

utama dari CRM adalah untuk meningkatkan pertumbuhan jangka panjang dan profitabilitas perusahaan melalui pengertian yang lebih baik terhadap kebiasaan pelanggan. (Ovi Dyantina, Mira Afrina, Ali Ibrahim, 2012)

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan pelanggan, maka dibutuhkan sebuah *system* informasi yang nantinya digunakan sebagai media pembookingan agar lebih memudahkan pelanggan dalam membooking sekaligus pelanggan bisa mensurvei lewat internet terlebih dahulu tanpa harus datang langsung ke lokasi studio untuk melakukan transaksi kepada pemilik studio. Selain itu *system* informasi ini juga berguna untuk mempromosikan usaha tersebut sehingga dapat menumbuhkan minat pelanggan dan menjadikan usaha tersebut lebih diminati dengan penawaran fasilitas layanan tersebut.

Demi tercapainya tujuan usaha tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI PEMBOKINGAN RENTAL ALAT MUSIK BERBASIS WEB PADA GREEN STUDIO DENGAN PENERAPAN METODE COSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) MENGGUNKAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP DAN DATA BASE MYSQL”**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dalam perancangan sistem informasi booking alat music pada Green Studio, maka ditemukan beberapa rumusan masalah, yaitu :

1. Bagaimana rancangan dan implementasi *System* Informasi pembooking alat music berbasis *Web* sehingga pelanggan dapat melakukan pembokingan secara online?
2. Bagaimana kelayakan Sistem Informasi pembookingan agar bisa diterapkan dalam perusahaan dan memberikan kemudahan bagi karyawan?
3. Bagaimana penerapan metode *Costomer Relationship Management (CRM)* pada Sistem Informasi pembookingan untuk memberikan kenyamanan dan meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan sehingga dapat menarik minat pelanggan?

1.3. Batasan Masalah

Agar pemasalahan yang dihadapi tidak terlalu luas maka perlu ditentukan batasan-batasan terhadap sistem yang dibahas, tujuannya agar pemecahan masalah tidak menyimpang dari tujuan yang akan di capai dan sesuai dengan judul yang penulis sajikan.

1. Sistem informasi pembokingan ini dengan menerapkan metode *Costomer Relationship Management (CRM)* menggunakan bahasa pemrograman PHP.
2. Web pembokingan ini terbatas pada informasi yang diberikan.
3. Output dari sistem ini berupa web pembokingan, promosi pada Green Studio.

1.4. Hipotesis

Dari masalah yang telah dirumuskan diatas dapat menarik beberapa hipotesa, yaitu :

1. Dengan diterapkannya aplikasi secara online agar dapat mengolah data transaksi yang tersimpan dalam basis data agar menjadi informasi yang bermanfaat serta menjadi alternatif pengetahuan baru bagi Green Studio.
2. Dengan menerapkan aplikasi pembokingan secara online menggunakan metode *Costomer Relationship Management* dapat mebantu memberikan saran dan pemecahan masalah dalam pembuatan *web* pembokingan.
3. Diharapkan sistem informasi ini bisa membantu para pelanggan dalam memperoleh informasi mengenai pembookingan alat music pada Green Studio.

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk merancang Sistem Informasi pembookingan berbasis *web* pada Green Studio.
2. Untuk menguji Sistem Informasi pembookingan berbasis *web* dengan penerapan metode *Costomer Relationship Management (CRM)* pada Green Studio.
3. Untuk mengimplementasikan Sistem Informasi pembookingan berbasis *web* pada Green Studio dan pelanggan.

1.6. Manfaat Penelitian

Diharapkan dengan adanya penelitian tersebut dapat memberikan manfaat yaitu :

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Sebagai syarat untuk menyelesaikan *study* perkuliahan.
 - b. Memperoleh pengalaman dan wawasan terkait topik dan *system* yang dirancang.
2. Bagi GREEN STUDIO
 - a. Mempermudah dalam pengimputan data.
 - b. Mempermudah dalam membuat laporan dan bukti transaksi.
 - c. Mempermudah dalam mempromosikan layanan jasa.
3. Bagi Konsumen
 - a. Mempermudah proses transaksi yang dilakukan secara *online*.
 - b. Pelanggan dapat kenyamanan lebih dengan adanya *system* informasi yang dirancang.

1.7. Tinjauan Umum Green Studio

1.7.1. Sejarah Green Studio

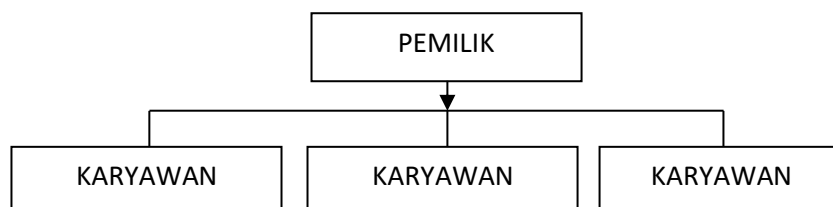
Green merupakan sebuah usaha studio rental alat musik yang berlokasi di jln.Permai Pengambiran, Kel.Ampalu nan XX, Kec.Lubuk Begalung, Kota Padang. Studio ini memberikan penawaran jasa rental studio harian serta bookingan alat

band berupa drum, gitar, keyboard, amply dan lain sebagainya untuk *party* pernikahan dan acara perpisahan sekolah serta acara-acara lain yang memang membutuhkan alat band untuk memeriahkan acara.

Pak Sandy yang merupakan pemilik Green Studio pada usia remajanya memiliki hobi bermusik yang menumbuhkan niatnya untuk terjun mengelola studio sendiri. Pada awal berdirinya studio ini, hanya melayani jasa rental alat musik per-jam bagi para penggiat musik baik dari rata-rata kalangan remaja seperti siswa smp sampai sma hingga orang dewasa. Seiring berjalannya waktu, dampak dari semakin menurunnya hobi para penggiat musik yang umumnya digemari oleh kalangan remaja, sehingga studio ini mengalami kemunduran. Demi mempertahankan usahanya maka munculah ide pemilik studio untuk melayani jasa pembokingan alat musik unuk kegiatan-kegiatan seperti acara pernikahan, perpisahan sekolah, gigs dan acara lain yang memang membutuhkan alat musik yang membuatnya bertahan sampai saat ini.

1.7.2. Struktur Organisasi

Dalam Organisasi terdapat struktur organisasi yang merupakan susunan antara tiap bagian dengan posisi yang ada pada suatu organisasi dengan pembagian tugas masing-masing untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Untuk lebih jelasnya struktur organisasi Green Studio dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Sumber : Green Studio

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Green Studio

1.7.3. Tugas dan Wewenang

Berdasarkan Gambar 1.1 tugas dari masing-masing bagian pada struktur organisasi Green Studio dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pimilik

Tugasnya :

- a. Membuat laporan keuangan Green Studio
- b. Mengelola keuangan pada Green Studio
- c. Menerima laporan rental dan pembokingan dari karyawan.

2. Karyawan

Tugasnya :

- a. Melayani pelanggan yang ingin rental studio atau melakukan pembokingan alat musik.
- b. Melaksanakan tugas yang diberikan oleh pemilik Green Studio.
- c. Membuat laporan mengenai kondisi alat musik untuk diberikan kepada pemilik.
- d. Membuat laporan pelanggan untuk diberikan kepada pemilik.

BAB II