

ABSTRAK

PENGEMBANGAN MODUL CRM PADA APLIKASI *BACKPACKER* UNTUK MENGELOLA KEBUTUHAN *CUSTOMER*

Oleh

MUHAMAD IKHSAN LAISA

1202150084

Perkembangan dunia usaha yang semakin maju menyebabkan timbulnya persaingan yang semakin ketat. Salah satu cara untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan adalah menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Persaingan bisnis yang sangat ketat akan sangat memerlukan langkah-langkah strategis untuk menghadapinya. Setiap perusahaan hendaknya memanfaatkan momen tersebut agar dapat memiliki nilai tambah sehingga bisa terus bersaing. Salah satu nilai tambah yang ditawarkan adalah aspek hubungan terhadap pelanggan. Dimana ketika perusahaan memiliki hubungan baik dengan pelanggan (CRM), pelanggan tersebut akan loyal terhadap produk dan jasa yang ditawarkan perusahaan. Aplikasi BackInd (*Backpacker Management System*) merupakan aplikasi yang dirancang untuk membantu wisatawan dalam memberikan informasi lengkap seputar tempat wisata. Selain menyediakan informasi lengkap seputar tempat wisata, *traveler* bisa membeli tiket masuk ke tempat wisata. Permasalahan yang dihadapi tidak adanya informasi kepada *customer* tentang produk atau jasa yang ditawarkan, sistem yang menjadi wadah untuk menampung saran atau masukan apakah *customer* merasa puas dengan layanan yang diberikan atau tidak serta belum adanya sistem yang dapat memajemen pengaduan dari pelanggan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut pengembangan modul *Customer Relationship Management* (CRM) adalah solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan penambahan fitur berbasis *web* dan *mobile*. Pada penelitian ini metode pengembangan

aplikasi yang digunakan adalah *Rapid Application Development (RAD)*. Alasan pemilihan metode ini karena memiliki beberapa kelebihan seperti waktu pengembangan aplikasi yang relatif cepat, fokus terhadap nilai yang dapat menjadi nilai tambah untuk kualitas perangkat lunak yang disesuaikan dengan kebutuhan dari user dan pengkodean yang dilakukan agar dapat digunakan kembali. Hasil pada penelitian ini yaitu untuk mengimplementasikan modul CRM pada aplikasi Backind sehingga calon pelanggan mendapatkan informasi mengenai produk yang membuat pelanggan tersebut tertarik untuk melakukan transaksi serta sistem yang dapat memanajemen pengaduan dari pelanggan.

Kata Kunci: Penerapan CRM, Backind, *Rapid Application Development (RAD)*