

ABSTRAK

Salah satu opsi yang diberikan kepada masyarakat Bandung untuk berpergian khususnya menggunakan jasa angkutan udara di bandara Soekarno Hatta adalah menggunakan jasa Primajasa jurusan BSM – Bandara Soekarno Hatta. Oleh sebab itu Primajasa dituntut untuk terus meningkatkan performansi kerja agar dapat bersaing dengan jasa angkutan lain. Salah satu peningkatan performansi yang dilakukan adalah peningkatan dalam hal layanan pembelian tiket. Pada sistem eksisting untuk pembelian tiket, pelanggan harus secara langsung membeli tiket di tempat pembelian tiket yang berada di BSM, pembeli kemudian memilih jam keberangkatan sesuai dengan kebutuhannya dan melakukan pembayaran tiket tersebut langsung di tempat pembelian tiket yang tersedia. Seringkali terjadi ketidaksesuaian waktu pemberangkatan yang tersedia dengan waktu keberangkatan yang dibutuhkan oleh pelanggan.. Salah satu strategi yang dapat digunakan dan secara efektif bisa mengelola hubungan dengan para pelanggan adalah *Customer Relationship Management (CRM)*.

Berdasarkan permasalahan tersebut, dirancang sebuah aplikasi CRM dalam hal pembelian tiket secara online. Secara khusus, beberapa perbaikan yang dilakukan antara lain adalah proses pemesanan tiket, proses pemberian saran dan kritik, proses komunikasi interaktif pelanggan dan perusahaan berupa forum, proses pembayaran tiket, pengolahan data transaksi, pengadaan membership, dan pengolahan data bus.

Penelitian ini menghasilkan sebuah perancangan aplikasi CRM yang telah dilakukan analisis implementasi sistem dimana terdapat pengujian kepada sistem dan verifikasi terhadap administrasi dan pelanggan, selain itu perancangan ini juga telah dilakukan analisis terhadap kekurangan dan kelebihan sistem dibandingkan dengan sistem eksistingnya.

Kata kunci : Customer Relationship Management (CRM), Basis Data, Aplikasi Web)