

**PENGGUNAAN APLIKASI QONTAK CRM DALAM  
LAYANAN HUBUNGAN CALON JEMAAH PADA  
PAKET HAJI KHUSUS DI ESQ TOURS AND TRAVEL**

**PROYEK AKHIR**

Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Diploma IV

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata

Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun Oleh :

Tiara Syifa Meilyna

201923284

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA**

**JURUSAN PERJALANAN**

**POLITEKNIK PARIWISATA BANDUNG**

**2023**

LEMBAR PENGESAHAN

PROYEK AKHIR

“PENGUNAAN APLIKASI QONTAK CRM DALAM LAYANAN  
HUBUNGAN CALON JEMAAH PADA PAKET HAJI KHUSUS DI ESQ  
TOURS AND TRAVEL”

Nama : Tiara Syifa Meilyna  
Nim : 201923284  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata  
Jurusan : Perjalanan

Bandung, 27 Juni 2023

Pembimbing Utama



Faisal Fahdian Puksi, M.Hum., M.Sc  
NIP 198504192009121002

Bandung, 27 Juni 2023

Pembimbing Pendamping



Dendy Sundayaana, S.Si., M.M. Par  
NIP 197310012005021001

Mengetahui:



Bag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,

Inf Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE.

NIP. 1910316 199603 2 001

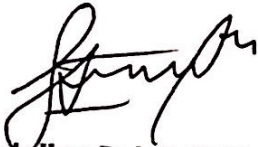
# LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

**"PENGUNAAN APLIKASI QONTAK CRM DALAM LAYANAN HUBUNGAN MASYARAKAT  
PADA PAKET HAJI KHUSUS DI ESQ TOURS AND TRAVEL"**

NAMA : TIARA SYIFA MEILYNA  
NIM : 201923284  
JURUSAN : PERJALANAN  
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,



**Faisal Fandian Puksi, M.Hum., M.Sc**  
NIP. 19850419 200912 1 002

Pembimbing Pendamping,



**Dendy Sundayana, S.Si., M.M. Par**  
NIP. 19731001 200502 1 001

Penguji I,



**Drs. Odang Rusmana, M.M.Par**  
NIP. 19630419 199703 1 002

Penguji II,



**Dra. Cucu Kurniati, MM.Par., CHE**  
NIP. 19660317 199303 2 001

Bandung, 21 Agustus 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

**Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par CHE.**  
19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung



**Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., CHE**  
NIP. 19710506 199803 1 001

## **MOTTO**

**“Jika kamu tidak sanggup menahan lelahnya BELAJAR maka kamu harus sanggup menahan perihnya KEBODOHAN” – Imam Syafi’i**

## **PERSEMBAHAN**

### **Mama Feni Nuraini**

Proyek Akhir ini saya beri persembahan untuk mama saya yang paling berharga di hidup saya, yang telah banyak melakukan perjuangan, Nasihat, dan doa baik yang tidak akan berhenti diberikan kepada saya.

### **Kakak Vijay Jiwantara**

Terima kasih telah memberi saya semangat untuk menyelesaikan Proyek Akhir ini dan selalu menemani dari awal hingga akhir proses penulisan. Saya berikan persembahan proyek akhir ini untuk kakak.

### **Dosen Pembimbing dan Dosen Program Studi UPW**

Terima kasih untuk dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan proyek akhir saya. Terima kasih juga kepada dosen di Program Studi Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan dukungan selama saya kuliah.

### **Teman-Teman UPW**

Hasil Proyek Akhir ini saya beri persembahan kepada teman-teman (Juanita, Stefanie, Tari, Elena, Hawila, dan Yovita) yang sudah menemani selama hampir empat tahun dan memberikan dukungan serta motivasi untuk menjadi lebih baik

## PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Tiara Syifa Meilyna  
Tempat/Tanggal Lahir : Depok, 21 Mei 2001  
NIM : 201923284  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata  
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:  
“PENGUNAAN APLIKASI QONTAK CRM DALAM LAYANAN  
HUBUNGAN CALON JEMAAH PADA PAKET HAJI KHUSUS DI ESQ  
TOURS AND TRAVEL”
2. ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
5. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung. Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



## ABSTRAK

ESQ Tours and travel adalah nama PT. Fajrul Ikhsan wisata sudah memiliki pengalaman selana 10 (sepuluh) tahun dalam menyelenggarakan tour baik umroh, haji dan perjalanan spiritual lainnya, perusahaan ESQ menggunakan aplikasi Qontak CRM untuk melakukan pelayanan dengan calon jemaah. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan Manager, *Supervisor*, Travel Consultant dan PIC Qontak. Penelitian ini menggunakan teori Merwe ana Bekker (2016) dengan mengemukakan beberapa variabel yang ditetapkan dalam penggunaan yaitu antar muka (*Interface*), Navigasi (*Navigation*), isi (*content*), Keandalan (*Reliability*), dan Teknis (*Technical*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Qontak CRM memberikan beberapa manfaat dalam layanan hubungan dengan calon jemaah pada paket haji khusus. Aplikasi ini membantu dalam mengelola informasi calon jemaah, seperti data kontak, riwayat komunikasi, dan preferensi mereka. Dengan adanya aplikasi ini, karyawan dapat dengan mudah mengakses informasi yang diperlukan dan memberikan layanan yang lebih personal kepada calon jemaah.

**Kata kunci : ESQ Tours and Travel, Qontak CRM, Metode Penelitian, Merwe and Bekker, Layanan Hubungan.**

## ABSTRACT

ESQ Tours and Travel is the name of PT. Fajrul Ikhsan Wisata, which has over 10 (ten) years of experience in organizing tours including Umrah, Hajj, and other spiritual journeys. The ESQ company utilizes the Qontak CRM application to provide services to prospective pilgrims. The research method used is a case study with a qualitative approach. Data was collected through in-depth interviews with Qontak's Manager, *Supervisor*, Travel Consultant and PIC. This study uses Merwe ana Bekker's theory (2016) by proposing several variables set in use, namely interface, navigation, *content*, reliability, and technical.

The results showed that the use of the Qontak CRM application provides several benefits in relationship services with prospective pilgrims on special Hajj packages. The app helps in managing the information of prospective pilgrims, such as contact data, communication history, and their preferences. With this application, staff can easily access the necessary information and provide more personalized services to prospective pilgrims.

**Key words : ESQ Tours and Travel, Qontak CRM, Research Method, Merwe and Bekker, Relation services.**



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas karunia dan nikmatnya, Saya diberikan kesempatan untuk mengerjakan semua naskah Proyek Akhir dengan judul “Penggunaan Aplikasi Qontak CRM Dalam Layanan Hubungan Calon Jemaah Pada Paket Haji Khusus di ESQ Tours And Travel” proyek akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada program Diploma IV Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Perjalanan, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Penulis menyadari selama masa penyusunan masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan. Penulis sendiri mendapatkan banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S. Sos., M. Sc., sebagai Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE sebagai Kabag Administrasi Akademik dan kemahasiswaan.
3. Bapak Marsianus Raga, MM., Par., selaku Ketua Jurusan Perjalanan.
4. Bapak Faisal Fahdian Puksi, M.Hum., M.Sc selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata dan Pembimbing Utama terimakasih atas segala ilmu yang telah diberikan dan telah dengan sabar membimbing penulis dalam menyusun proposal ini.
5. Bapak Dendy Sundayana, S.Si., M.M.Par selaku dosen pembimbing pendamping terima kasih atas bimbingannya selama proses penyusunan proposal ini.
6. Kepada Staff Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan atas ilmu dan masukan yang telah diberikan kepada penulis selama mengikuti kegiatan perkuliahan.
7. Bapak Rinaldi Agusyana selaku ESQ Tours and Travel CEO terima kasih sudah memberikan izin penelitian di lokus ESQ Tours and Travel

8. Bapak Solihin dan Ibu Yuthi Darajatun serta Karyawan ESQ Tours and Travel terima kasih sudah memberikan arahan kepada kami untuk penelitian
9. Kepada mama Feni Nuraini, Kakak Vijay Jiwantara yang sudah mendoakan, semangat dan menemani saya selama proses mengerjakan Proyek akhir
10. Kepada teman-teman seperjuangan yang sudah memberikan dukungan serta semangat untuk menyusun proposal ini.

Dalam melakukan penyusunan Proyek Akhir ini, penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak luput dari kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Bandung, Juli 2023

Tiara Syifa Meilyna

## DAFTAR ISI

<b>PROYEK AKHIR .....</b>	<b>1</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN MAHASISWA.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Penelitian.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Fokus Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>C. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>D. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>8</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
<b>A. Kajian Teori.....</b>	<b>9</b>

1. Sistem Informasi.....	9
2. Efektivitas Aplikasi .....	12
3. CRM (Customers Relation Management) .....	20
4. Qontak CRM .....	23
5. Haji Khusus .....	33
<b>B. Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>37</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
<b>A. Rancangan Penelitian .....</b>	<b>38</b>
<b>B. Partisipan dan Tempat Penelitian .....</b>	<b>39</b>
<b>C. Pengumpulan Data.....</b>	<b>41</b>
<b>D. Analisis Data.....</b>	<b>42</b>
<b>E. Pengujian Keabsahan Data.....</b>	<b>44</b>
<b>F. Jadwal Penelitian .....</b>	<b>46</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
<b>A. Hasil Penelitian.....</b>	<b>47</b>
1. <i>Interface</i> .....	47
2. <i>Navigation</i> .....	53
3. <i>Content</i> .....	60
4. <i>Reliability</i> .....	68
5. <i>Technical</i> .....	73
<b>B. Pembahasan.....</b>	<b>80</b>

<i>1. Interface</i> .....	80
<i>2. Navigation</i> .....	85
<i>3. Content</i> .....	90
<i>4. Reliability</i> .....	94
<i>5. Technical</i> .....	96
<b>BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI</b> .....	<b>100</b>
<b>A. Simpulan</b> .....	<b>100</b>
<b>B. Rekomendasi</b> .....	<b>102</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>104</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>107</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1 Logo Qontak CRM.....</b>	<b>5</b>
<b>Gambar 2 Omnichannel Chat .....</b>	<b>24</b>
<b>Gambar 3 Chatbot .....</b>	<b>25</b>
<b>Gambar 4 WhatsApp API .....</b>	<b>26</b>
<b>Gambar 5 Kinerja Customer Service .....</b>	<b>30</b>
<b>Gambar 6 Call Center.....</b>	<b>30</b>
<b>Gambar 8 Logo ESQ Tours and Travel .....</b>	<b>39</b>
<b>Gambar 11 Dashboard.....</b>	<b>49</b>
<b>Gambar 12 <i>Icon</i> Qontak CRM.....</b>	<b>51</b>
<b>Gambar 13 Sistem Searching .....</b>	<b>56</b>
<b>Gambar 14 Tampilan Grafik.....</b>	<b>58</b>
<b>Gambar 15 Pipeline .....</b>	<b>61</b>
<b>Gambar 16 Menambahkan Kontak .....</b>	<b>64</b>
<b>Gambar 17 Kualitas Informasi .....</b>	<b>67</b>
<b>Gambar 18 Tampilan chat di aplikasi Qontak.....</b>	<b>73</b>
<b>Gambar 19 Tampilan chat dari Calon jemaah .....</b>	<b>73</b>

## **DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 1 Harga Paket Haji di ESQ Tours and Travel.....</b>	<b>1</b>
<b>Tabel 2 Potensi Leads Haji di ESQ Tours and Travel.....</b>	<b>4</b>
<b>Tabel 3 Narasumber.....</b>	<b>41</b>
<b>Tabel 4 Jadwal Penelitian.....</b>	<b>46</b>

## DAFTAR BAGAN

<b>Bagan 1 Pendaftaran Haji di ESQ Tours and Travel .....</b>	<b>2</b>
<b>Bagan 2 Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>37</b>
<b>Bagan 3 Struktur ESQ Tours and Travel.....</b>	<b>40</b>



## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....</b>	<b>107</b>
<b>Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....</b>	<b>110</b>
<b>Lampiran 3 Surat Izin Penelitian .....</b>	<b>132</b>
<b>Lampiran 4 Surat Pernyataan Telah Melakukan Penelitian .....</b>	<b>133</b>
<b>Lampiran 5 Turnitin .....</b>	<b>134</b>
<b>Lampiran 6 Bimbingan .....</b>	<b>135</b>
<b>Lampiran 7 Biodata Penulis.....</b>	<b>136</b>

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung Rimba Kurniawan, F. C. (2019). Problematika Guru Dalam Melaksanakan Program Literasi di Kelas IV Sekolah Dasar. *Jurnal Pendidikan Dasar*.
- Albi Anggito, J. S. (2018). *Metedologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: Jejak Publisher.
- Aulia, P. (2019). *Proses Pengelolaan Dokumen Haji Pada Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta*.  
JAKARTA: UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF  
HIDAYATULLAH.
- Bastian, I. (2005). *Akuntansi Sektor Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Emma Rosinta, D. H. (2018). Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pada Aplikasi. *Jurnal TIMES*, 9.
- ESQTours. (2021). *esqtours.com*. Diambil kembali dari Esq Tours Travel Meaningful Journey: <https://esqtours.com/esq-tours-travel-haji-umroh-tour-travel-terbaik-di-indonesia/>
- Fergiawan Listianto, F. R. (2017). Aplikasi E-Commerce Berbasis Web Mobile Pada Industri Konveksi Seragam Drumband di Pekon Klaten Gadingrejo Kabupaten Pringsewu. *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)*.
- George M. Marakas, J. A. (2017). *Pengantar sistem Informasi*. Jakarta: Salemba empat.

- Giwangkara, I. (2018). *Cara Mudah Berbisnis Travel Umrah dan Haji Khusus*.  
JAKARTA: PT ALEX MEDIA KOMPUTINDO.
- Jannah, M. N. (2021). Efektivitas Aplikasi Sicantik (Sidoarjo Cegah Angka Kematian Ibu dan Anak) Pada Puskesmas Taman Kabupaten Sidoarjo. 9.
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat Vol. 12*.
- Noevie Susanti, H. H. (2017). Pengaruh Bauran Pemasaran (4P) Terhadap Keputusan Pembelian Perumahan PT. Berlian Bersaudara. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*.
- Prameswari, A. H. (2021). *Sistem Pendaftaran Haji Khusus Dalam Memperoleh Keberangkatan Pada Direktorat Bina Umrah dan Haji Khusus Kementerian Agama RI*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif.
- Qontak, M. (2023). *Mekari Qontak*. Diambil kembali dari Qontak:  
<https://qontak.com/fitur/sistem-crm/>
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. |*Jurnal Alhadharah*.
- Rizki Auliazmi, G. R. (2021). Kajian Estetika Visual Interface dan User Experience Pada Aplikasi Ruang Guru. *Jurnal Seni & Reka Rancang Volu*.
- Silparensi, M. A.-z. (2016). Penerapan Graf dan Pohon Merentang Minimum Untuk Pemilihan Rute pada Aplikasi Navigasi. *Makalah IF2120 Matematika Diskrit* –.

- Studocu. (2023). *Pedoman Observasi Dan Pedoman Wawancara*. Diambil kembali dari studocu.com:  
<https://www.studocu.com/id/document/universitas-islam-negeri-ar-raniry/bimbingan-dan-konseling-islam/pedoman-observasi-dan-pedoman-wawancara/46396380>
- Suwendra, I. W. (2018). *Penelitian Kualitatif*. Bali: Nilacakra.
- Tini Martini, A. S. (2022). Administrasi Perencanaan Konten Instagram Customer Pada Divisi Chlorine di Perusahaan Cyberlabs. *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Tyoso, J. S. (2016). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Vera Tri Wijaya, P. P. (2016). Analisis Pengaruh Variabel E-Commerce (Interface, Navigation, Content, Reliability dan Tehnical) Terhadap Keputusan Pembelian Apartemen Melalui Situs AirBNB. *media neliti*.
- Verdico Arief, A. M. (2018). Efektivitas Penerapan Konsep E-Goverment Dalam Bentuk Aplikasi Elektronik Kelurahan Pada Kelurahan Sungaibangkong Kecamatan Pontianak Kota. *Transformasi: Jurnal Manajemen Pemerintahan*.