

## ABSTRACT

**TITLE** : **DESIGN OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) APPLICATION FOR WEB-BASED ROOM RESERVATION AT SAGO BUNGSU HOTEL**

**NAME** : **GUSTI RANDA PUTRA**

**NOBP** : **18101152610068**

**MAJOR** : **INFORMATION SYSTEM**

**FAKULTY** : **COMPUTER SCIENCE**

**ADVISORS** : **1. Firdaus, S.Kom, M.Kom**  
**2. Rahmat Hidayat, S.Kom, M.Kom**

Information technology is very influential for the progress of a business. Various ways are done to promote the business they have, one of which is by using a web-based information system. A web-based reservation system is an activity that is carried out online through a website or website. In the case study of Hotel Sago Bungsu, the problems that are often faced are that customers cannot make hotel room reservations through the website using only the telephone or directly to the hotel, room reservations are still limited to offline, data storage and report printing are still in the form of recording in archive form. The purpose of the research is to provide solutions to solving existing problems by designing a web-based reservation information system and by applying the Customer Relationship Management method. The results and conclusions of this study are a web-based hotel room reservation system can be used as a room reservation medium, simplify the customer reservation process which is done online, and can facilitate data processing and printing reports that no longer require records in archive form.

***Keywords*** : *Reservation Information System, Website, Customer Relationship Management*

## ABSTRAK

**JUDUL** : PERANCANGAN APLIKASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) RESERVASI KAMAR BERBASIS WEB PADA HOTEL SAGO BUNGSU

**NAMA** : GUSTI RANDA PUTRA

**NOBP** : 18101152610068

**JURUSAN** : SISTEM INFORMASI

**FAKULTAS** : ILMU KOMPUTER

**PEMBIMBING** : 1. Firdaus, S.Kom, M.Kom  
2. Rahmat Hidayat, S.Kom, M.Kom

Teknologi informasi sangatlah berpengaruh untuk kemajuan suatu usaha. Berbagai macam cara dilakukan untuk mempromosikan usaha yang dimiliki, salah satunya dengan menggunakan sistem informasi berbasis *web*. Sistem reservasi berbasis *web* adalah suatu kegiatan yang dilakukan secara online melalui situs atau *website*. Pada studi kasus Hotel Sago Bungsu, permasalahan yang sering dihadapi adalah pelanggan tidak bisa melakukan reservasi kamar hotel melalui *website* hanya menggunakan telepon atau langsung ke hotel, pemesanan kamar masih sebatas offline, penyimpanan data dan pencetakan laporan masih berupa pencatatan dalam bentuk arsip. Tujuan dari penelitian adalah memberi solusi pemecahan masalah-masalah yang ada dengan merancang sebuah sistem informasi reservasi berbasis *web* dan dengan menerapkan metode *Customer Relationship Management*. Hasil dan kesimpulan dari penelitian ini adalah sistem reservasi kamar hotel berbasis *web* dapat dijadikan sebagai media reservasi kamar, mempermudah proses reservasi pelanggan yang dilakukan secara online, serta dapat mempermudah dalam pengolahan data dan pencetakan laporan yang tidak lagi memerlukan pencatatan dalam bentuk arsip.

**Kata Kunci:** Sistem Informasi Reservasi, *Website*, *Customer Relationship Management*