



Analisis Penggunaan Fitur dalam Sistem CRM pada Aplikasi Traveloka

Muhammad Zuhri¹, Fikriyyah Rahayu², Adinda Meitry Dinanti³,
Rosy Meidina Rohmah⁴, Anita Muliawati⁵, Tri Rahayu⁶.

Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

email: 2210501046@mahasiswa.upnvj.ac.id¹, 2210501047@mahasiswa.upnvj.ac.id²,
2210501064@mahasiswa.upnvj.ac.id³, 2210501065@mahasiswa.upnvj.ac.id⁴,
anitamuliawati@upnvj.ac.id⁵, trirahayu@upnvj.ac.id⁶.

Jl. Rs. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan, DKI Jakarta, 12450, Indonesia

Abstrak

Kemajuan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam industri perjalanan, dan Traveloka, sebagai salah satu perusahaan terkemuka di Asia Tenggara, telah memanfaatkan teknologi ini dengan sukses. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana sistem informasi manajemen dan sistem Customer Relationship Management (CRM) berkontribusi terhadap kesuksesan Traveloka dalam menyediakan layanan perjalanan yang efektif. Hasil survei menunjukkan bahwa aplikasi Traveloka membantu pengguna dalam merencanakan dan menjalani perjalanan mereka dengan tingkat kepuasan yang tinggi, berkat fitur-fitur seperti Traveloka Poin, akses pesanan yang mudah, dan kemudahan penggunaan antarmuka. Selain itu, sistem CRM memainkan peran penting dalam mengelola data pelanggan, menyediakan penawaran promosi yang menarik, dan membuat pengalaman pelanggan lebih aman. Hasil juga menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa aman saat melakukan transaksi di aplikasi Traveloka. Namun, ada ruang untuk perbaikan dalam mencapai kepuasan yang lebih tinggi bagi sebagian responden yang merasa cukup atau kurang puas.

Kata Kunci: Traveloka, Sistem Informasi Manajemen, Customer Relationship Management, Layanan Perjalanan, Keamanan Transaksi.

1. PENDAHULUAN

Pada saat ini, kemajuan teknologi informasi mengalami perkembangan yang sangat pesat. Seperti halnya, gadget yang menjadi salah satu alat komunikasi paling penting saat ini karena selain sebagai alat komunikasi, gadget juga dapat mengakses aplikasi yang memberikan informasi secara *up to date*. Aplikasi-aplikasi yang dapat membantu seseorang mencari berbagai informasi yang kita butuhkan seperti *e-commerce*. Selain itu, aplikasi yang



dapat membantu kita dalam mencari kebutuhan di bidang jasa transportasi seperti Traveloka (Ayuni, 2016).

Traveloka adalah platform terdepan se-Asia Tenggara yang menyediakan akses untuk bisa menemukan dan membeli berbagai jenis kebutuhan perjalanan, dan produk layanan keuangan. Produk Traveloka juga mencakup layanan pemesanan transportasi seperti tiket pesawat, bus, kereta api, sewa mobil, antar-jemput bandara, serta akses ke berbagai pilihan akomodasi terlengkap di Asia Tenggara. Tidak hanya itu, untuk membantu kamu memenuhi lebih banyak pilihan aspirasi perjalanan, Traveloka juga menawarkan berbagai atraksi, aktivitas, termasuk klinik kesehatan dan kecantikan.

Dalam suatu Perusahaan diperlukan sistem informasi manajemen. Keberhasilan pengembangan sistem informasi sangat tergantung kesesuaian antara analisis sistem, pemakai (*user*), sponsor, dan klien. Perubahan sistem dari manual ke komputerisasi tidak hanya berpengaruh pada perubahan teknologi, tetapi juga berpengaruh kepada pelayanan jasa ini. Oleh karena itu, sistem informasi manajemen berbasis komputer dan internet yang diterapkan pada aplikasi Traveloka yang bertujuan untuk menunjang layanan pemesanan tiket yang efektif.

1.1. Maksud dan Tujuan

1.1.1. Maksud Penelitian

Maksud Penelitian kami adalah untuk mengetahui bagaimana pengguna Traveloka berinteraksi dengan fiturnya, seperti platform perjalanan dan gaya hidup one-stop. Dengan melihat perilaku pengguna, Traveloka dapat meningkatkan layanan, membuat rekomendasi yang lebih personal, dan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Penelitian ini dapat mencakup pengumpulan data dari berbagai sumber, pemilihan kerangka kerja analisis yang tepat, dan penyediaan informasi pengambilan keputusan dalam waktu nyata.

1.1.2. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian sistem informasi manajemen PT. Traveloka ini yaitu :

1. Untuk mengetahui sistem informasi manajemen yang terdapat pada SCM PT. Traveloka.
2. Untuk mengetahui pengaruh aplikasi Traveloka terhadap masyarakat.
3. Untuk mengetahui seberapa besar minat customer terhadap pembelian tiket melalui aplikasi Traveloka.
4. Untuk mengetahui strategi penjualan tiket dalam menghadapi persaingannya dengan agen travel lain.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengajukan rumusan masalah sebagai berikut :

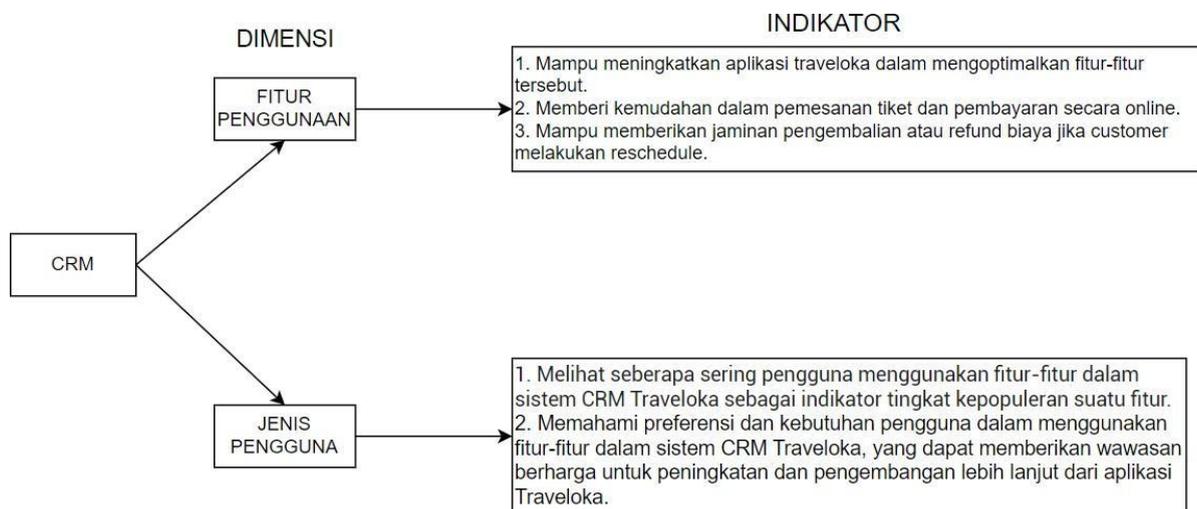
1. Bagaimana sistem CRM dalam proses bisnis PT.Traveloka ?

2. Apakah sistem CRM membantu customer dalam menggunakan aplikasi traveloka ?
3. Apakah fitur di dalam aplikasi traveloka lebih mudah digunakan dibandingkan aplikasi travel lainnya ?

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1. Penulisan Persamaan

Kami menggunakan pendekatan kuantitatif dalam penelitian kami dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber dan membagikan kuesioner kepada pengguna yang pernah menggunakan aplikasi Traveloka, yaitu : Apakah aplikasi traveloka membantu Anda untuk melakukan perjalanan?, Apakah aplikasi traveloka memberikan informasi yang akurat?, Apakah fitur di dalam aplikasi traveloka lebih mudah digunakan dibandingkan aplikasi travel lainnya?, Menurut Anda, apakah traveloka memuaskan bagi para customer?



Gambar 1. Skema Dimensi dan Indikator

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Pengertian Sistem CRM

Customer Relationship Management (CRM) adalah strategi bisnis yang memadukan proses, manusia dan teknologi yang membantu menarik prospek penjualan, mengkonversi mereka menjadi pelanggan, serta mempertahankan pelanggan yang sudah ada sehingga membuat pelanggan yang puas dan loyal. Biasanya CRM merujuk pada perangkat lunak yang bertindak sebagai satu tempat penyimpanan untuk menyatukan aktivitas penjualan. Selain itu, CRM memberi alat untuk berkolaborasi dengan rekan kerja atau pelanggan mereka dengan mudah.

3.2. Jawaban Pertanyaan dari Kuesioner

Berdasarkan survei yang kami lakukan secara daring menggunakan platform Google Form. Hasil kuesioner pertama menunjukkan bahwa seluruh responden, yaitu 100%, menyatakan bahwa aplikasi Traveloka membantu mereka untuk melakukan perjalanan, menggambarkan bahwa Traveloka telah berhasil menjalankan perannya

sebagai alat yang berarti dalam mempermudah dan meningkatkan pengalaman perjalanan para penggunanya. Hasil ini menggambarkan keefektifan aplikasi Traveloka dalam menyediakan informasi, pemesanan tiket, akomodasi, serta layanan perjalanan lainnya yang memenuhi kebutuhan pengguna. Tingkat persetujuan yang tinggi ini menunjukkan bahwa Traveloka berhasil membangun kepercayaan dan memenuhi harapan pengguna dengan baik dalam menyediakan solusi untuk perjalanan mereka. Kesimpulannya, aplikasi Traveloka telah memberikan kontribusi positif dalam memudahkan pengguna dalam merencanakan dan mengeksekusi perjalanan mereka.

Apakah aplikasi traveloka membantu Anda untuk melakukan perjalanan ?

18 responses



Gambar 1. Diagram Jawaban Kuesioner

Hasil kuesioner kedua menunjukkan bahwa 100% responden yang telah mengisi kuesioner menyatakan bahwa aplikasi Traveloka memberikan informasi yang akurat. Hal ini menunjukkan bahwa Traveloka berhasil memenuhi ekspektasi pengguna dalam hal keakuratan informasi yang disediakan oleh aplikasi mereka. Hasil ini menegaskan tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap layanan informasi yang diberikan oleh Traveloka dan menandakan kualitas layanan yang tinggi dalam hal ketersediaan dan akurasi data yang disajikan oleh aplikasi tersebut.

Apakah aplikasi traveloka memberikan informasi yang akurat ?

18 responses



Gambar 2. Diagram Jawaban Kuesioner

Hasil kuesioner ketiga yang mencapai 100% persetujuan pada pertanyaan mengenai kemudahan penggunaan fitur di dalam aplikasi Traveloka dibandingkan

dengan aplikasi travel lainnya menunjukkan bahwa seluruh responden sepakat bahwa Traveloka memiliki antarmuka yang lebih user-friendly dan intuitif. Kesepakatan ini mencerminkan keunggulan Traveloka dalam memberikan pengalaman pengguna yang lancar dan efisien.

Keberhasilan Traveloka dalam menyediakan fitur yang mudah digunakan dapat dianggap sebagai salah satu faktor penting yang menjadikan aplikasi ini pilihan utama bagi para pengguna dalam perencanaan perjalanan mereka. Hasil ini memberikan gambaran positif tentang dedikasi Traveloka dalam memastikan pengguna dapat dengan nyaman dan efektif menjelajahi berbagai fitur yang ditawarkan dalam aplikasi mereka, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan demikian, hasil kuisisioner ini mengkonfirmasi bahwa Traveloka telah berhasil memenuhi ekspektasi pengguna dalam hal kemudahan penggunaan aplikasinya dibandingkan dengan pesaingnya dalam industri perjalanan.

Apakah fitur di dalam aplikasi traveloka lebih mudah digunakan dibandingkan aplikasi travel lainnya ?

18 responses



Gambar 3. Diagram Jawaban Kuesioner

Hasil kuisisioner selanjutnya menunjukkan bahwa sebanyak 94.4% responden menyatakan bahwa mereka merasa aman saat melakukan transaksi di aplikasi Traveloka yang menggambarkan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap keamanan dan kehandalan platform ini dalam mengelola transaksi. Namun, terdapat sebagian kecil responden yang 5.6% menyatakan bahwa mereka tidak merasa aman dalam proses pemesanan. Hal ini menunjukkan pentingnya terus meningkatkan upaya perlindungan data dan keamanan transaksi untuk memenuhi ekspektasi seluruh pengguna dan memastikan pengalaman yang aman dan nyaman bagi semua. Dalam keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan keamanan yang diberikan oleh aplikasi Traveloka selama proses pemesanan.

Saat melakukan pemesanan , saya merasa aman untuk menyelesaikan transaksi di aplikasi traveloka

18 responses



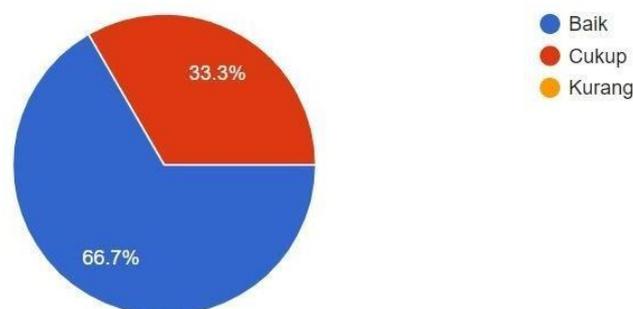
Gambar 4. Diagram Jawaban Kuesioner

Hasil kuesioner terakhir mengenai kepuasan pengguna terhadap aplikasi Traveloka menunjukkan variasi dalam persepsi pengguna. Sebanyak 66.7% responden menyatakan bahwa mereka merasa aplikasi ini "baik," yang menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Sementara itu, 33.3% responden menyatakan bahwa mereka merasa aplikasi ini "cukup," yang mencerminkan tingkat kepuasan yang sedang. Namun, perlu diperhatikan bahwa terdapat sebagian responden yang merasa bahwa aplikasi ini kurang memuaskan.

Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa puas dengan aplikasi Traveloka, namun ada ruang untuk perbaikan untuk mencapai kepuasan yang lebih tinggi. Dalam menghadapi kelompok responden yang merasa "cukup" atau "kurang" puas, Traveloka mungkin ingin mempertimbangkan untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan peningkatan, seperti perbaikan antarmuka pengguna, pelayanan pelanggan, atau penyempurnaan fitur-fitur tertentu. Dengan demikian, Traveloka dapat terus berusaha untuk memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi seluruh pengguna aplikasinya.

Menurut Anda, apakah aplikasi traveloka memuaskan bagi para customer ?

18 responses



Gambar 5. Diagram Jawaban Kuesioner

3.4. Implementasinya di PT.Traveloka



Implementasi penerapan CRM yang baik di PT.Traveloka dimana dengan mengakses aplikasi traveloka ini user dapat dengan mudah melakukan transaksi pemesanan tiket pesawat seperti kota tujuan, jadwal penerbangan. Kelebihan aplikasi traveloka ini adalah

- a. Jaminan Aman Transaksi Online : Teknologi SSL dari RapidSSL dengan Sertifikat yang terotentikasi menjamin privasi dan keamanan transaksi Anda. Konfirmasi instan dan e-tiket dikirim ke email Anda.
- b. Hasil Pencarian Terlengkap : Mencari dan membandingkan harga tiket pesawat Lion Air, Sriwijaya, Garuda, Citilink, dan lain-lain, termasuk KalStar dan Aviastar.
- c. Harga Tertera Sudah Termasuk Pajak : Harga tiket pesawat yang ditampilkan sudah termasuk biaya-biaya seperti pajak, Iuran Wajib Jasa Raharja, dan fuel surcharge.
- d. Berbagai Pilihan Pembayaran : Pembelian tiket menjadi semakin fleksibel dengan berbagai pilihan pembayaran, dari Transfer ATM, Kartu Kredit, hingga Internet Banking.
- e. Smart Algorithm : Kami berusaha mencari tiket pesawat terbaik dari segi harga, lama perjalanan, waktu terbang, kombinasi maskapai, dan lain-lain, dengan teknologi terbaru.

4. KESIMPULAN

Kesimpulannya, PT. Traveloka adalah perusahaan terkemuka di industri perjalanan dan penginapan yang berkomitmen untuk mengelola sistem informasi dengan baik guna mendukung tujuan bisnisnya. Mereka fokus pada penggunaan teknologi informasi canggih untuk memberikan solusi perjalanan yang inovatif dan aman. Sistem CRM (Customer Relationship Management) memainkan peran penting dalam hubungan antara PT. Traveloka dan pelanggan.

CRM membantu perusahaan mengelola data pelanggan, menyediakan penawaran dan promosi yang menarik, serta membuat pengalaman pelanggan lebih nyaman dan aman. PT. Traveloka memiliki berbagai fitur dalam Sistem CRM, termasuk Traveloka Poin, Akses Pesanan, Manajemen Database Pelanggan, TravelokaPay, Traveloka PayLater, dan Perencanaan Anggaran (Budget Planner). Fitur-fitur ini membantu meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperluas layanan perusahaan.

Referensi

- Ajzen, I. (2012). "The Theory of Planned Behavior. (A. K. Lange, & H. E. T., Eds.) *Handbook of Theories of Social*.
- Ayu, A.N.S., & Febri, A.W. (2020). Exploring the Factors Influencing Customer Loyalty to Online Travel Agent Services. *Journal of Physics: Conference Series*, 1470(1), 012035.
- Ayuni, R. (2016). *Pengaruh Sikap Pada Iklan Online (Attitude Towards Internet Advertising) Dan Pengetahuan Produk (Product Knowledge) Melalui Sikap Terhadap Minat Beli Dalam Penggunaan Aplikasi Traveloka Pada Masyarakat Kota Padang*. From <http://scholar.unand.ac.id/16510/>



- Bastian, D. A. (2019). Analisis Sistem Informasi Traveloka. From <https://www.scribd.com/document/396772773/Analisis-Sistem-Informasi-Traveloka>
- Bodnar, H., & Hopwood, W. (2000). (Amir Abadi Jusuf, & Rudi M. Tambunan., Eds.) *Sistem Informasi*.
- Cramer, A. (2019). An Empirical Investigation of Customer Loyalty in Mobile Applications. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 7(9), 45-55.
- DeLone, W., & McLean, E. (1992). Information Systems Success: The Quest. *Information System*, 60-95.
- DeLone, W., & McLean, E. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update. *Information System*.
- Kandarina, A., & Lumbanraja, P. (2019). Analysis of Customer Loyalty in Online Travel Agent (OTA) Services. In *Proceedings of the International Conference on Business, Economic, Social Science, and Humanities (ICOBESH)* (pp. 288-294).
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2000). *Organization and Technology in The Networked Enterprise Management Information System*.
- Petter, S., & Mclean, E. (2009). Information & Management A Meta-Analytic. *Information & Management*.
- Raharja, F. A. (2020). A Case Study on the Effect of Customer Satisfaction towards Loyalty Using Traveloka as an Example. In *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management (IEOM)* (pp. 4087-4094).
- Rainer Jr, R., Cegielski, & Casey G. (2011). *Introduction to Information Systems*.
- Siahaan, P. (2019). Analysis of the Influence of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use to Customer Loyalty on Traveloka Application. In *Proceedings of the International Conference on Tourism, Gastronomy, and Tourist Destination (ICTGTD)* (pp. 238-244).
- Soetirto, A. (2017). Sistem Informasi Manajemen Traveloka.com. From <http://labkomsb.staff.ipb.ac.id/files/2017/02/TUGAS-SIM-INDIVIDU.pdf>
- Sofianti, T., et al. (2019). Analysis of the Effect of Technology Adoption and Service Quality on Loyalty Through Customer Satisfaction (Case Study of Traveloka Users). In *Proceedings of the International Conference on Management and Entrepreneurship (ICME)* (pp. 295-300).
- Yazid, F., et al. (2019). The Influence of Service Quality, Customer Satisfaction, and Trust on Customer Loyalty in Traveloka. In *Proceedings of the International Conference on Tourism, Gastronomy, and Tourist Destination (ICTGTD)* (pp. 174-180).
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2009). *Service Marketing – integrating customer focus across the firm* (5th ed.) New York: McGraw Hill.