PEMBANGUNAN SISTEM INFORMASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) UNTUK ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI PT. AFRILIA MEGA WISATA

Muhammad Saldy Syahputra[1], Utami Dewi Widianti[2]

[1,2] Teknik Informatika – Universita Komputer Indonesia
JL. Dipatiukur No. 112-114, Coblong, Bandung, Jawa Barat
E-mail : saldysyahputra1@gmail.com[1], utami.dewi.widianti@email.unikom.ac.id[2]

ABSTRAK

PT. Afrilia Mega Wisata adalah perusahaan jasa yang terletak di Labuan Bajo, Flores Nusa Tenggara Timur (NTT) dan telah berdiri sejak tahun 2005. Perusahaan ini bergerak pada layanan jasa *tour* wisata dan *travel* yaitu berupa penyewaan kapal. Masalah yang dialami oleh perusahaan ini yaitu belum adanya dokumentasi terhadap kritik saran yang diterima dari pelanggan yang mengakibatkan perusahaan sulit untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan.

Customer Relationship Management (CRM) adalah usaha memanejemen hubungan perusahaan dengan para pelanggan sehingga perusahaan dapat memahami lebih baik karakter dan kebutuhan pelanggannya dan kemudian membuat program perusahaan sesuai dengan kebutuhan tersebut. Dengan CRM ini akan membantu pihak perusahaan untuk memperbaiki pelayanan yang ada agar sesuai dengan harapan pelanggan kedepannya.

Berdasarkan hasil pengujian *black box* dan pengujian *User Acceptance Text* (UAT) maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi analisis kualitas pelayanan ini dapat membantu pihak perusahaan dalam hal ini direktur untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan agar sesuai dengan harapan pelanggan.

Kata Kunci : *Customer Relationship Management*, pelayanan, jasa kapal

1. PENDAHULUAN

PT. Afrilia Mega Wisata adalah perusahaan jasa yang terletak di Labuan Bajo, Flores Nusa Tenggara Timur (NTT) dan telah berdiri sejak tahun 2005. Perusahaan ini bergerak pada layanan jasa tour wisata dan travel yaitu berupa penyewaan kapal (Boat Charter). Adapun jenis kapal yang disediakan perusahaan yaitu jenis kapal wisata (Pinishi), dimana setiap penyewaan kapal juga tersedia fasilitas berupa kamar, dapur, alat – alat diving hingga penyediaan crew atau guide untuk mendampingi pelanggan selama melakukan perjalanan wisata. Perusahaan ini terbagi atas dua jenis pelanggan yaitu pelanggan agen wisata (member) dan pelanggan tour operator (non member).

Perusahaan ini memiliki proses bisnis yang mengutamakan kualitas pelayanan terhadap jasa yang ditawarkan. Untuk mengetahui kualitas pelayanannya, perusahaan selalu mendengarkan kritik maupun saran dari pelanggannya terkait pelayanan yang diterima. Kritik saran diperoleh melalui proses yang beragam, mulai dari pelanggan yang menyampaikan melalui crew kapal, atau pelanggan yang menyampaikan langsung ke perusahaan, hingga penyampaian kritik saran berupa via email dari pelanggan terkait pelayanan yang diterima. Namun dengan kondisi yang ada perusahaan masih sulit untuk menentukan kualitas layanan yang diberikan mengingat perusahaan tidak memiliki dokumentasi terkait keluhan dari pelanggan. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dilakukan pengumpulan data berupa kuesioner kepada pelanggan. Dari hasil kuesioner yang dibagikan terhadap 30 responden diperoleh pelayanan yang memiliki kualitas pelayanan rendah, seperti kondisi kapal (Toilet, Kamar, Dapur) yang bersih dan nyaman 37%, serta peralatan diving yang layak digunakan 47 % (Lampiran D). Dari data tersebut dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan dari perusahaan masih memiliki beberapa masalah sehingga perlu adanya perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan agar pelanggan tetap terlayani dengan baik.

Customer Relationship Management (CRM) merupakan suatu strategi perusahaan yang digunakan untuk memanjakan pelanggan agar tidak berpaling kepada pesaing [1]. Sebuah perusahaan harus mempunyai pelayanan yang baik untuk membuat pelanggan menjadi nyaman dalam menggunakan fasilitas yang diberikan, dikarenakan pelayanan merupakan salah satu strategi untuk mempertahankan pelanggan atau untuk menarik calon pelanggan baru yang akan melakukan perjalanan wisata.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, PT. Afrilia Mega Wisata masih kesulitan dalam menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk itu dibutuhkan suatu sistem yang mampu menganalisis kualitas pelayanan serta membantu menentukan perbaikan terhadap pelayanan agar

kualitas layanan terjaga sehingga pelanggan tetap terlayani dengan baik. Solusi dari kebutuhan tersebut yaitu dengan membangun Sistem Informasi Customer Relationship Management [1] untuk Analisis Kualitas Pelayanan di PT. Afrilia Mega Wisata.

1.1. Konsep Dasar CRM

Customer Relationship Management (CRM) memungkinkan perusahaan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan secara langsung dan secara maksimal yaitu dengan cara mengembangkan hubungan dengan setiap pelanggan yang berharga melalui penggunaan informasi atau basis data (database) pelanggan yang dimiliki perusahaan. Dalam hal ini perusahaan menggunakan strategi Customer Relationship Management (CRM) dengan tujuan agar perusahaan tetap fokus terhadap pelanggan berdasarkan informasi atau basis data (database) pelanggan yang dimiliki.

1.2. Jenis dan Kerangka CRM

Berikut ini merupakan jenis dan tingkatan dari Customer Relationship Management :

1. CRM Strategis

CRM Strategis bertujuan untuk membangun sebuah perusahaan yang dirancang untuk menciptakan dan menyampaikan nilai pelanggan secara maksimal dan lebih baik dibandingkan dengan pesaing.[1]. CRM ini terfokus pada upaya untuk mengembangkan kultur usaha yang berorientasi pada pelanggan atau customer-centric. Kultur ini ditujukan untuk merebut hati konsumen dan menjaga loyalitas mereka dengan menciptakan serta memberikan nilai bagi pelanggan yang mengungguli para pesaing.

2. CRM Operasional

CRM Operasional lebih terfokus pada otomatisasi cara – cara perusahaan dalam berhubungan dengan pelanggan [1]. Berbagai aplikasi perangkat CRM memungkinkan fungsi – fungsi pemasaran, penjualan dan pelayanan dapat berjalan secara otomatis.

3. CRM Analitis

CRM Analitis digunakan untuk mengeksploitasi data pelanggan demi meningkatkan nilai mereka. Sistem ini dikembangkan berdasarkan informasi mengenai pelanggan. Pengumpulan, penyimpanan, pengelolahan serta penggunaan informasi data pelanggan merupakan elemen penting bagi strategi Customer Relationship Management (CRM).[1]

4. CRM Kolaboratif

Komponen kolaborasi CRM meliputi e-mail, personalized publishing, ecommunities, dan sejenisnya yang dirancang untuk interaksi antara pelanggan dengan perusahaan. Tujuan utamanya adalah memberikan nilai tambah dan memperluas loyalitas pelanggan ke pelanggan lain yang masih belum berada di level kesetiaan pelanggan. Collaborative CRM juga mencakup pemahaman atau kesadaran bahwa pelanggan yang setia dapat menjadi magnet bagi pelanggan lain [1].

2. ISI PENELITIAN

2.1 Analisis *Customer Relationship Management* Menggunakan *Framework Dynamic* CRM

Pada sistem yang akan dibangun ini menggunakan jenis Colaborative CRM. Dengan Colaborative CRM proses dan data terintegrasi sehingga perusahaan dapat lebih baik dalam meningkatkan pelayanan guna mempertahankan pelanggan. Keuntungan dari jenis CRM ini adalah interaksi dengan pelanggan produktif dan efisien dan biaya pelayanan pelanggan dapat dikurangi.

Dalam penerapan CRM sebagai landasan pembuatannya digunakan Framework of Dynamic CRM. Framework ini sebagai acuan penerapan CRM dimana kita dapat mengetahui fitur-fitur apa saja yang akan diterapkan pada CRM yang sesuai dengan latar belakang permasalahan. Berdasarkan latar belakang permasalahan, sistem CRM yang dibangun adalah upaya untuk analisis kualitas pelayanan di PT. Afrilia Mega Wisata berdasarkan kualitas pelayanan yang tidak sesuai harapan, maka dari itu tahapan yang akan diambil difokuskan kepada Relationship Phase. Berikut ini adalah analisis dari Framework of Dynamic CRM:

1. Fase Acquisition

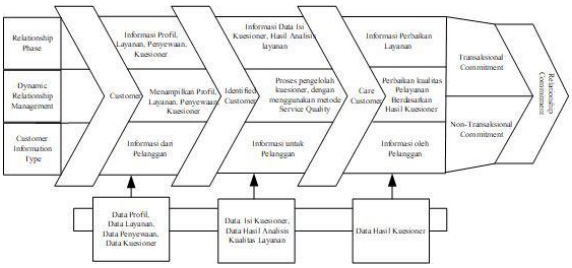
Fase ini diimplementasikan dalam proses acquire. Fase Acuisition merupakan tahapan dimana perusahaan berusaha memberikan pelayanan berupa informasi perusahaan, seperti profil perusahaan, layanan yang ditawarkan, penyewaan layanan, serta informasi kuesioner.

2. Fase Retention

Fase Retention merupakan tahapan dimana perusahaan menyampaikan informasi kepada pelanggan. Fase ini diimplementasikan dalam proses enhance. Informasi yang didapat oleh pelanggan adalah informasi untuk isi kuesioner terhadap kualitas pelayanan.

3. Fase Expansion

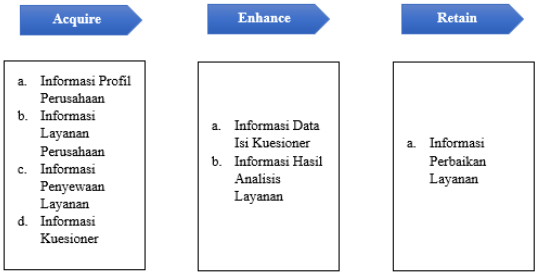
Fase Expansion diimplementasikan pada tahap retain, fase ini merupakan fase dimana perusahaan mendapatkan informasi hasil kuesioner dari pelanggan yang kemudian dapat digunakan untuk analisis kualitas pelayanan yang menampilkan perbaikan berdasarkan nilai gap terbesar antara layanan yang diharapkan dengan kenyataan layanan yang diterima pelanggan. Adapun Framework Dynamic CRM di PT. Afrilia Mega Wisata dapat dilihat pada gambar 1 sebagai berikut :



Gambar 1 Framework Dynamic CRM

2.2. Tahapan *Customer Relationship Management*

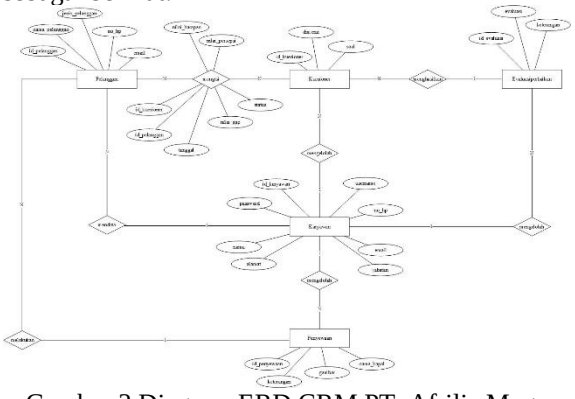
Customer Relationship Management memiliki tiga tahapan yang diantaranya : Acquire, Retain, dan Enhance dimana tiap tahapan memiliki fasilitas masing – masing. Tahapan ini untuk menentukan apa saja yang akan dibangun yang sesuai dengan permasalahan yang ada pada PT. Afrilia Mega Wisata. Setiap tahapan memiliki tujuan yang berbeda namun saling berkaitan. Sistem perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan keluhan pelanggan PT. Afrilia Mega Wisata yang sesuai dengan tahapan CRM dapat dilihat pada gambar 2 sebagai berikut :



Gambar 2 Tahapan Customer Relationship Management

2.3. Analisis Basis Data

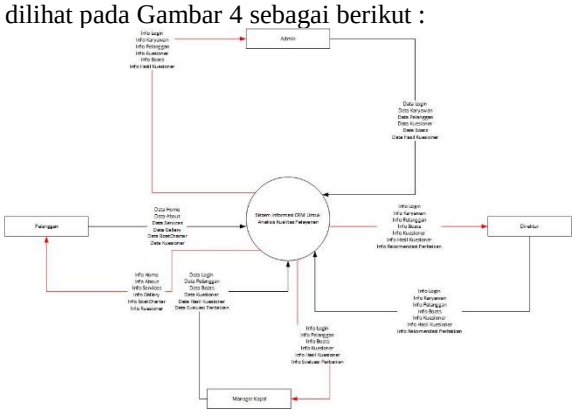
Tahap analisis basis data dilakukan agar sistem yang dibuat sesuai dengan yang diinginkan, pada tahap ini digunakan entity relationship diagram (ERD) untuk analisisnya. ERD dapat mempermudah dalam pengerjaan basis data, karena dari ERD dapat diketahui hubungan dari setiap data. Analisis basis data di PT. Afrilia Mega Wisata dengan menggunakan ERD dapat dilihat pada Gambar 3 sebagai berikut:



Gambar 3 Diagram ERD CRM PT. Afrilia Mega Wisata

2.4. Diagram Konteks

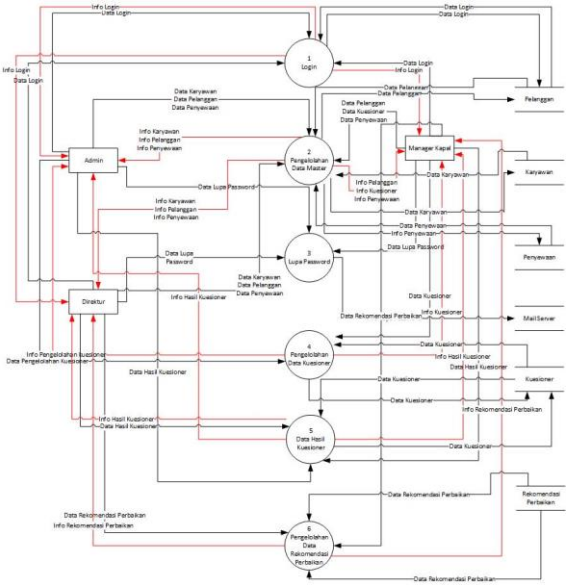
Diagram konteks adalah diagram level tertinggi dari DFD yang menggambarkan relasi pengguna dengan sistem. Terdapat empat pengguna yang berperan dalam sistem ini yaitu, Admin, Pelanggan, Menejer, dan Direktur. Masing-masing pengguna memiliki hak akses yang berbeda-beda yang dapat dilihat pada Gambar 4 sebagai berikut :



Gambar 4 Diagram Konteks CRM PT. Afrilia Mega Wisata

2.5. Data *Flow Diagram*

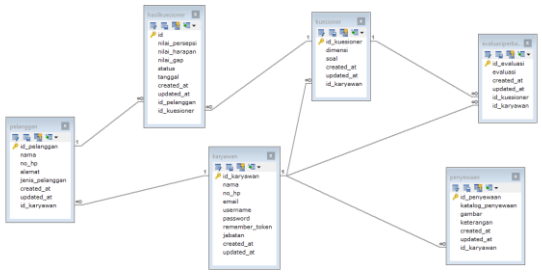
Data Flow Diagram merupakan pengembangan representasi dari suatu sistem berdasarkan dari diagram konteks yang menggambarkan bagian-bagian proses yang ada di sistem serta keterlibatan data dan pengguna terhadap proses.



Gambar 5 DFD PT. Afrilia Mega Wisata

2.6. Diagram Relasi

Diagram relasi adalah gambaran dari beberapa data yang saling berhubungan beserta batasannya. Diagram yang digambarkan pada tahap perancangan dapat dilihat pada Gambar 6 sebagai berikut :

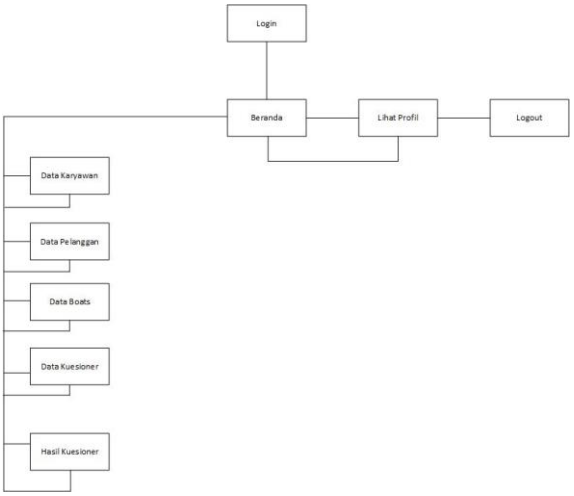


Gambar 6 Diagram Relasi

2.7. Perancangan Struktur Menu

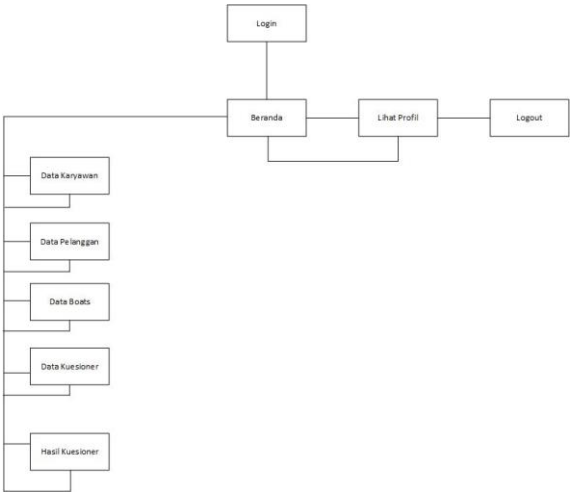
Perancangan Struktur menu dirancang untuk menyediakan fungsi-fungsi yang akan digunakan dalam sistem informasi yang akan dibangun. Pada perancangan struktur menu dari sistem CRM yang akan dibangun, terdapat 4 bagian yang masing-masing dapat diakses oleh Admin, Direktur, Manajer, dan Pelanggan.

2.7.1. Struktur Menu Admin



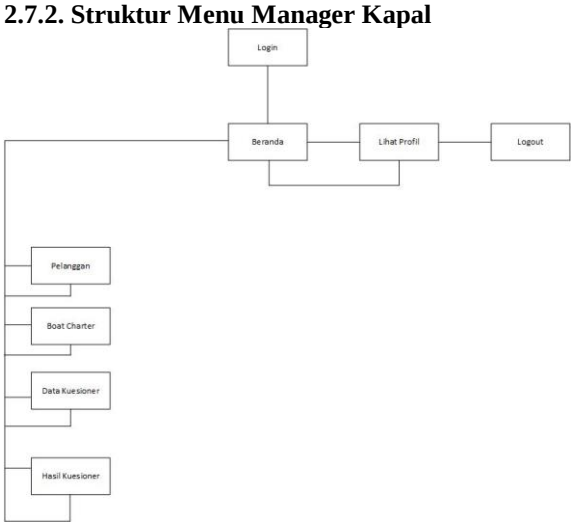
Gambar 7 Struktur Menu Admin

2.7.2. Struktur Menu Direktur



Gambar 8 Struktur Menu Direktur

2.7.2. Struktur Menu Manager Kapal



Gambar 9 Struktur Menu Manager Kapal

2.8. Perancangan Pesan

Perancangan pesan pada pembangunan sistem CRM di PT. Afrilia Mega Wisata dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut :

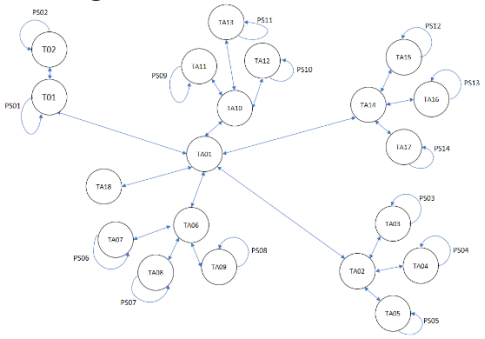
Tabel 1 Perancangan Pesan

Kode Pesan	Pesan
PS01	Username/Password yang anda masukan salah!
PS02	Username/password Tidak boleh kosong!
PS03	Data pelanggan berhasil ditambahkan
PS04	Data pelanggan berhasil diubah
PS05	Data pelanggan berhasil dihapus
PS06	Data karyawan berhasil ditambahkan
PS07	Data karyawan berhasil diubah
PS08	Data karyawan berhasil dihapus
PS09	Data boats berhasil ditambahkan
PS10	Data boats berhasil diubah
PS11	Data boats berhasil dihapus
PS12	Data kuesioner berhasil ditambahkan
PS13	Data kuesioner berhasil diubah
PS14	Data kuesioner berhasil dihapus

2.9. Perancangan Jaringan Semantik

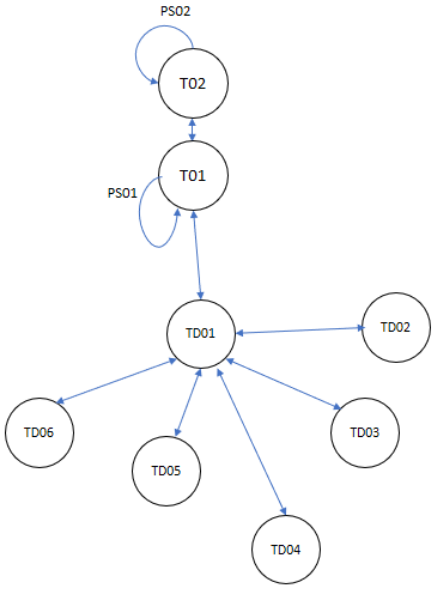
Perancangan jaringan semantik adalah perancangan jaringan yang menghubungkan menu-menu yang dapat diakses oleh tiap user disertai dengan penampilan pesannya. Terdapat 4 Jaringan Semantik pada pembangunan sistem di PT. Afrilia Mega Wisata adalah sebagai berikut :

2.9.1. Jaringan Semantik Admin



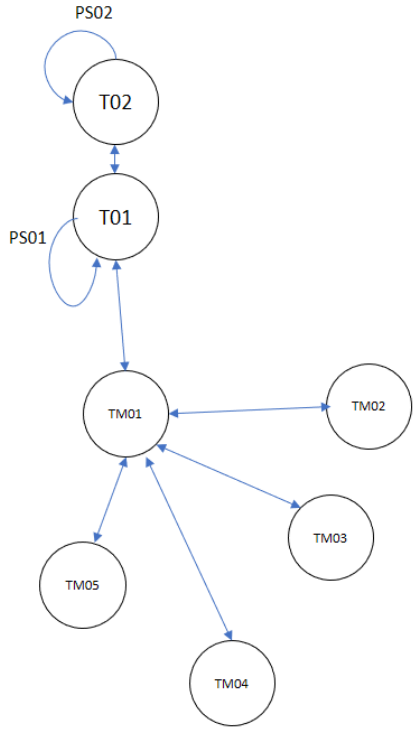
Gambar 10 Jaringan Semantik Admin

2.9.2. Jaringan Semantik Direktur



Gambar 11 Jaringan Semantik Direktur

2.9.3. Jaringan Semantik Manager Kapal



Gambar 12 Jaringan Semantik Manager Kapal

2.10. Implementasi Sistem

Tahap implementasi sistem merupakan tahapan setelah proses analisis dan desain sistem. Implementasi sistem adalah tahapan untuk menerapkan sistem yang telah sehingga dapat dioperasikan. Berdasarkan implementasi sistem, dapat mengkomfirmasi modul-modul perancangan sehingga pengguna sistem dapat memberikan masukan-masukan terhadap pengembangan sistem.

2.10.1. Implementasi Perangkat Keras

Tabel 2 Implementasi Perangkat Keras

No	Perangkat Keras	Spesifikasi
1	Processor	Kecepatan 2.40 GHz
2	Monitor	Resolusi 1024x768
3	Memori	480 MB
4	Hardisk	256 GB

2.10.2. Implementasi Perangkat Lunak

Tabel 3 Implementasi Perangkat Lunak

No	Perangkat Keras	Spesifikasi
1	Sistem Operasi	Microsoft Windows XP
2	Aplikasi Perangkat Kerja	Microsoft Office 2007
3	Web Browser	Chrome
4	Koneksi	Akses Internet

2.11. Implementasi Antarmuka

Implementasi antarmuka dilakukan berdasarkan setiap tampilan dari pembangunan sistem informasi customer relationship management untuk analisis kualitas pelayanan di PT. Afrilia Mega Wisata dengan pengkodean dalam bentuk file program. Tampilan implementasi antarmuka yang dibangun terbagi menjadi 4 yaitu Admin, Manager Kapal, Direktur, dan Pelanggan.

2.11.1. Implementasi Antarmuka Admin

Tabel 4 Implementasi Antarmuka Admin

Menu	Deskripsi	Nama File
Login	Halaman yang digunakan untuk login ke sistem	index.php
Lupa password	Halaman yang digunakan ketika admin lupa password	lupa_password.php
Beranda	Halaman utama setelah admin berhasil melakukan proses login	dashboard.php
Pelanggan	Halaman yang digunakan untuk mengolah data pelanggan	Data.php
Karyawan	Halaman yang digunakan untuk mengolah data karyawan	Data.php
Kuesioner	Halaman yang digunakan untuk mengolah data kuesioner	Data.php
Hasil Kuesioner	Halaman yang digunakan untuk melihat hasil kuesioner	Data.php
Logout	Digunakan ketika akan keluar dari halaman admin	Logout.php

2.11.2. Implementasi Antarmuka Direktur

Tabel 5 Implementasi Antarmuka Direktur

Menu	Deskripsi	Nama File
Login	Halaman yang digunakan untuk login ke sistem	index.php
Lupa password	Halaman yang digunakan ketika admin lupa password	lupa_password.php
Beranda	Halaman utama setelah admin berhasil melakukan proses login	dashboard.php
Pelanggan	Halaman yang digunakan untuk mengolah data pelanggan	Data.php
Karyawan	Halaman yang digunakan untuk mengolah data karyawan	Data.php
Kuesioner	Halaman yang digunakan untuk mengolah data kuesioner	Data.php
Hasil Kuesioner	Halaman yang digunakan untuk melihat hasil kuesioner	Data.php
Rekomendasi Perbaikan	Halaman yang digunakan untuk melihat rekomendasi perbaikan	Data.php
Logout	Digunakan ketika akan keluar dari halaman admin	Logout.php

2.11.3. Implementasi Antarmuka Manager Kapal

Tabel 6 Impelementasi Antarmuka Manager Kapal

Menu	Deskripsi	Nama File
Login	Halaman yang digunakan untuk login ke sistem	index.php
Lupa password	Halaman yang digunakan ketika admin lupa password	lupa_password.php
Beranda	Halaman utama setelah admin berhasil melakukan proses login	dashboard.php
Pelanggan	Halaman yang digunakan untuk mengolah data pelanggan	Data.php
Kuesioner	Halaman yang digunakan untuk mengolah data kuesioner	Data.php
Hasil Kuesioner	Halaman yang digunakan untuk melihat hasil kuesioner	Data.php
Rekomendasi Perbaikan	Halaman yang digunakan untuk melihat rekomendasi perbaikan	Data.php
Logout	Digunakan ketika akan keluar dari halaman admin	Logout.php

2.12. Pengujian Sistem

Pengujian sistem merupakan hal terpenting yang bertujuan untuk menemukan kesalahan atau kekurangan pada sistem informasi yang diuji. Pengujian sistem dimaksud untuk mengetahui kinerja sistem informasi yang telah dibuat sesuai dengan tujuan perancangan sistem informasi. Pengujian sistem ini menggunakan pengujian black box. Pengujian black box berfokus pada persyaratan fungsional perangkat lunak.

Rencana pengujian yang akan dilakukan adalah dengan cara menguji sistem yang dibangun secara Black Box dan Beta.

2.12.1. Skenario Pengujian *Black Box*

Pengujian black box difokuskan pada persyaratan fungsional perangkat lunak yang dibangun. Pengujian sistem informasi customer relationship management untuk analisis kualitas pelayanan di PT. Afrilia Mega Wisata dapat dilihat pada Tabel 7 sebagai berikut :

Tabel 7 Skenario Pengujian

Kelas Uji	Detail Pengujian	Jenis Pengujian
Login	Login user	*Black Box*
Lupa password	Lupa password	*Black Box*
Pelanggan	Tambah data pelanggan Edit data pelanggan Lihat data pelanggan Hapus data pelanggan	*Black Box*
Karyawan	Tambah data karyawan Edit data karyawan Lihat data karyawan Hapus data karyawan	*Black Box*
Kuesioner	Tambah data kuesioner Edit data kuesioner Hapus data kuesioner Lihat data kuesioner	*Black Box*
Kuesioner Pelanggan	Tambah data kuesioner	*Black Box*

2.12.2. Kasus dan Hasil Pengujian Login User

Tabel 8 Kasus dan Hasil Pengujian Login User

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Username : saldy Password : 123456	Mengisikan data login yang sudah terdaftar	Data login benar dan user akan masuk ke halaman utama sistem	[√] diterima [ ] ditolak
Contoh masukan Username : sopian Password : 123456	Mengisikan data login yang sudah terdaftar	Data login benar dan user akan masuk ke halaman utama sistem	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Username : direktur Password : 0032	Akan muncul pesan "username/Password yang anda masukan salah !"	Dapat menampilkan pesan "username/Password yang anda masukan salah !"	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Kosong)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Username : Password :	Akan muncul pesan "Username dan password tidak boleh kosong"	Dapat menampilkan pesan "Username dan password tidak boleh kosong"	[√] diterima [ ] ditolak

2.12.3. Kasus dan Hasil Pengujian Lupa Password

Tabel 9 Kasus dan Hasil Pengujian Lupa Password

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Email : saldyif15@yahoo.com	Muncul pesan "Password anda telah terkirim, Silahkan cek E-Mail anda!".	Data email sesuai menampilkan "Password anda telah terkirim, Silahkan cek E-Mail anda!"	[√]diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Email : Saldy@yahoo.com	Email tidak terdaftar maka akan menampilkan pesan "Email anda belum terdaftar"	Data email tidak sesuai menampilkan "Email anda belum terdaftar"	[√]diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Kosong)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Email :	Muncul pesan "Data tidak boleh kosong"	Dapat menampilkan pesan "Data tidak boleh kosong"	[√]diterima [ ] ditolak

2.12.4. Kasus dan hasil Pengujian Tambah Data Pelanggan

Tabel 10 Kasus dan Hasil Pengujian Tambah Data Pelanggan

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Nama : Diki Alamat : jln merdeka no 5 Email : diki@gmail.com Status : Member	Jika data pelanggan diisi dengan benar muncul pesan "Data pelanggan berhasil disimpan".	Data tersimpan dan muncul pesan "Data pelanggan berhasil disimpan".	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Nama : Diki Alamat : jln merdeka no 5 Email : diki@@gmail.com Status : Member	Muncul pesan "format email salah!".	Dapat menampilkan pesan kesalahan "format email salah!"	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Kosong)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Nama : Alamat: Email : Status:	Muncul pesan "Data tidak boleh kosong"	Dapat menampilkan pesan "Data tidak boleh kosong"	[√] diterima [ ] ditolak

2.12.5. Kesimpulan Pengujian *Black Box*

Berdasarkan dari hasil pengujian Black Box, sistem informasi customer relationship management untuk analisis kualitas pelayanan di PT. Afrilia Mega Wisata ini secara fungsional sudah memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan harapan.

2.12.6. Pengujian Penerimaan User (Pengguna Akhir)

Pengujian penerimaan user (Pengguna Akhir) ini terdapat dua pengujian yaitu menggunakan pengujian User Acceptance Test (UAT) dan pengujian penerimaan pengguna akhir.

2.12.6.1. Pengujian Penerimaan Pengguna Akhir Setelah Sistem di terapkan di Perusahaan

Pada pengujian ini, perangkat lunak akan diserahkan kepada pengguna untuk mengetahui apakah perangkat lunak memenuhi harapan pengguna dan bekerja sesuai yang diharapkan. Pengguna akan melakukan penilaian terhadap sistem menggunakan metode wawancara yang ditunjukan kepada direktur dengan pertanyaan berdasarkan tujuan penelitian. Sehingga pertanyaan yang diberikan menjadi jelas dan terarah.

Pertanyaan yang diajukan pada saat wawancara adalah sebagai berikut :

1. Apakah sistem informasi customer relationship management untuk analisis kualitas pelayanan ini sudah membantu dalam menganalisis kualitas pelayanan di PT. Afrilia Mega Wisata?
2. Apakah sistem informasi customer relationship management untuk analisis kualitas pelayanan ini mudah digunakan?
3. Apakah sistem informasi customer relationship management untuk analisis kualitas pelayanan ini secara fungsional sudah dapat membantu untuk menganalisi kualitas pelayanan serta memberikan prioritas perbaikan pelayanan ?
4. Bagaimana menurut anda mengenai kemudahan dalam penggunaan sistem ini?
5. Bagaimana pendapat anda tentang bahasa yang digunakan pada sistem ini?
6. Bagaimana pendapat anda tentang tampilan dari sistem ini?

5. PENUTUP

Bab ini membahas tentang bagaimana kesimpulan dari hasil akhri penelitian yaitu dari hasil analisis, desain dan implementasi, perancangan, dan pengujian dari sistem analisis kualitas pelayanan di PT. Afrilia Mega Wisata. Bab ini membahas juga tentang saran – saran untuk memberikan catatan penting dalam pengembangan sistem selanjutnya.

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pengujian dan pembahasan yang telah dibuat maka didapat kesimpulan bahwa sistem analisis kualitas pelayanan di PT. Afrilia Mega Wisata ini dapat membantu direktur dalam menganalsis kualitas pelayanan dan tetap dapat mempertahankan pelanggan

5.2. Saran

Saran yang dapat diberikan terhadap pembangunan sistem analisis kualitas pelayanan di PT. Afrilia Mega Wisata ini yang telah dibuat untuk pengembangan lebih lanjut ialah Sistem analisis kualitas pelayanan di PT. Afrilia Mega Wisata ini dapat dikembangkan dengan menambah fitur booking yang dapat di akses langsung oleh pelanggan saat memesan jasa di perusahaan

DAFTAR PUSTAKA

[1] Anatasha Onna Carissa. " Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan". Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 15 No. 1 Oktober 2014.

[2] M. V. Rosing, S. White, F. Cummins dan H. , "Object Management Group (OMG), "Object Management Group, [Online]. Available:http://www.omg.org/news/whitepapers/Business_Process_Model_and_Notation.pdf.[Diakses 17 April 2017].

[3] Rosa A. S, M. Shalahuddin, Rekayasa Perangkat Lunak; Terstruktur dan Berorientasi Objek, Bandung : Informatika, 2013

[4] Fandy Tjiptono, G Chandra, Service, Quality & Satisfaction Edisi 3, Penerbit Andi, 2011

[5] EKO. K Budiarjo dan Faldy Irwiensyah, Analisis Fitur Crm Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien - Berbasis Pada Framework Of Dynamic Crm Studi Kasus: Departemen Obstetri Dan Ginekologi Fkui - Rscm Jakarta, 2008.

[6] Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kauntitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : ALFABETA

[7] Triton P B, SPSS 13.0 Terapan; Riset Statistik Parametrik, Yogyakarta: ANDI, 2007

[8] Yakub, Pengantar Sistem Informasi, Graha Ilmu, 2012

[9] Sutarman, Membangun Aplikasi Web dengan PHP & MySQL Edisi 2, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007.

[10] Agung Utama. "Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten". OPSI, Vol 1, No. 2, Desember 2003.