

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini sangatlah pesat terutama di bidang informasi. Hal ini disebabkan oleh meningkatnya kebutuhan manusia akan informasi yang cepat dan akurat. maka dari itu para pakar teknologi khususnya di bidang komputer dan komunikasi dituntut untuk mampu membuat suatu sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan usaha. Mulai dari peningkatan penyewaan kamar, transaksi, kinerja Reservasi penginapan Viderina homestay Sampai alasan efisiensi dan efektivitas bisnisnya.

Sektor bisnis merupakan sektor yang paling kena dampak dari perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi. melalui *Customer Relationship management* (CRM) dapat memiliki peluang yang sama agar dapat bersaing dan berhasil di dunia penginapan (HomeStay) yang menawarkan jasanya di dalam website di internet.

Web merupakan media yang dapat menyampaikan informasi secara cepat dan menarik. melalui web suatu perusahaan dapat mempublikasikan atau menawarkan produknya sekaligus memberikan layanan kepada para konsumen (wisatawan).

Teknologi tersebut diharapkan dapat membantu dunia bisnis salah satunya adalah bisnis penginapan (HOME STAY). Dalam dunia penginapan terdapat istilah Reservasi yaitu pemesanan kamar oleh konsumen. Selama ini Reservasi dilakukan melalui via telepon, fax atau konsumen mendatangi secara langsung.

penginapan tersebut. Konsumen tidak dapat secara langsung melihat kondisi penginapan. Hal ini dapat membuat konsumen kecewa karena ternyata penginapan tersebut tidak sesuai dengan apa yang dipikirkan.

Menanggulangi hal tersebut, pihak Homestay perlu menyediakan fasilitas Reservasi Berbasis Web secara online untuk memudahkan para konsumen. Di sisi lain pihak penginapan mendapatkan keuntungan yaitu dapat dikenal dengan skala luas. pembuatan Website Menggunakan Bahasa Pemrograman PHP Dan Database MySQL. **“PERANCANGAN SISTEM INFORMASI RESERVASI KAMAR DENGAN MENERAPKAN STRATEGI BISNIS CUSTOMER RELANTIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA PENGINAPAN VIDERINA HOMESTAY MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL”.**

1.2 Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan masalah yang dihadapi, yaitu:

- 1 Bagaimana merancang dan membuat sistem reservasi HomeStay berbasis web yang dinamis, interkatif dan menarik secara online?
- 2 Bagaimana sistem ini dapat memudahkan bagi pengguna (wisatawan) dalam sistem reservasi, pembayaran, pada Homestay Viderina?
- 3 Bagaimana mengimplementasikan pemesanan kamar secara online pada sistem informasi Reservasi HomeStay?
- 4 Bagaimana menganalisa informasi serta data pelanggan untuk menjadi tolak ukur dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kemajuan

HomeStay dengan penerapan Customer Relationship Management (CRM)?

1.3 Hipotesa

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka dapat ditarik hipotesa, Sebagai berikut:

- 1 Diharapkan sistem informasi reservasi HomeStay berbasis website ini dapat bertambah kuota pelanggan HomeStay
- 2 Diharapkan sistem informasi reservasi HomeStay ini dapat membantu dalam proses check_in agar lebih efisien.
- 3 Dengan menerapkan sistem informasi Reservasi HomeStay yang akan dibangun, diharapkan dapat membantu pihak Home Stay dalam melaksanakan bisnisnya.mengenai laporan data chek_in dan chek_out para penginap, serta menggunakan metode CRM dapat memberikan pelayanan yang prima terhadap pelanggan.

1.2 Batasan Masalah

Agar penelitian Skripsi ini terarah dan tujuan dari penulis ini tercapai sesuai diharapkan, maka perlu adanya pembatasan masalah, yaitu:

- 1 Sistem ini dibuat berupa manajemen layanan IT reservasi kamar penginapan dan berbasis *web*.
- 2 Sistem ini menggunakan bahasa pemrograman PHP dan Database MySQL.
- 3 Sistem ini hanya meliputi manajemen layanan IT Homestay untuk para konsumen/wisatawan.
- 4 Sistem ini hanya dirancang untuk reservasi kamar konsumen/wisatawan pada penginapan Homestay Viderina.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari pengembangan sistem informasi reservasi kamar penginapan Homestay Viderina adalah sebagai berikut:

- 1 Membantu dan memudahkan para pengguna dalam reservasi kamar penginapan secara online.
- 2 Dapat menjelaskan proses perancangan sistem aplikasi berbasis Web menggunakan bahasa pemrograman PHP dan Database MySQL.
- 3 Mendukung perkembangan teknologi dalam dunia bisnis jasa penginapan.
- 4 Mempermudah proses reservasi kamar penginapan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1 Bagi peneliti, dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama dibangku perkuliahan, melatih dalam berfikir secara sistematis dan sebagai acuan dalam pembangunan sistem yang akan datang.
- 2 Bagi pihak HomeStay, dengan adanya sistem informasi reservasi ini dapat membantu dan mempermudah dalam pengelolaan bisnisnya
- 3 Bagi pihak konsumen/calon penginap dapat mempermudah dalam melakukan pemesanan kamar.

1.6 Tinjauan Umum Homestay Viderina

HomeStay Viderina merupakan sebuah tempat yang cukup besar dimana tempat tersebut biasanya menyediakan fasilitas penginapan secara lengkap.

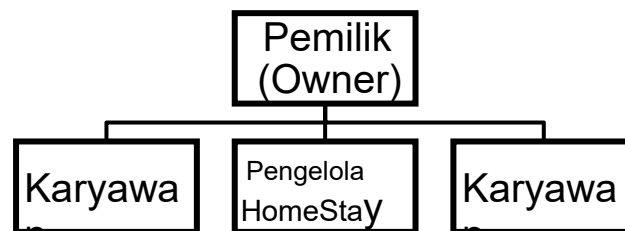
1.6.1. Sejarah Homestay Viderina

HomeStay Viderina ini didirikan pada bulan maret 2017. HomeStay Viderina adalah sebuah usaha yang bergerak dalam bidang jasa penginapan. HomeStay Viderina merupakan salah satu Homestay yang berada di bukit langkisau, bukit langkisau merupakan salah satu destinasi objek wisata yang banyak di kunjungi oleh para wisatawan baik wisatawan local maupun luar daerah. karena ada pemandangan yang indah dan juga ada tempat untuk para pencinta olahraga paralayang. Dengan banyak nya wisatawan dibuka bisnis di bidang jasa penginapan untuk para wisatawan yang membutuhkan jasa penginapan.

1.6.2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah susunan berbagai komponen dan unit kerja dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Struktur organisasi dapat menunjukkan bagaimana fungsi-fungsi atau kegiatan-kegiatan yang berbeda-beda dapat berjalan sesuai dengan tujuan dan dikoordinasikan. Selain itu, struktur organisasi dapat menggambarkan secara jelas pemisahan kegiatan dari pekerjaan antara yang satu dengan kegiatan yang lain.

Struktur organisasi HomeStay Viderina



Gambar 1.1 Struktur Organisasi HomeStay Viderina

1.6.3. Pembagian Tugas Dari Masing-masing Bagian

Berikut ini uraian tugas-tugas dari beberapa bagian pada struktur organisasi di Homestay Viderina:

1. Pemilik Homestay
 - a. Mengambil keputusan penting untuk kemajuan Homestay Viderina.
 - b. Melaksanakan pemeriksaan kegiatan pengelola Homestay dalam melaksanakan tugasnya.
 - c. Memimpin kegiatan usaha secara keseluruhan

2. Pemilik Homestay

- a. Mengambil keputusan penting untuk kemajuan Homestay Viderina.
- b. Melaksanakan pemeriksaan kegiatan pengelola Homestay dalam melaksanakan tugasnya.
- c. Memimpin kegiatan usaha secara keseluruhan.

3. Pemilik Homestay

- a. Mengambil keputusan penting untuk kemajuan Homestay Viderina.
- b. Melaksanakan pemeriksaan kegiatan pengelola Homestay dalam melaksanakan tugasnya.
- c. Memimpin kegiatan usaha secara keseluruhan.
- d. Menerima laporan pemesanan kamar.

4. Pengelola Homestay.

- a. Melakukan evaluasi terhadap target Pembookingan.
- b. Merawat aset Homestay.
- c. Menjaga aset Homestay.
- d. Memastikan jumlah fasilitas Homestay masih lengkap.
- e. Dapat memotivasi kerja pada karyawan.
- f. Mengontrol pelaksanaan, efektifitas, dan efisiensi sistem perusahaan.

5. Karyawan Homestay

- a. Melayani pelanggan.
- b. Memberikan informasi yang benar kepada pelanggan.
- c. Mengelola barang-barang.