

**SISTEM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
PADA PROSES BISNIS HAJI DAN UMROH**



Disusun Oleh:

N a m a : Falih Basman Mubarok
NIM : 18523196

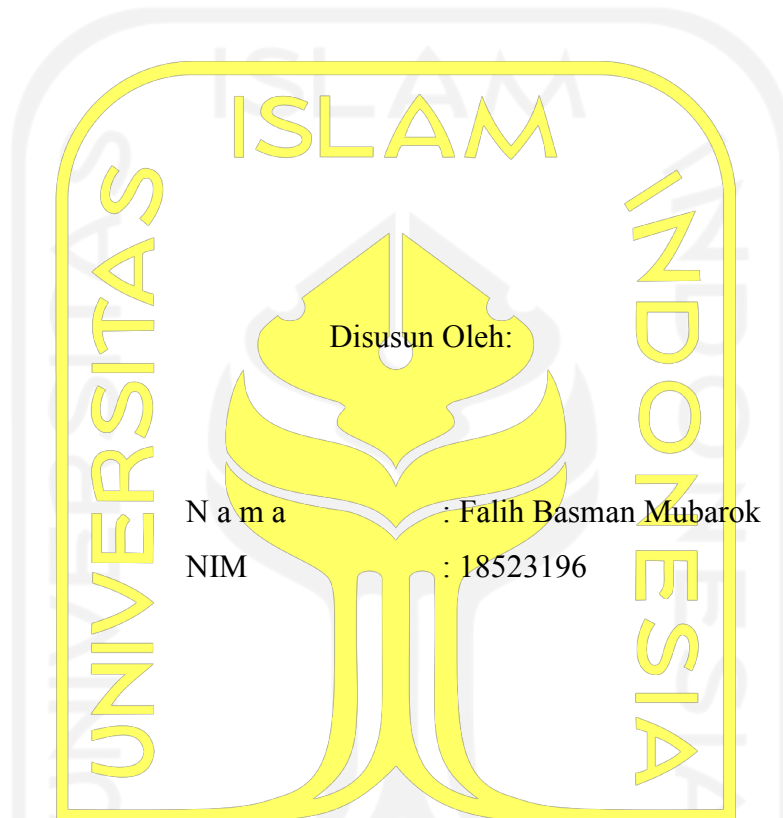
**PROGRAM STUDI INFORMATIKA – PROGRAM SARJANA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

2022

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING

**SISTEM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
PADA PROSES BISNIS HAJI DAN UMROH**

TUGAS AKHIR



N a m a : Falih Basman Mubarak
NIM : 18523196

الجامعة الإسلامية
Yogyakarta, 14 Juli 2022

Pembimbing,

(Hari Setaji, S.Kom., M.Eng.)

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

**SISTEM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
PADA PROSES BISNIS HAJI DAN UMROH**

TUGAS AKHIR

Telah dipertahankan di depan sidang penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer dari Program Studi Informatika – Program Sarjana di Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta, 01 Agustus 2022

Tim Penguji

Hari Setiaji, S.Kom., M.Eng.

Anggota 1

Izzati Muhimmah, S.T., M.Sc., Ph.D.

Anggota 2

Dr. Mukhammad A Setiawan, S.T., M.Sc.,
Ph.D.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Informatika – Program Sarjana

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia



(Dr. Raden Teduh Dirgahayu, ST., M.Sc.)

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Falih Basman Mubarok

NIM : 18523196

Tugas akhir dengan judul:

**SISTEM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
PADA PROSES BISNIS HAJI DAN UMROH**

Menyatakan bahwa seluruh komponen dan isi dalam tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari terbukti ada beberapa bagian dari karya ini adalah bukan hasil karya sendiri, tugas akhir yang diajukan sebagai hasil karya sendiri ini siap ditarik kembali dan siap menanggung risiko dan konsekuensi apapun.

Demikian surat pernyataan ini dibuat, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 14 Juli 2022



(Falih Basman Mubarok)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini saya persembahkan untuk diri saya dan orang yang saya cintai. Terimakasih atas semua support nya dan semoga keberkahan selalu ada di sekeliling kita.



HALAMAN MOTO

“Berpikirlah positif, tidak peduli seberapa keras kehidupanmu”

(Ali bin Abi Thalib)

“Bertakwalah pada Allah semampu kalian.”

(QS. At Taghabun: 16).

“Mending dilakoni sending sending timbang ora dilakoni babarblas”

(Falih Basman Mubarak)



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul “Sistem Customer Relationship Management Pada Proses Bisnis Haji Dan Umroh” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Studi Informatika - Program Sarjana Fakultas Teknologi Industri di Universitas Islam Indonesia dan memperoleh gelar sarjana(S1). Shalawat serta salam tidak lupa dicurahkan kepada Rasulullah SAW.

Saya sebagai penulis sadar bahwa laporan tugas akhir ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya dukungan, nasehat, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang terlibat, terutama kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan kesehatan, rezeki, nikmat, dan kesempatan, agar penulis mampu menyelesaikan laporan tugas akhir ini
2. Keluarga SYAHAFANISA terutama kedua orang tua yang telah membesarkan saya dan selalu membimbing saya sehingga saya bisa menempuh pendidikan sarjana, serta doa yang selalu menyertai saya dalam kehidupan sehari-hari
3. Bapak Dr. Raden Teduh Dirgahayu, ST., M.Sc. selaku Kaprodi Informatika – Program Sarjana Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Hari Setiaji, S.Kom., M.Eng. sebagai dosen pembimbing tugas akhir. Terima kasih karena selalu membimbing, memberikan saran dan nasehat, serta dukungan untuk menyelesaikan tugas akhir yang saya tempuh
5. Seluruh civitas akademik, khususnya Jurusan Informatika Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia yang telah membantu pelaksanaan perkuliahan yang selama ini saya tempuh.
6. Teman-teman selaku anggota tim Islamic Vibes, yaitu Kurnia Edo Susandro, Irfanda Naufal Ghifari, Mochamad Daffa Falachul Adkha, Fachry Wirawan Priyanto, Hendra Dharmawan, karena telah bersama-sama menempuh susah dan senang dalam pengerjaan tugas akhir ini.
7. Teman-teman seperkumpulan, terutama seluruh warga baik yang domisili tetap maupun pendatang dari istana OMAH BINER yang selalu memberikan dukungan, nasehat, dan canda tawa selama ini.
8. Febby Kurniawan yang sudah sering membantu dalam pembuatan sistem Islamic vibes.
9. Seluruh teman-teman seangkatan yaitu INSIGHT informatika 2018 yang sudah membantu dalam melewati berbagai kesulitan selama masa perkuliahan.

10. Seluruh pihak yang tidak bisa dituliskan tapi senantiasa mendukung secara langsung baik tidak langsung.
11. Shafa Marchiana yang sudah mau menunggu, bersabar, dan mendukung saya dalam proses pembuatan tugas akhir ini.
12. Seluruh teman-teman Bukan Sirkel Biasa, yaitu Hartono Liece, Socha P Pradypta, Agip Anggara, Fazry Jalil, Naufal Faruq Abdullah, Agip Anggara, Fransisco Seccio Brenard Thorion, dan Risky Aditya yang sudah mensupport saya selama ini.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini sangat jauh dari kata sempurna, dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan pengalaman. Oleh sebab itu, saya sebagai penulis menerima segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak. Semoga laporan tugas akhir ini berguna untuk semua pihak.

Yogyakarta, 14 Juli 2022



(Falih Basman Mubarak)

الجامعة الإسلامية
الابستد الاندو

SARI

Tersendatnya bisnis umroh dan haji di saat pandemic membuat bisnis ini meredup, tidak sedikit perusahaan travel haji dan umroh yang terpaksa gulung tikar akibat tidak adanya aktivitas ibadah haji dan umroh dari negara Indonesia. Padahal data yang diperoleh dari AMPHURI dalam satu tahun setidaknya ada 1.005.806 jamaah yang berangkat menuju tanah suci untuk melaksanakan baik ibadah haji maupun umroh. Potensi adanya peningkatan jumlah jamaah yang akan melaksanakan ibadah haji dan umroh menjadikan semakin ketatnya persaingan bisnis di pasar, salah satu faktor yang berpengaruh bagi agen dalam menjaring calon jamaah adalah kurangnya informasi mengenai track record dari agen sehingga agen kesulitan dalam mendapat kepercayaan dari calon jamaah..

Islamic vibes hadir untuk memberikan solusi bagi para agen travel haji dan umroh selain untuk membantu dalam mengelola jamaah saat nanti ibadah umroh dan haji sudah diperbolehkan Islamic vibes juga hadir untuk membantu agen dalam memasarkan produknya menggunakan konsep CRM operasional. Dibangunnya CRM dengan menerapkan AIDA model yaitu *awareness, interest, desire, dan Action* menjadikan konsep ini semakin berfokus pada konsumen dimana produk Islamic Vibes dirancang untuk membantu para agen dalam memberikan pelayanan penjualan produk paket ibadah haji dan umroh agar semakin luas pasarnya sehingga ledakan pelanggan yang sangat besar ini mampu ditampung dengan baik oleh agen travel haji dan umroh.

Hasil dari pengembangan ini adalah sebuah website Islamic Vibes dengan *layout desktop*. Islamic Vibes memiliki fitur pemasaran produk agen haji dan umroh, kustomisasi paket, dan layanan informasi haji dan umroh. Pengujian yang dilakukan menggunakan metode *user acceptance testing* yang diujikan kepada para calon pengguna dan menghasilkan nilai presentasi lebih dari 80% yang berarti pengujian menghasilkan nilai yang memuaskan dan produk ini berpotensi untuk diterima dengan baik dipasar.

Kata kunci: CRM, Haji dan Umroh, Penjualan, Operasional, Pendataan, Jamaah.

GLOSARIUM

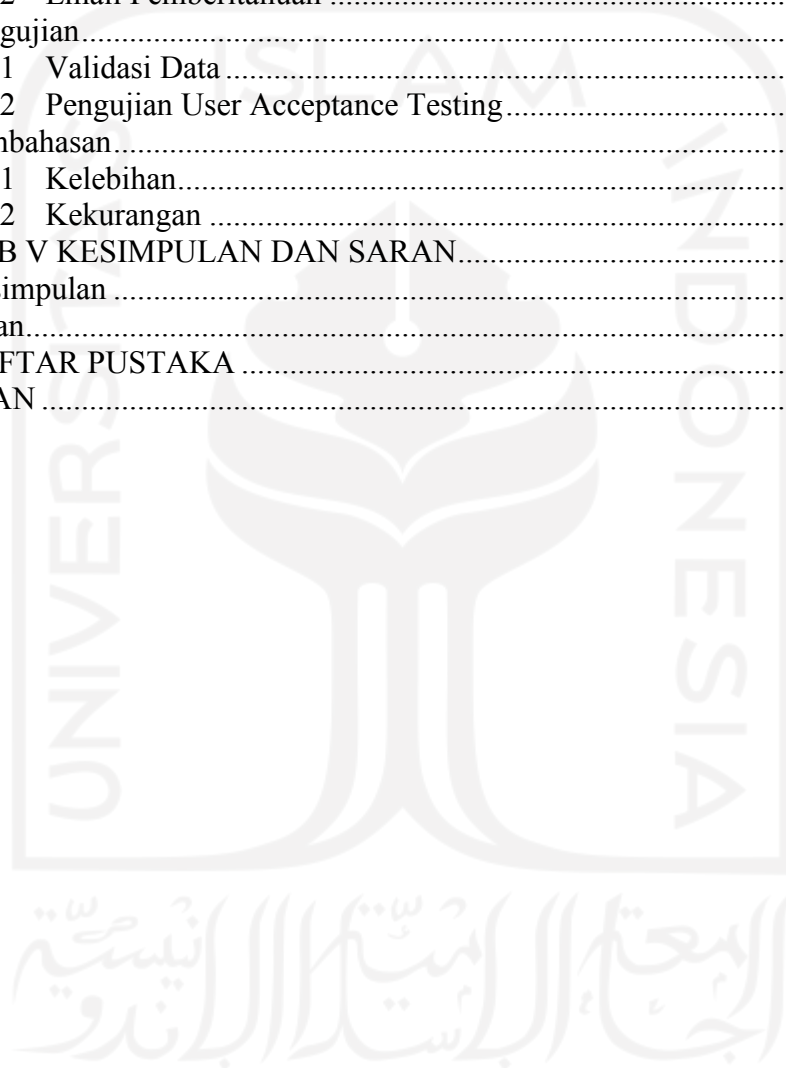
- Customer Relationship Management Hubungan Antar Pelanggan.
Islamic Vibes Startup penyedia sistem agen haji dan umroh berbasis web.
Prototype Rancangan Antarmuka.
Startup Perusahaan rintisan
Marketing Funnel Tahapan yang dilalui oleh pelanggan sebelum melakukan pembelian.



DAFTAR ISI

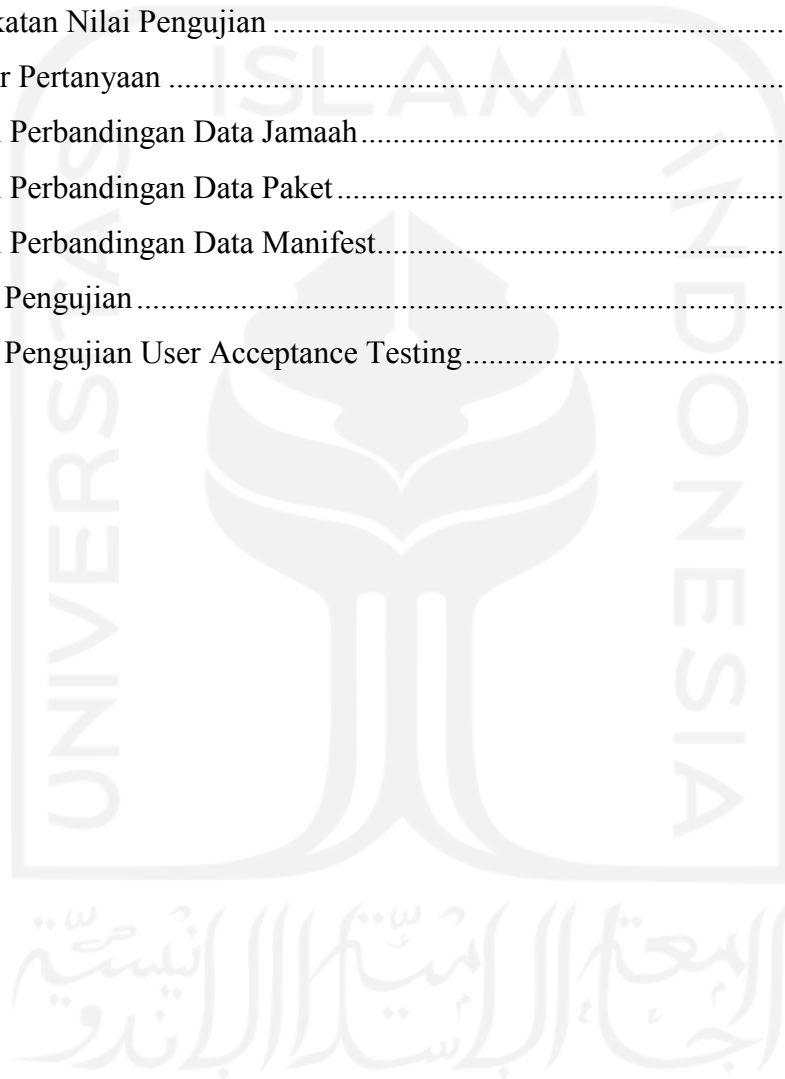
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
SARI	ix
GLOSARIUM	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	17
1.1 Latar Belakang Masalah	17
1.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Tujuan	18
1.4 Batasan Masalah	18
1.5 Manfaat	18
1.6 Metode Penelitian	19
1.7 Sistematika Penulisan	20
BAB II KAJIAN PUSTAKA	22
2.1 Customer Relationship Management (CRM)	22
2.1.1 Definisi CRM	22
2.1.2 Penerapan CRM Pada Perusahaan Bonafit	23
2.1.3 CRM pada proses bisnis haji dan umroh	24
2.2 <i>Business Process Modelling Notation</i> (BPMN)	24
2.3 <i>Unified Modelling Language</i> (UML)	24
2.3.1 <i>Usecase Diagram</i>	24
2.3.2 <i>Activity Diagram</i>	25
2.4 Website	25
2.5 Marketing Funnel	25
2.5.1 Definisi Marketing Funnel	25
2.5.2 Perbandingan marketing funnel	26
2.6 Islamic Vibes	27
2.6.1 Profile Islamic Vibes	27
2.6.2 Aktivitas Perintisan Bisnis	28
2.7 Penelitian Sebelumnya	29
BAB III ANALISIS DAN RANCANGAN	31
3.1 <i>Business Process Modelling Notation</i> (BPMN)	31
3.2 Analisis Kebutuhan	32
3.2.1 Analisis Kebutuhan Jamaah	32
3.2.2 Analisis Kebutuhan Sistem	32
3.2.3 Analisis Kebutuhan Agen	33
3.3 <i>Usecase Diagram</i>	33
3.4 <i>Acticity Diagram</i>	36
3.5 <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD)	42
3.6 Rancangan Antarmuka	43

3.7	Rancangan Konsep CRM Menggunakan Metode AIDA.....	53
3.7.1	<i>Awareness</i>	53
3.7.2	Interest dan Desire.....	53
3.8	Rancangan Pengujian.....	53
	BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1	Implementasi.....	55
4.1.1	Implementasi Rancangan Antarmuka.....	55
4.1.2	Basis Data.....	67
4.2	Implementasi Rancangan Konsep CRM.....	71
4.2.1	Testimoni Jamaah.....	71
4.2.2	Email Pemberitahuan.....	73
4.3	Pengujian.....	73
4.3.1	Validasi Data.....	73
4.3.2	Pengujian User Acceptance Testing.....	75
4.4	Pembahasan.....	78
4.4.1	Kelebihan.....	78
4.4.2	Kekurangan.....	78
	BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1	Kesimpulan.....	79
5.2	Saran.....	79
	DAFTAR PUSTAKA	80
	LAMPIRAN	81



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan	26
Tabel 2. 2 Nama Anggota	28
Tabel 3. 1 Kebutuhan Jamaah	32
Tabel 3. 2 Kebutuhan Sistem	32
Tabel 3. 3 Kebutuhan Agen	33
Tabel 3. 4 Tingkatan Nilai Pengujian	54
Tabel 3. 5 Daftar Pertanyaan	54
Tabel 4. 1 Tabel Perbandingan Data Jamaah	73
Tabel 4. 2 Tabel Perbandingan Data Paket	74
Tabel 4. 3 Tabel Perbandingan Data Manifest	74
Tabel 4. 4 Hasil Pengujian	75
Tabel 4. 5 Hasil Pengujian User Acceptance Testing	75



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Metode AIDA Sumber : (infodigitalmarket.com).....	25
Gambar 3. 1 BPNM Islamic Vibes	31
Gambar 3. 2 <i>Usecase Diagram</i>	34
Gambar 3. 3 <i>Activity Diagram</i> Melihat Paket Ibadah Umroh Atau Haji.....	36
Gambar 3. 4 <i>Activity Diagram</i> Melihat Transaksi	37
Gambar 3. 5 <i>Activity Diagram</i> Membuat Booking Paket Ibadah Haji Atau Umroh	38
Gambar 3. 6 <i>Activity Diagram</i> Kelola Paket Ibadah Umroh Atau Haji.....	39
Gambar 3. 7 <i>Activity Diagram</i> Kelola Data Jamaah.....	40
Gambar 3. 8 <i>Activity Diagram</i> Kelola Data Transaksi	41
Gambar 3. 9 <i>Activity Diagram</i> Melihat Laporan	42
Gambar 3. 10 <i>Entity Relationship Diagram</i>	43
Gambar 3. 11 <i>Prototype</i> Halaman Landing Page	44
Gambar 3. 12 <i>Prototype</i> Halaman About Us	45
Gambar 3. 13 <i>Prototype</i> Halaman Paket Umroh	45
Gambar 3. 14 <i>Prototype</i> Halaman Paket Umroh	45
Gambar 3. 15 <i>Prototype</i> Halaman Gallery	46
Gambar 3. 16 <i>Prototype</i> Halaman Lihat Paket	46
Gambar 3. 17 <i>Prototype</i> Halaman Pesananku	47
Gambar 3. 18 <i>Prototype</i> Halaman Detail Pesanan.....	47
Gambar 3. 19 <i>Prototype</i> Halaman Daftar Jamaah	48
Gambar 3. 20 <i>Prototype</i> Halaman Profile Jamaah.....	48
Gambar 3. 21 <i>Prototype</i> Halaman Login.....	49
Gambar 3. 22 <i>Prototype</i> Halaman Daftar Akun	49
Gambar 3. 23 <i>Prototype</i> Halaman Dashboard Utama	49
Gambar 3. 24 <i>Prototype</i> Halaman Data Jamaah.....	50
Gambar 3. 25 <i>Prototype</i> Halaman Tambah Data Jamaah.....	50
Gambar 3. 26 <i>Prototype</i> Halaman Data Paket	50
Gambar 3. 27 <i>Prototype</i> Halaman Tambah Paket	50
Gambar 3. 28 <i>Prototype</i> Halaman Dashboard Profile	51
Gambar 3. 29 <i>Prototype</i> Halaman Dashboard Laporan Data Jamaah	51
Gambar 3. 30 <i>Prototype</i> Halaman Dashboard Laporan Data Transaksi.....	52
Gambar 3. 31 <i>Prototype</i> Halaman Dashboard Laporan Data Manifest.....	52

Gambar 4. 1 Halaman Landing Page (1)	55
Gambar 4. 2 Halaman Landing Page (2)	55
Gambar 4. 3 Halaman Landing Page (3)	55
Gambar 4. 4 Halaman Landing Page (4)	55
Gambar 4. 5 Halaman Landing Page (5)	56
Gambar 4. 6 Halaman Daftar Jamaah (1)	56
Gambar 4. 7 Halaman Daftar jamaah (2).....	56
Gambar 4. 8 Halaman Pesananku	57
Gambar 4. 9 Bukti Transaksi	57
Gambar 4. 10 Halaman Detail Pesanan	58
Gambar 4. 11 Halaman About Us.....	59
Gambar 4. 12 Halaman Gallery	59
Gambar 4. 13 Halaman Paket Haji	60
Gambar 4. 14 Halaman Paket Umroh.....	60
Gambar 4. 15 Halaman Edit Profile User	61
Gambar 4. 16 Halaman Signup.....	61
Gambar 4. 17 Halaman Login.....	62
Gambar 4. 18 Halaman Dashboard Utama	62
Gambar 4. 19 Halaman Profile Agen.....	63
Gambar 4. 20 Halaman data jamaah (1)	63
Gambar 4. 21 Halaman Data Jamaah (2).....	63
Gambar 4. 22 Halaman Tambah Jamaah (1)	64
Gambar 4. 23 Halaman Tambah Jamaah (2)	64
Gambar 4. 24 Halaman Data Paket.....	64
Gambar 4. 25 Halaman Tambah Data Paket.....	65
Gambar 4. 26 Halaman Tambah Data Paket.....	65
Gambar 4. 27 Halaman Laporan Data Jamaah	66
Gambar 4. 28 Halaman Laporan Data Transaksi.....	66
Gambar 4. 29 Halaman Laporan Data Paket	67
Gambar 4. 30 Halaman Laporan Data Manifest	67
Gambar 4. 31 Tabel Jamaah.....	68
Gambar 4. 32 Tabel Paket.....	69
Gambar 4. 33 Tabel Transaksi	69

Gambar 4. 34 Tabel User	69
Gambar 4. 35 Tabel Status Pembayaran	70
Gambar 4. 36 Tabel Gallery.....	70
Gambar 4. 37 Tabel Laporan	70
Gambar 4. 38 Tabel Penanggung Jawab.....	70
Gambar 4. 39 Rancangan Tampilan Testimoni Jamaah	71
Gambar 4. 40 Tampilan Testimoni Di Website Utama	72
Gambar 4. 41 Tampilan Email Pemberitahuan.....	73



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang pesat sepanjang waktu tidak dapat dihentikan, terutama di Indonesia. Khususnya di sektor komersial, pebisnis harus mengerahkan upaya mental yang cukup besar untuk mempertahankan bisnis mereka dan menjadi pemimpin pasar di lingkungan perusahaan saat ini. Kondisi teknologi saat ini mendorong masyarakat untuk lebih kompeten dalam mengimplementasikan terobosan-terobosan teknologi. Dapat dikatakan bahwa kemudahan mengakses internet pada masa sekarang ini sangat menguntungkan dan menguntungkan, yang menuntut perusahaan untuk dapat berinovasi dan merancang strategi yang brilian dalam penggunaan akses internet guna meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pelanggan khususnya dalam perusahaan jasa.

Agen perjalanan haji dan umroh adalah salah satu industri jasa yang paling menonjol di Indonesia. Menurut angka yang dihimpun dari Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji dan Umrah Republik Indonesia (AMPHURI), sebanyak 3.814.059 jemaah haji berangkat dari Indonesia ke Arab Saudi antara 1435 dan 1439 H, atau antara 2013 dan 2018. Keputusan pemerintah Arab Saudi untuk menunda pelaksanaan haji. Keberangkatan haji dan umrah dari tahun 2020 hingga 2022 berpotensi menghasilkan peningkatan yang signifikan setelah haji kembali diizinkan. Berangkat dari kesempatan tersebut, diputuskan untuk membangun startup Islamic Vibes yang berfokus pada website haji dan umrah untuk memenuhi permintaan biro perjalanan haji dan umrah guna mempersiapkanantisipasi peningkatan jemaah ketika haji dan umrah kembali diizinkan.

Perubahan perspektif bisnis berdasarkan pasar kini berubah ke arah tuntutan konsumen bagi perusahaan untuk berkembang dalam lingkungan bisnis saat ini. Meningkatnya jumlah jemaah yang akan melaksanakan ibadah haji dan umroh menjadikan semakin ketatnya persaingan bisnis di pasar, salah satu faktor yang berpengaruh bagi agen dalam menjaring calon jemaah adalah kurangnya informasi mengenai track record dari agen sehingga agen kesulitan dalam mendapat kepercayaan dari calon jemaah. Hadirnya *Customer Relationship Management* dianggap menjadi bagian yang penting disini karena dengan diterapkannya konsep *Customer Relationship Management* dalam bisnis haji dan umroh memungkinkan perusahaan untuk memperoleh tingkat engagement yang lebih besar dari pelanggannya, dimana tingkat engagement yang diharapkan adalah interaksi dua arah antara perusahaan dan pelanggan dalam rangka untuk menjalin hubungan yang baik dan langgeng. Pelanggan adalah

kunci untuk mencapai kehebatan dalam persaingan perusahaan saat ini, sehingga pendekatan yang berpusat pada pelanggan sangat penting dalam lingkungan perusahaan saat ini.

Islamic Vibes merupakan sebuah *startup* berbasis website yang menyediakan layanan jasa untuk agen travel haji dan umroh, Islamic Vibes menyediakan layanan transaksi paket haji dan umroh milik agen travel yang fleksibel, penyimpanan data jamaah dan transaksi, menyediakan segala berita dan konten edukatif mengenai kegiatan haji dan umroh, pencetakan laporan, penjualan dan publikasi informasi. Islamic Vibes menawarkan 3 pilihan paket yang berbeda nantinya agen travel haji dan umroh dapat memilih beberapa paket tersebut sesuai dengan kebutuhan masing-masing agen travel dan umroh.

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada penjelasan di latar belakang, dapat dirumuskan suatu masalah untuk didiskusikan yaitu mengenai bagaimana Sistem *Customer Relationship Management* (CRM) dapat diterapkan pada Proses Bisnis Haji dan Umroh.

1.3 Tujuan

Berdasarkan permasalahan yang ada maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi Sistem *Customer Relationship Management* (CRM) pada Proses Bisnis Haji dan Umroh.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah yang ditentukan berdasarkan aktivitas pada proses pengembangan sistem *customer relationship management* adalah sebagai berikut:

1. Sistem *Customer Relationship Management* (CRM) yang diterapkan pada proses bisnis Haji dan Umroh berfokus pada tataran operasional.
2. Sistem ini dirancang dalam bentuk Website
3. Pembayaran masih manual, mengingat pembayaran secara otomatis memerlukan penanganan khusus.
4. Pengujian hanya sebatas sampai validasi data yang diperoleh dari penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) dalam perspektif tataran operasional.

1.5 Manfaat

Dengan adanya Sistem *Customer Relationship Management* (CRM) ini diharapkan dapat bermanfaat guna mempermudah pelaku bisnis biro perjalanan Haji dan Umroh dalam proses pengolahan data, seperti pengelolaan data jamaah maupun paket umroh, pencetakan laporan, penjualan dan publikasi informasi. Begitu juga berlaku di sisi konsumen yang dapat dengan mudahnya dan fleksibel nya dalam melakukan pendaftaran dan pemesanan perjalanan umroh

maupun haji secara cepat. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat menambah wawasan bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan yang berfokus pada topik Sistem *Customer Relationship Management* (CRM) khususnya pada Proses Bisnis Haji dan Umroh guna meningkatkan loyalitas pelanggan.

1.6 Metode Penelitian

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dimana penelitian ini berfokus pada pembahasan penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) guna mempertahankan loyalitas para pelanggan. Penelitian ini tidak ditujukan untuk menguji hipotesis, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan situasi yang sedang diteliti seperti apa adanya. Adapun metode yang digunakan untuk mendapatkan data yang sesuai adalah sebagai berikut:

1. Analisis artikel mengenai CRM/Studi literatur

Pada fase ini, penulis melakukan studi literatur untuk mendukung penyelesaian masalah dan guna tercapainya tujuan dari penelitian ini. Pada fase ini penulis melakukan studi pustaka mengenai *Customer Relationship Management* (CRM). Sumber dalam studi pustaka kali ini dari berbagai macam sumber diantaranya berupa jurnal, laporan penelitian, skripsi, buku, dan sumber dari internet.

2. Wawancara kepada pelaku bisnis

Dalam tahap ini penulis melakukan wawancara kepada informan secara intens untuk mendapat informasi terkait proses bisnis yang sudah berjalan pada perusahaan biro haji dan umroh. Kegiatan yang berlangsung berupa wawancara guna menampung data dan informasi yang diberikan oleh para informan yaitu para pelaku bisnis biro haji dan umroh. Pada tahap ini, dilakukan pendataan terhadap beberapa informasi mengenai proses bisnis haji dan umroh yang didapatkan oleh penulis kemudian nantinya akan digunakan sebagai acuan dalam tahapan terakhir untuk menentukan sistem CRM apa yang dapat diimplementasikan pada proses bisnis haji dan umroh.

3. Review penerapan CRM pada berbagai perusahaan

Pada tahapan yang ketiga ini penulis melakukan review terhadap penerapan CRM yang sudah berjalan dengan baik pada berbagai perusahaan besar yang ada di Indonesia, pada tahapan ini dilakukan kegiatan observasi terhadap beberapa layanan sistem CRM dari berbagai perusahaan besar yang ada seperti shopee, tokopedia, dan traveloka. Dengan adanya langkah ini membuktikan bahwa penerapan CRM pada perusahaan merupakan suatu langkah yang baik

dan wajib apabila perusahaan tidak ingin tertinggal oleh pasar, supaya mampu melayani pelanggan dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik.

4. Memilah CRM yang dapat diimplementasikan

Pada tahapan yang terakhir penulis melakukan pemilahan terhadap beberapa sistem CRM yang bisa diaplikasikan pada proses bisnis haji dan umroh. Penulis melakukan tahapan ini berdasarkan hasil dari observasi terhadap penerapan *Customer Relationship Management* pada perusahaan besar yang sudah ada dan berdasarkan data yang berhasil diperoleh dan kemudian dilakukan analisis data kualitatif menggunakan metode reduksi data dengan cara penulis merangkum data-data yang didapatkan oleh peneliti pada saat proses wawancara

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk membantu memahami pembahasan dalam tugas akhir ini, peneliti menyusun sistematika penulisan yang terdiri dari 5 bab yaitu bab pendahuluan, bab kajian pustaka, bab metode penelitian, bab hasil dan pembahasan, bab kesimpulan dan saran. Masing-masing bertujuan untuk memudahkan pembaca untuk mendapatkan informasi yang disampaikan oleh penulis, Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisikan mengenai gambaran umum yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Berisi pembahasan teori pendukung penelitian sebagai landasan dalam membangun rancangan.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Berisi pembahasan tentang analisis sistem yang dibutuhkan dan rancangan desain antarmuka, rancangan basis data, rancangan proses bisnis, dan aktivitas sistem yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi pembahasan mengenai implementasi dari rancangan yang telah dibuat. Pada bab ini ditampilkan mengenai hasil implementasi berupa implementasi basis data dan implementasi *frontend*. Serta dilakukan juga validasi data kepada pelaku usaha dan pengujian *user acceptance testing* kepada calon pengguna sehingga didapatkan jawaban dari masalah yang ada.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan dari proses hingga hasil penelitian yang telah dilakukan. Selain itu, pada bab ini juga berisi saran sebagai tindak lanjut untuk pengembangan dan perbaikan lebih lanjut.



BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Customer Relationship Management (CRM)

2.1.1 Definisi CRM

Menurut (Buttle, 2019) *Customer Relationship Management* (CRM) adalah pendekatan bisnis yang berfokus pada pelanggan agar organisasi mendapatkan nilai ekstra di mata konsumen, yang mendorong pelanggan untuk menjadi loyal dan membeli kembali barang dan jasa dari perusahaan, sehingga meningkatkan keuntungan.

Ada beberapa penafsiran tentang pengertian CRM itu sendiri. Namun, CRM pada dasarnya terdiri dari tiga elemen penting: pelanggan, koneksi, dan manajemen. Dimana ketiga elemen ini memiliki arti penting, klien adalah orang yang membeli produk atau jasa. Relasi mengacu pada hubungan antara dua pihak atau lebih. Proses menata, mengelola, dan mengorganisasikan apapun adalah manajemen.

Adapun pendapat lain dari (R. Hidayat & Prakoso, 2018) yaitu sebuah manajemen pendekatan yang digunakan dalam dunia bisnis saat ini. Memiliki tujuan untuk membangun, menemukan dan menaikkan hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Lebih merujuk kepada aktivitas pemasaran yang disampaikan melalui internet dengan teknologi seperti email, web diseluruh dunia, forum dan sosial media

Menurut (Masruroh, 2015) *Customer Relationship Management* yaitu pengelolaan hubungan antara perusahaan dan klien sedemikian rupa sehingga kedua belah pihak memperoleh manfaat maksimal dari hubungan ini. Metode ini mengakui bahwa menciptakan hubungan jangka panjang dengan klien itu menguntungkan, karena mempertahankan pelanggan yang sudah ada biasanya jauh lebih sederhana daripada memperoleh pelanggan baru. Oleh karena itu, korporasi harus berusaha untuk memahami kliennya, sehingga semua tuntutan mereka dapat dipenuhi dan mereka tetap loyal.

Customer Relationship Management adalah suatu metode untuk mengelola hubungan antara pelanggan dan perusahaan yang berfokus pada kebahagiaan pelanggan dan strategi untuk mempertahankan pelanggan, seperti yang dikemukakan oleh beberapa definisi di atas.

CRM terdiri dari tiga tataran, yakni tataran strategis, operasional, dan analitis. Sebagaimana dijabarkan dalam beberapa poin dibawah ini (Buttle, 2019):

1. Tataran Strategis

Pandangan “lop-down” tentang CRM sebagai strategi bisnis paling penting yang mengutamakan konsumen dan bertujuan memikat dan mempertahankan konsumen yang menguntungkan

2. Tataran Operasional

Pandangan tentang CRM yang berfokus pada proyek-proyek otomatisasi seperti otomatisasi layanan, otomatisasi armada penjualan, dan otomatisasi pemasaran.

3. Tataran Analitis

Pandangan “Bottom-Up” tentang CRM yang terfokus pada kegiatan penggalian data konsumen untuk tujuan-tujuan strategis dan taktis.

2.1.2 Penerapan CRM Pada Perusahaan Bonafit

1) Gojek

Gojek memulai petualangannya di Indonesia pada tahun 2010 dengan penawaran pertamanya, yaitu pemesanan ojek melalui telepon. Pada tahun 2015, Gojek memperkenalkan inovasi terbarunya dengan menawarkan tiga layanan utama: go-ride, go-mart, dan go-send. Gojek telah memberikan banyak layanan dan menjadi perusahaan teknologi penting di Asia Tenggara yang melayani jutaan pengguna. Berikut CRM yang digunakan oleh perusahaan Gojek:

- Contact and account management

Perusahaan gojek memajemen kontak dan akun para peggunanya menggunakan sistem database, sosial media, email, dan nomor telepon yang sudah tersedia di database. Akun konsumen juga tersimpan dan terkelola dengan rapih di database perusahaan yang nantinya akan mempermudah pihak manajemen gojek dalam memberikan informasi terbaru baik melalui email maupun pada aplikasi.

- Sales

Untuk melakukan pesanan pengguna harus menggunakan aplikasi yang terhubung dengan internet. Pengguna memesan menggunakan aplikasi yang dapat diunduh di android maupun ios.

- Customer Service and Support

Layanan pelanggan dan dukungan pelanngan pada perusahaan gojek disediakan pada beberapa kanal baik telepon maupun email.

2) Shopee

Perusahaan Ecommerce yang sangat fenomenal di Indonesia ini banyak sekali menerapkan sistem CRM pada aplikasinya diantaranya:

- Mengirim pemberitahuan

Shopee kerap kali memberikan notifikasi baik berupa pengingat produk yang ada dikeranjang agar segera di checkout atau memberikan informasi terkait promo promo yang sedang berlangsung.

- Rekomendasi produk yang diinginkan pelanggan

Shopee memiliki teknologi machine learning yang dapat mengetahui apa yang diinginkan pelanggan maupun merekomendasikan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan melalui riwayat pencarian yang dilakukan oleh pengguna.

- Layanan pengembalian produk

Shopee menyediakan pengembalian produk yang tidak sesuai dengan apa yang di display oleh penjual baik nantinya ditukar barang baru maupun pengembalian dalam bentuk uang.

2.1.3 CRM pada proses bisnis haji dan umroh

Berdasarkan uraian CRM sebelumnya, perspektif operasional akan diterapkan pada proses bisnis haji dan umrah. CRM Operasional berfokus pada otomatisasi interaksi pelanggan perusahaan. Dengan penggunaan otomatisasi layanan, perusahaan dapat secara otomatis memberikan layanan kepada klien, terutama melalui situs web perusahaan untuk memudahkan mengatur dan mengoordinasikan semua interaksi keluar dan masuk yang terkait dengan layanan pelanggan.

2.2 Business Process Modelling Notation (BPMN)

Menurut (Alifarchan, 2021) *Business Process Modelling Notation (BPMN)* menggambarkan suatu diagram untuk proses bisnis yang didasarkan pada teknik diagram alur, dan dirangkai menjadi model-model- grafis dari proses-proses bisnis yang di dalamnya terdapat aktivitas-aktivitas dan kontrol alur yang mendefinisikan urutan kerja. Diagram BPMN terdiri dari beberapa elemen. Elemen-elemen tersebut diantaranya adalah *Flow Object*, *Connecting Object*, *Swimlane*, dan *Artifact*.

2.3 Unified Modelling Language (UML)

Berdasarkan jurnal yang ditulis oleh (Haviluddin, 2011), Unified Modelling Language (UML) merupakan suatu media untuk merepresentasikan hasil analisa dan desain yang berisi model sistem secara visual. Beberapa contoh UML yang digunakan pada pengembangan perangkat lunak diantaranya:

2.3.1 Usecase Diagram

Merupakan sebuah diagram yang menggambarkan aktor, aktivitas, dan relasi nya sebagai suatu aktivitas yang terurut.

2.3.2 Activity Diagram

Activity Diagram menjelaskan aktivitas, objek, status, transisi status, dan peristiwa yang terjadi. Mungkin juga untuk mengatakan bahwa diagram aktivitas menggambarkan respons sistem terhadap aktivitas yang berulang.

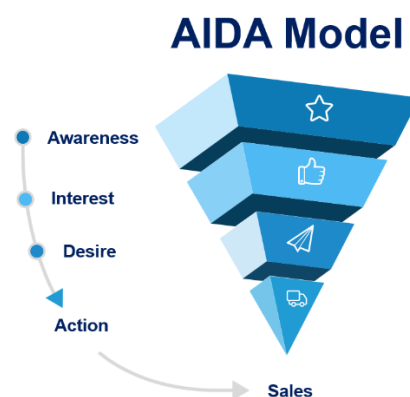
2.4 Website

Website adalah kumpulan halaman yang cocok untuk menampilkan informasi sebagai teks, media dalam bentuk gambar statis atau bergerak, suara, animasi, atau campuran dari semuanya. Informasi yang ditawarkan mungkin statis atau dinamis; itu diatur untuk membangun kumpulan halaman yang saling berhubungan. (Humaira' Bintu Bekti, 2015)

2.5 Marketing Funnel

2.5.1 Definisi Marketing Funnel

Marketing funnel merupakan Sistem atau metode yang menggambarkan berbagai langkah yang dilalui pelanggan sebelum melakukan pembelian. Ini mencakup semua langkah mulai dari pengenalan hingga siap menjadi pelanggan produk atau layanan yang ditawarkan. ("Tahapan Marketing Funnel, Strategi, dan Cara Menggunakannya," n.d.)



Gambar 2. 1 Metode AIDA

Sumber : (infodigitalmarket.com)

Adapun kategori marketing funnel yang digunakan yaitu metode AIDA yang membagi customer journey dari awal interaksi hingga konversi ke dalam 4 tahap, yaitu:

1. *Awareness*

Merupakan tahapan awal dimana publik mulai mengetahui tentang produk maupun brand kita. Hal ini bisa terjadi karena berbagai macam hal, bisa ucapan dari mulut ke mulut, membaca salah satu artikel atau blog, melihat iklan di social media, bahkan secara tidak sengaja menemukannya di google.

2. *Interest*

Tahapan *interest* merupakan tahapan dimana pelanggan sudah mulai ada ketertarikan dengan produk yang ada, mereka mulai membandingkan produk yang ada dengan produk pesaing. Pada tahap ini fokus yang harus dilakukan adalah tentang bagaimana kita mampu memberitahu publik mengenai fitur atau manfaat serta keunggulan dari produk yang ditawarkan.

3. *Desire*

Ini adalah tahap di mana calon pelanggan benar-benar mulai menginginkan produk atau layanan Anda dan ingin membelinya. Pada tahap ini, sudut pandang mulai bergeser dari selera ke keinginan. Dari perspektif marketing, tahap ini adalah saat Anda perlu mendorong untuk mengubah prospek menjadi pelanggan.

4. *Action*

Pada fase terakhir dari saluran pemasaran, calon pelanggan telah melakukan tindakan yang diinginkan dan menjadi pelanggan. Dari sudut pandang pemasaran, model pemasaran keseluruhan harus menggambarkan rasa urgensi untuk memotivasi pelanggan potensial untuk mengambil tindakan dan mengkonversi.

2.5.2 Perbandingan marketing funnel

Berikut merupakan perbandingan marketing funnel yang dilakukan oleh agen travel ibadah haji dan umroh secara konvensional dan secara penerapan CRM operasional dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 2. 1 Perbandingan

Konvensional	Konsep CRM Operasional
Jamaah datang ke kantor agen	Jamaah mengunjungi situs website
Jamaah menanyakan ke agen paket ibadah yang tersedia	Jamaah pencarian paket ibadah di website sesuai dengan rencana pemberangkatan
Jamaah melakukan pertimbangan atas pilihan paket ibadah yang tersedia	Jamaah memilih paket yang tersedia di website
Apabila jamaah belum bisa menentukan jadwal keberangkatannya saat itu, maka jamaah harus kembali lagi ke agen dan baru melakukan pemesanan paket ibadah.	Jamaah melakukan pemesanan di website
Jamaah melakukan pembayaran di kantor agen	Jamaah melakukan pembayaran di website

2.6 Islamic Vibes

2.6.1 Profile Islamic Vibes

Islamic Vibes adalah sebuah firma yang berasal dari program rintisan bisnis program informatika Universitas Islam Indonesia. Islamic Vibes didirikan oleh sekelompok rekan yang mengejar model bisnis yang inovatif. Islamic Vibes didirikan dalam rangka memberikan solusi bagi para agen haji umrah dan jemaah haji yang melakukan umroh dan haji. Islamic Vibes menyediakan layanan Manajemen Sistem Informasi dan layanan konten teks dan audio visual bagi jamaah. Dengan sistem yang dibangun oleh Islamic Vibes, para agen umroh dan haji akan terbantu dalam pemasaran dan pengelolaan agen mereka, serta tersedianya layanan pendidikan ibadah. Ini mudah diakses dan dimanfaatkan oleh para peziarah sebelum dan sesudah keberangkatan.

Pada penjaluran perintisan bisnis ini dibentuk lah sebuah tim bernama Islamic Vibes yang memiliki tugas atau role sebagai berikut :

1. *Hustler*

Hustler berperan sebagai orang yang bertanggung jawab dalam menganalisis ide bisnis yang akan dirintis, kemudian juga bertanggung jawab dalam menentukan target pasar yang akan dituju.

2. *Hipster*

Hipster berperan sebagai orang yang bertanggung jawab dalam merancang serta mendesain antarmuka untuk perangkat lunak yang akan dibuat.

3. *Hacker*

Hacker berperan sebagai orang yang bertanggung jawab dalam mengimplementasikan perangkat lunak dalam kode pemrograman.

Penulis disini berperan sebagai Hustler yang memikirkan pada bagian proses bisnis dan rancangan sistem penulis bekerja sama dengan rekan hustler yang lain untuk membangun proses bisnis dan rancangan sistem. Startup Islamic Vibes disokong oleh 6 orang mahasiswa yang memiliki peran masing-masing seperti yang tertera pada **Error! Reference source not found..2:**

Tabel 2. 2 Nama Anggota

Nama	Role
Falih Basman Mubarok	Hustler
Hendra Dharmawan	Hustler
Fachry Wirawan Priyanto	Hipster
Mochamad Daffa Falachul Adkha	Hipster
Kurnia Edo Susandro	Hacker
Irfanda Naufal Ghifari	Hacker

2.6.2 Aktivitas Perintisan Bisnis

Dalam perintisan bisnis tim Islamic Vibes selalu melakukan meeting rutin setiap minggu nya yang dilakukan selama 3 kali dalam seminggu yaitu pada hari selasa, kamis, dan minggu serta bimbingan rutin dengan dosen satu kali dalam seminggu. Selain melakukan kegiatan rutin kami juga beberapa kali mengikuti webinar seperti:

1. 1000 startup digital
2. Webinar Design Thinking for Startup (UII X GRAB X IBISMA)
3. Workshop BMC 2021
4. Alumni Sharing Knowledge Session 2021
5. Sosialisasi Gemastik.

Tim Islamic Vibes juga mengikuti beberapa kompetisi seperti kebun inovasi yang diselenggarakan oleh KOMINFO Yogyakarta dan juga mengikuti kompetisi GEMASTIK. Selain itu penulis sebagai hustler juga mengikuti program kampus merdeka untuk menambah pengetahuan penulis mengenai dunia *startup*, penulis mengikuti kegiatan “Agile Innovation Project-based Learning (Inkubator Startup)” program ini bertujuan untuk memampukan mahasiswa dalam mengembangkan produk atau solusi inovatif yang berpotensi menjadi bisnis yang diminati oleh investor. Program ini dibimbing oleh para mentor profesional beberapa metode inovasi populer yang diajarkan di program ini adalah *Design Thinking*, *Agile Development*, dan *Business Model Canvas*

2.7 Penelitian Sebelumnya

No	Penulis	Judul	Masalah	Tujuan	Metodologi	Hasil
1	(Nurjannah, Magdalena, & Hatta, 2020)	“Sistem informasi <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) berbasis komputer pada Al Bait Tour and Travel”	Pelanggan mengalami kesulitan untuk mendapatkan informasi dan juga belum menerapkan sistem informasi untuk pengelolaan data konsumen berakibat kurangnya pelayanan yang memuaskan.	Dengan adanya sistem informasi <i>customer relationship management</i> (CRM) data data konsumen dikelola secara komputerisasi	Metode yang digunakan adalah metode waterfall.	Al bait tour and travel mempunyai Aplikasi sistem informasi <i>customer relationship management</i> (CRM) berbasis computer
2	(Habibie & Triyono, 2018)	“Rancangan E-CRM dalam meningkatkan loyalitas dan pelayanan terhadap jamaah umroh studi kasus : DARUL QUR’AN (DAQU) TOUR & TRAVEL”	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.	Membuat sebuah rancangan aplikasi Electronic Customer Relationship Management yang dapat menjawab semua kebutuhan dan permasalahan, guna meningkatkan pelayanan.	Tidak disebutkan	Menyediakan fitur pemilihan paket umroh online.
3	(Mufidah & Andah, 2019)	“E-CRM dalam upaya meningkatkan loyalitas	Informasi mengenai rincian perjalanan disampaikan	Memanfaatkan informasi yang ada pada sistem	Metode yang digunakan adalah metode waterfall.	Membuat rancangan sistem dengan

		pelanggan di PT. ARFA MUTIARA MULIA”	melalui grup chat, tidak adanya review dari pelanggan lain, keluhan pelanggan belum tertangani dengan optimal dan tidak adanya sarana penilaian atas kinerja staf travel.	berjalan untuk membantu perusahaan dalam mengelola semua kebutuhan pelanggan secara detail agar dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.		membuatkan prototype Electronic Customer Relationship Managemnet (E-CRM) yang berbasis website.
4	(L. N. Hidayat & Rosyidah, 2018)	“Sistem informasi pengelolaan paket tour menggunakan CRM (Customer Relationship Management) berbasis web pada “RAJA TOUR” Jember”	Bagaimanakah implementasi sistem informasi pengelolaan paket tour menggunakan CRM (Customer Relationship Management) berbasis web di Raja Tour Jember	Merancang aplikasi Customer Relationship Management berbasis Web pada Raja Tour Jember	Metode yang digunakan adalah metode waterfall.	Penerapan aplikasi Customer Relationship Management di Raja Tour Jember ini berjalan dalam sistem operasi Windows.

akan diarahkan agar melakukan *upload* bukti pembayaran pada halaman transaksi. Setelah Jamaah melakukan *Upload* bukti pembayaran, pihak agen akan mengkonfirmasi pembayaran dari Jamaah apakah pembayaran tersebut terkonfirmasi atau tidak dan apabila terkonfirmasi status pembayaran berubah menjadi berhasil dan apabila gagal akan menjadi ditolak.

3.2 Analisis Kebutuhan

Analisis kebutuhan bertujuan untuk menjabarkan poin yang nantinya akan menjadi fitur utama dalam proses pengembangan *website*.

3.2.1 Analisis Kebutuhan Jamaah

Untuk mengetahui fungsi apa saja yang dibutuhkan sistem, maka dilakukan analisis kebutuhan dari sudut pandang jamaah. Seperti yang tertera pada tabel 3.1 dijelaskan mengenai analisis kebutuhan Jamaah beserta implementasinya:

Tabel 3. 1 Kebutuhan Jamaah

No	Kebutuhan	Impelementasi
1	Melihat daftar paket umroh atau haji yang disediakan agen	Membuat halaman untuk memperlihatkan daftar paket ibadah umroh dan haji beserta harganya
2	Melihat paket yang cocok dengan keinginan pelanggan	Membuat fungsi review untuk mendapatkan hasil review dari alumni jamaah
3	Mendapatkan invoice dari pesanan	Membuat fungsi transaksi
4	Melihat proses pasca pembayaran down payment hingga pemberangkatan	Membuat fungsi status
5	Membutuhkan kepercayaan dalam proses pembayaran	Menerapkan konsep pembayaran ke bank atas nama perusahaan

3.2.2 Analisis Kebutuhan Sistem

Untuk mengetahui apa saja kebutuhan yang diperlukan agar website dapat berjalan dengan baik maka dibuatlah analisis kebutuhan sistem. Seperti yang tertera pada tabel 3.2 dijelaskan mengenai analisis kebutuhan Jamaah beserta implementasinya:

Tabel 3. 2 Kebutuhan Sistem

No	Kebutuhan	Impelementasi
1	Membuat dashboard agen hanya bisa diakses oleh pihak petugas agen	Membuat role agen dan fungsi login untuk agen
2	Membuat laporan data jamaah, data manifest, data transaksi.	Membuat fungsional guna mampu menghadirkan fitur laporan yang otomatis.

3.2.3 Analisis Kebutuhan Agen

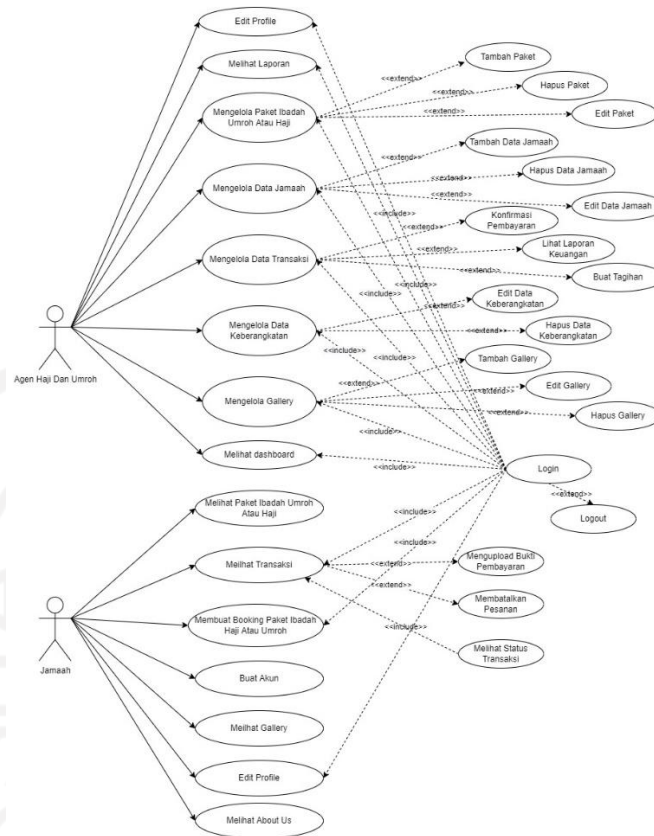
Untuk mengetahui fungsi apa saja yang dibutuhkan sistem, maka dilakukan analisis kebutuhan dari sudut pandang Agen. Seperti yang tertera pada tabel 3.3 dijelaskan mengenai analisis kebutuhan Jamaah beserta implementasinya:

Tabel 3. 3 Kebutuhan Agen

No	Kebutuhan	Impelementasi
1	Mengelola paket ibadah haji atau umroh	Membuat dashboard agen
2	Mengkonfirmasi pembayaran	Membuat dashboard agen
3	Profile Agen	Membuat halaman tentang agen
4	Bukti dokumentasi ibadah haji atau umroh	Membuat halaman gallery
5	Mendata jamaah	Membuat dashboard agen
6	Memerlukan sistem down payment	Membuat fungsi pembayaran menjadi dua tahap yaitu down payment dan pelunasan.
7	Laporan data jamaah dan manifest	Membuat Halaman Laporan
8	Adanya Bukti Track record Dari Agen	Membuat Halaman Review Dari Para Jamaah

3.3 Usecase Diagram

Usecase Diagram bertujuan untuk menggambarkan aktivitas yang terjadi antara pengguna dan sistem. Berikut pada gambar 3.2 merupakan *Usecase Diagram* yang dibuat:



Gambar 3. 2 Usecase Diagram

Usecase Diagram pada gambar 3.2 menjelaskan mengenai rancangan fitur yang akan dikembangkan. Pada *Usecase Diagram* tersebut terdapat dua aktor yang berperan yaitu Agen dan Jamaah akan tetapi keduanya tidak berhubungan secara langsung. Berikut penjelasan mengenai *Usecase Diagram* yang telah dibuat:

1. Melihat Paket Ibadah Umroh Atau Haji

Pada bagian ini, Jamaah dapat mengakses halaman utama website kemudian nantinya jamaah bisa melihat paket ibadah umroh atau haji yang tersedia. Jamaah juga bisa melihat paket yang tersedia sesuai dengan rencana keberangkatannya/

2. Melihat Transaksi

Jamaah akan melihat transaksi setelah melakukan pemesanan paket, disini sistem akan menampilkan riwayat transaksi yang pernah dilakukan oleh jamaah. Jamaah juga nantinya akan mengirim bukti pembayaran pada halaman ini, bisa juga dilakukan pembatalan pemesanan pada halaman ini sesuai dengan peraturan yang berlaku, hingga melihat status transaksi juga bisa dilakukan pada fitur ini.

3. Membuat Booking Paket Ibadah Haji Atau Umroh

Jika jamaah telah menemukan paket ibadah yang dianggap sesuai dengan kebutuhan dan niat dari jamaah, maka selanjutnya jamaah bisa melakukan pemesanan paket yang telah dipilih kemudian jamaah akan mengisi formulir data jamaah.

4. Melihat Gallery

Pada bagian ini, Jamaah dapat mengakses halaman gallery yang berisi media dari agen tour dan travel. Tujuannya agar jamaah dapat melihat hasil dokumentasi terdahulu seluruh ibadah yang dilakukan baik dari saat masih di Indonesia maupun saat sudah ditanah suci agar minat jamaah semakin tinggi untuk melakukan pemesanan.

5. Edit Profile

Jamaah dapat mengubah identitas yang telah disimpan di sistem, baik berupa identitas pribadi maupun nantinya jika ingin mengubah password.

6. Melihat About Us

Jamaah bisa melihat mengenai portofolio dari agen travel haji dan umroh, mulai dari visi misi hingga track record dan keabsahan dari agen tersebut.

7. Buat Akun

Jamaah juga bisa membuat akun agar dapat mengakses lebih banyak fitur yang disediakan oleh sistem.

8. Mengelola Paket Ibadah Umroh Atau Haji

Disini agen bisa mengelola paket yang nantinya akan ditampilkan pada halaman utama, disini agen bisa mengelola seluruh paket yang ada baik dari mengedit paket yang sudah tersedia, menghapus paket, hingga menambahkan paket.

9. Mengelola Data Jamaah

Disini agen bisa mengelola data jamaah baik yang sudah ada maupun yang akan dibuat, agen bisa menambahkan data jamaah yang nantinya akan disimpan pada database sistem, menghapus data jamaah yang sudah ada, dan juga agen dapat melakukan edit data jamaah apabila diperlukan.

10. Mengelola Data Transaksi

Pada bagian ini agen dapat melakukan konfirmasi pembayaran atas transaksi yang dilakukan oleh para jamaah, kemudian juga dapat membuat tagihan apabila diperlukan seperti untuk membuat tagihan pelunasan dan bisa juga melihat laporan keuangan.

11. Mengelola Data Keberangkatan

Agan dapat mengelola data keberangkatan yang telah degenerate otomatis oleh sistem dimana agen dapat mengedit data keberangkatan dan menghapus data keberangkatan.

12. Mengelola Gallery

Agen dapat mengelola gallery yang nantinya akan ditampilkan pada website, disini agen bisa menambahkan dokumen, kemudian dapat mengedit dan menghapus dokumen tersebut.

13. Melihat Dashboard

Ditampilkan mengenai insight yang diperoleh, agen dapat melihat ini sebagai acuan sepiantas mengenai data-data yang ada di dalam dashboard website agen.

14. Edit Profile

Agen bisa melakukan edit profile, disini juga tersedia fitur ganti password sehingga memudahkan agen dalam mengelola password.

15. Melihat Laporan

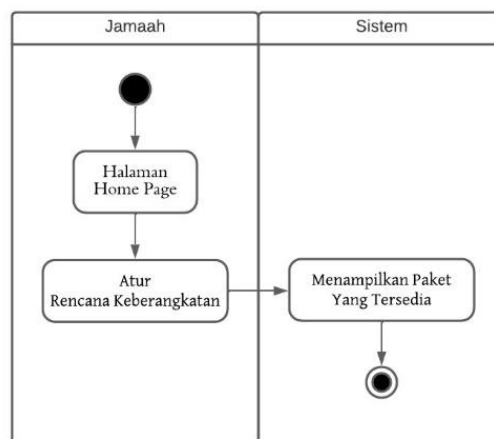
Agen bisa melihat dan mengunduh laporan baik itu laporan data jamaah, laporan data Manifest, Hingga Laporan Keuangan.

3.4 Activity Diagram

Alur dari sistem yang dibuat dapat dijelaskan menggunakan *Activity Diagram*. Berikut merupakan *Activity Diagram* yang telah dibuat:

1) Melihat Paket Ibadah Umroh Atau Haji

Pada halaman ini, Jamaah dapat melihat paket ibadah yang tersedia sesuai dengan rencana keberangkatan yang ditentukan oleh jamaah. *Activity diagram* Melihat Paket Ibadah Umroh atau Haji dapat dilihat pada gambar 3.3

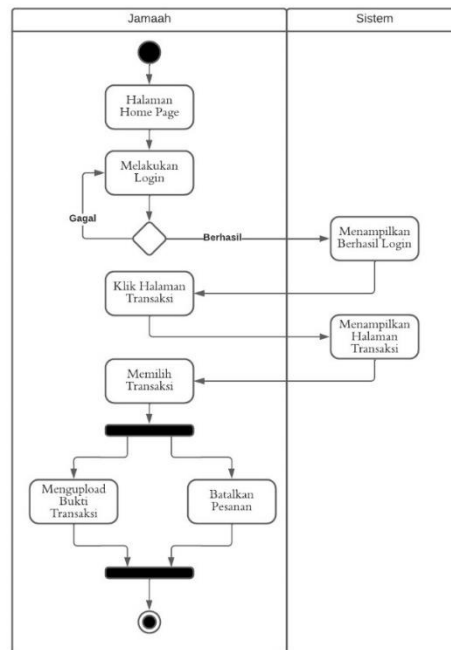


Gambar 3. 3 *Activity Diagram* Melihat Paket Ibadah Umroh Atau Haji

2) Melihat Transaksi

Pada halaman ini, Jamaah dapat melihat status dan riwayat transaksi baik yang masih berjalan maupun yang sudah lampau, Jamaah bisa juga melakukan pengiriman bukti

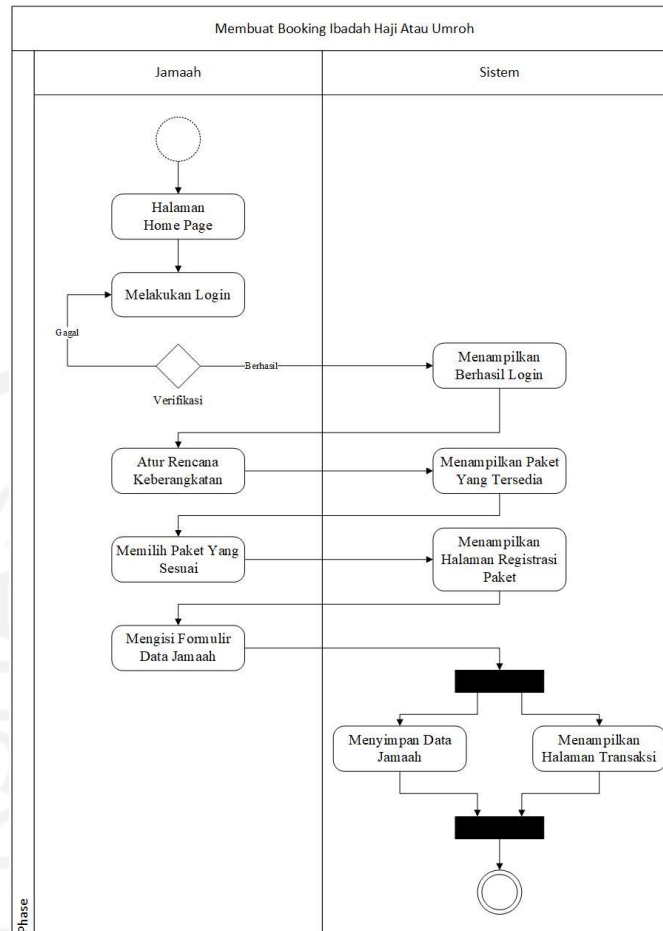
pembayaran di sini serta jamaah bisa melakukan pembatalan pemesanan jika syarat dan ketentuan terpenuhi. *Activity diagram* Melihat Transaksi dapat dilihat pada gambar 3.4



Gambar 3. 4 *Activity Diagram* Melihat Transaksi

3) Membuat Booking Paket Ibadah Haji Atau Umroh

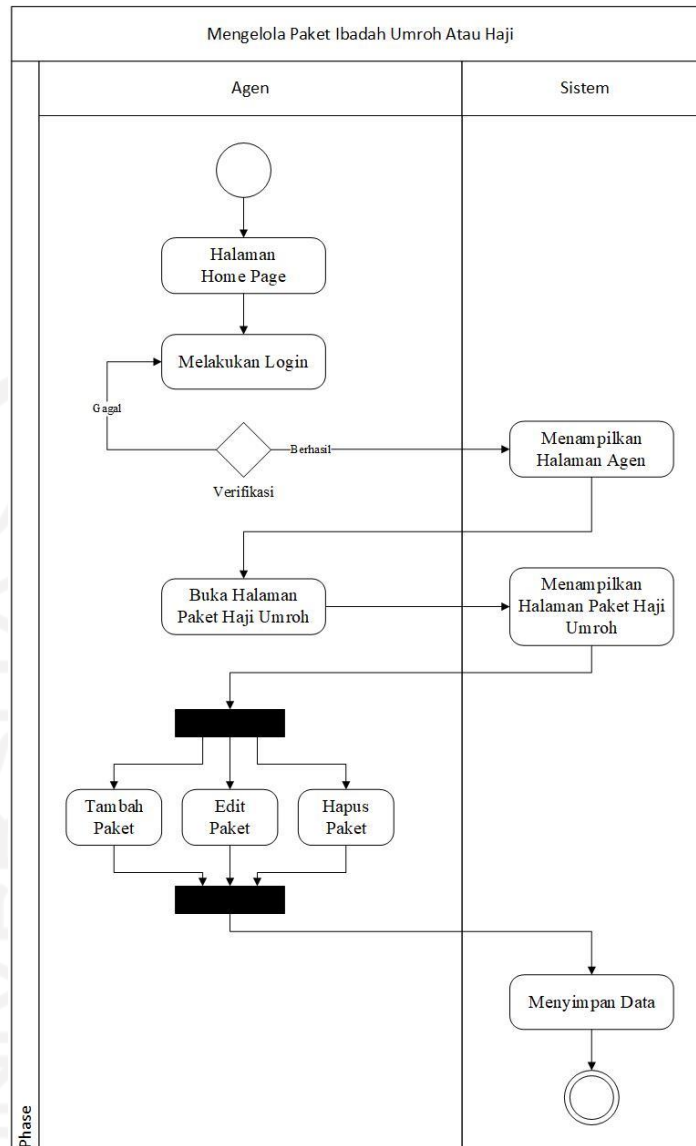
Untuk melakukan pemesanan jamaah bisa melakukan pemilihan paket yang sesuai, baik dari segi kebutuhan maupun jadwal keberangkatan, apabila jamaah sudah menemukan paket yang sesuai kemudian jamaah bisa lanjut mengisi formulir jamaah dan kemudian melakukan pemesanan untuk selanjutnya melakukan pembayaran. *Activity diagram* Membuat Booking Paket Ibadah Haji Atau Umroh dapat dilihat pada gambar 3.5



Gambar 3. 5 *Activity Diagram* Membuat Booking Paket Ibadah Haji Atau Umroh

4) Kelola Paket Ibadah Umroh Atau Haji

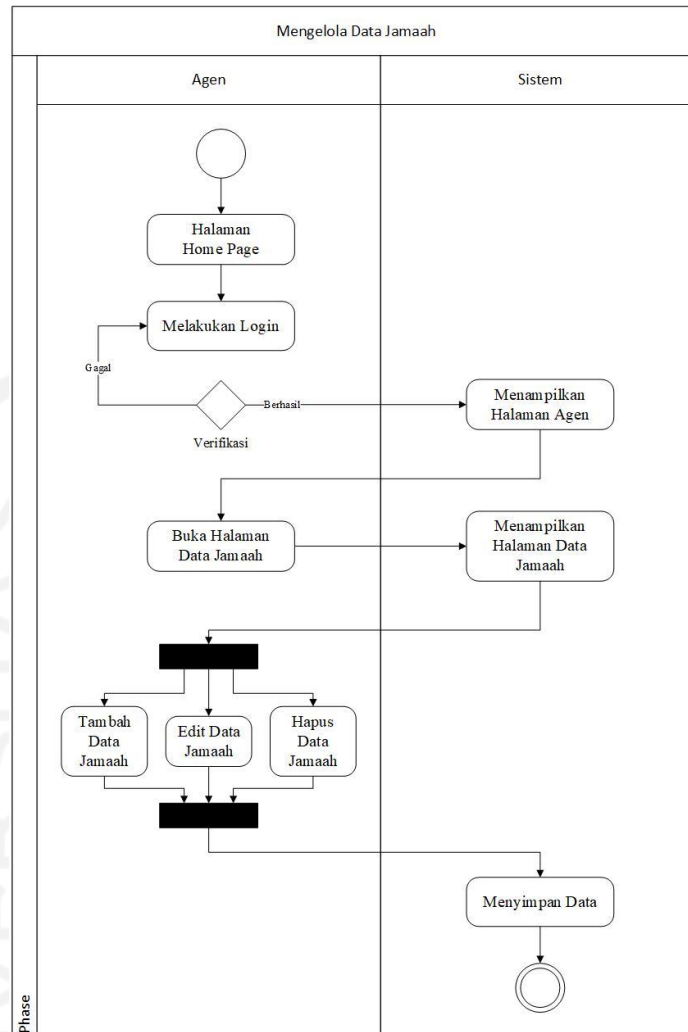
Untuk mengelola paket yang ada pada database agar sesuai dengan paket yang disediakan oleh agen maka diadakan fitur ini dimana agen bisa untuk membuat paket baru, mengedit paket yang sudah ada, dan bisa juga menghapus paket yang sudah ada sehingga pihak agen mudah dalam mengelola paket-paket yang nantinya akan ditampilkan pada website utama. *Activity diagram* Kelola Paket Ibadah Umroh Atau Haji dapat dilihat pada gambar 3.6



Gambar 3. 6 *Activity Diagram* Kelola Paket Ibadah Umroh Atau Haji

5) Kelola Data Jamaah

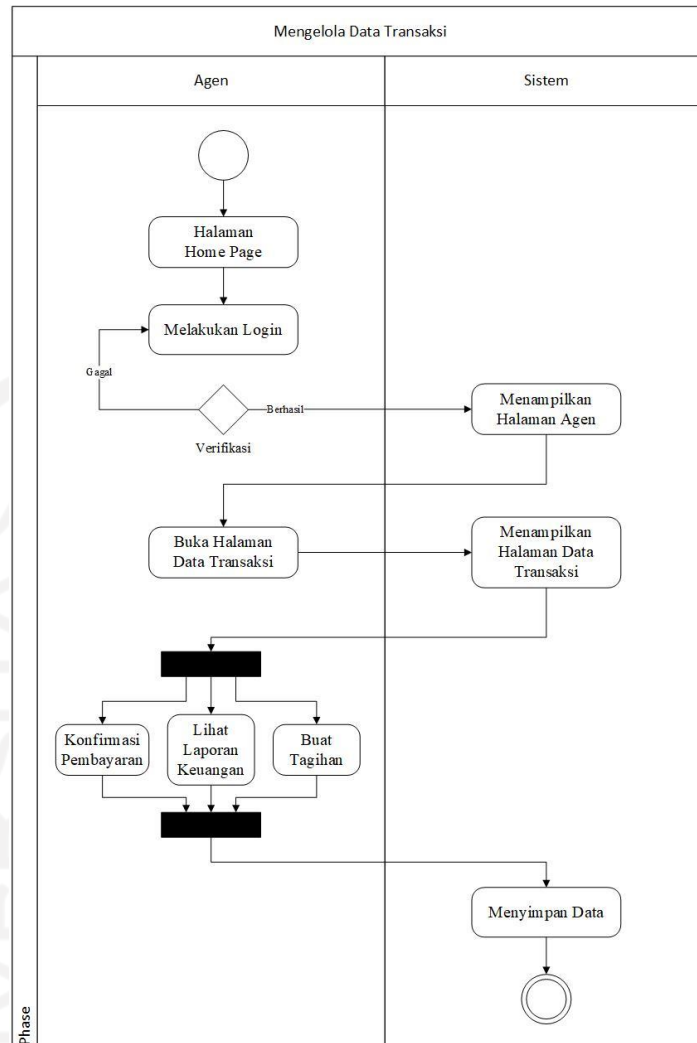
Data jamaah yang sudah disimpan setelah melakukan transaksi nantinya bisa di lakukan pengelolaan, agen juga bisa melakukan penambahan data jamaah, melakukan edit data, serta melakukan penghapusan data jamaah sehingga nantinya agen akan semakin mudah dalam mengelola data jamaah. *Activity diagram* Kelola Paket Ibadah Umroh Atau Haji dapat dilihat pada gambar 3.7



Gambar 3. 7 Activity Diagram Kelola Data Jamaah

6) Kelola Data Transaksi

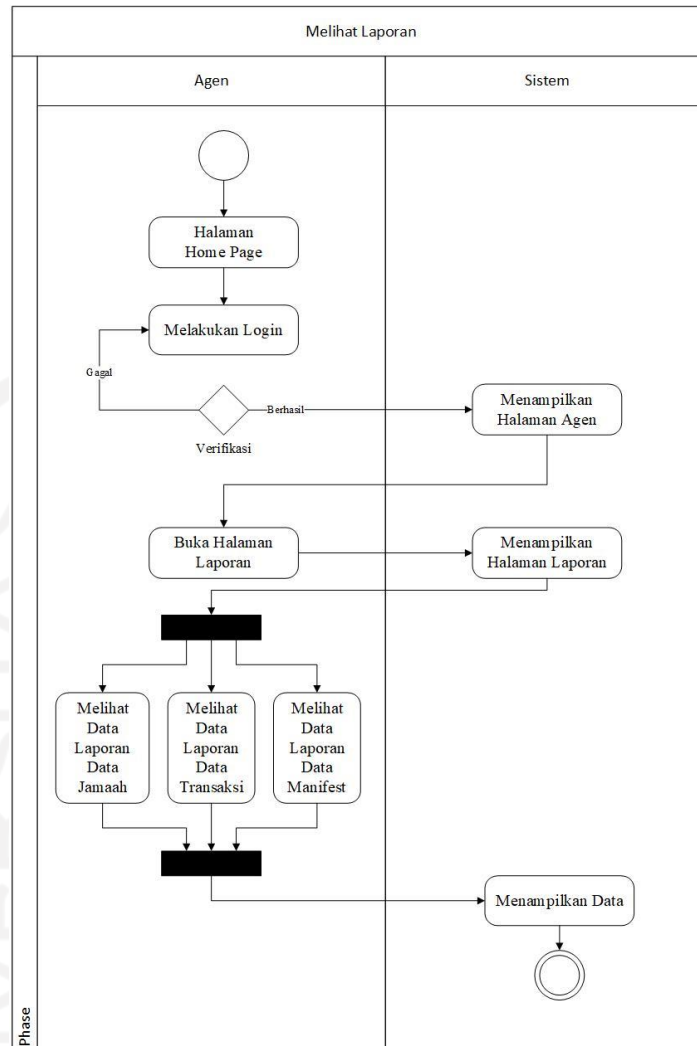
Transaksi yang terjadi di agen nantinya akan terekam dan tersimpan di dalam database, kemudian kelola data transaksi dihadirkan dalam upaya memudahkan agen dalam mengelola data transaksi. Agen dapat melakukan konfirmasi pembayaran, melihat laporan keuangan, hingga membuat tagihan. *Activity diagram* Kelola Data Transaksi dapat dilihat pada gambar 3.8



Gambar 3. 8 Activity Diagram Kelola Data Transaksi

7) Melihat Laporan

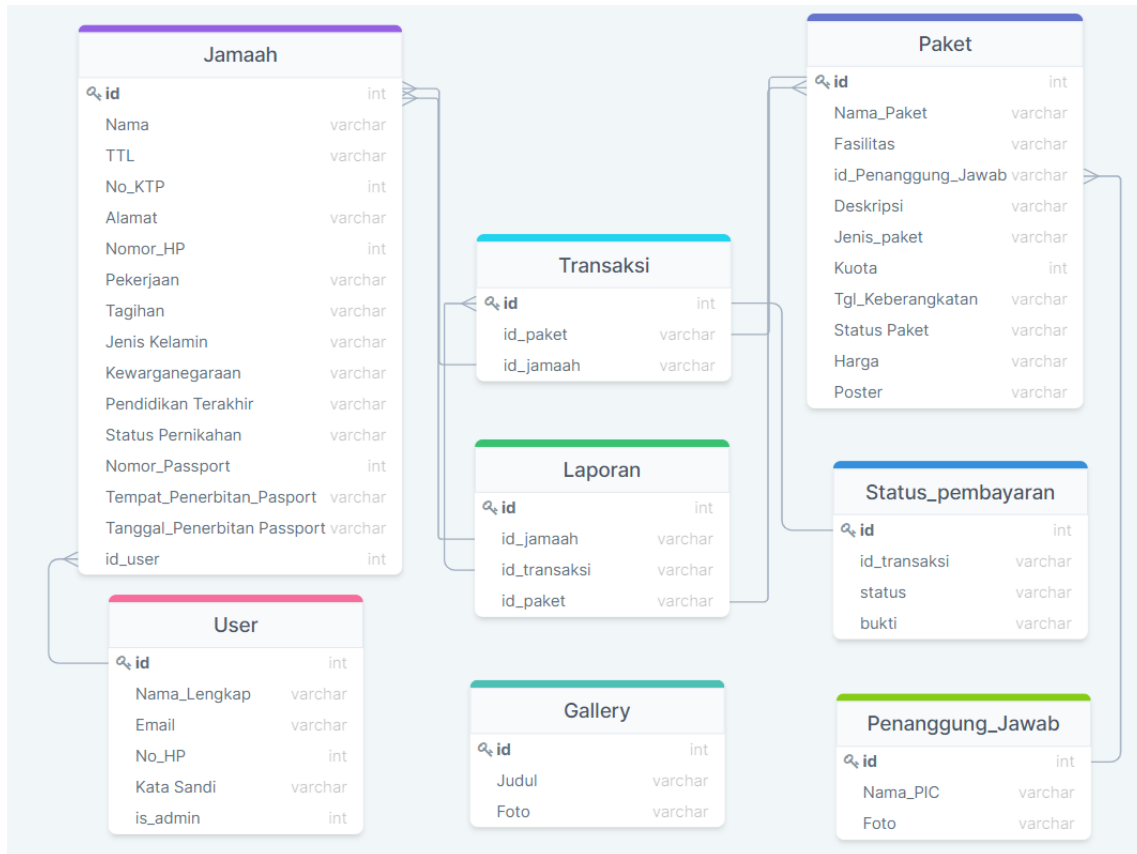
Agen dapat melihat laporan yang diperoleh dari data yang diolah menjadi sebuah laporan yang disesuaikan dengan kebutuhan agen, berupa laporan data jamaah, laporan data transaksi, dan laporan data manifest. *Activity diagram* Melihat Laporan dapat dilihat pada gambar 3.9



Gambar 3. 9 Activity Diagram Melihat Laporan

3.5 Entity Relationship Diagram (ERD)

Entity Relationship Diagram merupakan representasi dari sebuah basis data dan terdapat relasi antar tabel satu dengan tabel lainnya. Relasi antar tabel nya digambarkan menggunakan garis panah dimana garis panah tersebut menghubungkan antara sebuah *foreign key* dengan *primary key* yang berasal dari referensi tabel lainnya. *Entity Relationship Diagram* yang dibuat pada proses bisnis ini dapat dilihat pada gambar 3.10



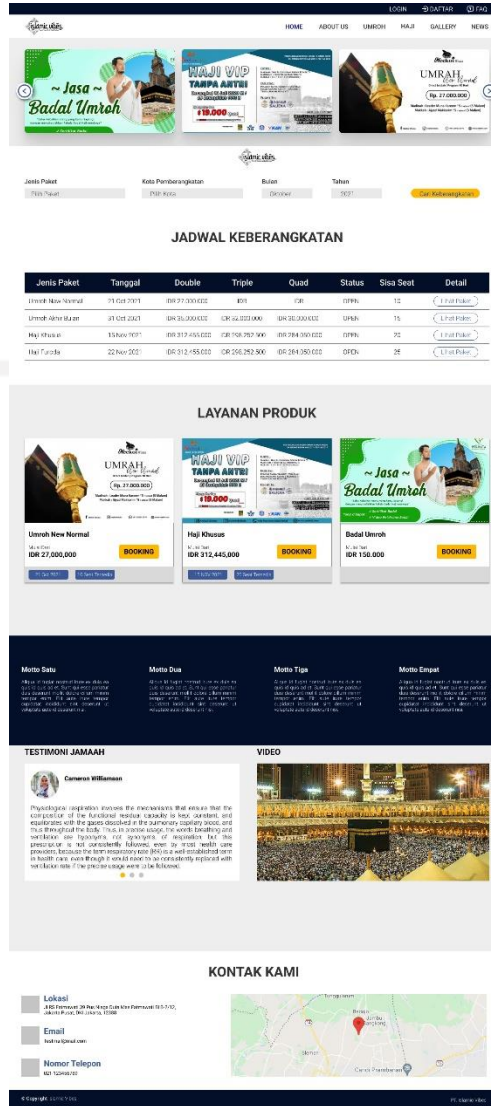
Gambar 3. 10 Entity Relationship Diagram

3.6 Rancangan Antarmuka

Pada perancangan antarmuka yang dilakukan oleh anggota hipster menghasilkan purwarupa berupa *prototype*. *Prototype* merupakan langkah awal dalam melakukan pengembangan perangkat lunak dimana pembuatan *prototype* ini menggunakan *Figma* sebagai alat dan media dalam melakukan perancangan desain. *Prototype* yang telah dibuat selanjutnya akan ditampilkan atau diujikan kepada calon pengguna guna nantinya mendapatkan feedback agar dapat terjadinya iterasi dalam perancangan *prototype* ini. Hasil dari rancangan *Prototype* yang dibuat oleh anggota hipster adalah sebagai berikut :

1. Halaman Landing Page

Berikut merupakan *prototype* halaman landing page yang dibuat dapat dilihat pada gambar 3.11

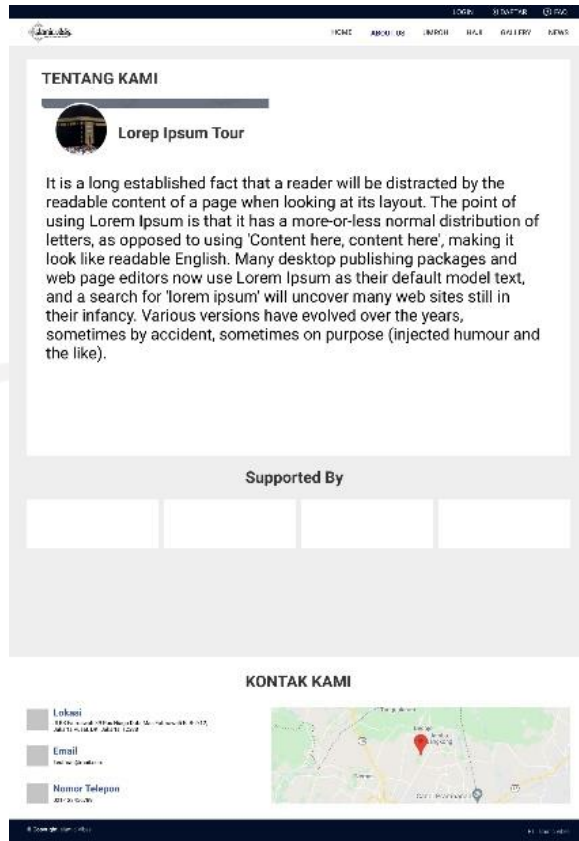


Gambar 3. 11 *Prototype* Halaman Landing Page

2. Halaman About Us

Berikut merupakan *prototype* halaman About Us yang dibuat dapat dilihat pada gambar

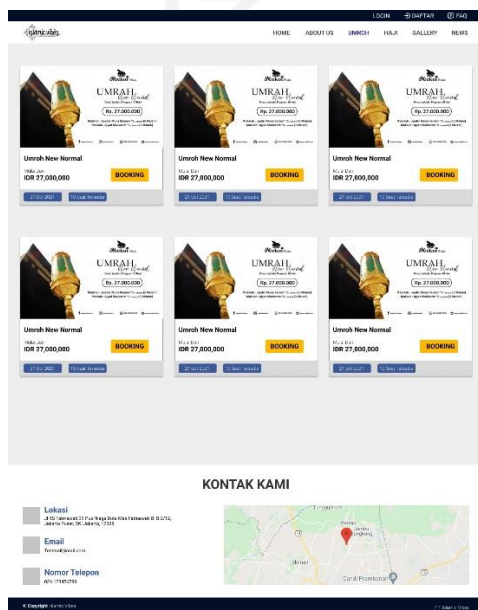
3.12



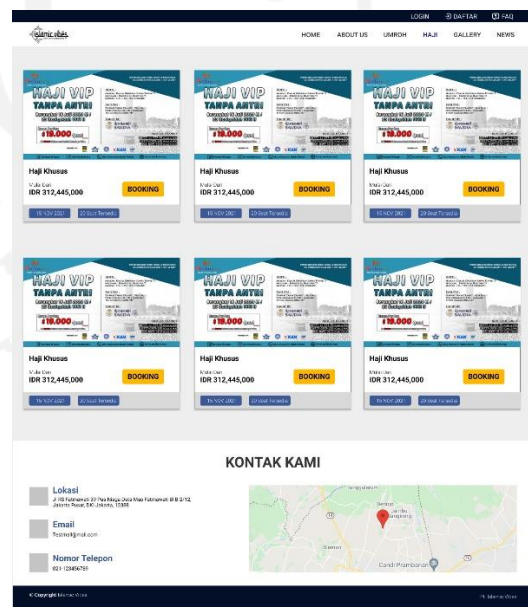
Gambar 3. 12 *Prototype* Halaman About Us

3. Halaman Paket Umroh Dan Halaman Paket Haji

Berikut merupakan *prototype* halaman Paket Umroh dan Halaman Paket Haji yang dibuat dapat dilihat pada gambar 3.13 dan gambar 3.14



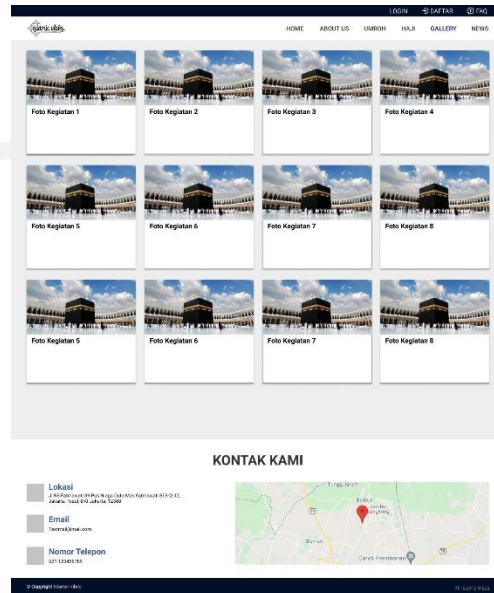
Gambar 3. 13 *Prototype* Halaman Paket Umroh



Gambar 3. 14 *Prototype* Halaman Paket Umroh

4. Halaman Gallery

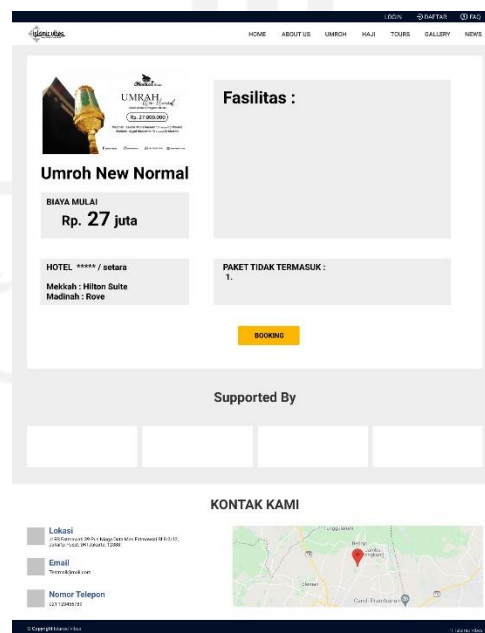
Berikut merupakan *prototype* halaman Gallery yang dibuat dapat dilihat pada gambar 3.15



Gambar 3. 15 *Prototype* Halaman Gallery

5. Halaman Lihat Paket

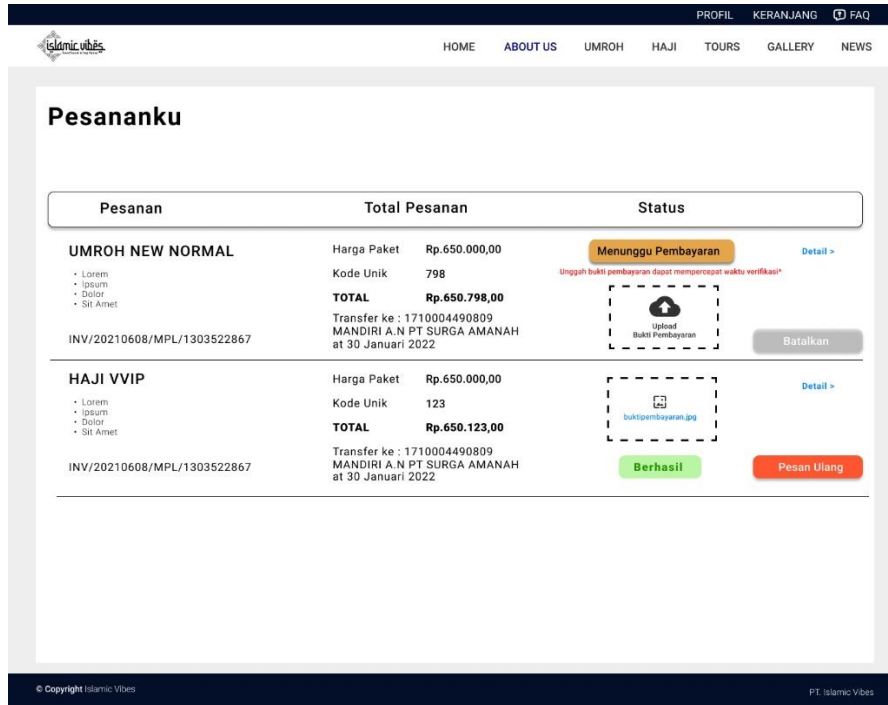
Berikut merupakan *prototype* halaman Gallery yang dibuat dapat dilihat pada gambar 3.16



Gambar 3. 16 *Prototype* Halaman Lihat Paket

6. Halaman Pesanan ku

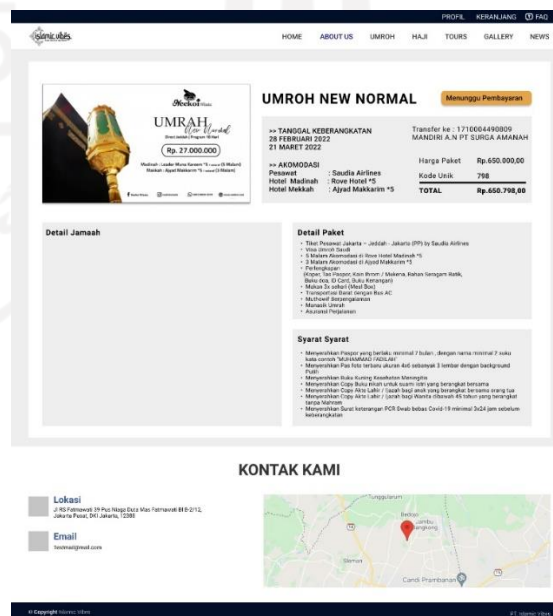
Berikut merupakan *prototype* halaman pesananku yang dibuat dapat dilihat pada gambar 3.17



Gambar 3. 17 *Prototype* Halaman Pesananku

7. Halaman Detail Pesanan

Berikut merupakan *prototype* halaman detail pesanan yang dibuat dapat dilihat pada gambar 3.18



Gambar 3. 18 *Prototype* Halaman Detail Pesanan

8. Halaman Daftar Jamaah

Berikut merupakan *prototype* halaman Daftar Jamaah yang dibuat dapat dilihat pada gambar 3.19

Gambar 3. 19 *Prototype* Halaman Daftar Jamaah

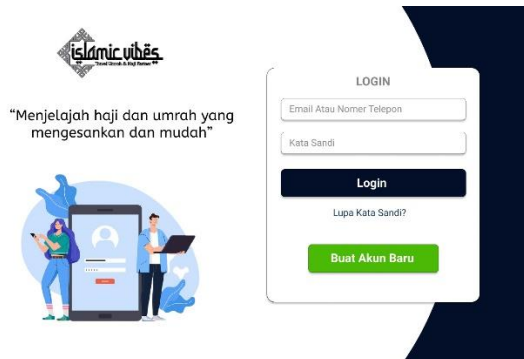
9. Halaman Profile Jamaah

Berikut merupakan *prototype* halaman Profile Jamaah yang dibuat dapat dilihat pada gambar 3.20

Gambar 3. 20 *Prototype* Halaman Profile Jamaah

10. Halaman Login Dan Daftar Akun

Berikut merupakan *prototype* halaman login dan halaman daftar akun yang dibuat dapat dilihat pada gambar 3.21 dan 3.22



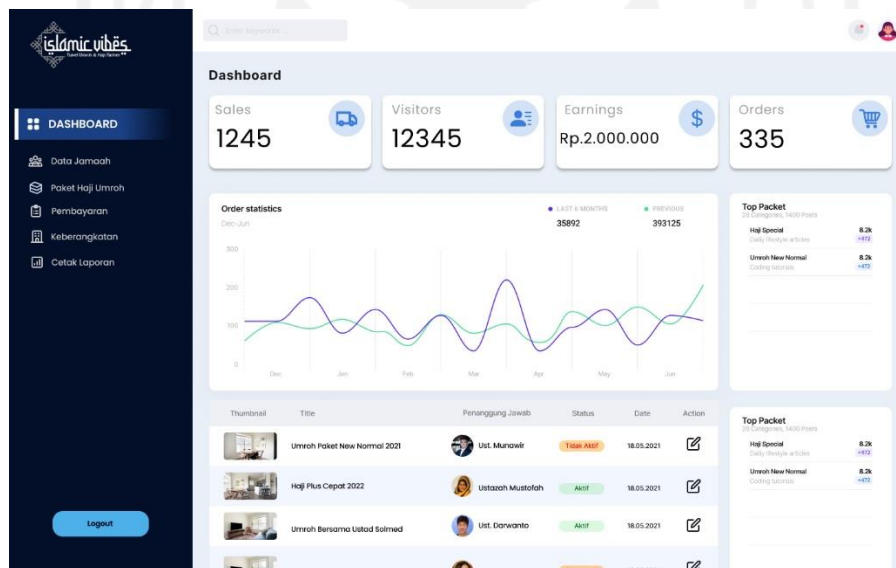
Gambar 3. 21 *Prototype* Halaman Login



Gambar 3. 22 *Prototype* Halaman Daftar Akun

11. Halaman Dashboard Utama

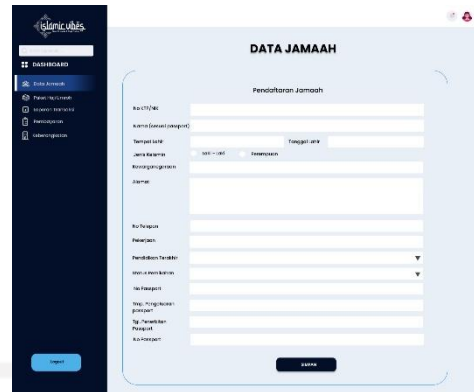
Berikut merupakan *prototype* halaman dashboard utama yang dibuat dapat dilihat pada gambar 3.23



Gambar 3. 23 *Prototype* Halaman Dashboard Utama

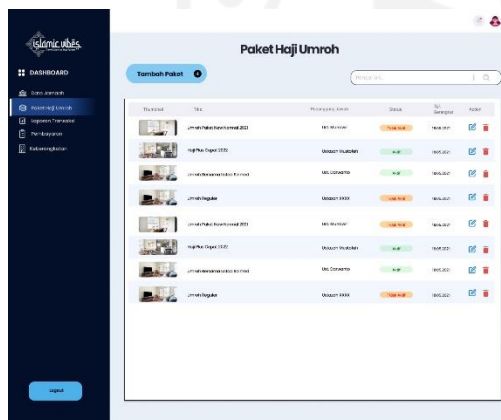
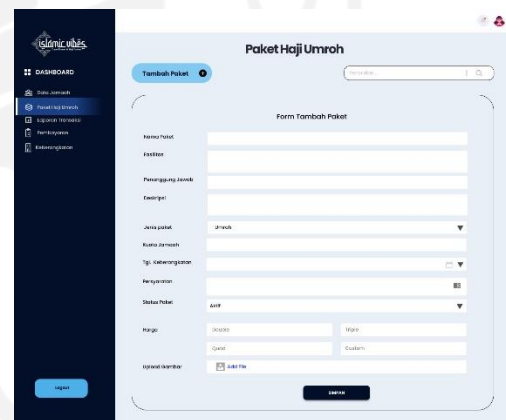
12. Halaman Dashboard Data Jamaah Dan Tambah Data Jamaah

Berikut merupakan *prototype* halaman Dashboard Data Jamaah Dan Tambah Data Jamaah yang dibuat dapat dilihat pada gambar 3.24 dan 3.25

Gambar 3. 24 *Prototype* Halaman Data JamaahGambar 3. 25 *Prototype* Halaman Tambah Data Jamaah

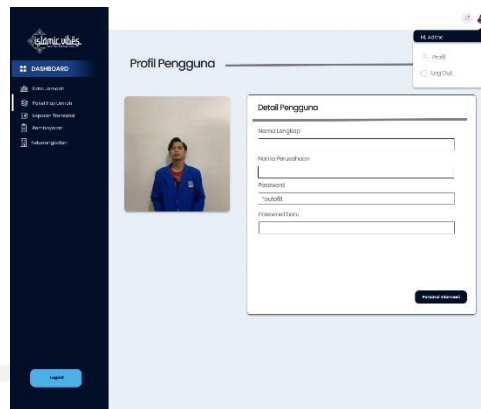
13. Halaman Dashboard Data Paket Dan Tambah Paket

Berikut merupakan *prototype* halaman Dashboard Data Paket Dan Tambah Paket yang dibuat dapat dilihat pada gambar 3.26 dan 3.27

Gambar 3. 26 *Prototype* Halaman Data PaketGambar 3. 27 *Prototype* Halaman Tambah Paket

14. Halaman Dashboard Profile

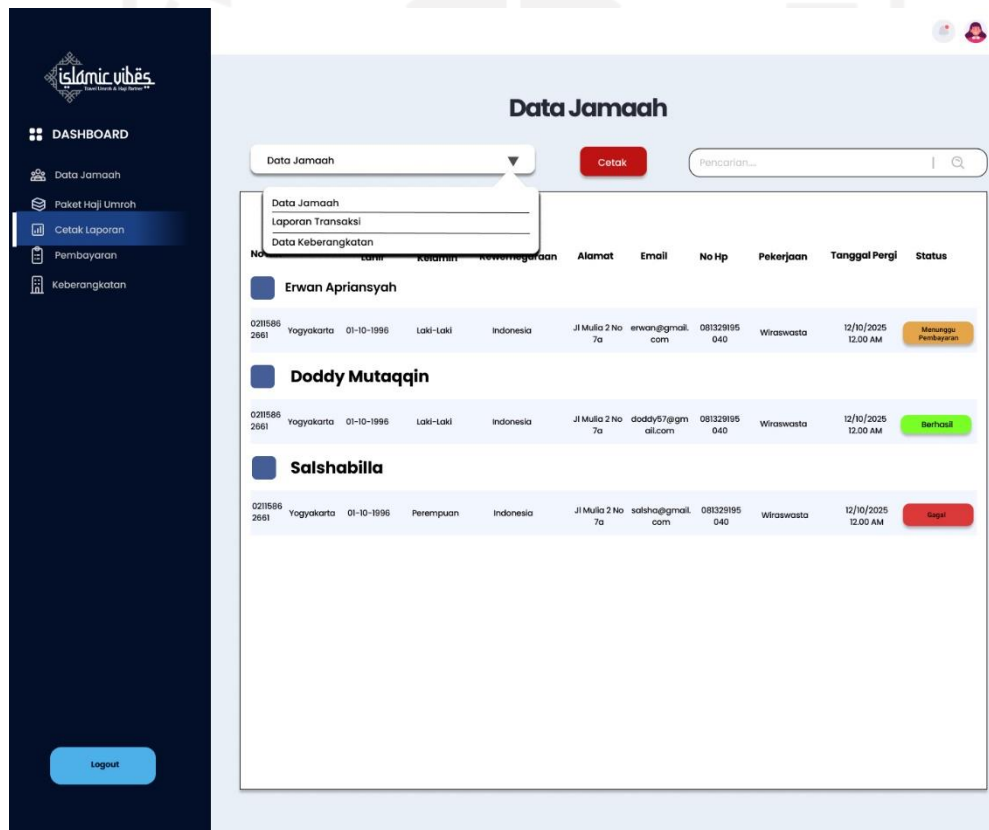
Berikut merupakan *prototype* halaman Dashboard Profile yang dibuat dapat dilihat pada gambar 3.28



Gambar 3. 28 *Prototype* Halaman Dashboard Profile

15. Halaman Dashboard Laporan Data Jamaah

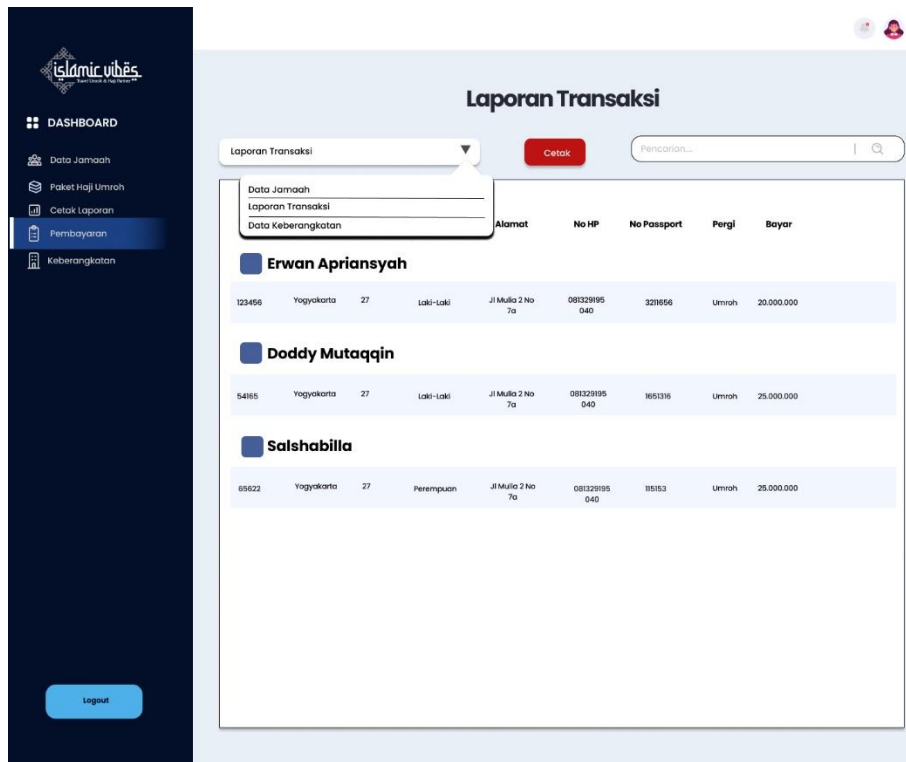
Berikut merupakan *prototype* halaman Dashboard Laporan Data Jamaah yang dibuat dapat dilihat pada gambar 3.29



Gambar 3. 29 *Prototype* Halaman Dashboard Laporan Data Jamaah

16. Halaman Dashboard Laporan Data Transaksi

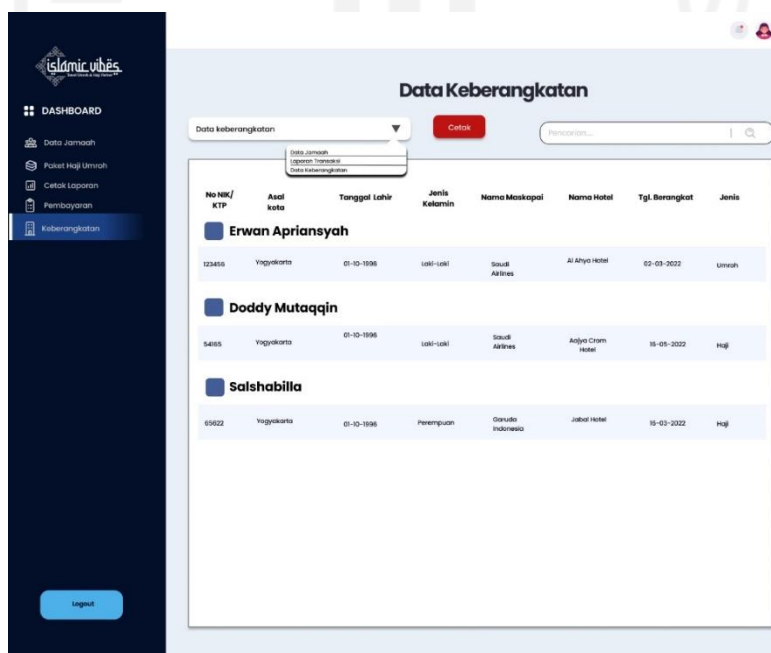
Berikut merupakan *prototype* halaman Dashboard Laporan Data Transaksi yang dibuat dapat dilihat pada gambar 3.30



Gambar 3. 30 *Prototype* Halaman Dashboard Laporan Data Transaksi

17. Halaman Dashboard Laporan Data Manifest

Berikut merupakan *prototype* halaman Dashboard Laporan Data Manifest yang dibuat dapat dilihat pada gambar 3.31



Gambar 3. 31 *Prototype* Halaman Dashboard Laporan Data Manifest

3.7 Rancangan Konsep CRM Menggunakan Metode AIDA

Dalam tahapan ini Islamic vibes merancang website agar sesuai dengan strategi pemasaran AIDA guna menyokong penerapan CRM pada tataran operasional yang akan diterapkan pada proses bisnis haji dan umroh. Namun penerapan ini hanya sampai tahap Awareness, interest, dan *Desire*.

3.7.1 *Awareness*

Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa kegiatan ini memiliki tujuan utama agar publik mengetahui tentang brand kita, semakin banyak orang yang dijangkau dan diarahkan menuju langkah selanjutnya maka tentunya akan semakin baik. Strategi yang bisa diterapkan pada langkah ini adalah pemberitahuan mulut ke mulut dan fitur pemberitahuan.

3.7.2 *Interest dan Desire*

Merupakan tahap yang saling ber iringan maka alangkah lebih baiknya apabila kita bisa menerapkan strategi yang langsung berfokus pada kedua tahapan ini. Adapun langkah yang bisa ditempuh untuk memenuhi dua tahap ini adalah adanya penilaian dari para alumni jamaah umroh maupun haji dari agen tersebut mengenai pelayanan dari agen tersebut sehingga para calon pengguna akan lebih bisa tertarik dan mendapat rasa kepercayaan yang lebih dalam melangkah.

3.8 Rancangan Pengujian

1. Validasi Data Kepada Agen Travel Haji Dan Umroh

Metode pengujian ini bertujuan untuk mendapatkan feedback dan validasi rancangan data apakah nantinya sudah sesuai atau belum dengan kebutuhan pokok data dari seluruh agen travel haji dan umroh. Pengujian dilakukan dengan menampilkan field data kepada agen travel haji dan umroh, kemudian pihak agen travel haji dan umroh memberikan feedback sekaligus validasi mengenai data yang telah dirancang.

2. *User Acceptance Testing*

Metode pengujian ini bertujuan untuk memeriksa fungsi yang dibuat apakah sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna atau belum. Pengujian dilakukan oleh pengguna dengan cara mengakses langsung prototype yang telah dibuat kemudian dilakukan penilaian dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang dapat dilihat di tabel 3.5 mengenai rancangan yang telah dibuat dimana jawaban dari pertanyaan tersebut terdiri dari tingkatan yang dapat dipilih seperti yang dijelaskan pada tabel 3.4 berikut:

Tabel 3. 4 Tingkatan Nilai Pengujian

Jawaban	Pilihan Jawaban	Bobot
Sangat Setuju	A	5
Setuju	B	4
Cukup	C	3
Kurang Setuju	D	2
Tidak Setuju	E	1

Tabel 3. 5 Daftar Pertanyaan

No	Pertanyaan
1	Apakah Anda merasakan kemudahan dalam menggunakan rancangan tersebut?
2	Apakah fitur yang disediakan sudah memenuhi kebutuhan Anda?
3	Apakah Anda akan mereferensikan <i>website</i> ini jika nantinya Anda atau orang yang Anda kenal akan melaksanakan ibadah umroh atau haji?
4	Apakah rancangan ini membantu dalam proses pemesanan paket ibadah umroh atau haji?
5	Apakah rancangan ini sudah menjawab kebutuhan informasi yang diperlukan dalam proses pemesanan ibadah umroh atau haji?
6	Dari skala A-E, seberapa puas Anda dengan rancangan ini?

Kesimpulan dari pengujian ini dapat diperoleh dengan mengolah data yang didapatkan dengan cara setiap poin dari jawaban yang ada dikalikan dengan bobot yang sudah ditentukan sesuai dengan tabel 3.4 kemudian dilakukan analisis pada setiap pertanyaannya untuk mendapatkan prosentase yang jelas dengan menggunakan rumus (3.1).

$$\text{Prosentase Nilai} = \frac{\text{Nilai rata-rata}}{\text{Bobot maksimal}} \times 100\% \quad (3.1)$$

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

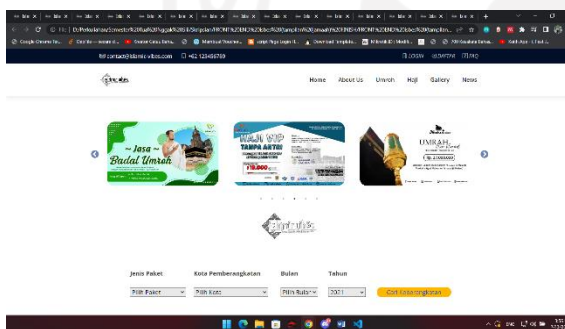
4.1 Implementasi

Setelah dilakukan perancangan sistem Islamic vibes dibuatlah pengembangan berdasarkan rancangan sebelumnya yang memiliki spesifikasi sebagai berikut:

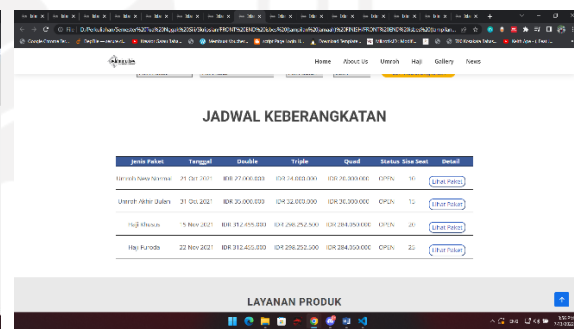
4.1.1 Implementasi Rancangan Antarmuka

1) Halaman Landing Page

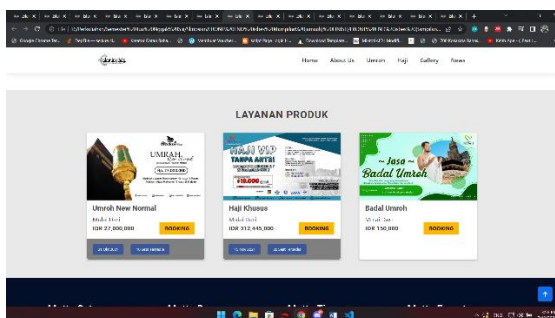
Halaman ini diakses ketika seluruh pengguna baik itu agen maupun jamaah saat akan mengakses website Islamic vibes, tersedia carousel berjalan berisi poster paket yang sedang tersedia di lanjut jamaah juga bisa mencari berdasarkan kapan jamaah akan melaksanakan ibadah, tersedia juga poster paket ibadah sesuai dengan rekomendasi dari agen, kemudian di lanjut pada bagian bawah ada konten-konten dari agen dan beberapa review dari jamaah yang sudah pernah berangkat serta pada bagian footer ada kontak dan alamat agen. Implementasi tampilan landing page bisa dilihat pada gambar 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, dan 4.5.



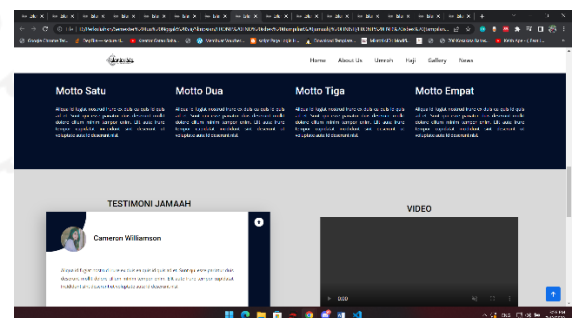
Gambar 4. 1 Halaman Landing Page (1)



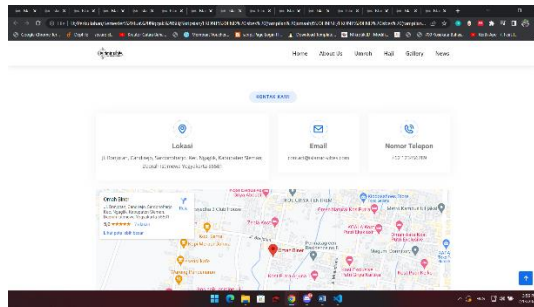
Gambar 4. 2 Halaman Landing Page (2)



Gambar 4. 3 Halaman Landing Page (3)



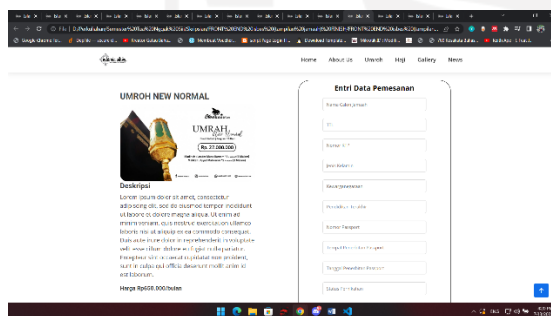
Gambar 4. 4 Halaman Landing Page (4)



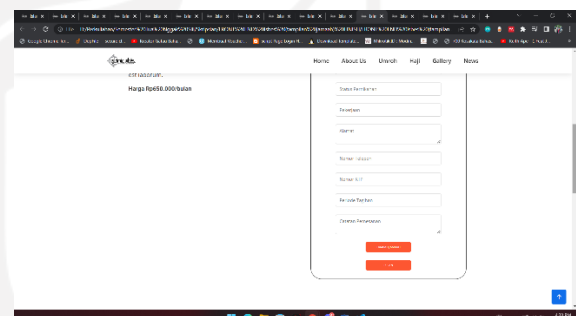
Gambar 4. 5 Halaman Landing Page (5)

2) Halaman Daftar Jamaah

Setelah jamaah melakukan pemilihan paket ibadah yang dirasa sesuai dengan keinginan jamaah maka selanjutnya jamaah akan dialihkan ke halaman daftar jamaah dimana pada halaman ini jamaah diminta untuk mengisi formulir untuk kepentingan data agen mulai dari data nama lengkap jamaah, tempat tanggal lahir, nomor KTP, jenis kelamin, kewarganegaraan, pendidikan terakhir, nomor passport, tempat penerbitan passport, tanggal penerbitan passport, status pernikahan, pekerjaan, alamat, nomor telepon, periode tagihan, dan catatan pemesanan. Implementasi tampilan halaman daftar jamaah bisa dilihat pada gambar 4.6 dan 4.7.



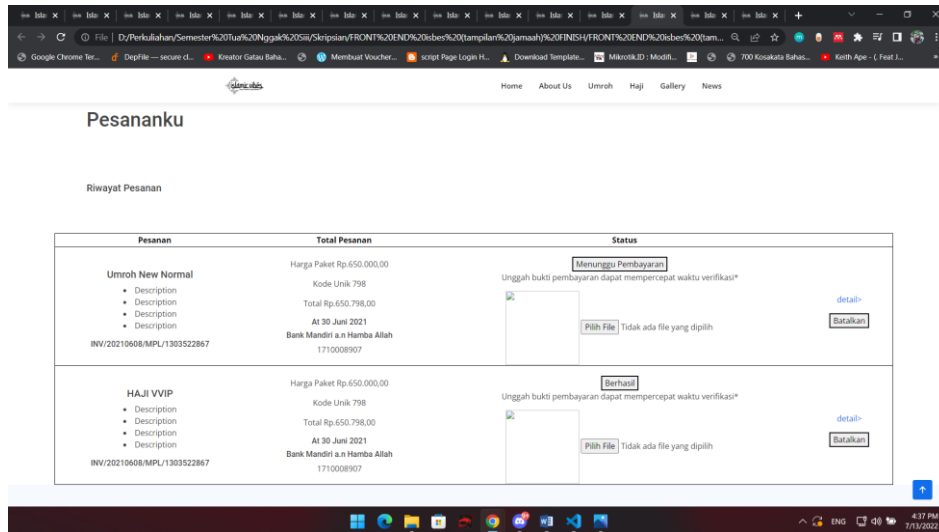
Gambar 4. 6 Halaman Daftar Jamaah (1)



Gambar 4. 7 Halaman Daftar jamaah (2)

3) Halaman Pesananku

Setelah jamaah melakukan pemesanan jamaah akan dialihkan ke halaman Pesananku dimana nantinya jamaah diminta untuk mengirim bukti pembayaran pada halaman ini, jamaah juga bisa melihat status transaksi dan melakukan pembatalan jika memenuhi syarat pada halaman ini. Implementasi tampilan halaman transaksi bisa dilihat pada gambar 4.8.



Gambar 4. 8 Halaman Pesananku

Pada halaman ini pengguna juga diberikan sebuah bukti transaksi yang berisi kode booking, jadwal keberangkatan, maskapai yang digunakan, detail perjalanan, nama jamaah, hotel, dan kelas maskapai. Berikut bukti transaksi yang akan diterima oleh jamaah dapat dilihat pada gambar 4.9.



PT. ISLAMIC VIBES BAROKAH SELALU
Islamic Vibes Tour And Travel
 Ijin PPIU Kemenag No. xxx Tahun 20xx



Assalamualaikum Pradipta

Terimakasih telah melakukan pemesanan di Islamic Vibes Tour And Travel semoga perjalanan ibadah anda diberikan kelancaran dan diberikan keberkahan dalam setiap perjalanannya.

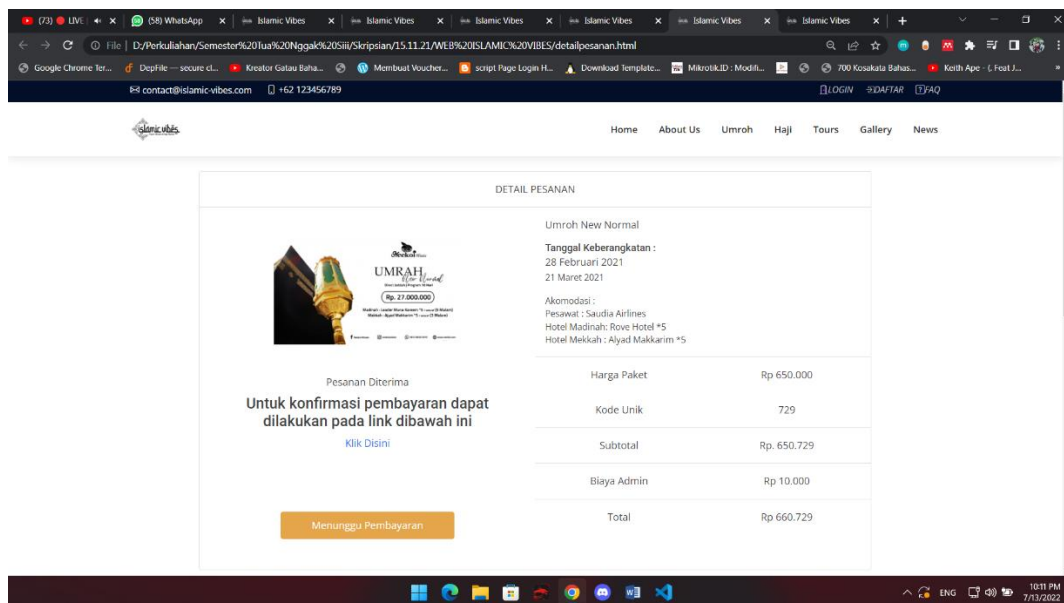
Simpan tiket anda dibawah ini

 PT. ISLAMIC VIBES BAROKAH SELALU Islamic Vibes Tour And Travel Ijin PPIU Kemenag No. xxx Tahun 20xx		
BQA4KZY		
Kode Booking	DETAIL KEBERANGKATAN	
Jakarta	MASKAPAI BATIK AIR	Jeddah
CGK		JED
Tanggal Keberangkatan	Sabtu 09 Agustus 2022	19:30
DETAIL PENUMPANG		
Nomor	Nama	Kelas
1	MR. Muhammad Setyono Nugroho	Ekonomi
DETAIL PENGINAPAN		
Negara	Nama	Hotel
Indonesia	MR. Muhammad Setyono Nugroho	Rich Hotel Jakarta
Makkah	MR. Muhammad Setyono Nugroho	Jabal Omar Hyatt Regency Makkah
PT. Islamic Vibes Barokah Selalu		

Gambar 4. 9 Bukti Transaksi

4) Halaman Detail Pesanan

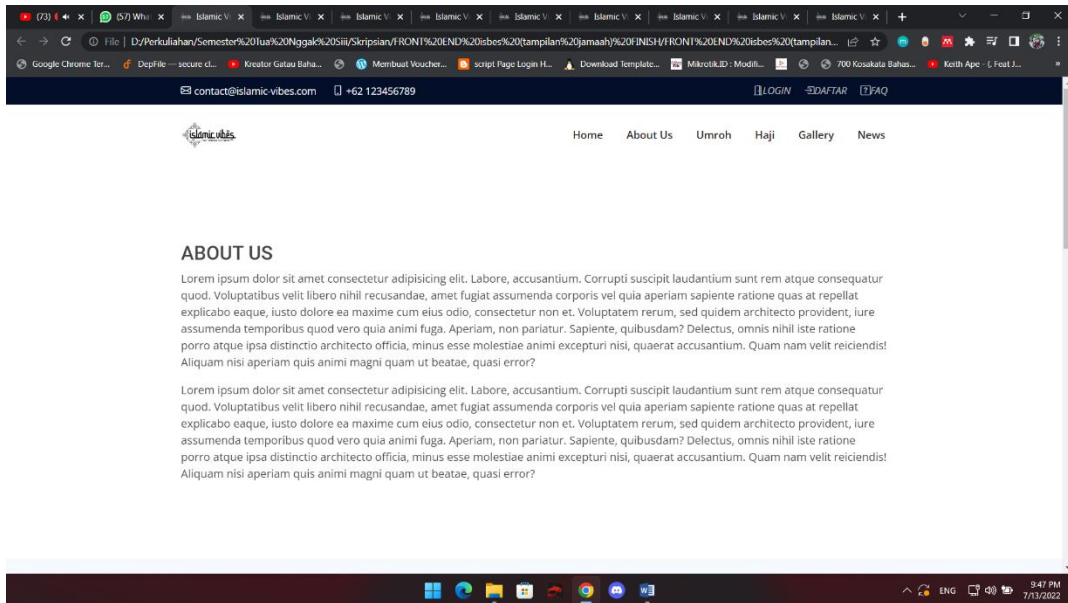
Pada halaman detail pesanan berisi mengenai detail paket yang sudah dipesan oleh jamaah serta nominal yang harus dibayarkan ke rekening agen, pada halaman ini jamaah juga bisa melihat status pemesanan dan juga melakukan konfirmasi pembayaran sehingga jamaah lebih mudah dalam melakukan transaksi. Implementasi tampilan halaman detail pesanan bisa dilihat pada gambar 4.9.



Gambar 4. 10 Halaman Detail Pesanan

5) Halaman *About Us*

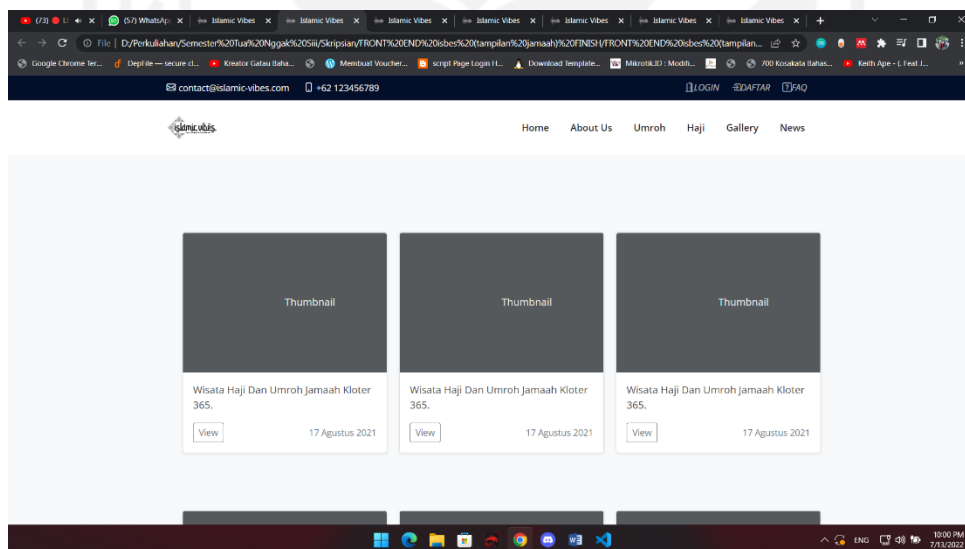
Pada halaman about us terdapat profile mengenai agen dan detail mengenai identitas dari agen, baik berupa penjelasan agen maupun nantinya bisa di isi dengan konten SK pemberangkatan ibadah haji dan umroh. Implementasi tampilan halaman *about us* bisa dilihat pada gambar 4.10.



Gambar 4. 11 Halaman About Us

6) Halaman Gallery

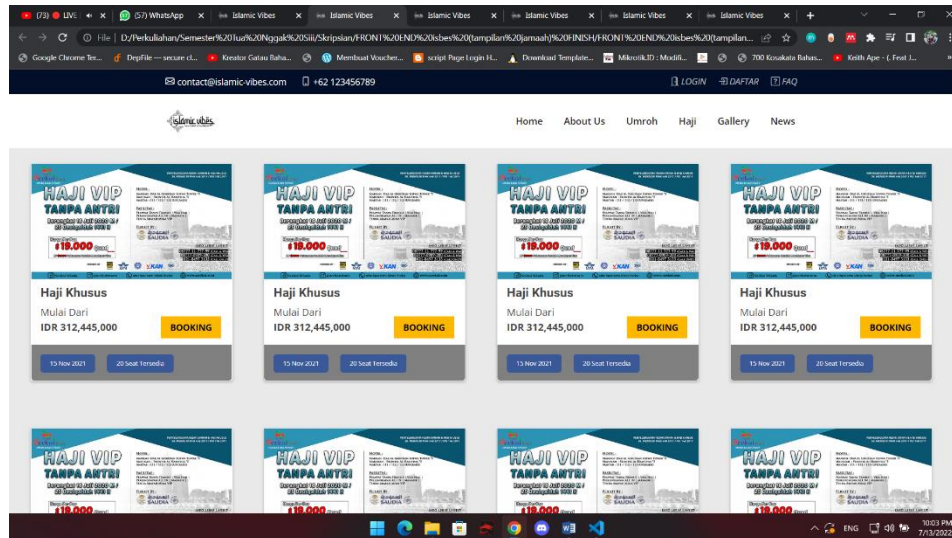
Pada halaman gallery menampilkan hasil dokumentasi selama proses perjalanan ibadah dimana agen bisa menjadikan gallery ini sebagai portofolio bagi para calon jamaah. Implementasi tampilan halaman gallery bisa dilihat pada gambar 4.11.



Gambar 4. 12 Halaman Gallery

7) Halaman Paket Haji

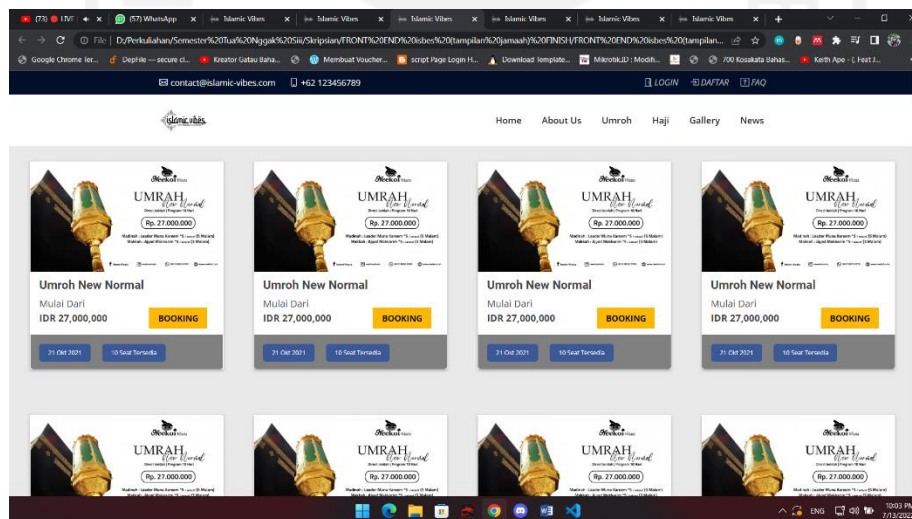
Menampilkan keseluruhan paket haji yang disediakan oleh agen, dikemas dalam satu halaman harapannya dapat memudahkan jamaah dalam mencari paket mana yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan jamaah. Implementasi tampilan halaman paket haji bisa dilihat pada gambar 4.12.



Gambar 4. 13 Halaman Paket Haji

8) Halaman Paket Umroh

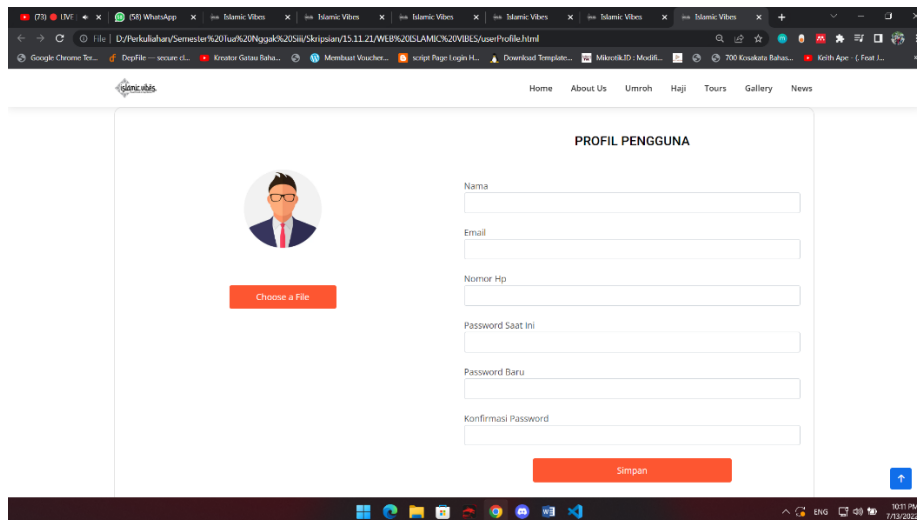
Menampilkan keseluruhan paket umroh yang disediakan oleh agen, dikemas dalam satu halaman harapannya dapat memudahkan jamaah dalam mencari paket mana yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan jamaah. Implementasi tampilan halaman paket umroh bisa dilihat pada gambar 4.13.



Gambar 4. 14 Halaman Paket Umroh

9) Halaman Edit Profile User

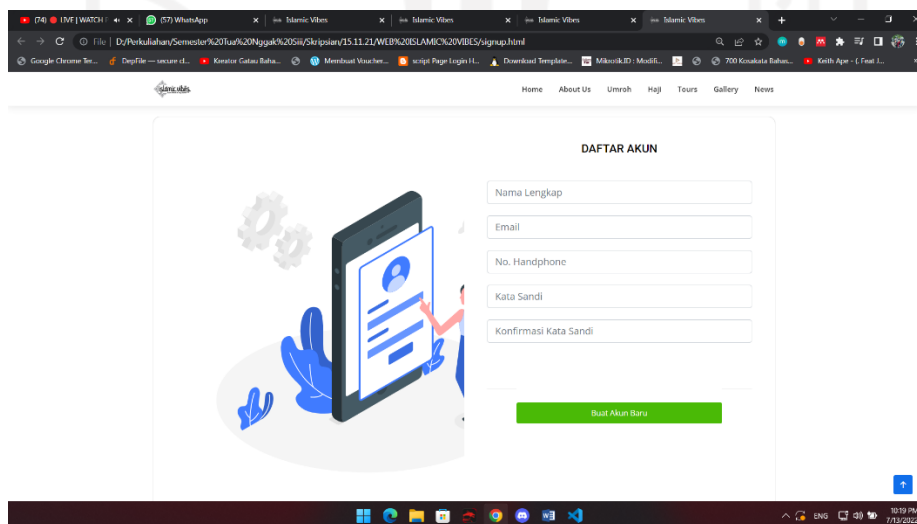
Halaman ini menampilkan beberapa pilihan action yang bisa dilakukan diantaranya jamaah bisa melakukan perubahan data identitas dimana jamaah bisa melakukan perubahan password, perubahan foto profile, dan update data pribadi. Implementasi tampilan halaman edit profile user bisa dilihat pada gambar 4.14.



Gambar 4. 15 Halaman Edit Profile User

10) Halaman Signup

Halaman signup merupakan halaman dimana jamaah membuat akun untuk dapat menikmati seluruh fitur yang telah dibuat, halaman ini berisi formulir data diri yang nantinya akan digunakan untuk sesi login. Implementasi tampilan halaman signup bisa dilihat pada gambar 4.15.

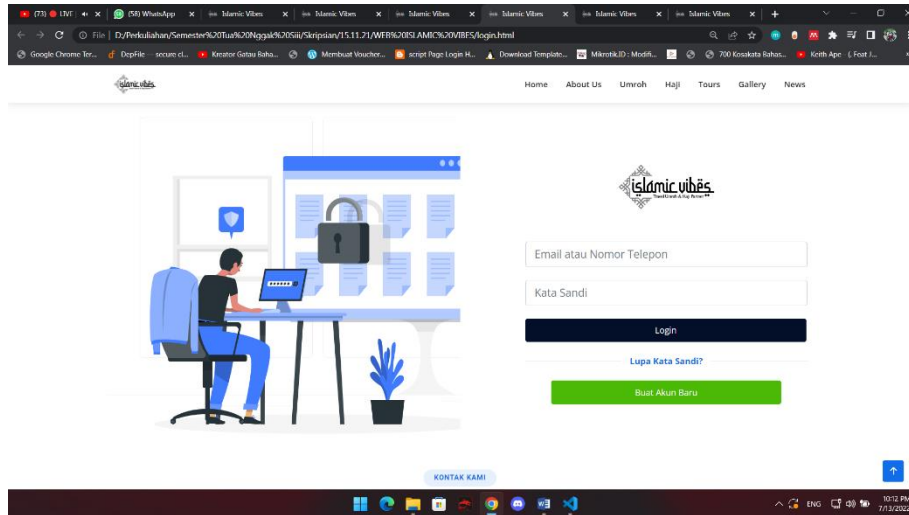


Gambar 4. 16 Halaman Signup

11) Halaman Login

Halaman awal untuk memasuki website sehingga nantinya jamaah bisa mendapatkan akses atas keseluruhan fitur yang telah dibuat, jamaah juga diharuskan melakukan login apabila akan melakukan pemesanan. Halaman ini juga digunakan oleh pihak agen dalam mengakses

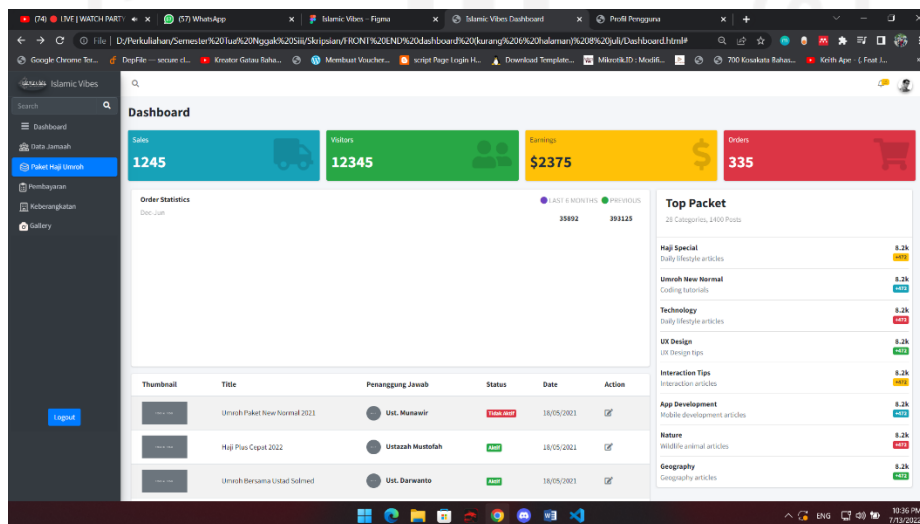
website dashboard yang berguna untuk mendukung pelaporan dan pendataan agen. Implementasi tampilan halaman login bisa dilihat pada gambar 4.16.



Gambar 4. 17 Halaman Login

12) Halaman Dashboard Utama

Pada halaman dashboard utama menampilkan jumlah penjualan, kunjungan, pendapatan serta total order, tersedia juga diagram hasil penjualan bulanan, daftar paket ibadah yang tersedia, dan daftar paket yang sering dibeli oleh para jamaah. Implementasi tampilan halaman paket umroh bisa dilihat pada gambar 4.17.

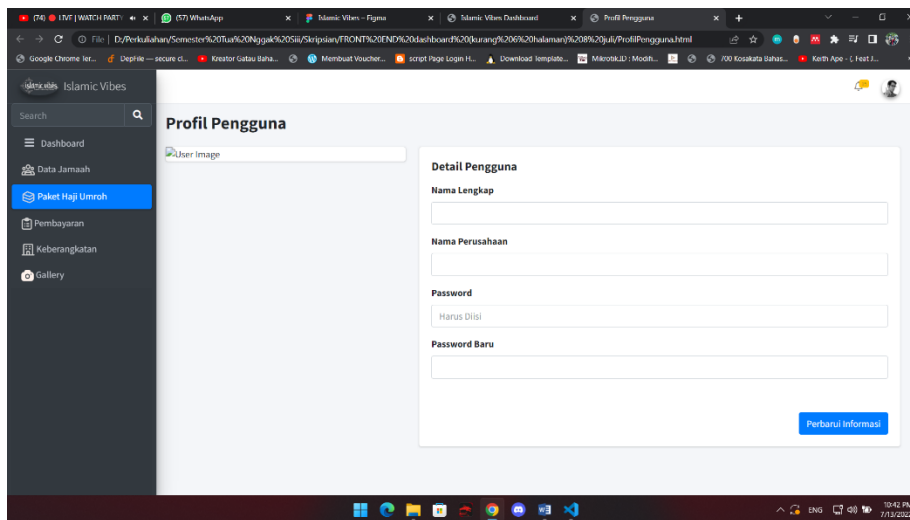


Gambar 4. 18 Halaman Dashboard Utama

13) Halaman Profile Agen

Halaman ini menampilkan beberapa pilihan action yang bisa dilakukan diantaranya agen bisa melakukan perubahan data identitas dimana agen bisa melakukan perubahan password,

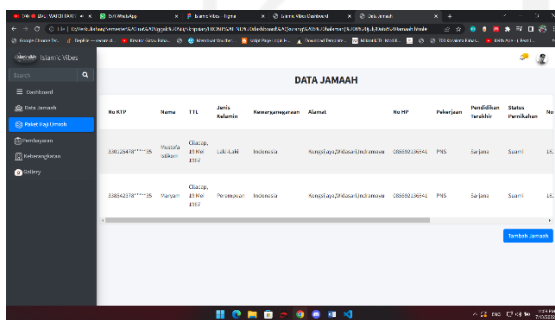
dan perubahan foto profile. Implementasi tampilan halaman profile agen bisa dilihat pada gambar 4.18.



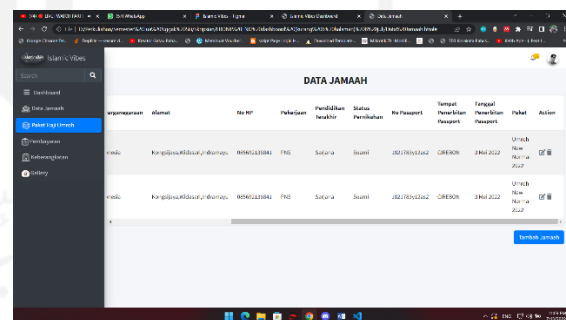
Gambar 4. 19 Halaman Profile Agen

14) Halaman Data Jamaah

Halaman ini menunjukkan kumpulan data jamaah yang dimiliki oleh agen, mulai dari no KTP, alamat, no handphone, nomor passport, dan sebagainya. Pada halaman ini agen bisa mengedit, menghapus, serta menambah data jamaah yang mana hal ini nantinya akan mempermudah agen sehingga apabila semua divisi memerlukan data ini, mereka bisa mengakses data tersebut di satu sumber dan mempermudah flow pekerjaan. Implementasi tampilan halaman data jamaah bisa dilihat pada gambar 4.19 dan gambar 4.20.



Gambar 4. 20 Halaman data jamaah (1)

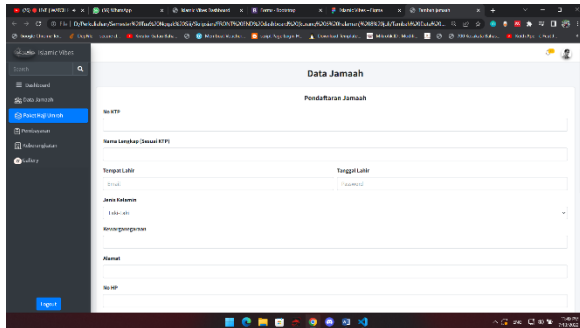


Gambar 4. 21 Halaman Data Jamaah (2)

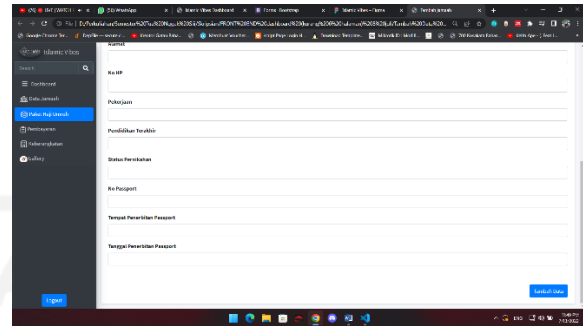
15) Halaman Tambah Jamaah

Pada halaman ini agen bisa menambahkan jamaah sendiri, dimaksudkan disini agar seluruh pendataan baik penjualan secara online maupun offline terdapat dalam satu tempat sehingga pihak agen memiliki peluang lebih dalam nantinya mengembangkan data yang sudah ada sehingga tidak tercecer di banyak tempat yang memungkinkan terjadinya miss data atau

bahkan hingga kehilangan data. Implementasi tampilan halaman tambah jamaah bisa dilihat pada gambar 4.21 dan gambar 4.22.



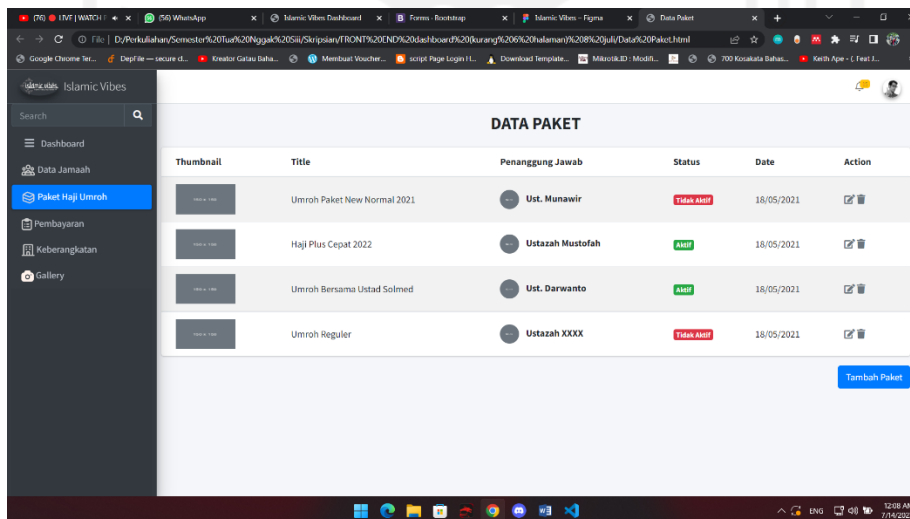
Gambar 4. 22 Halaman Tambah Jamaah (1)



Gambar 4. 23 Halaman Tambah Jamaah (2)

16) Halaman Data Paket

Halaman ini menampilkan daftar paket yang tersedia agen juga bisa melakukan perubahan baik itu edit, hapus, maupun tambah paket sehingga pengelolaan paket yang tersedia pada website akan lebih mudah dilakukan melalui satu dashboard ini. Implementasi tampilan halaman data paket bisa dilihat pada gambar 4.23.



Gambar 4. 24 Halaman Data Paket

17) Halaman Tambah Data Paket

Pada halaman ini agen bisa menambahkan paket, dimaksudkan disini agar mempermudah agen dalam mengelola paket yang nantinya akan tersedia pada halaman website utama. Implementasi tampilan halaman tambah data paket bisa dilihat pada gambar 4.24.

Form Tambah Paket

Nama paket

Fasilitas

Penanggung Jawab

Deskripsi

Jenis Paket
Umroh

Kuota Jamaah

Tanggal Keberangkatan

Persyaratan

Status

Harga

Upload Gambar
Upload Gambar

[Tambah Data](#)

Gambar 4. 25 Halaman Tambah Data Paket

18) Halaman Data Transaksi

Halaman ini berisi data otomatis yang dibuat berdasarkan adanya perilaku transaksi yang dilakukan oleh jamaah, seluruh transaksi yang terjadi di website nantinya akan terekam dan tersimpan yang kemudian nantinya akan memudahkan agen dalam mengelola keseluruhan data transaksi, juga guna menurunkan kemungkinan akan adanya miss data pada proses jual beli. Pada halaman ini agen juga bisa melakukan pengeditan dan penghapusan data. Implementasi tampilan halaman data transaksi bisa dilihat pada gambar 4.25.

Nama	Paket	Jenis Kelamin	Alamat	No HP	No Passport	Status	Action
Barokah Sanjaya	Umroh New Normal	Laki Laki	Kongsijaya,Widasari,Indramayu	085617892185	2139-2323.JK827	Dibayar	[Edit] [Hapus]
Barokah Sanjaya	Umroh New Normal	Laki Laki	Kongsijaya,Widasari,Indramayu	085617892185	2139-2323.JK827	Lama	[Edit] [Hapus]
Barokah Sanjaya	Umroh New Normal	Laki Laki	Kongsijaya,Widasari,Indramayu	085617892185	2139-2323.JK827	Menunggu Pembayaran	[Edit] [Hapus]

Gambar 4. 26 Halaman Tambah Data Paket

19) Halaman Laporan Data Jamaah

Pada halaman ini agen dapat mencetak atau mengunduh data jamaah yang tersedia, nantinya data ini dapat dicetak fisik maupun diunduh sebagai soft file guna keperluan administrasi di luar agen. Implementasi tampilan halaman laporan data jamaah bisa dilihat pada gambar 4.26.

No KTP	Nama	TTL	Jenis Kelamin	Kewarganegaraan	Alamat	No HP	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Status Pernikahan	No
330125478****35	Mustafa Istikom	Cilacap, 19 Mei 1987	Laki-Laki	Indonesia	Kongsijaya,Widasari,Indramayu	085692136841	PHS	Sarjana	Suami	18
338542378****35	Maryam	Cilacap, 19 Mei 1987	Perempuan	Indonesia	Kongsijaya,Widasari,Indramayu	085692136841	PHS	Sarjana	Suami	18

Gambar 4. 27 Halaman Laporan Data Jamaah

20) Halaman Laporan Data Transaksi

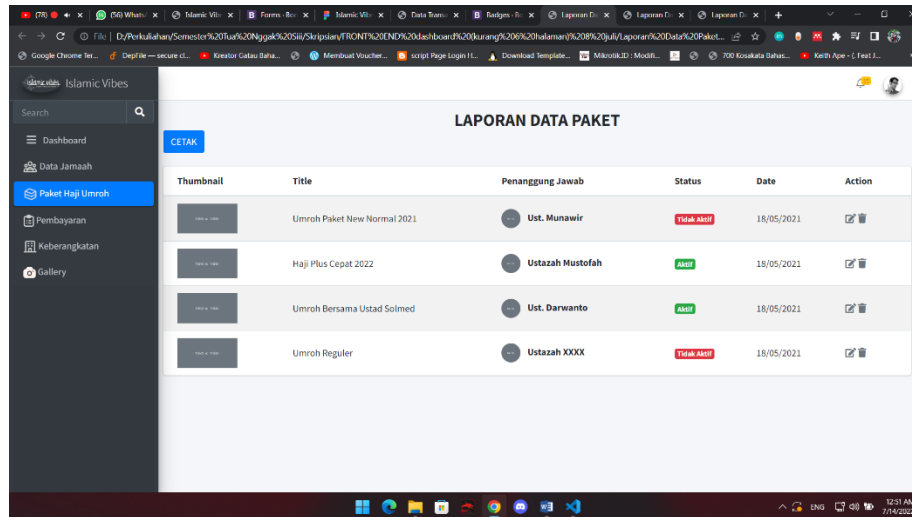
Pada halaman ini agen dapat mencetak atau mengunduh data transaksi yang tersedia, nantinya data ini dapat dicetak fisik maupun diunduh sebagai soft file guna keperluan agen. Implementasi tampilan halaman laporan data jamaah bisa dilihat pada gambar 4.27.

Nama	Paket	Jenis Kelamin	Alamat	No HP	No Passport	Status	Action
Barokah Sanjaya	Umroh New Normal	Laki Laki	Kongsijaya,Widasari,Indramayu	085617892185	2139-2323.JK827	Obesahan	[Icon]
Barokah Sanjaya	Umroh New Normal	Laki Laki	Kongsijaya,Widasari,Indramayu	085617892185	2139-2323.JK827	Lunas	[Icon]
Barokah Sanjaya	Umroh New Normal	Laki Laki	Kongsijaya,Widasari,Indramayu	085617892185	2139-2323.JK827	Menunggu Pembayaran	[Icon]

Gambar 4. 28 Halaman Laporan Data Transaksi

21) Halaman Laporan Data Paket

Pada halaman ini agen dapat mencetak atau mengunduh data paket yang tersedia, nantinya data ini dapat dicetak fisik maupun diunduh sebagai soft file guna keperluan agen. Implementasi tampilan halaman laporan data jamaah bisa dilihat pada gambar 4.28.

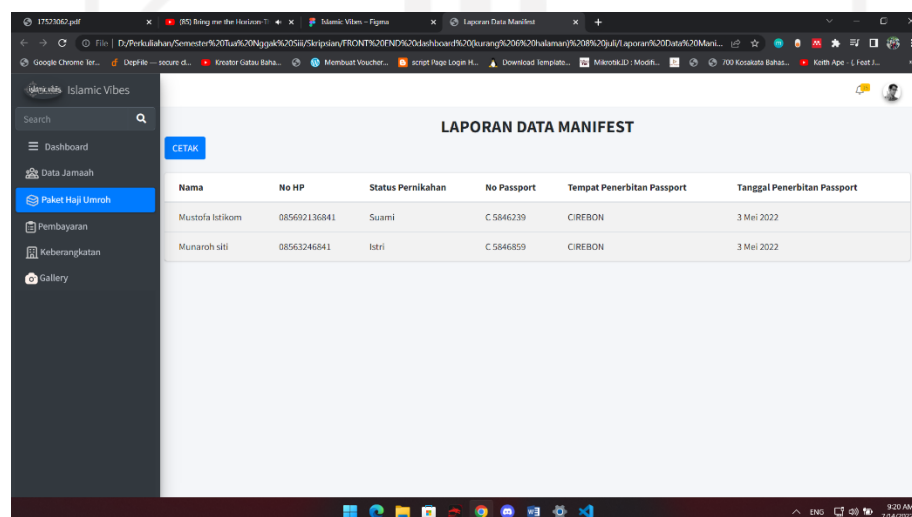


Thumbnail	Title	Penanggung Jawab	Status	Date	Action
	Umroh Paket New Normal 2021	Ust. Munawir	Tidak Aktif	18/05/2021	
	Haji Plus Cepat 2022	Ustazah Mustofah	Aktif	18/05/2021	
	Umroh Bersama Ustad Solmed	Ust. Darwanto	Aktif	18/05/2021	
	Umroh Reguler	Ustazah XXXX	Tidak Aktif	18/05/2021	

Gambar 4. 29 Halaman Laporan Data Paket

22) Halaman laporan manifest

Halaman ini berisi laporan data manifest atau keberangkatan guna keperluan antara agen dan pihak maskapai maupun untuk keperluan agen saat proses pemberangkatan jamaah dari Indonesia menuju tanah suci, laporan ini bisa dicetak fisik maupun diunduh sebagai soft file. Implementasi tampilan halaman laporan data manifest bisa dilihat pada gambar 4.29.



Nama	No HP	Status Pernikahan	No Passport	Tempat Penerbitan Passport	Tanggal Penerbitan Passport
Mustofa Ietikom	085692136841	Suami	C.5846239	CIREBON	3 Mei 2022
Munarah silit	08563246841	Istri	C.5846859	CIREBON	3 Mei 2022

Gambar 4. 30 Halaman Laporan Data Manifest

4.1.2 Basis Data

Website Islamic vibes menggunakan basis data MySQL sebagai basis data utama dimana basis data tersebut berisi adalah tabel-tabel yang memiliki fungsi untuk menyimpan data sesuai

dengan struktur yang sudah ditentukan. Berikut merupakan tabel data yang ada pada basis data Islamic vibes:

1. Tabel Jamaah

Tabel jamaah berisi informasi mengenai data jamaah yang di isi saat memesan paket ibadah baik umroh maupun haji, tabel ini juga memiliki relasi one to many dengan tabel transaksi, laporan, dan user.. Dapat dilihat pada tabel jamaah pada gambar 4.30.

#	Nama	Jenis	Penyortiran	Atribut	Tak Ternilai	Bawaan	Komentar	Ekstra	Tindakan
<input type="checkbox"/>	1 id	int(10)		UNSIGNED	Tidak	Tidak ada		AUTO_INCREMENT	Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	2 Nama	varchar(255)	latin1_swedish_ci		Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	3 TTL	varchar(255)	latin1_swedish_ci		Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	4 No_KTP	int(11)			Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	5 Alamat	varchar(255)	latin1_swedish_ci		Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	6 Nomor_HP	int(11)			Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	7 Pekerjaan	varchar(255)	latin1_swedish_ci		Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	8 Tagihan	varchar(255)	latin1_swedish_ci		Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	9 Jenis Kelamin	varchar(255)	latin1_swedish_ci		Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	10 Kewarganegaraan	varchar(255)	latin1_swedish_ci		Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	11 Pendidikan Terakhir	varchar(255)	latin1_swedish_ci		Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	12 Status Pernikahan	varchar(255)	latin1_swedish_ci		Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	13 Nomor_Passport	int(11)			Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	14 Tempat_Penerbitan_Pasport	varchar(255)	latin1_swedish_ci		Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	15 Tanggal_Penerbitan_Pasport	varchar(255)	latin1_swedish_ci		Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	16 id_user	int(11)			Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya

Gambar 4. 31 Tabel Jamaah

2. Tabel Paket

Tabel paket berisi mengenai informasi data paket yang ditawarkan kepada para jamaah. Memiliki relasi tabel one to many yang berhubungan dengan tabel laporan dan penanggung jawab serta relasi one to one dengan tabel transaksi. Dapat dilihat pada tabel paket pada gambar 4.31.

#	Nama	Jenis	Penyortiran	Atribut	Tak Ternilai	Bawaan	Komentar	Ekstra	Tindakan
<input type="checkbox"/>	1 id	int(10)		UNSIGNED	Tidak	Tidak ada		AUTO_INCREMENT	Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	2 Nama_Paket	varchar(255)	latin1_swedish_ci		Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	3 Fasilitas	varchar(255)	latin1_swedish_ci		Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	4 id_Penangung_Jawab	varchar(255)	latin1_swedish_ci		Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	5 Deskripsi	varchar(255)	latin1_swedish_ci		Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	6 Jenis_paket	varchar(255)	latin1_swedish_ci		Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	7 Kuota	int(11)			Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	8 Tgl_Keberangkatan	varchar(255)	latin1_swedish_ci		Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	9 Status Paket	varchar(255)	latin1_swedish_ci		Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	10 Harga	varchar(255)	latin1_swedish_ci		Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	11 Poster	varchar(255)	latin1_swedish_ci		Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya

Gambar 4. 32 Tabel Paket

3. Tabel Transaksi

Tabel berisi data transaksi yang telah dilakukan oleh para jamaah. Memiliki relasi tabel one to one dengan tabel paket dan status pembayaran, memiliki relasi tabel many to one dengan tabel jamaah, dan memiliki relasi one to many dengan tabel laporan. Dapat dilihat pada tabel transaksi pada gambar 4.32.

#	Nama	Jenis	Penyortiran	Atribut	Tak Ternilai	Bawaan	Komentar	Ekstra	Tindakan
<input type="checkbox"/>	1 id	int(10)		UNSIGNED	Tidak	Tidak ada		AUTO_INCREMENT	Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	2 id_paket	varchar(255)	latin1_swedish_ci		Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	3 id_jamaah	varchar(255)	latin1_swedish_ci		Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya

Gambar 4. 33 Tabel Transaksi

4. Tabel User

Berisi data user berupa data pribadi dan data akses untuk keperluan login. Memiliki relasi one to many dengan tabel jamaah. Dapat dilihat pada tabel user pada gambar 4.33.

#	Nama	Jenis	Penyortiran	Atribut	Tak Ternilai	Bawaan	Komentar	Ekstra	Tindakan
<input type="checkbox"/>	1 id	int(10)		UNSIGNED	Tidak	Tidak ada		AUTO_INCREMENT	Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	2 Nama_Lengkap	varchar(255)	latin1_swedish_ci		Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	3 Email	varchar(255)	latin1_swedish_ci		Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	4 No_HP	int(11)			Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	5 Kata_Sandi	varchar(255)	latin1_swedish_ci		Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	6 is_admin	int(11)			Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya

Gambar 4. 34 Tabel User

5. Tabel Status Pembayaran

Berisi data status pembayaran yang digunakan untuk men support aktivitas transaksi. Memiliki relasi one to one dengan tabel transaksi. Dapat dilihat pada tabel user pada gambar 4.34.

#	Nama	Jenis	Penyortiran	Atribut	Tak Ternilai	Bawaan	Komentar	Ekstra	Tindakan
<input type="checkbox"/>	1 id	int(10)		UNSIGNED	Tidak	Tidak ada		AUTO_INCREMENT	Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	2 id_transaksi	varchar(255)	latin1_swedish_ci		Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	3 status	varchar(255)	latin1_swedish_ci		Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	4 bukti	varchar(255)	latin1_swedish_ci		Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya

Gambar 4. 35 Tabel Status Pembayaran

6. Tabel Gallery

Tabel yang berisi informasi mengenai dokumentasi yang dilakukan oleh pihak agen yang nantinya akan disajikan dalam website untuk kepentingan portofolio agen. Dapat dilihat pada tabel gallery pada gambar 4.35.

#	Nama	Jenis	Penyortiran	Atribut	Tak Ternilai	Bawaan	Komentar	Ekstra	Tindakan
<input type="checkbox"/>	1 id	int(10)		UNSIGNED	Tidak	Tidak ada		AUTO_INCREMENT	Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	2 Judul	varchar(255)	latin1_swedish_ci		Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	3 Foto	varchar(255)	latin1_swedish_ci		Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya

Gambar 4. 36 Tabel Gallery

7. Tabel Laporan

Berisi informasi laporan baik itu manifest, paket, jamaah, transaksi yang diolah oleh sistem. Memiliki relasi one to many dengan tabel paket, transaksi, jamaah. Dapat dilihat pada tabel gallery pada gambar 4.36.

#	Nama	Jenis	Penyortiran	Atribut	Tak Ternilai	Bawaan	Komentar	Ekstra	Tindakan
<input type="checkbox"/>	1 id	int(10)		UNSIGNED	Tidak	Tidak ada		AUTO_INCREMENT	Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	2 id_jamaah	varchar(255)	latin1_swedish_ci		Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	3 id_transaksi	varchar(255)	latin1_swedish_ci		Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	4 id_paket	varchar(255)	latin1_swedish_ci		Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya

Gambar 4. 37 Tabel Laporan

8. Tabel Penanggung Jawab

Berisi informasi mengenai penanggung jawab yang nantinya akan bertugas pada setiap paket ibadahnya. Memiliki relasi one to many dengan tabel paket. Dapat dilihat pada tabel gallery pada gambar 4.37.

#	Nama	Jenis	Penyortiran	Atribut	Tak Ternilai	Bawaan	Komentar	Ekstra	Tindakan
<input type="checkbox"/>	1 id	int(10)		UNSIGNED	Tidak	Tidak ada		AUTO_INCREMENT	Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	2 Nama_PIC	varchar(255)	latin1_swedish_ci		Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya
<input type="checkbox"/>	3 Foto	varchar(255)	latin1_swedish_ci		Ya	NULL			Ubah Hapus Lainnya

Gambar 4. 38 Tabel Penanggung Jawab

4.2 Implementasi Rancangan Konsep CRM

4.2.1 Testimoni Jamaah

Perancangan prototype testimoni jamaah dari sistem yang telah tersedia guna menerapkan konsep *Customer Relationship Management* pada proses bisnis haji dan umroh bertujuan untuk membuat penilaian atau testimoni dari alumni jamaah agen yang sudah melaksanakan ibadah umroh atau haji dengan agen tersebut sehingga dengan adanya testimoni ini nantinya calon jamaah yang akan melakukan pemesanan akan semakin percaya dan yakin karena melihat track record agen kita yang baik dan dinilai atau diberikan testimoni langsung oleh alumni jamaah. Berikut Gambar 4. 39 merupakan rancangan dari tampilan testimoni jamaah:

The screenshot displays the 'UMROH NEW NORMAL' booking confirmation page. At the top, there is a navigation bar with links for LOGIN, DAFTAR, and FAQ. Below the navigation bar, the website's logo and main menu (HOME, ABOUT US, UMROH, HAJI, TOURS, GALLERY, NEWS) are visible. The main content area is divided into several sections:

- UMROH NEW NORMAL**: A green 'Berhasil' (Successful) status indicator.
- TANGGAL KEBERANGKATAN**: 28 FEBRUARI 2021 to 21 MARET 2021.
- AKOMODASI**: A table listing the package details.

	Harga Paket	
Pesawat : Saudia Airlines	Rp. 650.000,00	
Hotel Madinah : Rove Hotel *5	Kode Unik 798	
Hotel Makkah : Ajyad Makkarim *5	TOTAL	Rp.650.798,00
- Masukkan Saran**: A form with a 'SUBMIT' button.
- Masukkan Keluhan**: A form with a 'SUBMIT' button.
- Beri Penilaian**: A star rating system (5 stars) and a 'SUBMIT' button.
- Detail Paket**: A list of included services such as flight tickets, visas, accommodation, and meals.
- Syarat Syarat**: A list of requirements for the pilgrimage, including passport validity and health certificates.

At the bottom of the page, there is a copyright notice for PT. Islamic Vibes.


Gambar 4. 39 Rancangan Tampilan Testimoni Jamaah

Pada rancangan ini nantinya alumni jamaah akan diminta untuk mengisi penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh agen, penilaian ini bisa berupa saran, keluhan, maupun testimoni dari alumni jamaah atas pengalamannya melakukan ibadah haji atau umroh bersama agen travel umroh atau haji yang bersangkutan. Nantinya penilaian yang telah dilakukan oleh para alumni jamaah akan ditampilkan di halaman utama website agen untuk menjadi media portofolio bahkan bertujuan untuk memberikan kepercayaan yang lebih kepada calon jamaah

maupun jamaah yang akan berangkat ibadah. Berikut Gambar 4. 40 merupakan tampilan testimoni dari alumni jamaah pada website utama agen:

Haji Khusus	15 Nov 2021	IDR 312.455.000	IDR 298.252.500	IDR 284.050.000	OPEN	20	Lihat Paket
Haji Furoda	22 Nov 2021	IDR 312.455.000	IDR 298.252.500	IDR 284.050.000	OPEN	25	Lihat Paket

TESTIMONI JAMAAH



Cameron Williamson

Physiological respiration involves the mechanisms that ensure that the composition of the functional residual capacity is kept constant, and equilibrates with the gases dissolved in the pulmonary capillary blood, and thus throughout the body. Thus, in precise usage, the words breathing and ventilation are hyponyms, not synonyms, of respiration; but this prescription is not consistently followed, even by most health care providers, because the term respiratory rate (RR) is a well-established term in health care, even though it would need to be consistently replaced with ventilation rate if the precise usage were to be followed.

Motto Satu

Aliqua id fugiat nostrud quis id quis ad et. Sunt quis deserunt mollit do tempor enim. Eri aute nunc cupidatat incididunt sint deserunt ut voluptate aute id deserunt nisi.

Motto Dua

Aliqua id fugiat nostrud inure ex duis ea quis id quis ad et. Sunt qui esse pariatur duis deserunt mollit do tempor enim. Eri aute nunc cupidatat incididunt sint deserunt ut voluptate aute id deserunt nisi.


Motto Tiga

Aliqua id fugiat nostrud inure ex duis ea quis id quis ad et. Sunt qui esse pariatur duis deserunt mollit do tempor enim. Eri aute nunc cupidatat incididunt sint deserunt ut voluptate aute id deserunt nisi.

Motto Empat

Aliqua id fugiat nostrud inure ex duis ea quis id quis ad et. Sunt qui esse pariatur duis deserunt mollit do tempor enim. Eri aute nunc cupidatat incididunt sint deserunt ut voluptate aute id deserunt nisi.


TESTIMONI JAMAAH



Cameron Williamson

Physiological respiration involves the mechanisms that ensure that the composition of the functional residual capacity is kept constant, and equilibrates with the gases dissolved in the pulmonary capillary blood, and thus throughout the body. Thus, in precise usage, the words breathing and ventilation are hyponyms, not synonyms, of respiration; but this prescription is not consistently followed, even by most health care providers, because the term respiratory rate (RR) is a well-established term in health care, even though it would need to be consistently replaced with ventilation rate if the precise usage were to be followed.

VIDEO

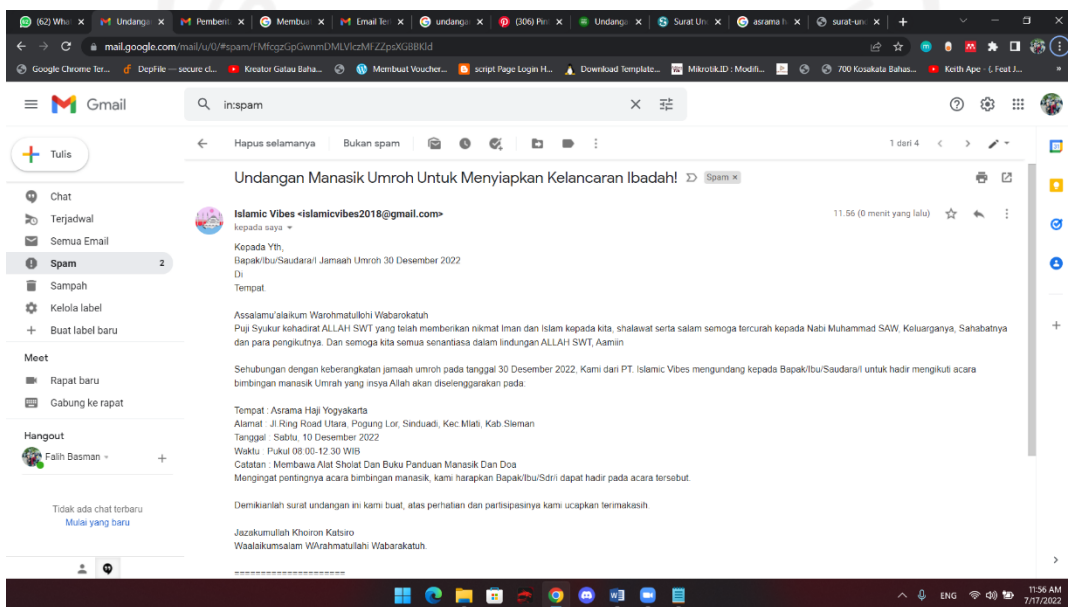


Gambar 4. 40 Tampilan Testimoni Di Website Utama

Testimoni dari alumni jamaah nantinya alumni jamaah harus login terlebih dahulu ke halaman agen haji dan umroh kemudian menuju halaman transaksi, selanjutnya alumni jamaah memilih transaksi mana yang ingin dinilai, alumni jamaah hanya bisa menilai transaksi yang sudah berhasil dilakukan, setelah memilih transaksi yang ingin dinilai maka nantinya jamaah akan diarahkan ke detail paket dan pesanan yang mana alumni jamaah bisa mengisi penilaian berdasarkan dari pengalaman selama menjalankan ibadah. Alumni bisa memberikan saran, keluhan, dan penilaian kepada agen tour dan travel sehingga bisa menjadi acuan bagi calon jamaah maupun bagi perusahaan dalam mengambil langkah selanjutnya.

4.2.2 Email Pemberitahuan

Email pemberitahuan dirancang guna mempermudah interaksi antara agen dengan para jamaahnya dimana nantinya email pemberitahuan ini nantinya akan menampilkan pemberitahuan yang telah di publish oleh agen baik berupa pemberitahuan promosi, pemberitahuan transaksi, pemberitahuan kegiatan ibadah, dan berbagai pemberitahuan lainnya yang bertujuan untuk menginformasikan segala hal yang perlu diberitahukan kepada para jamaah, pemberitahuan ini juga bisa bersifat broadcasting menyeluruh maupun pemberitahuan direct personal ke seorang jamaah. Adapun tampilan email pemberitahuan dapat dilihat pada Gambar 4. 41 berikut:



Gambar 4. 41 Tampilan Email Pemberitahuan

4.3 Pengujian

Pengujian dilakukan kepada calon pengguna dan pelaku usaha, menggunakan metode user acceptance testing yang dilakukan pada beberapa calon pengguna. Serta melakukan wawancara dengan pelaku usaha untuk mendapatkan feedback atas data-data yang di hasilkan oleh sistem.

4.3.1 Validasi Data

Dilakukan pengujian validasi data kepada pelaku usaha agen travel haji dan umroh dalam menyesuaikan pengolahan data yang dibutuhkan oleh agen travel haji dan umroh. Adapun hasil pengujian yang dilakukan dapat dilihat pada tabel 4.1, tabel 4.2 dan tabel 4.3

Tabel 4. 1 Tabel Perbandingan Data Jamaah

Data Website Islamic Vibes	Data Yang Dibutuhkan Agen
Nama	Nama

Tempat Tanggal Lahir	Foto KTP
No KTP	Nomor HP
Alamat	Alamat
Nomor Handphone	Status Pernikahan
Pekerjaan	Pas foto
Jenis Kelamin	Data Passport (opsional Jika sudah punya)
Kewarganegaraan	Akta (bagi anak kecil)
Pendidikan terakhir	Data buku nikah (bagi yang sudah menikah)
Status pernikahan	Foto Kartu Keluarga
Nomor passport	
Tempat penerbitan passport	
Tanggal Penerbitan Passport	

Tabel 4. 2 Tabel Perbandingan Data Paket

Data Website Islamic Vibes	Data Yang Dibutuhkan Agen
Nama Paket	Nama Paket
Fasilitas	Fasilitas Yang Disediakan
Deskripsi	Ketersediaan kursi
Jenis Paket	Jadwal keberangkatan
Kuota	Deskripsi paket
Tanggal keberangkatan	Persyaratan Pendaftaran
Harga	Harga
Poster	Poster

Tabel 4. 3 Tabel Perbandingan Data Manifest

Data Website Islamic Vibes	Data Yang Dibutuhkan Agen
Nama Lengkap	Nama Lengkap
Nomor HP	Tempat Tanggal Lahir
Status Pernikahan	Nomor Passport
No Passport	Tanggal Penerbitan Passport
Tempat Penerbitan Passport	Tempat Penerbitan passport
Tanggal Penerbitan Passport	Status pernikahan
	Status Vaksinasi
	Buku Kuning

Dapat disimpulkan dari data diatas bahwa masih banyak data yang perlu disesuaikan dengan kebutuhan agen, mengingat data ini selain dibutuhkan oleh agen secara internal juga perlu digunakan untuk kepentingan pengurusan passport, pemesanan tiket pesawat, dan pengurusan data ke sistem haji dan umroh dari Kementerian Agama.

4.3.2 Pengujian User Acceptance Testing

Pengujian user acceptance testing dilakukan kepada calon pengguna untuk mendapatkan feedback dari pengguna sebagai penilaian atas kelayakan rancangan untuk nantinya dapat digunakan. Dalam melakukan pengujian penulis menentukan kriteria pengguna dimana pengguna berusia 15-65 tahun, diutamakan pernah atau akan melakukan pendaftaran ibadah haji atau umroh, dan bisa menggunakan website. Berikut merupakan hasil dari pengujian user acceptance testing pada 24 orang calon pengguna yang terdapat pada tabel 4.4 dan 4.5.

Tabel 4. 4 Hasil Pengujian

No	Pertanyaan	A	B	C	D	E
1	Apakah Anda merasakan kemudahan dalam menggunakan rancangan tersebut?	7	16	1	0	0
2	Apakah fitur yang disediakan sudah memenuhi kebutuhan Anda?	6	17	1	0	0
3	Apakah Anda akan mereferensikan <i>website</i> ini jika nantinya Anda atau orang yang Anda kenal akan melaksanakan ibadah umroh atau haji?	8	14	2	0	0
4	Apakah rancangan ini membantu dalam proses pemesanan paket ibadah umroh atau haji?	9	15	0	0	0
5	Apakah rancangan ini sudah menjawab kebutuhan informasi yang diperlukan dalam proses pemesanan ibadah umroh atau haji?	6	14	4	0	0
6	Dari skala A-E, seberapa puas Anda dengan rancangan ini?	7	13	4	0	0

Tabel 4. 5 Hasil Pengujian User Acceptance Testing

No	Pertanyaan	NILAI	Total
----	------------	-------	-------

		Ax5	Bx4	Cx3	Dx2	Ex1	
1	Apakah Anda merasakan kemudahan dalam menggunakan rancangan tersebut?	35	64	3	0	0	102
2	Apakah fitur yang disediakan sudah memenuhi kebutuhan Anda?	30	68	3	0	0	101
3	Apakah Anda akan mereferensikan <i>website</i> ini jika nantinya Anda atau orang yang Anda kenal akan melaksanakan ibadah umroh atau haji?	40	56	6	0	0	102
4	Apakah rancangan ini membantu dalam proses pemesanan paket ibadah umroh atau haji?	45	60	0	0	0	105
5	Apakah rancangan ini sudah menjawab kebutuhan informasi yang diperlukan dalam proses pemesanan ibadah umroh atau haji?	30	56	12	0	0	98
6	Dari skala A-E, seberapa puas Anda dengan rancangan ini?	35	52	12	0	0	99

1. Analisa Pertanyaan Pertama

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah nilai dari 24 responden untuk pertanyaan nomor satu adalah 102. Yang berarti memiliki nilai rata-rata $102/24 = 4,20$ maka didapatkan presentasi penilaian pengujian sesuai dengan rumus (3.1) sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Prosentase Nilai} &= \frac{\text{Nilai rata - rata}}{\text{Bobot maksimal}} \times 100\% \quad (3.1) \\ &= \frac{4,25}{5} \times 100\% = 85\% \end{aligned}$$

2. Analisa Pertanyaan Kedua

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah nilai dari 24 responden untuk pertanyaan nomor dua adalah 101. Yang berarti memiliki nilai rata-rata $101/24 = 4,20$ maka didapatkan presentasi penilaian pengujian sesuai dengan rumus (3.1) sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Prosentase Nilai} &= \frac{\text{Nilai rata - rata}}{\text{Bobot maksimal}} \times 100\% \quad (3.1) \\ &= \frac{4,20}{5} \times 100\% = 84\% \end{aligned}$$

3. Analisa Pertanyaan Ketiga

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah nilai dari 24 responden untuk pertanyaan nomor tiga adalah 102. Yang berarti memiliki nilai rata-rata $102/24 = 4,20$ maka didapatkan presentasi penilaian pengujian sesuai dengan rumus (3.1) sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Prosentase Nilai} &= \frac{\text{Nilai rata - rata}}{\text{Bobot maksimal}} \times 100\% \quad (3.1) \\ &= \frac{4,25}{5} \times 100\% = 85\% \end{aligned}$$

4. Analisa Pertanyaan Keempat

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah nilai dari 24 responden untuk pertanyaan nomor empat adalah 105. Yang berarti memiliki nilai rata-rata $105/24 = 4,37$ maka didapatkan presentasi penilaian pengujian sesuai dengan rumus (3.1) sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Prosentase Nilai} &= \frac{\text{Nilai rata - rata}}{\text{Bobot maksimal}} \times 100\% \quad (3.1) \\ &= \frac{4,37}{5} \times 100\% = 87,5\% \end{aligned}$$

5. Analisa Pertanyaan Kelima

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah nilai dari 24 responden untuk pertanyaan nomor lima adalah 98. Yang berarti memiliki nilai rata-rata $98/24 = 4,08$ maka didapatkan presentasi penilaian pengujian sesuai dengan rumus (3.1) sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Prosentase Nilai} &= \frac{\text{Nilai rata - rata}}{\text{Bobot maksimal}} \times 100\% \quad (3.1) \\ &= \frac{4,08}{5} \times 100\% = 81,6\% \end{aligned}$$

6. Analisa Pertanyaan Keenam

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah nilai dari 24 responden untuk pertanyaan nomor Enam adalah 99. Yang berarti memiliki nilai rata-rata $99/24 = 4,12$ maka didapatkan presentasi penilaian pengujian sesuai dengan rumus (3.1) sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Prosentase Nilai} &= \frac{\text{Nilai rata - rata}}{\text{Bobot maksimal}} \times 100\% \quad (3.1) \\ &= \frac{4,12}{5} \times 100\% = 82,4\% \end{aligned}$$

Berdasarkan data perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa pengguna merasakan kepuasan atas rancangan prototype tersebut terlebih dengan adanya kemudahan dalam menggunakan rancangan prototype tersebut dan fitur yang disediakan sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna kemudian rancangan ini juga dianggap sudah membantu pengguna baik dalam proses pencarian informasi seputar ibadah haji dan umroh maupun dalam proses pemesanan paket ibadah haji dan umroh maka dengan itu pengguna setuju jika mereferensikan website ini jika nantinya pengguna maupun orang di sekitar pengguna yang akan melaksanakan ibadah umroh dan haji.

4.4 Pembahasan

Website Islamic vibes yang telah dirancang dan dibangun mempunyai beberapa kelebihan dan kekurangan, diantaranya sebagai berikut:

4.4.1 Kelebihan

Kelebihan yang bisa dirasakan di website Islamic vibes jika dibandingkan dengan website serupa maupun dengan pemesanan secara konvensional adalah sebagai berikut:

1. Kemudahan agen dalam mengatur paket yang disediakan dan akan ditampilkan di website utama.
2. Memudahkan jamaah dalam melakukan pencarian informasi mengenai keberangkatan ibadah umroh maupun haji
3. Memudahkan jamaah dalam melakukan pemesanan ibadah umroh dan haji
4. Agen merasakan kemudahan dalam mengelola data baik data jamaah, data transaksi, maupun data manifest.

4.4.2 Kekurangan

Adapun kekurangan yang dimiliki oleh website Islamic vibes yaitu:

1. Belum adanya payment gateway yang tersedia di website Islamic vibes sehingga pengguna sedikit memerlukan effort dalam melakukan transaksi.
2. Belum sempurna nya komponen data yang dihasilkan oleh sistem membuat perlunya ada tahapan kustomisasi saat diterapkan di berbagai agen.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Meninjau akumulasi nilai dari pengujian *user acceptance testing* pada poin tiga, dan poin empat dapat disimpulkan bahwa hampir keseluruhan pengujian menilai setuju bahwa pengujian mau untuk menggunakan website ini untuk membantu proses pemesanan paket ibadah umroh dan haji dan akan mereferensikan website ini apabila nantinya pengujian atau orang terdekat nya akan melaksanakan ibadah umroh atau haji. Adapun kesimpulan yang bisa diambil untuk menjawab rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Penerapan CRM pada tataran operasional sebagai terobosan dalam otomasi pelayanan terbilang berhasil karena pengujian menyatakan bersedia untuk menggunakan website ini dalam membantu proses pemesanan paket ibadah umroh atau haji dan bersedia untuk mereferensikan website ini kepada orang terdekat nya apabila nantinya ada yang akan melaksanakan ibadah umroh atau haji.
2. Hasil pengujian yang dilakukan menggunakan metode *user acceptance testing* menghasilkan kesimpulan yang baik berupa hasil analisis semuanya diatas 80% yang menunjukkan bahwa hasil pengujian yang dilakukan disetujui oleh para pengujian.

5.2 Saran

Tak dipungkiri dalam pengembangan ini terdapat beberapa kekurangan yang harapannya ke depan bisa dilakukan penyempurnaan dalam pengembangan selanjutnya. Adapun beberapa saran yang mungkin bisa diterapkan pada pengembangan selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Pengembangan fitur website untuk mendukung penerapan CRM pada website Islamic vibes seperti pembuatan fitur customer service center, adanya pengembangan mengenai pengolahan data yang dibutuhkan, dan penyesuaian website agar lebih responsive jika diakses pada semua device.
2. Membuat website Islamic vibes agar fleksibel untuk diterapkan di semua agen haji dan umroh yang ada di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

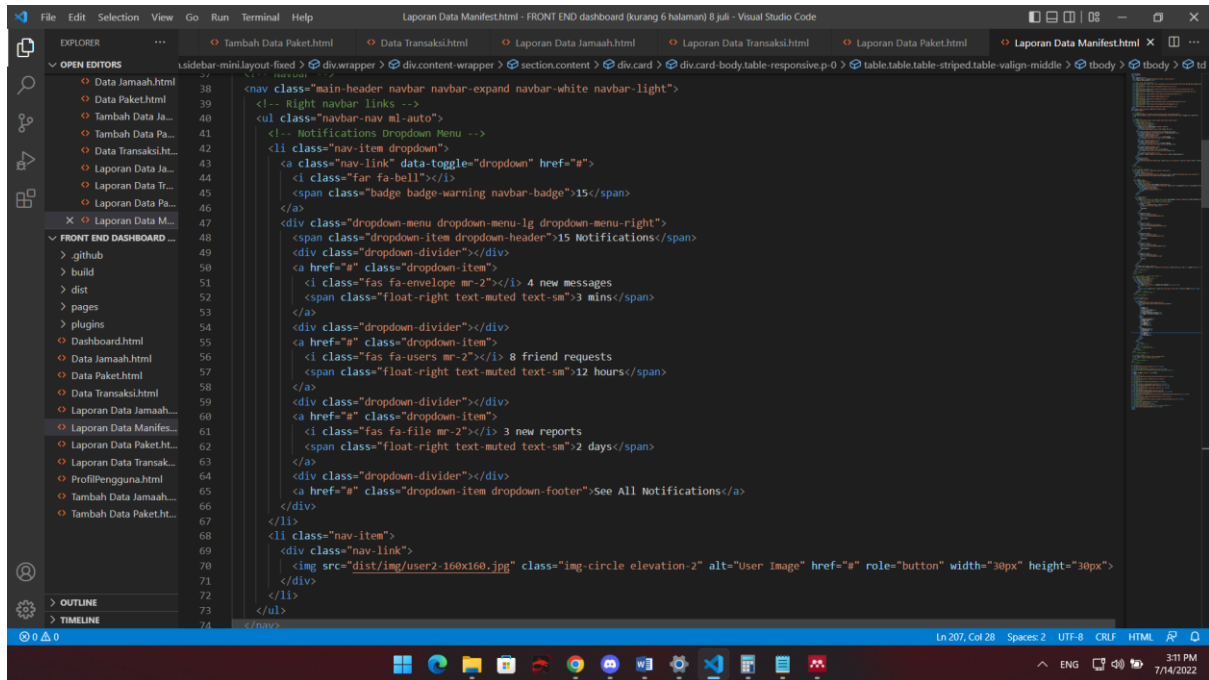
- Alifarchan, A. (2021). Adopsi Metode Waterfall Dalam Studi Kasus : Kalografi. Retrieved June 7, 2022, from <https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/37362>
- Buttle, F. (2019). *Customer Relationship Management Concepts and Tools* (4th ed.; S. Wahyudi, Y. Setyorini, & I. Basuki, Eds.). Bayumedia Publishing.
- Habibie, M. A., & Triyono, G. (2018). Rancangan E-CRM Dalam Meningkatkan Loyalitas Dan Pelayanan Terhadap Jamaah Umroh Studi Kasus: Darul Qur ' an (Daqu) Tour & Travel. *Idealis*, 1(3), 372–378.
- Hidayat, L. N., & Rosyidah, U. A. (2018). *Sistem informasi pengelolaan paket tour menggunakan crm (customer relationship management) berbasis web pada “ raja tour ” jember 1. 2–5.*
- Hidayat, R., & Prakoso, B. (2018). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Internet Terhadap Kepuasan Pelanggan Oyisam Clothing Malang. *Jurnal Penelitian Manajemen Penerapan (Penataran)*, 3(1), 34–42. Retrieved from <http://journal.stieken.ac.id/index.php/penataran/article/view/359>
- Masruroh, S. (2015). *CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) PADA POLIKLINIK IBU DAN ANAK*. Universitas Islam Indonesia.
- Mufidah, A., & Andah, B. D. (2019). E-Crm Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Di Pt.Arfa Mutiara Mulia. Retrieved July 19, 2022, from IDEALIS : InDonEsiA journal Information System website: <https://jom.fti.budiluhur.ac.id/index.php/IDEALIS/article/view/1546>
- Nurjannah, E., Magdalena, L., & Hatta, M. (2020). Sistem Informasi Customer Relationship Management (Crm) Berbasis Komputer Pada Al Bait Tour and Travel. *Jurnal Digit*, 10(2), 172. <https://doi.org/10.51920/jd.v10i2.168>
- Tahapan Marketing Funnel, Strategi, dan Cara Menggunakannya. (n.d.). Retrieved July 14, 2022, from https://taptalk.io/blog/tahapan-marketing-funnel-strategi-dan-cara-menggunakannya/#Perkembangan_Marketing_Funnel_Model_AIDA

LAMPIRAN

LAMPIRAN A. Hasil Pengujian Rancangan Islamic Vibes Secara Daring



LAMPIRAN B. Pengembangan Rancangan Islamic Vibes



The screenshot displays the Visual Studio Code editor with a project named 'Laporan Data Manifest.html - FRONT END dashboard (kurang 6 halaman) 8 juli - Visual Studio Code'. The Explorer sidebar on the left shows a file tree with folders like 'FRONT END DASHBOARD...' and various HTML files. The main editor area shows the following HTML code:

```
<nav class="main-header navbar navbar-expand navbar-white navbar-light">
  <!-- Right navbar links -->
  <ul class="navbar-nav ml-auto">
    <!-- Notifications Dropdown Menu -->
    <li class="nav-item dropdown">
      <a class="nav-link data-toggle="dropdown" href="#">
        <i class="far fa-bell"></i>
        <span class="badge badge-warning navbar-badge">15</span>
      </a>
      <div class="dropdown-menu dropdown-menu-lg dropdown-menu-right">
        <span class="dropdown-item dropdown-header">15 Notifications</span>
        <div class="dropdown-divider"></div>
        <a href="#" class="dropdown-item">
          <i class="fas fa-envelope mr-2"></i> 4 new messages
          <span class="float-right text-muted text-sm">3 mins</span>
        </a>
        <div class="dropdown-divider"></div>
        <a href="#" class="dropdown-item">
          <i class="fas fa-users mr-2"></i> 8 friend requests
          <span class="float-right text-muted text-sm">12 hours</span>
        </a>
        <div class="dropdown-divider"></div>
        <a href="#" class="dropdown-item">
          <i class="fas fa-file mr-2"></i> 3 new reports
          <span class="float-right text-muted text-sm">2 days</span>
        </a>
        <div class="dropdown-divider"></div>
        <a href="#" class="dropdown-item dropdown-footer">See All Notifications</a>
      </div>
    </li>
    <li class="nav-item">
      <div class="nav-link">
        
      </div>
    </li>
  </ul>
</nav>
```

