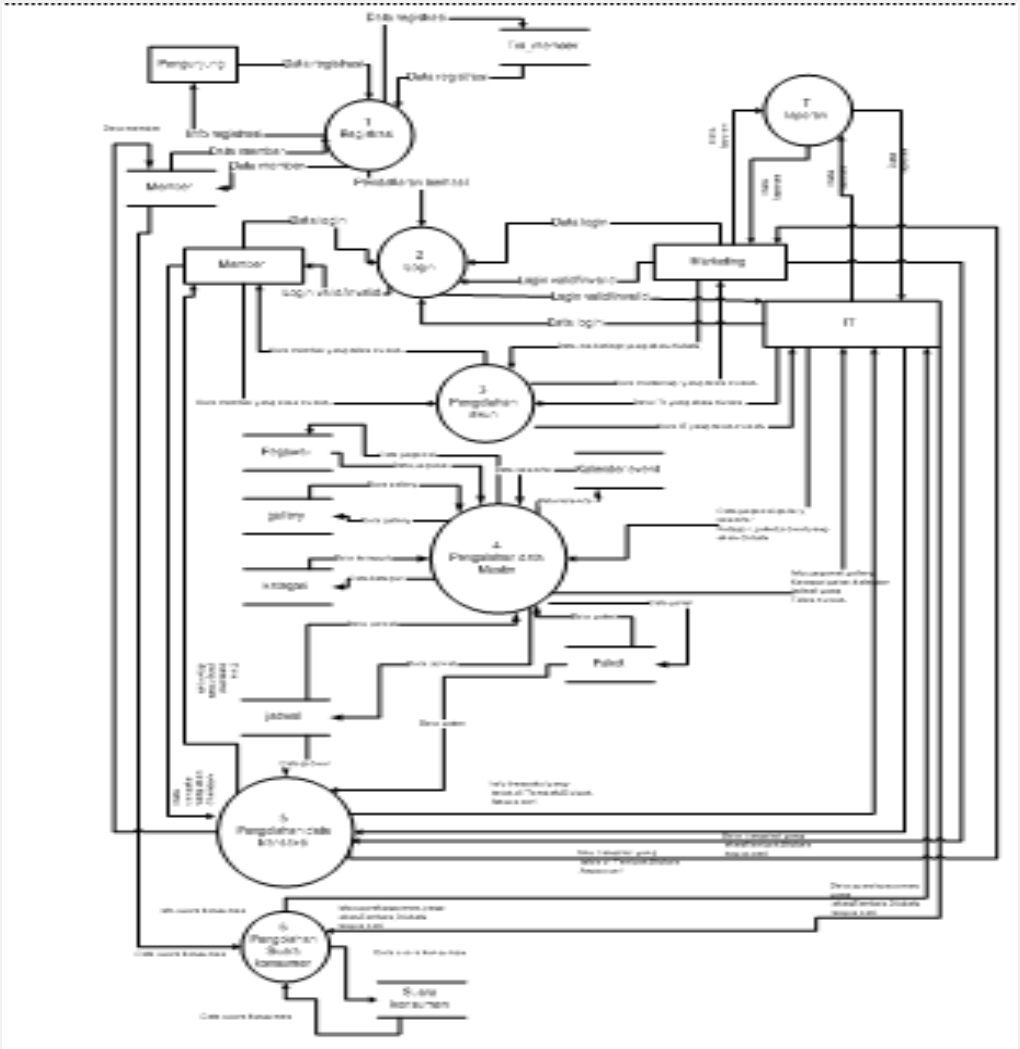
- ERD


kategori
id_kategori
nama_kategori
memiliki
1
Jadwal
no
hari
tanggal
memiliki
N
paket
id_paket
Nama_paket
1
N
pesan
id_paket
id_pesan
id_member
N
member
Nama_member
id_member
N
1
konfirmasi
memiliki
1
polling
id_polling
deskripsi
kelola
N
kelola
id_bayar
pembayaran
Jmlbayar
id_pesan
komentar
mengisi
Suara konsumen
id_suara
pegawai
id_pegawai
Nam_pegawai
validasi
kelola
gallery
id_gambar
Nama_gambar
deskripsi
kelola
Kalender event
no
Nama_event
tgl

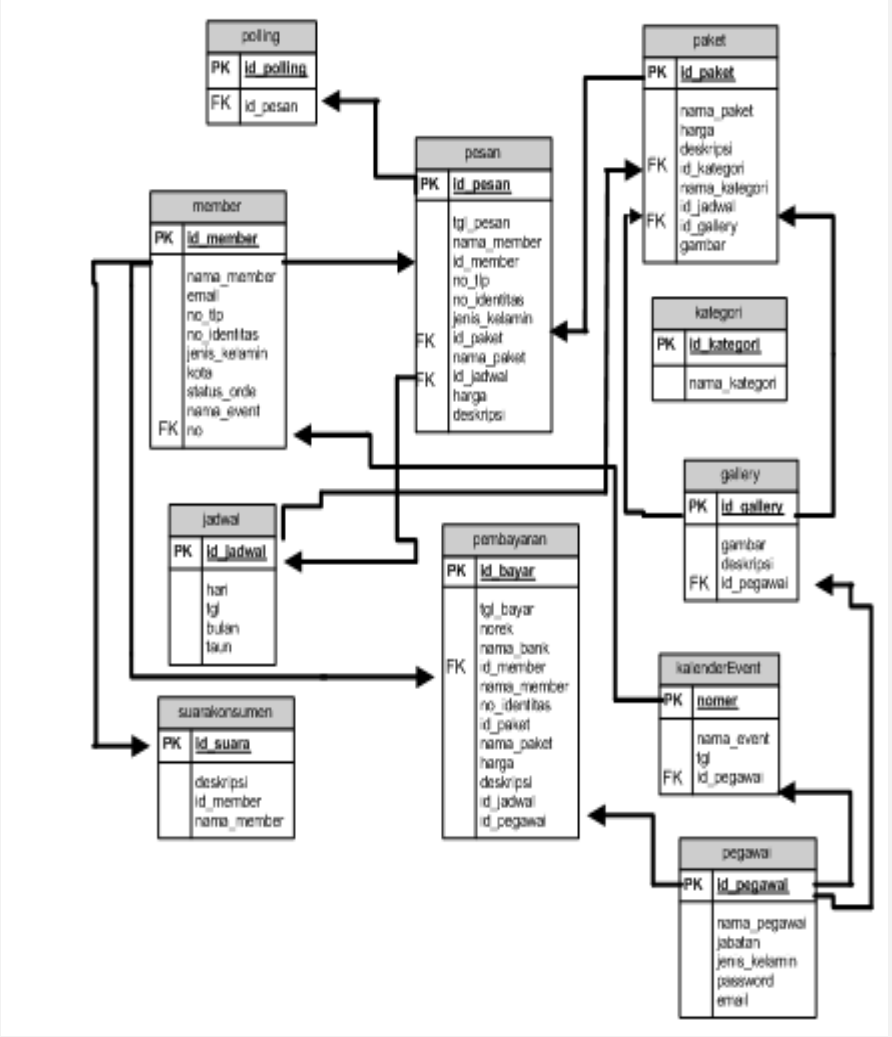
❖ Diagram Konteks



- DFD Level 1



Skema Relasi



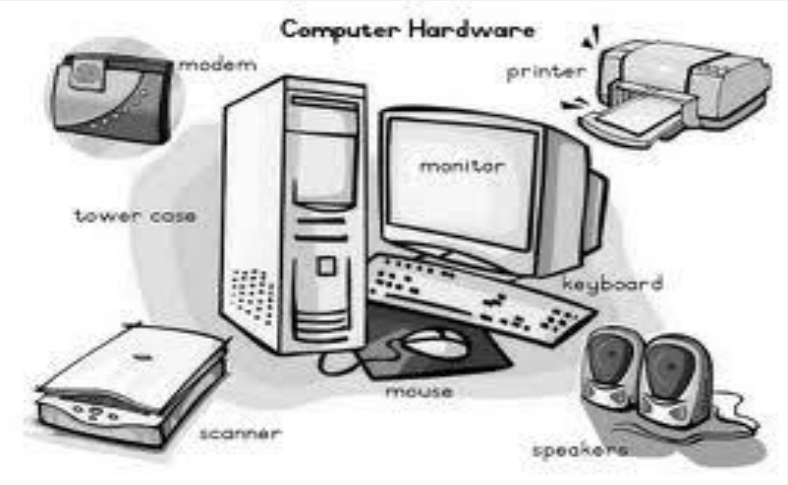
IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

IMPLEMENTASI

SIstem dianalisis dan didesain secara rinci, maka selanjutnya akan menuju tahap implementasi. Tujuan Implementasi adalah untuk mengkonfirmasikan modul program perancangan pada para pelaku sistem sehingga pengguna dapat memberi masukan kepada pembangun sistem.

Kebutuhan Perangkat Keras

1. Processor dengan kecepatan minimal 1,0 Ghz
2. RAM minimal 256 MB
3. Harddisk minimal 80GB
4. Monitor dengan resolusi 1024x768
5. Lan card 10/100 Mbps
6. Koneksi internet minimal 64 kbps.
7. Mouse
8. Keyboard



Pengujian

Kesimpulan Pengujian Alpha dan Beta

Pengujian Alpha : Berdasarkan hasil pengujian alpha yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa aplikasi sudah berjalan cukup maksimal, tetapi tidak menutup kemungkinan dapat terjadi kesalahan suatu saat, pada saat aplikasi digunakan, sehingga membutuhkan proses maintenance untuk lebih mengetahui kekurangan dari aplikasi ini.

Pengujian Beta : Berdasarkan pengujian wawancara dan quisioner user merasakan fungsional sistem berjalan sesuai kebutuhan dari tujuan dibangunnya aplikasi ini.

Kesimpulan

1. Pemberian informasi kepada *member* lebih efektif sehingga pengelolaan data serta informasi yang dihasilkan lebih akurat.
2. *Member* lebih mudah dalam mendapatkan *notifikasi* untuk setiap pemesanan maupun pembayaran mereka.
3. *Member* lebih mudah saat melakukan pemesanan .
4. Dengan sistem CRM beerbasis web ini memudahkan para *member* yang berada di daerah yang terletak jauh saat mereka ingin melakukan booking tanpa harus telepon atau mendatangi langsung perusahaan.
5. Data member yang lebih terintegrasi.
6. Meningkatkan ke efisiensian waktu dalam pengolahan data dan kinerja pegawai.

Saran

- Perlu adanya pengembangan dari *Customer Relationship* yang dibangun agar dilakukan secara lebih luas.

- Perlu adanya pengembangan pada fungsionalitas CRM agar lebih membantu perusahaan dalam menjalankan sistem *customer service* pada bisnis mereka.

Demo Program