

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Masyarakat Indonesia mayoritas beragama Islam, banyak penduduk Indonesia yang tertarik ingin beribadah haji. Menunaikan Haji adalah rukun islam yang ke 5 yang dilaksanakan setiap tahun jika mampu pada tanggal 8 Dzulhijjah saat jamaah bermalam di Mina, kemudian tanggal 9 Dzulhijjah bermalam di Padang Arafah melaksanakan wukuf, setelah wukuf jamaah bermalam di Muzdalifah dan diakhiri dengan lempar Jumrah. Lempar jumrah merupakan melempar batu sebagai bentuk atau simbol permusuhan antara manusia dan setan tepatnya tanggal 10, 11, 12 Dzulhijjah. Haji dikategorikan menjadi 3 yaitu Haji Reguler, Haji Khusus, Haji Furoda. Haji reguler masa tunggunya 10 hingga 15 tahun, Haji Khusus masa tunggunya 5 hingga 6 tahun, sedangkan Haji Furoda tanpa masa tunggu haji (Giwangkara, 2018)

Tabel 1
Harga Paket Haji di ESQ Tours and Travel

Kategori	Paket Haji	Harga
Haji Reguler	-	6.000 USD
Haji Khusus	Paket A	16.500 USD
	Paket B	12.500 USD
Haji Furoda	Paket A	24.500 USD
	Paket B	19.750 USD

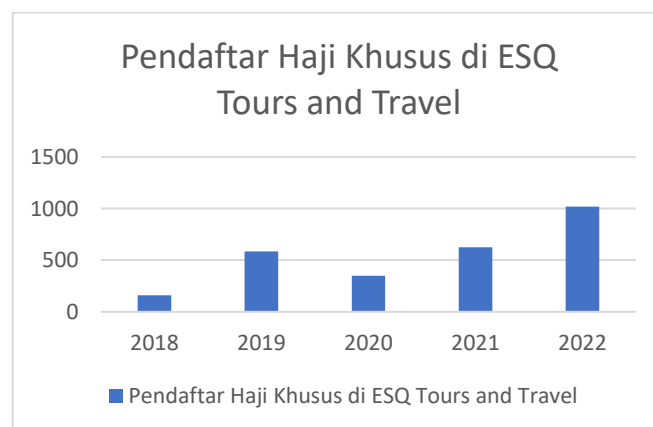
Sumber : ESQ Tours dan Penulis

Masa tunggu yang tidak terlalu lama dan biaya yang di bilang masih bisa dijangkau ya maka haji Khusus adalah pilihan yang tepat untuk beribadah haji. Haji Khusus Merupakan paket haji yang diselenggarakan oleh Biro Perjalanan Wisata (BPW) dengan tujuan memberikan pelayanan yang terbaik dan kenyamanan yang maksimal, fasilitas yang tersedia dalam haji khusus yaitu manasik haji, pengurusan dokumen haji bagi calon jamaah, transportasi, guide, hotel/tempat tinggal sementara, katering, bahkan tersedianya pembinaan haji dengan rohani yang bisa menjadikan pribadi yang lebih baik. (Giwangkara, 2018)

Tingkat penjualan Haji Khusus tahun per tahun meningkat di perusahaan ESQ Tours and Travel maka peneliti memilih haji khusus. Perusahaan ESQ Tours and Travel yang telah berpengalaman lebih dari 10 tahun dalam menyelenggarakan tour. ESQ Tours and Travel mengutamakan pelayanan, Fasilitas yang baik dan Program berkualitas dalam bisnis perjalanan yang lebih bermakna sesuai dengan mottonya “Meaningful Journey”. (ESQTours, 2021).

Bagan 1

Pendaftaran Haji di ESQ Tours and Travel



Sumber : ESQ Tours and Travel

Berdasarkan data diatas jumlah pendaftaran haji dari tahun 2018 terdapat 159 mengalami kenaikan di tahun 2019 menjadi 584 orang yang mendaftar haji. Akibat covid-19 banyak masyarakat yang takut akan berangkat haji atau berpergian ke negara lain termasuk Arab pada tahun 2020 mengalami penurunan empat puluh persen dari tahun sebelumnya yaitu 350 orang yang hanya mendaftar haji. Namun ESQ Tours and Travel tidak menyerah untuk terus mempromosikan paket haji sehingga di tahun 2021 mengalami kenaikan, terdapat 625 orang yang mendaftar haji. Dengan promosi yang sangat baik pendaftar haji di tahun 2022 meningkat sangat pesat yaitu mencapai 1.020 orang yang mendaftar haji.

Dari tabel di atas Proses Pendaftaran Haji Khusus perusahaan PT Fajrul Ikhsan Wisata atau ESQ Tours and Travel dapat dilihat tiga tahun berturut-turut mengalami kenaikan yang signifikan dan menurut *General Manager* perusahaan mengalami kesulitan dalam pengontrolan di berbagai *social media*. Maka dari itu perusahaan ESQ Tours and Travel memutuskan untuk menggunakan aplikasi Qontak dengan sistem CRM,. Sistem merupakan gabungan dari elemen-elemen yang membangun satu kesatuan. Sistem informasi merupakan sistem fisik dan sosial yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan tertentu. Sistem di buat untuk membantu tujuan tertentu suatu perusahaan untuk mencapai keuntungan. Skala keberhasilan sistem adalah bisa mencapai tujuan terhadap penggunaan sistem . dengan mengukur kemampuan berdasarkan seberapa jauh mencapai sistem. Sedangkan berpengaruh dalam mengukur menggunakan *input* dalam memproduksi *output* tertentu dari sistem yang digunakan. (Tyoso, 2016).

Tabel 2
Potensi leads haji di ESQ Tours and Travel

POTENTIAL LEADS HAJI						
BULAN	TOTAL LEADS HAJI	PROSPEK HAJI	% LEADS TO PROSPEK	CLOSING DATA	%PROSPEK TO CLOSING	% LEADS TO CLOSING HAJI
JANUARY	678	113	16.67%	8	7.08%	1.18%
FEBRUARY	610	78	12.79%	3	3.85%	0.49%
MARCH	500	100	20.00%	8	8.00%	1.60%
APRIL	449	70	15.59%	2	2.86%	0.45%
MAY	735	49	6.67%	7	14.29%	0.95%
JUNE	1228	105	8.55%	6	5.71%	0.49%
JULY	1320	155	11.74%	12	7.74%	0.91%
AUGUST						
SEPTEMBER						
OCTOBER						
NOVEMBER						
DECEMBER						
YTM	5520	670	12.14%	46	6.87%	0.83%

Sumber : ESQ Tours and Travel

Dari Tabel diatas merupakan data calon Customer atau calon jemaah yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan di perusahaan ESQ Tours and Travel. Pelayanan yang terdapat di ESQ Tours and Travel menggunakan Aplikasi Qontak CRM yang digunakan oleh perusahaan khususnya untuk *Travel Consultant* Dengan informasi yang tercatat dalam aplikasi, *Travel Consultant* dapat memberikan layanan yang lebih personal kepada pelanggan. Mereka dapat merujuk pada riwayat interaksi, preferensi, dan masalah sebelumnya untuk memberikan solusi yang lebih relevan dan efektif. Aplikasi ini untuk mencatat aktivitas dan riwayat interaksi dengan calon *customer* atau calon jemaah. Sebagai contoh, setiap panggilan, pertemuan, atau komunikasi lainnya dengan pelanggan dapat dicatat secara terperinci. Ini membantu *travel consultant* untuk memahami bagaimana hubungan dengan pelanggan berkembang dan memberikan informasi yang relevan saat berinteraksi dengan mereka.

Gambar 1
Logo Qontak CRM



Sumber : Qontak CRM

Travel Consultant ESQ menggunakan aplikasi atau sistem ini untuk membantu proses calon Jamaah (Pelanggan). yang ingin mendaftar Haji Khusus dan memudahkan untuk mengetahui data-data Calon Jamaah (Pelanggan). Sistem CRM (*Customer Relation Management*) merupakan aplikasi yang di rancang untuk membantu bisnis membangun hubungan calon Jamaah (Pelanggan) yang lebih baik. Sistem CRM memberikan pengalaman yang konsisten untuk setiap interaksi yang berguna untuk meningkatkan layanan bisnis dan mendorong pendapatan yang berkualitas dan melakukan pengawasan yang baik. Semua proses dengan sistem CRM Mekari Qontak mampu merekam semua interaksi calon jemaah (pelanggan) secara otomatis. Hal ini bisa hemat waktu dan hemat biaya operasional. Dengan cara ini perusahaan ESQ Tours and Travel dapat meningkatkan penjualan paket haji dan pendapatan. (Qontak, 2023)

Pada aplikasi Qontak terdapat solusi end-to-end yang bisa menghubungkan dengan Whatsapp API, Instagram, Twitter, Website, Line dan bisa menggunakan dengan solusi *Omnichannel* dengan CRM (*Customer Relation Management*). Qontak juga dapat membantu untuk meningkatkan bisnis

penjualan, meningkatkan Produktivitas dan meningkatkan layanan calon Jamaah (Pelanggan) (ESQTours, 2021)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penggunaan aplikasi Qontak CRM dalam layanan hubungan calon jemaah pada paket haji di ESQ Tours and Travel. Dalam penggunaan aplikasi, peneliti menggunakan teori Merwe and Bekker dalam jannah (2017) untuk membuktikan keberhasilan penggunaan aplikasi pada paket haji khusus di ESQ Tours and Travel. Teori Merwe and Bekker dalam Jannah (2017) yang mengemukakan beberapa variabel yang ditetapkan dalam penggunaan yaitu antar muka (*Interface*), Navigasi (*Navigation*), isi (*content*), Keandalan (*Reliability*), dan Teknis (*Technical*). *Interface* merupakan indikator yang berbicara tentang bagaimana tampilan layar aplikasi atau situs web. *Navigation* yaitu mengacu pada proses untuk berpindah dari satu halaman ke halaman lainnya. *Content* Isi lebih kepada informasi aktual pada situs jaringan. *Reliability* merupakan Tingkat keahlian perusahaan dalam menggunakan aplikasi. *Technical* yaitu bagian teknis dari situs jaringan wajib diperhatikan supaya situs tersebut dapat beroperasi fungsinya dengan baik .

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis ingin meneliti karena perusahaan mengalami kenaikan pendaftar haji yang begitu melonjak, maka dari itu peneliti ingin mengetahui bagaimana penggunaan aplikasi Qontak CRM dengan judul **“Penggunaan Aplikasi Qontak CRM Dalam Layanan Hubungan Calon Jemaah Pada Paket Haji Khusus di ESQ Tours and Travel”** untuk mengetahui pengguna aplikasi Qontak yang digunakan dalam proses layanan paket haji di ESQ Tours and Travel.

B. Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian ini adalah perihal penggunaan aplikasi dalam hubungan layanan calon jemaah pada Paket Haji Khusus dengan menggunakan indikator : (1) *Interface*, (2) *Navigation*, (3) *Content*, (4) *Reliability*, dan (5) *Technical*

C. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini ada dua tujuan penelitian yaitu :

1. Tujuan Formal

Tujuan penelitian ini untuk memenuhi persyaratan kelulusan semester 8 (delapan) dan menyelesaikan jenjang pendidikan Diploma IV, Program Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Perjalanan, Politeknik Pariwisata NHI Bandung

2. Tujuan Operasional

Tujuan operasional ini berkaitan dengan penggunaan aplikasi Qontak CRM dalam layanan hubungan calon jemaah pada paket haji khusus di ESQ Tours and Travel untuk pelaksanaan penelitian sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui penggunaan aplikasi Qontak CRM dalam dimensi *Interface* di ESQ Tours and Travel
- b. Untuk mengetahui penggunaan aplikasi Qontak CRM dalam dimensi *Navigation* di ESQ Tours and Travel
- c. Untuk mengetahui penggunaan aplikasi Qontak CRM dalam dimensi *Content* di ESQ Tours and Travel

- d. Untuk mengetahui penggunaan aplikasi Qontak CRM dalam dimensi *Reliability* di ESQ Tours and Travel
- e. Untuk mengetahui penggunaan aplikasi Qontak CRM dalam dimensi *Technical* di ESQ Tours and Travel

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat penelitian ini bagi peneliti tentunya menambah pengetahuan tentang penggunaan Qontak CRM dalam layanan hubungan calon jemaah pada paket haji plus.

2. Manfaat Praktis

Perusahaan tempat peneliti di harapkan mendapatkan referensi dan menjadi sumber informasi untuk mengetahui penggunaan Qontak CRM dalam pelayanan hubungan calon jemaah pada paket Haji Khusus.