

Perancangan sistem informasi sebagai transformasi digital proses penjualan segmen Business-to-Business Perusahaan Agen Perjalanan Online = Designing an information system as a digital transformation for Online Travel Agent's Business-To-Business segment sales process

Shafira Dika Rana Putri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20523171&lokasi=lokal>

Abstrak

Perjalanan bisnis merupakan segmen pariwisata yang diproyeksikan akan terus meningkat dan memiliki kontribusi terhadap industri pariwisata yang cukup signifikan. Implementasi sistem informasi yang mendukung proses customer relationship management (CRM) dan transformasi digital proses penjualan dapat dilakukan untuk memastikan keberlangsungan segmen ini. Penelitian ini bertujuan untuk merancang proses bisnis penjualan segmen business-to-business (B2B) pada salah satu online travel agent (OTA) yang menginkorporasikan sistem informasi CRM dan merancang sistem informasi terintegrasi untuk pengumpulan dan pengelolaan data klien selama proses penjualan. System Development Lifecycle (SDLC) digunakan untuk menganalisis kebutuhan sistem pada proses penjualan segmen B2B dan merancang sistem informasi. Hasil dari perancangan didapatkan sistem informasi yang terdiri dari tiga sistem, yaitu sistem manajemen klien, sistem manajemen perjanjian, dan sistem manajemen pembayaran. Sistem informasi yang dirancang mengubah proses bisnis penjualan pada tahap Akuisisi dan On-boarding. Perubahan proses bisnis penjualan dan fitur sistem informasi yang dirancang mampu meningkatkan dan mempermudah penyimpanan dan pengelolaan data serta mengotomatisasi proses persetujuan dokumen.

.....Business travel is a tourism segment that is projected to continue to increase and has a significant contribution to the tourism industry. The implementation of an information system that supports the customer relationship management (CRM) process and the digital transformation of the sales process can ensure the sustainability of business travel segment. This study aims to redesign the business-to-business (B2B) sales business process of an online travel agent (OTA) to incorporate a CRM information system and designs an integrated information system for the collection and management of client data during the sales process. The System Development Lifecycle (SDLC) is used to analyze system needs in the B2B sales process and design the information systems. The results of the design obtained an information system consisting of three systems, namely client management system, contract management system, and payment management system. The designed information system changes the sales business process at the Acquisition and On-boarding stages. The features of the designed information system and the changes in sales business processes are able to improve and facilitate data storage and management and automate the document approval process.