

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada proses penjualan tiket, agen thyka travel masih menggunakan sistem manual yaitu dengan mencatat pemesanan pada selembar kertas karena sebelumnya hanya menggunakan sistem pemasaran dengan media sosial berupa *facebook, whatsapp, bbm, line*. ketika pelanggan ingin mengetahui jadwal dan harga tiket yang ingin di pilih pelanggan, pelanggan harus mengkoordinasi secara berulang-ulang, hal ini masih kurang efektif dalam memudahkan agen. Karena pelanggan perlu menghubungi agen secara terus menerus guna mendapatkan informasi yang rinci.

Dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan perlu adanya suatu bukti nyata yang di lakukan pelanggan seperti halnya memesan dalam sebuah aplikasi, sehingga pelanggan dapat mengecek harga dan jadwal secara langsung. Pelanggan juga dapat memilih tiket sesuai dengan harga yang diinginkan pelanggan.

Salah satu strategi pemasaran yang diterapkan adalah strategi menjalin hubungan dengan pelanggan atau disebut juga *Customer Relationship Manajemen (CRM)*. Fungsi pelayanan dalam industri agen telah menjadi *kompetitive advantage* dalam usahanya memenangkan persaingan. Dengan jenis usaha yang hampir sama maka agen thyka travel perlu melakukan strategi pemasaran dalam persaingan, strategi pemasaran yang digunakan yaitu dengan menerapkan teknologi CRM pada pelayanan baru agen.

Penerapan teknologi *Customer relationship manajemen* pada agen thyka travel difokuskan pada pelayanan terhadap pelanggan, pelayanan yang disediakan berupa dibutuhkan pelanggan yang dilihat dari kebiasaan pelanggan dan bagaimana sebuah agen dapat mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan semuanya terkumpul dalam CRM, CRM yang diterapkan pada pelayanan agen,

untuk perlu memfasilitasi agen dan pelanggan guna memudahkan pelanggan mendapatkan informasi mengenai tiket yang dicari dan memudahkan pelanggan dalam melakukan proses pemesanan tiket.

Maka perlu membuat sebuah sistem informasi reservasi tiket online dengan implementasikan *CRM* untuk memfasilitasi agen dan pelanggan guna mendapatkan pelayanan baik dalam proses penjualan dan pemesanan tiket pesawat.

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang ada maka rumusan masalah dalam penelitian ini “Bagaimana membuat suatu sistem reservasi tiket online dengan mengimplementasikan CRM pada agen thyka travel ?

1.3. Ruang lingkup

1. Sistem ini hanya membahas pemesanan tiket secara online dengan menerapkan teknologi *CRM*.
2. *CRM* yang diterapkan dan dibahas hanya pada tiket pesawat sedangkan tiket kereta api hanya sebuah layanan tambahan pada sistem.
3. Sistem ini tidak membahas tentang laporan keuangan.
4. Sistem ini tidak membahas otomatisasi konfirmasi pendaftaran dan pembayaran.
5. Tiket yang sudah dipesan tidak dapat di batalkan oleh member.
6. *Discount* tiket yang diberikan hanya untuk tiket pesawat pada member terloyal.
7. Tiket tidak dapat dicetak langsung melalui sistem jika status pembayaran sudah di - *update* oleh admin, hanya dapat di rekomendasikan kode booking melalui email dan nomor telpon.
8. Satu tiket hanya dapat dipesan dalam satu kali proses pemesanan, jika ingin memesan tiket kembali maka harus melakukan proses pemesanan dari awal.

9. Sistem ini tidak membahas otomatisasi informasi promo yang diberikan kepada member terloyal.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah membuat sistem reservasi tiket online dengan mengimplementasikan CRM sehingga dapat memfasilitasi agen maupun pelanggan. Adapun CRM yang diterapkan pada sistem yaitu adanya fitur menampilkan promo tiket pesawat, fitur pemberian *discount* otomatis bagi pelanggan dan fitur menampilkan pemesanan terbanyak berdasarkan kota tujuan.

1.5. Manfaat Penelitian

Dibangunnya sistem informasi reservasi tiket online pada agen thyka travel maka akan memfasilitasi agen thyka travel maupun pelanggan dalam melakukan reservasi tiket.

Adapun manfaat pada agen yaitu dengan adanya sistem ini dapat membantu agen dalam mengadakan penjualan tiket promo, mengetahui data-data pelanggan guna dapat menyaring member terloyal dan dapat membantu agen dalam mengetahui pemesanan terbanyak berdasarkan kota tujuan dalam hal proses penjualan dan pemesanan tiket pesawat.

Manfaat pada pelanggan yaitu dengan adanya sistem ini dapat memudahkan pelanggan untuk mencari informasi tiket pesawat yang dibutuhkan melalui fitur pencarian tiket dari asal tujuan dan tanggal, Informasi dari hasil pencarian yang diperoleh berupa harga tiket, asal, tujuan dan waktu berangkat. Sehingga dapat memudahkan pelanggan dalam proses pemesanan tiket.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika dari penulisan tugas ini adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan uraian tentang latar belakang masalah yang mendasari pentingnya diadakan penelitian, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian yang diharapkan, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

Pada bab ini menjelaskan mengenai tinjauan pustaka yang berisi perbandingan penelitian yang dibuat dengan penelitian-penelitian sebelumnya dari sumber terpublikasi dalam jurnal. Dasar teori menguraikan pengertian, jenis-jenis dan prinsip dasar dari teori – teori profesionalisme.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan analisis sistem dan rancangan umum dari aplikasi yang akan dibuat, analisis sistem yang digunakan dengan metode analisis *PIECES*, analisis kebutuhan fungsional dan analisis kebutuhan non-fungsional. Perancangan sistem berupa : arsitektur CRM secara umum, arsitektur CRM pada sistem reservasi tiket online agen thyka travel, perancangan *database* dan perancangan *user interface*.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas mengenai hasil penelitian berupa implementasi dengan potongan program yang disesuaikan dengan isi dari bab III, gambar dari sistem / hasil penelitian yang dibuat, mengimplementasikan hasil penelitian sesuai dengan data yang dimasukkan dengan pembuktian hasil uji coba sistem.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi pokok pembahasan berupa kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan.