

Pengembangan prototipe sistem CRM (Customer Relationship Management) untuk travel agent

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=123045&lokasi=lokal>

Abstrak

Travel agent adalah suatu biro usaha yang bergerak di bidang pariwisata. Seiring dengan perkembangan pariwisata yang semakin meningkat, hal ini juga menyebabkan semakin maraknya persaingan antara travel agent. Untuk menghadapi persaingan antara sesama travel agent, suatu travel agent sebaiknya meningkatkan pelayanan jasa kepada para customer travel agent tersebut. Penerapan Customer Relationship Management (CRM) yang baik adalah salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam peningkatan jasa tersebut. Sesuai dengan topik utama dari proyek mahasiswa ini adalah pengembangan prototipe sistem Customer Relationship Management untuk travel agent. Prototipe sistem CRM untuk Travel Agent yang dibangun, menggunakan Global Distribution System (GDS) untuk mendapatkan informasi yang lengkap atas hal-hal yang berhubungan dengan industri pariwisata. GDS adalah suatu basis data yang terpadu yang memberikan informasi yang lengkap serta detail terhadap hal-hal yang berhubungan dengan industri pariwisata. Secara garis besar, prototipe sistem CRM yang dibangun terdiri atas dua sistem, yaitu sistem internal dan eksternal. Sistem internal digunakan oleh pihak travel agent, sedangkan sistem eksternal digunakan oleh pihak customer.

Pengembangan prototipe sistem CRM Travel Agent ini diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan terhadap customer dan untuk mengembangkan pemasaran jasa dari travel agent. Hal ini dikarenakan yang menjadi fokus utama dalam pengimplementasian aplikasi CRM ini adalah customer dari Travel Agent.

Dalam mengembangkan prototipe sistem CRM untuk travel agent ini, tim pengembang menggunakan metodologi pengembangan sistem System Development Life Cycle (SDLC). Implementasi prototipe sistem dilakukan dengan menggunakan platform aplikasi Internet Information System (IIS) 1.6, Ms SQL Server 2000 sebagai database server, Ms VB.Net sebagai bahasa pemrograman untuk sistem internal dan Ms ASP.Net sebagai bahasa pemrograman untuk sistem eksternal.