

# RANCANGAN E-CRM DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS DAN PELAYANAN TERHADAP JAMAAH UMROH STUDI KASUS: DARUL QUR'AN (DAQU) TOUR & TRAVEL

Malik Aziz Habibie<sup>1)</sup>, Gandung Triyono<sup>2)</sup>

Program studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur

Jl. Raya Ciledug, Petukangan Utara, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan 12260

E-mail : [malikazizhabibie@gmail.com](mailto:malikazizhabibie@gmail.com)<sup>1)</sup>, [gandung.triyono@budiluhur.ac.id](mailto:gandung.triyono@budiluhur.ac.id)<sup>2)</sup>

## Abstrak

Perusahaan “Darul Qur’an (Daqu) Tour & Travel” merupakan cabang usaha milik PT. Al Amin Mulia Lestari yang di pimpin oleh Ust. Yusuf Mansur. Daqu Tour & Travel telah memiliki izin penyelenggaraan sejak tahun 2011. Perusahaan ini bergerak sebagai penyelenggara Umroh dan Haji khusus yang sudah berpengalaman memberangkatkan para jamaah menunaikan ibadah ke tanah suci mekah Untuk menjalani komitmen dan mengatasi segala permasalahan, Darul Qur’an (Daqu) Tour & Travel perlu memanfaatkan secara maksimal penggunaan teknologi informasi. Proses pelayanan yang ada perlu ditingkatkan seperti kecepatan dalam pelayanan kepada jamaah (pelanggan), sulitannya jamaah untuk dapat mengajukan keluhan kepada perusahaan. Khususnya mengenai paket tour umroh dan tidak adanya penyediaan informasi fasilitas yang didapat dari paket ibadah yang ditawarkan. Sebagai salah satu solusi dalam menjawab masalah-masalah tersebut, maka dibuatnya suatu rancangan CRM berbasis web atau E-CRM bagi perusahaan yang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada calon jamaah, dengan solusi sebagai berikut: Calon jamaah yang ingin mendaftar untuk umroh akan mendapatkan informasi testimoni dari alumni jamaah, semua komplain yang diajukan jamaah akan terdokumentasi dengan baik dan akan segera ditangani berdasarkan Service Level Agreement, guna menuju perbaikan pada perusahaan maka sangat dibutuhkan masukan atau ide dari jamaah berupa kritik dan saran yang disampaikan ke staff yang nantinya akan dimusyawarahkan oleh staff dan atasan perusahaan. Penulis mengimplementasikan dengan menggunakan PHP, dan menggunakan database PHPmyAdmin. Penulis berharap dengan adanya rancangan Electronic Customer Relationship Management (E-CRM), dapat membantu dalam mengatasi masalah-masalah yang sering terjadi..

**Kata kunci** : e-CRM, tour & travel, customer relationship management, umroh

## 1. PENDAHULUAN

Perusahaan “Darul Qur’an (Daqu) Tour & Travel” merupakan cabang usaha milik PT. Al Amin Mulia Lestari yang di pimpin oleh Ust. Yusuf Mansur. Daqu Tour & Travel telah memiliki izin penyelenggaraan sejak tahun 2011. Perusahaan ini bergerak sebagai penyelenggara Umroh dan Haji khusus yang sudah berpengalaman memberangkatkan para jamaah menunaikan ibadah ke tanah suci mekah.

Menuju dunia yang semakin dewasa ini, persaingan dalam menjalankan suatu usaha semakin ketat. Suatu perusahaan pasti mencari segala cara untuk mendapatkan keuntungan sebanyak banyaknya dengan menggunakan perkembangan teknologi dan komunikasi. Dalam melakukan perkembangan tersebut, perusahaan akan memikirkan strategi untuk mendapatkan banyak pelanggan. Terlebih untuk mempertahankan pelanggan, perusahaan pasti akan memikirkan cara untuk mendapatkan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan memiliki peranan yang sangat penting dalam membangun loyalitas pelanggan. Munculnya loyalitas pelanggan mencerminkan bahwa perusahaan mampu memposisikan produk mereka dipikiran customer. Pelanggan yang puas dengan produk tersebut, merekomendasikan produk dari perusahaan tersebut kepada teman dan kerabat dekat sehingga mereka

kembali membeli produk itu dan menjadi loyal terhadap produk perusahaan.

CRM merupakan salah satu metode dalam menjaga hubungan baik antara pelanggan dan perusahaan. Kemajuan teknologi yang cepat memicu CRM berkembang dengan mengadopsi teknologi informasi sebagai landasan utamanya atau yang sering disebut juga E-CRM. Sebagai salah satu solusi dalam menjawab masalah-masalah yang dialami Darul Qur’an (Daqu) Tour & Travel untuk menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan dan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, sebagai media komunikasi efektif untuk berbagai hal yang berhubungan dengan program umroh atau menjadi sumber informasi dalam hal pengetahuan dalam ibadah umroh.

Untuk menjalani komitmen dan mengatasi segala permasalahan, Darul Qur’an (Daqu) Tour & Travel perlu memanfaatkan secara maksimal penggunaan teknologi informasi. Proses pelayanan yang ada perlu ditingkatkan seperti kecepatan dalam pelayanan kepada jamaah (pelanggan), sulitannya jamaah untuk dapat mengajukan keluhan kepada perusahaan. Khususnya mengenai paket tour umroh dan tidak adanya penyediaan informasi fasilitas yang didapat dari paket ibadah yang ditawarkan.

Sebagai salah satu solusi dalam menjawab masalah-masalah tersebut, maka dibuatnya suatu

rancangan CRM berbasis web atau E-CRM bagi perusahaan yang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada calon jamaah, dengan solusi sebagai berikut: Calon jamaah yang ingin mendaftar untuk umroh akan mendapatkan informasi testimoni dari alumni jamaah, semua komplain yang diajukan jamaah akan terdokumentasi dengan baik dan akan segera ditangani berdasarkan Service Level Agreement, guna menuju perbaikan pada perusahaan maka sangat dibutuhkan masukan atau ide dari jamaah berupa kritik dan saran yang disampaikan ke staff yang nantinya akan dimusyawarahkan oleh staff dan atasan perusahaan.

Berdasarkan masalah yang diselesaikan adalah sebagai berikut: (1) Memilih langsung paket umroh ditempat setelah mendaftar memungkinkan calon jamaah tidak dapat memikirkan ulang paket tersebut cocok atau tidak, bahkan memungkinkan terjadinya pembatalan secara sepihak. (2) Perusahaan sulit berkembang karena jarang ada inovasi baru untuk perkembangan perusahaan, tidak ada media penampung kritik saran dari jamaah untuk akan dievaluasi oleh staff demi perbaikan maupun inovasi-inovasi baru yang bersal dari jamaah. (3) Lambatnya proses penanganan komplain, karena dalam penyampaian komplain jamaah hanya melakukannya secara lisan dan penyampaian komplain tidak disimpan oleh perusahaan. (4) Tidak adanya testimoni dari jamaah yang telah berangkat umroh bersama Daqu Tour & Travel yang menyebabkan calon jamaah tidak mengetahui kepuasan jamaah sebelumnya dan ragu untuk menggunakan jasa Daqu Tour & Travel, testimoni juga dapat berguna untuk media promosi.

Tujuan dan manfaat penulisan dalam membuat analisa dan perancangan *Customer Relationship Management* dalam meningkatkan layanan kepada reseller adalah: (1) Analisis sistem yang tepat, yang mampu menjawab permasalahan-permasalahan yang dijabarkan, dengan menggunakan metodologi dan teori-teori yang umum digunakan. (2) Identifikasi pokok permasalahan yang sedang dihadapi Daqu Tour & Travel, khususnya dalam penyelenggaraan perjalanan umroh terutama dalam hal berkomunikasi dan pertukaran informasi. (3) Membuat sebuah rancangan aplikasi Electronic Customer Relationship Management yang dapat menjawab semua kebutuhan dan permasalahan, guna meningkatkan pelayanan. (4)

Memberikan informasi mengenai paket-paket beserta pelayanan fasilitas yang tersedia.

## 2. STUDI LITERATUR

### 2.1 Customer Relationship Management

Menurut [1] CRM adalah sebuah pendekatan untuk membangun dan menjaga hubungan bisnis jangka panjang dengan pelanggannya. Selain itu, sumber lain menjelaskan, CRM menurut [2] merupakan usaha perusahaan untuk mendapatkan dan mempertahankan pelanggan yang berharga. Menurut [3] manfaat CRM adalah:

#### 1) Peningkatan Pendapatan

Aplikasi CRM menyediakan informasi untuk meningkatkan pendapatan dan keuntungan perusahaan. Dengan aplikasi Customer Relationship Management, kita bisa melakukan penjualan dan pelayanan via web sehingga peluang dari penjualan secara global tanpa perlu menyediakan upaya khusus untuk mendukung penjualan dan pelayanan tersebut.

#### 2) Mendorong Loyalitas Pelanggan

Aplikasi CRM memungkinkan perusahaan untuk mendayagunakan informasi dari semua titik kontak dengan pelanggan, apakah itu via web, call center, ataupun lewat karyawan pemasaran dan pelayanan di lapangan. Konsistensi dan aksesibilitas informasi ini memungkinkan penjualan dan pelayanan yang lebih baik dengan berbagi informasi penting mengenai pelanggan itu.

#### 3) Mengurangi Biaya

Dengan kemampuan swalayan dalam penjualan dan pelayanan pelanggan, ada biaya yang bias dikurangi. Misalnya dengan memanfaatkan teknologi web. Aplikasi CRM juga memungkinkan penjualan atau pelayanan dengan biaya lebih murah dalam sebuah skema program pemasaran yang spesifik dan terfokus.

#### 4) Meningkatkan Efisiensi Operasional

Otomasi penjualan dan proses layanan dapat mengurangi risiko turunnya kualitas pelayanan dan mengurangi beban *cash flow* penggunaan Teknologi Web dan Call.

## 2.2 Pengertian UML

Menurut [4] UML (*Unified Modeling Language*) adalah sebuah bahasa pemodelan (*Modeling Language*) untuk menspesifikasikan, memvisualisasikan, membangun dan mendokumentasikan kerangka dari sebuah sistem-sistem perangkat lunak, mengemukakan: "*Unified Modeling Language* adalah metode yang banyak digunakan untuk memvisualisasikan dan mendokumentasikan perangkat lunak dalam mendesain sistem".

#### 1) Use Case Diagram

Menurut [5], "*Use Case Diagram* bersifat statis, yang memperlihatkan himpunan Use Case dan aktor-aktor (suatu jenis khusus dari kelas) dan menggambarkan apa saja aktifitas yang dilakukan oleh suatu sistem dari sudut pandang pengamatan luar".

#### 2) Activity Diagram

Menurut [6] *Activity Diagram* adalah teknik untuk mendeskripsikan logika procedural, proses bisnis dan aliran kerja dalam banyak kasus. *Activity Diagram* juga dapat menggambarkan proses paralel yang mungkin terjadi pada beberapa eksekusi".

Oleh karena itu Activity diagram tidak menggambarkan behavior internal sebuah sistem (dan interaksi antar subsistem) secara eksak, tetapi lebih menggambarkan proses-proses dan jalur-jalur aktivitas dari level atas secara umum.

Menggambarkan proses bisnis dan urutan aktivitas dalam sebuah proses. Dipakai pada business modeling untuk memperlihatkan urutan aktivitas proses bisnis.

### 3) *Entity Relationship Diagram (ERD)*

Menurut [7], "ERD merupakan suatu model untuk menjelaskan hubungan antar data dalam basis data berdasarkan objek-objek dasar yang sering kita jumpai dalam aktifitas". ERD digunakan untuk menjelaskan hubungan antar data dalam basis data kepada pengguna secara logis.

## 2.3 Pengertian Umroh

Umroh menurut bahasa berarti menuju suatu tempat, mendatangi sesuatu atau seseorang atau mengunjunginya dengan berulang-ulang. Menurut istilah syariat, umrah berarti menyenagaja mengunjungi kabah dengan niat untuk beribadah pada waktu tertentu, dengan syarat-syarat tertentu dan dengan tata cara tertentu.

Menurut [8], umroh adalah salah satu kegiatan ibadah dalam agama Islam. Hampir mirip dengan ibadah Haji, ibadah ini dilaksanakan dengan cara melakukan beberapa ritual ibadah di kota suci Mekkah khususnya di Masjidil Haram.

## 2.4 Penelitian Sebelumnya

Berikut ini merupakan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

Berdasarkan penelitian sejenis yang dilakukan oleh [9], dalam penelitiannya menerangkan bahwa permasalahan mendapatkan calon jamaah yang baru disebabkan target pangsa pasar yang masih bersifat umum. Hal ini mengakibatkan calon jamaah yang baru sering kali mendapatkan informasi tentang Rabbani Tour hanya dari alumni jamaah sebelumnya, sehingga tidak langsung mendapatkan informasi melalui Rabbani Tour. Sedangkan permasalahan mempertahankan alumni jamaah untuk kembali umrah bersama Rabbani Tour disebabkan oleh paket umrah yang ditawarkan biasanya hanya berdasarkan paket yang sudah ditawarkan oleh Rabbani Tour sebelumnya sehingga alumni jamaah hanya tinggal menerima paket yang sudah ada saja. Hal ini mengakibatkan paket umrah yang tidak dipilih oleh alumni jamaah hanya menjadi sebuah daftar penawaran saja.

Berdasarkan penelitian sejenis yang dilakukan oleh [10], dalam penelitian ini menerangkan bahwa permasalahan saat ini sebagian besar perusahaan travel masih menggunakan sistem lama untuk mencatat hasil transaksi dan pengolahan datanya masih dalam bentuk manual sehingga dengan sistem yang lama dapat memerlukan waktu yang relatif lama dan lambat. Pada sistem lama perusahaan masih menggunakan sistem pengolahan data dengan menggunakan sistem berupa microsof exel maupun microsof word oleh sebab itu tidak dapat melakukan hubungan secara terus-menerus kepada pelanggan.

Hal ini menimbulkan masalah dikarenakan pelanggan tidak dapat membantu pemasaran produk yang dimiliki perusahaan, dan akhirnya terjadi penurunan penghasilan dari perusahaan.

## 3. ANALISA SISTEM BERJALAN

### 3.1 Korelasi Masalah dan Solusi

- 1) Permasalahannya yaitu Ketika memilih langsung umroh ditempat setelah mendaftar memungkinkan calon jamaah tidak dapat memikirkan ulang paket tersebut cocok atau tidak, bahkan akan memungkinkan terjadinya pembatalan secara sepihak. Dengan solusi Menyediakan fitur pemilihan paket umroh online.
- 2) Permasalahannya yaitu Perusahaan sulit berkembang karena jarang ada inovasi baru untuk perkembangan perusahaan, tidak ada media penampung kritik saran dari jamaah untuk akan dievaluasi oleh staff demi perbaikan maupun inovasi-inovasi baru yang bersal dari jamaah. Dengan solusi adanya fitur untuk mengajukan masalah yang bersangkutan terhadap pelayanan jamaah dan ditangani segera.
- 3) Permasalahan yaitu Lambatnya proses penanganan komplain, karena dalam penyampaian komplain jamaah hanya melakukannya secara lisan dan penyampaian komplain tidak disimpan oleh perusahaan. Dengan solusi adanya fitur untuk mengajukan masalah yang bersangkutan terhadap pelayanan jamaah dan ditangani segera.
- 4) Permasalahannya yaitu Tidak adanya testimoni dari jamaah yang telah berangkat umroh bersama Daqu Tour & Travel yang menyebabkan calon jamaah tidak mengetahui kepuasan jamaah sebelumnya dan ragu untuk menggunakan jasa Daqu Tour & Travel, testimoni juga dapat berguna untuk media promosi. Dengan solusi Adanya fitur penyampaian testimoni yang akan diisi oleh jamaah yang sudah menggunakan jasa perusahaan, sebagai media promosi untuk daya tarik calon jamaah baru.

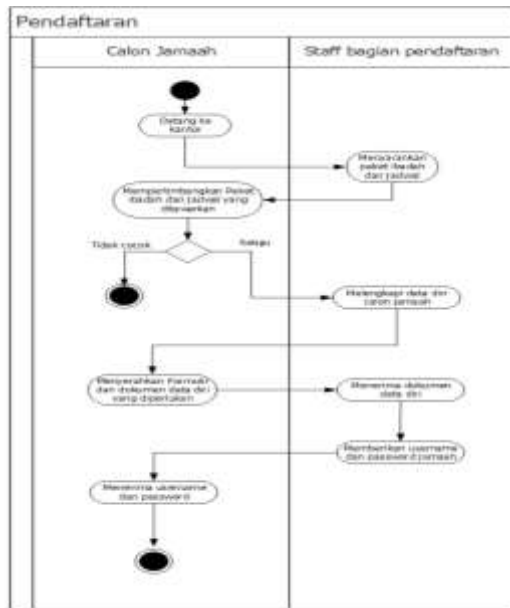
### 3.2 *Activity Diagram*

*Activity diagram* menggambarkan *workflow* (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem ataupun proses bisnis.

#### 1) **Proses Pendaftaran**

Calon jamaah dapat melakukan pendaftaran dengan datang lalu konsultasi terlebih dahulu kepada staff bagian pendaftaran, kemudian staff pendaftaran menyarankan paket ibadah dan jadwal yang cocok untuk calon jamaah. Jika cocok staff bagian pendaftaran akan mengentry data jamaah dan jamaah harus melengkapi dokumen data diri demi kelengkapan data untuk pendaftaran. Lalu staff bagian pendaftaran memberikan username dan password kepada jamaah agar jamaah dapat

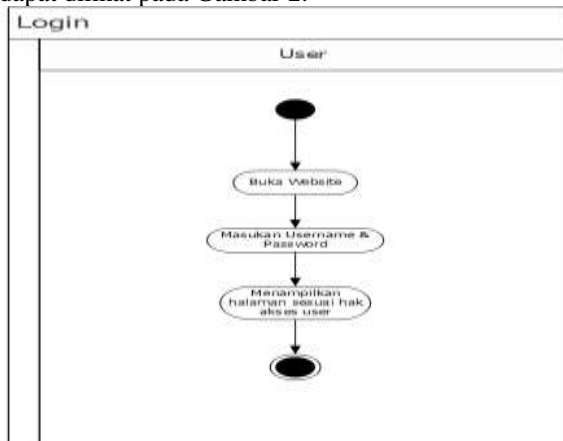
mengakses web perusahaan. Dalam kasus ini jamaah dapat langsung memilih paket umroh yang disediakan melalui staff atau dapat memilih sendiri di web perusahaan. Proses pendaftaran dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Activity Diagram Pendaftaran

2) Proses Login

Pada Activity Diagram login, User yang sudah mempunyai username dan password dapat melakukan login. User masuk ke dalam sistem lalu memasukkan username dan password. Proses login dapat dilihat pada Gambar 2.

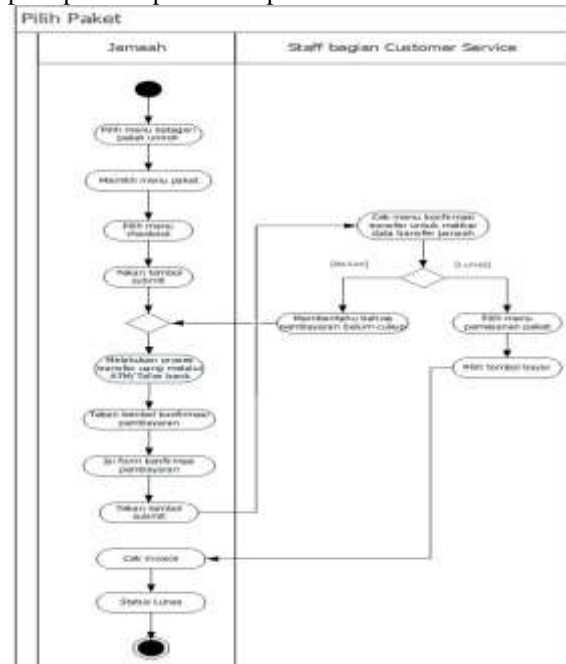


Gambar 2. Activity Diagram Login

3) Proses Pilih Paket

Di Activity Diagram Pilih Paket dimulai dari jamaah memilih paket dengan pilih menu kategori paket umroh lalu pilih paket yang diinginkan, jika sudah pilih menu checkout kemudian tekan tombol submit. Jamaah akan melakukan proses transfer uang melalui ATM atau teller bank dan melakukan konfirmasi pembayaran dengan mengisi form konfirmasi pembayaran lalu tekan submit. Staff akan mengecek menu konfirmasi transfer untuk melihat data transfer jamaah, jika lunas staff pilih menu

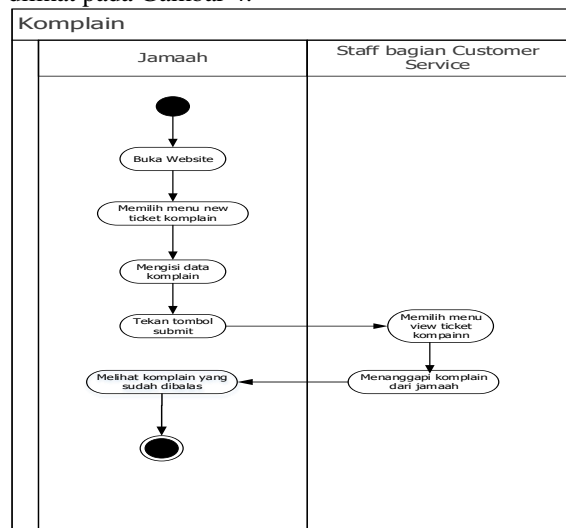
pemesanan paket dan tekan tombol bayar. Kofirmasi telah selesai dan jamaah dapat mengecek invoice yang statusnya sudah berubah menjadi lunas. Proses pilih paket dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Activity Diagram Pilih Paket

4) Proses Komplain

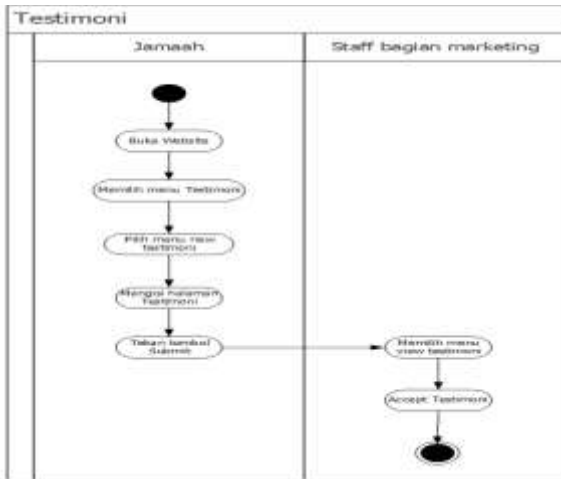
Di Activity Diagram Komplain dimulai dengan jamaah mengunjungi web lalu memilih menu new ticket komplain, setelah itu jamaah mengisi data komplain dengan lengkap dengan bahasa yang dimengerti. Langkah selanjutnya jamaah akan menekan tombol submit untuk mengirimkan komplainnya, lalu staff bagian Customer Service yang menanggapi komplain tersebut. Data komplain yang tersimpan ke dalam database bisa dilihat dan diresolusi data komplain oleh staff Customer Service, jamaah dapat melihat komplain yang dia sampaikan pada menu view ticket komplain sudah ditangani maupun belum diangani. Proses komplain dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Activity Diagram Komplain

**5) Proses Testimoni**

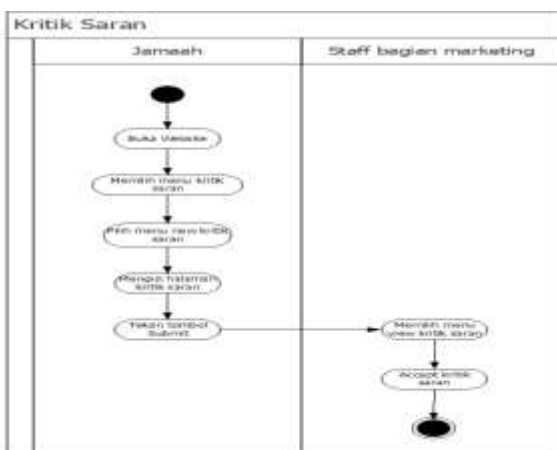
Pada *Activity Diagram* Testimoni, jamaah masuk ke dalam website lalu memilih menu testimoni dan selanjutnya tekan tombol new testimoni. Kemudian Jamaah akan mengisi data testimoni lalu menyimpannya. Data testimoni yang telah tersimpan ke dalam database bisa dilihat oleh *staff* dan bisa *accept* testimoni, proses *accept* testimoni ini berisi mengenai data testimoni jamaah yang telah masuk ke dalam database yang berhak dipublikasi. Data testimoni yang telah diaccept dapat dilihat oleh jamaah. Proses testimoni dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 5. Activity Diagram Testimoni

**6) Proses Kritik Saran**

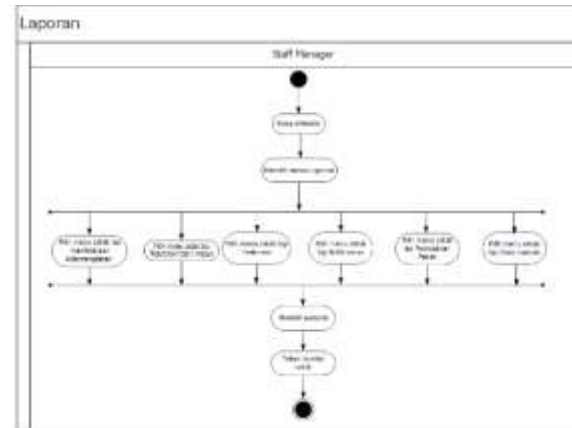
*Activity Diagram* Kritik Saran dimulai dari jamaah masuk ke dalam website lalu memilih menu kritik saran dan selanjutnya tekan tombol new kritik saran. Kemudian jamaah akan mengisi data kritik saran lalu menyimpannya. Data kritik saran yang telah tersimpan ke dalam database bisa dilihat oleh *staff* dan bisa *accept* kritik saran, proses *accept* kritik saran ini berisi mengenai data kritik saran jamaah yang telah masuk ke dalam database yang nantinya akan dimusyawarahkan oleh *staff* demi perbaikan dan perkembangan perusahaan. Proses kritik saran dapat dilihat pada Gambar 6.



Gambar 6. Activity Diagram Kritik Saran

**7) Proses Laporan**

Pada *Activity Diagram* Laporan, user dapat memilih menu laporan dan memilih mencetak laporan yang terdiri dari laporan manifest per keberangkatan, laporan komplain masuk, laporan testimoni, laporan kritik saran, laporan pemesanan paket, laporan data jamaah. Dalam laporan tersebut *staff* bagian Manager, *staff* bagian Customer service dan manager dapat memilih periode sesuai dengan yang diinginkan. Selanjutnya user dapat menekan tombol cetak untuk dapat melihat dan mencetak laporannya. Proses laporan dapat dilihat pada Gambar 7.



Gambar 7. Activity Diagram Laporan

**4. HASIL PEMBAHASAN**

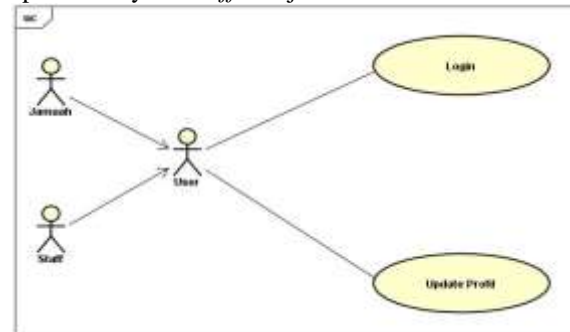
Hasil dari pengembangan model CRM dijelaskan dengan *Use Case Diagram* dan ERD.

**4.1 Use Case Diagram**

*Use Case Diagram* menggambarkan sebuah interaksi antara *actor* dengan sistem. *Use Case Diagram* yang dibuat oleh penulis disesuaikan dengan identifikasi kebutuhan yang di buat pada tahapan sebelumnya.

**1) Use Case Diagram Package Account**

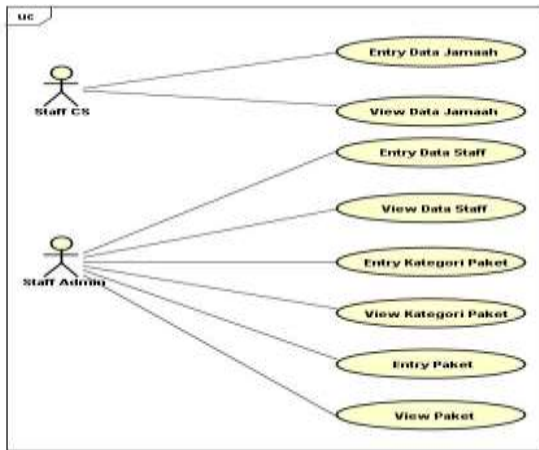
Pada *Use Case Diagram Package Account* terdapat update profil dan login. adapun *actor* pada *use case diagram account* adalah *user* yang memiliki spesifikasi yaitu *staff* dan jamaah.



Gambar 8. Use Case Diagram Package Account

**2) Use Case Diagram Package Master**

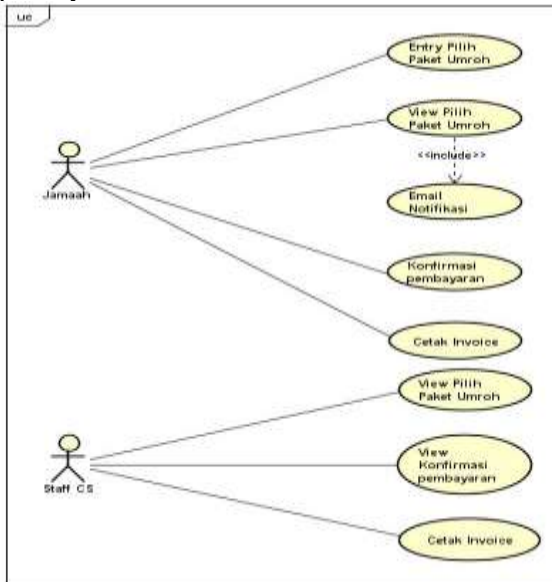
Pada *Use Case Diagram Package Master* terdapat *entry* data jamaah, *view* data jamaah, *view* data *staff*, *entry* data *staff*, *entry* kategori paket, *view* kategori paket, *entry* paket dan *view* paket.



Gambar 9. Use Case Diagram Package Master

3) Use Case Diagram Package Transaksi

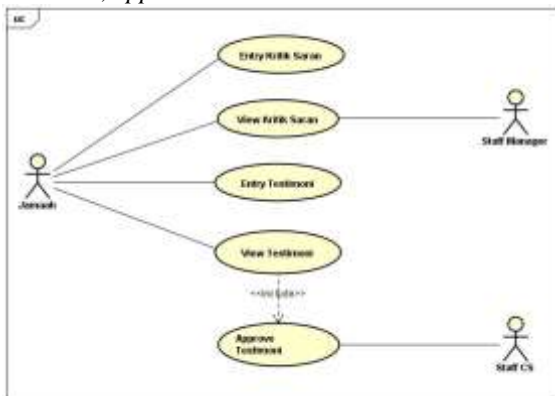
Pada Use Case Diagram Package Transaksi terdapat entry pilih paket umroh, view pilih paket umroh, konfirmasi pembayaran, view konfirmasi pembayaran dan cetak invoice.



Gambar 10. Use Case Diagram Package Transaksi

4) Use Case Diagram Package Masukan

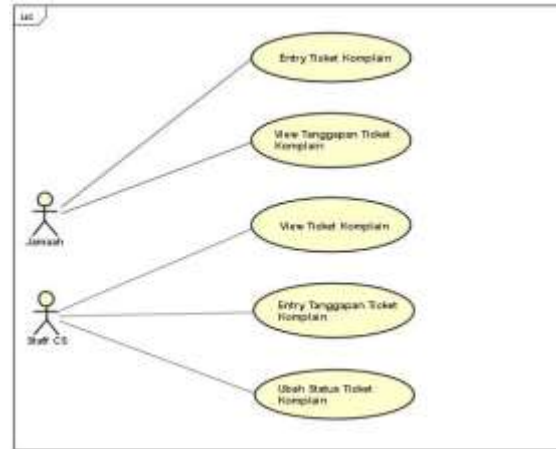
Pada Use Case Diagram Package Masukan terdapat entry kritik saran, entry testimoni, view testimoni, approve testimoni dan view kritik saran.



Gambar 11. Use Case Diagram Package Masukan

5) Use Case Diagram Package Komplain

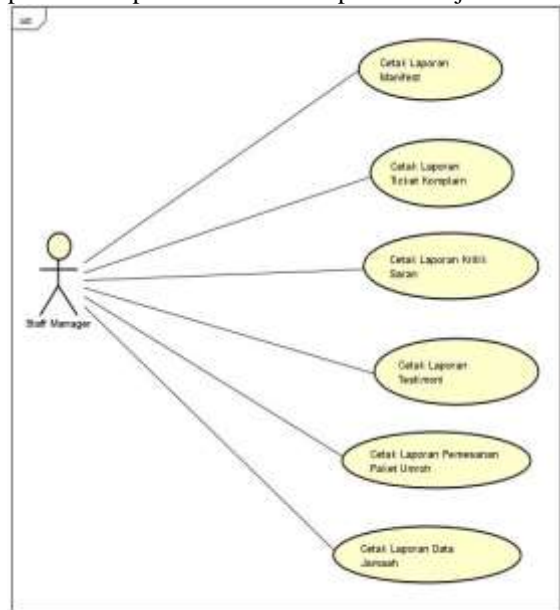
Pada Use Case Diagram Package Komplain terdapat entry ticket komplain, view tanggapan ticket komplain, view ticket komplain, entry tanggapan ticket komplain dan ubah status ticket komplain.



Gambar 12. Use Case Diagram Package Komplain

6) Use Case Diagram Package Laporan

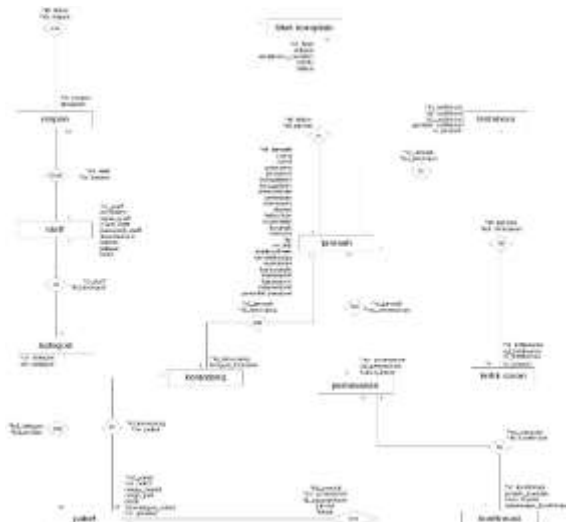
Pada Use Case Diagram Package Laporan terdapat laporan manifest, laporan ticket komplain, laporan kritik saran, laporan testimoni, laporan pemesanan paket umroh dan laporan data jamaah.



Gambar 13. Use Case Diagram Package Laporan

4.2 Entity Relationship Diagram (ERD)

Dari hasil pemodelan sistem diatas, dapat dibuat model data yang diusulkan. Dalam pemodelan, penulis menggunakan ERD. ERD adalah teknik pemodelan data yang dapat membantu mendefinisikan proses bisnis dan dapat digunakan sebagai relational database. ERD yang terbentuk adalah sebagai berikut:



Gambar 14. ERD Travel dan Umroh

Berdasarkan Gambar 14, dapat dijelaskan entitas yang terbentuk sebanyak 11 entitas. Entitas mempunyai hubungan yang terdiri dari Jamaah dan Pemesanan dengan hubungan untuk memesan paket umroh yang disediakan. Pemesanan dan Paket dengan hubungan dari pesanan tersedia paket-paket yang ditawarkan perusahaan. Pemesanan dan Konfirmasi dengan hubungan untuk mengkonfirmasi pesanan yang dipesan oleh jamaah. Paket dan Keranjang dengan hubungan menampung sementara paket yang dipilih sebelum dibayar. Staff dan Kategori dengan hubungan membuat kategori paket. Kategori dan Paket dengan hubungan di dalam kategori paket terdapat paket-paket ibadah yang ditawarkan, lalu ada Jamaah dan Tiket Komplain dengan hubungan pengaduan keluhan yang akan segera ditangani, lalu ada Tiket Komplain dan Respon dengan hubungan isi tanggapan atas Komplain yang diajukan, lalu ada Staff dan Respon dengan hubungan mengisi tanggapan komplain, lalu ada jamaah dan testimoni dengan hubungan mengisi testimoni setelah melaksanakan kegiatan umroh, lalu ada Jamaah dan Kritik Saran dengan hubungan dapat mengajukan masukan-masukan untuk memperbaiki kinerja perusahaan.

## 5. KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian dengan melakukan analisa sistem yang sedang berjalan dan solusi pemecahan masalah yang ditawarkan, maka dapat ditarik kesimpulan, sebagai berikut: (1) Dengan diterapkan metode CRM (CRM) diharapkan dapat mempertahankan loyalitas Jamaah yang sudah menggunakan jasa Daqu tour and travel dengan menunaikan ibadah umroh dan haji kembali menggunakan jasa Daqu Tour and Travel. (2) Kesalahan-kesalahan yang disebabkan pelayanan oleh perusahaan dapat menjadi masukan untuk perkembangan dan perbaikan perusahaan. (3) Diharapkan kesetiaan jamaah terhadap perusahaan berdampak baik seperti merekomendasikan ke kerabat dan teman-teman jamaah. Dengan adanya

testimonial, *reseller* dapat mengetahui kepuasan *reseller* lain sehingga dapat mendapatkan *reseller* baru dan mempertahankan *reseller* lama. (4) Dengan diterapkan metode CRM (CRM) diharapkan dapat membantu Daqu tour and travel bersanding dengan jasa perusahaan Tour and Travel Umroh lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Chaffey, Dave. 2009. *E-Business and E-Commerce Management*. 4<sup>th</sup> Edition. Prentice Hall, Inc. New Jersey.
- [2] Turban, E. et al. 2008. 'Electronic Commerce: a managerial perspective 2008', *Commerce a Managerial Perspective* (fifth ed., pp. 1–53. doi: 10.1016/j.ijinfomgt. 2004. 02.002.
- [3] Widjaja, Amin. 2008. *Dasar-dasar CRM (CRM)*. Jakarta: Harvarindo.
- [4] Rosenblatt. 2012. *Unified Modeling Language (UML)*. Course.
- [5] Widodo, P. P. dan Herlawati, 2011. *Menggunakan UML (Unified Modelling Language)*. Bandung: Informatika.
- [6] Yasin, Verdi. 2012. *Rekayasa Perangkat Lunak Berorientasi Objek: Pemodelan, Arsitektur dan Perancangan*. Bogor: Mitra Waca Media
- [7] Sutanta, Edhy. 2011. *Basis Data Dalam Tinjauan Konseptual*. Yogyakarta: Andi Offset
- [8] Al-Buqha, Muhammad. 2002. *Pokok-pokok Ajaran Islam Syarah Arbain Nawawiyah*. Jakarta: Robbani Press.
- [9] Anwar, Saeful. 2017. Penentuan Pangsa Pasar dan Paket Umrah Dengan Pendekatan Customer Relationship Management (CRM) Pada PT Rabbani Semesta Utama.
- [10] Sugiarni, dkk. 2015. Implementasi CRM (customer Relationship Management) Pada Sistem Informasi Travel X Berbasis Web. Denpasar.
- [11] Umam, Chairul. 2002. *Fiqh untuk Madrasah Aliyah GBPP 2002*. Kudus: Menara Kudus.