ABSTRAK

PENERAPAN KONSEP *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PELAYANAN JASA *TOUR* DAN *TRAVEL* BERBASIS WEB PADA PT MUARATOUR BANDUNG

Oleh

Febby Christina
10108676

PT Muaratour adalah perusahaan yang bergerak di bidang layanan Tour & Travel yang salah satu fungsinya ialah untuk mendukung kegiatan pariwisata dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan jasa tour dan travel. Dalam kegiatan memasarkan pelayanan jasa tour dan travel. Dalam proses pemesanan paket *tour* dan *travel* pihak perusahaan masih menggunakan fax dan cara konvensional dari mulut ke mulut. Keseluruhan data pemesanan dan data pelanggan dicatat kedalam MS Excel. Permasalahan yang sering muncul berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai PT Muaratour adalah adanya kendala ruang dan waktu yang sering terjadi, sehingga menimbulkan kesulitan dalam memasarkan jasa dan proses menyampaikan informasi paket pelayanan jasa tour dan travel serta pemesanan kepada pelanggan serta data pelanggan yang kurang dimanfaatkan sebagai bentuk hubungan antara perusahaan dengan pelanggan.

Untuk memecahkan masalah tersebut dibuatlah suatu solusi yang paling efektif ialah sistem informasi yang menererapakan konsep *customer relationship management* (CRM) berbasis web. Dalam pembangunan aplikasi ini menggunakan metode waterfall. Untuk metode aliran data menggunakan DFD (Data Flow Diagram),untuk pemodelan data menggunakan ERD (Entity Relationship Diagram) untuk menggambarkan model data. Konsep yang digunakan ialah *Customer Relationship Management* (CRM) untuk membina hubungan antara perusahaan dengan *customer*.

Dengan dibangunnya sistem informasi berbasis web yang menerapkan konsep CRM ini bertujuan untuk membangun proses pelayanan yang personal kepada pelanggan dan mempermudah dalam proses pemesananan sehingga informasi mengenai pelayanan dan penjualan tersampaikan dengan baik kepada perusahaan maupun pelanggan.

Kata kunci : Sistem Informasi, *Customer Relationship Management*, *Tour* dan *Travel*