BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Dalam membuat aplikasi ini merujuk dari lima penelitian yang sudah ada sebelumnya.

Penelitian Veronika Manoppo, Agus Setiawan, dan Anthony Angsana tahun 2008 dengan judul "Analisis dan Perancangan *Customer Relationship Management* Berbasis Web Pada Hotel Pitagiri", sistem ini mampu menampilkan semua informasi tentang hotel dan melayani reservasi secara *online*.

Penelitian Andreas Handojo, Elsye Yohannes, Agustinus Noertjahya tahun 2010 yang berjudul "Aplikasi *Customer Relationship Management* pada Hotel x di makasar", sistem ini mampu menampilkan informasi mengenai hotel, melakukan semua transaksi dari pemesanan kamar, pemesanan fasilitas dan menampilkan *history* pelanggan yang menginap dan yang menggunakan fasilitas-fasilitas yang ada.

Penelitian Agus Riyadi tahun 2012 yang berjudul "Analisis Dan Pembuatan Aplikasi CRM Pada Toko Furniture Anik Meubel Purwodadi", sistem ini mampu menampilkan informasi detail barang dan melayani pemesanan barang secara *online*.

Penelitian Ovi Dyantina, Mira Afrina, Ali Ibrahim tahun 2012 yang berjudul "Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web

(Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN)", sistem ini mampu menampilkan informasi barang, laporan penjualan perperiode, laporan transaksi pemesanan, laporan barang terlaris, laporan pelanggan terloyal dan melayani pemesanan barang secara *online*.

Penelitian Aditia M. Rizki, Andri Yustian, dkk tahun 2012 yang berjudul "Sistem Informasi Reservasi Hotel", sistem ini mampu menampilkan informasi mengenai hotel, laporan reservasi, laporan transaksi dan melayani pemesanan kamar secara *online*.

Perbandingan antara penelitian yang dilakukan dengan penelitian-penelitian sebelumnya dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 2.1 Perbedaan penelitian sebelumnya

No	Penulis	Bahasa Pemrograman	Informasi
1.	Veronika Manoppo, Agus Setiawan, dan Anthony Angsana (2008)	PHP	- Informasi mengenai hotel - pemesanan secara online
2.	Andreas Handojo, Elsye Yohannes, Agustinus Noertjahya (2010)	PHP	- Informasi mengenai hotel - Laporan reservasi - Laporan transaksi - *History* pelanggan - fasilitas terfavorit
3.	Agus Riyadi (2012)	PHP	- pemesanan barang secara online - Informasi Spesifikasi barang dan promo
4.	Ovi Dyantina, Mira Afrina, Ali Ibrahim (2012)	PHP	- Informasi detail barang - Laporan penjualan perperiode - Laporan transaksi pemesanan - Laporan barang terlaris - Laporan pelanggan terloyal - pemesanan barang secara online
5.	Aditia M. Rizki, Andri Yustian, dkk (2012)	PHP	- Informasi mengenai hotel - Laporan reservasi - Laporan transaksi - Pemesanan (booking)

Tabel 2.1 (Lanjutan)

No	Penulis	Bahasa Pemrograman	Informasi
6	Aditya Dhani Sabang Saputra (2016)	PHP	- Informasi mengenai hotel - Pemesanan kamar secara online - Mengirimkan promosi kepada pelanggan - Memberikan ucapan selamat ulang tahun kepada pelanggan berupa *birthday gift* sebagai hadiah dari pihak hotel kepada pelanggan - Menampilkan riwayat - Menampilkan pemberitahuan sehari sebelum batas pemesanan kamar habis - Menerapkan fasilitas *point reward* kepada pelanggan setiap melakukan pemesanan - Laporan poin per periode - Laporan poin per pelanggan - Laporan pemesanan kamar per no reservasi - Laporan pemesanan kamar per periode - Laporan check in per periode - Laporan check in per pelanggan - Laporan pemesanan fasilitas per no reservasi - Laporan pemesanan fasilitas per periode - Laporan check out per periode - Laporan check out per pelanggan - Informasi promosi - Informasi kamar dan fasilitas favorit per pelanggan - Laporan tukar poin per periode - Laporan tukar poin per pelanggan - Laporan tukar poin per fasilitas - Laporan kirim per periode - Laporan kirim per pelanggan - Laporan kirim per promosi

2.2 Dasar Teori

2.2.1 Tentang Hotel La Lella

Pulau Bali, merupakan pulau yang berada di kawasan Negara Kesatuan Republik Indonesia dan paling terkenal di hampir penjuru Dunia. Pulau ini menyimpan keindahan alam dan keunikan budaya yang masih melekat hingga saat ini. Selain itu keramah tamahan dari penduduknya juga menjadi ciri khas dari Pulau Bali, dan bisa membuat kita betah berlama – lama berwisata ke destinasi yang berjuluk Pulau Dewata ini. Budaya di Bali memang bisa dikatakan

terlestarikan dari generasi ke generasi, bukan karena banyaknya wisatawan yang mengunjunginya, melainkan memang komitmen dari warga Bali yang akan terus mempertahankan kebudayaanya sehingga menjadi ciri khas dari Bali sendiri.

Sebagai tempat wisata yang paling terkenal di Indonesia, dan mempunyai resort yang dipadu dengan keindahan pantai yang mempesona, serta gemerlap kehidupan malamnya, menjadikan Pulau Bali sebagai tempat wisata terbaik Dunia (*World's Best Island*), dengan itu Hotel La Leela Jimbaran adalah pilihan akomodasi yang tepat ketika mengunjungi Bali. Dari sini, para tamu dapat menikmati akses mudah ke semua hal yang dapat ditemukan di sebuah kota yang aktif ini. Dengan lokasinya yang strategis, hotel ini menawarkan akses mudah ke destinasi yang wajib dikunjungi di kota ini.

Hotel La Leela Jimbaran menawarkan pelayanan sempurna dan segala fasilitas penting untuk memanjakan para wisatawan. Hotel ini menyediakan WiFi gratis di semua kamar, satpam 24 jam, layanan kebersihan harian, mesin fax, toko oleh-oleh/cinderamata untuk menjamin kenyamanan terbaik bagi para tamu kami.

Suasana La Leela Jimbaran tercermin di setiap kamarnya. televisi layar datar, produk pembersih, rak pakaian, kopi instan gratis, teh gratis hanyalah beberapa dari fasilitas yang dapat Anda nikmati. Daftar lengkap fasilitas rekreasi tersedia di hotel termasuk pusat kebugaran, kolam renang luar ruangan, kolam renang dalam ruangan, spa, pijat. Fasilitas super dan lokasi yang istimewa menjadikan La Leela Jimbaran tempat yang sempurna untuk menikmati penginapan Anda selama di Bali.

2.2.2 Customer Relationship Management

Menurut Strene (2000), CRM berkonsentrasi pada apa yang dinilai oleh pelanggan, bukan pada apa yang perusahaan ingin jual. Pelanggan tidak menginginkan diperlakukan secara sama. Akan tetapi mereka ingin diperlakukan secara individual. Namun, pada dasarnya CRM merupakan suatu cara untuk menganalisa perilaku pelanggan yang dimiliki perusahaan, dimana melalui hasil analisa tersebut, perusahaan dapat menentukan cara bagaimana agar dapat melayani para pelanggannya secara lebih personal, sehingga menimbulkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Sasaran utama CRM bukan terletak pada kepuasan pelanggan, tetapi lebih mengarah pada loyalitas pelanggan. Maksudnya adalah agar pelanggan tidak hanya puas saat memakai produk perusahaan, melainkan meningkatkan loyalitas pelanggan pada perusahaan.

2.2.3 HTML

Menurut Eko Priyo Utomo (2013), *Hypertext Markup Language* (HTML) merupakan bahasa standar internet yang didefinisikan dan dikelola penggunaannya oleh *World Wide Web Consortium* (W3C). HTML merupakan bahasa standar yang digunakan untuk membuat sebuah halaman web.

2.2.4 PHP

Menurut Kasiman Peranginangin (2006), *PHP Hypertext Preprocessor* (PHP) adalah bahasa pemrograman yang digunakan sebagai *script server-side* dalam pengembangan Web yang disisipkan pada dokumen HTML. Penggunaan PHP memungkinkan Web dapat dibuat dinamis sehingga *maintenance* situs Web tersebut menjadi lebih mudah dan efisien.

2.2.5 CSS

Menurut Eko Priyo Utomo (2013), *Cascading Style Sheet* (CSS) merupakan file yang ditambahkan ke dalam website untuk mengatur *style* website agar terlihat seragam. CSS memudahkan programmer ketika harus mengubah keseluruhan atau sebagian tampilan pada website.

2.2.6. MySQL

Menurut Kasiman Peranginangin (2006), MySQL adalah *Relational Database Management System* (RDBMS) yang mendukung *database*, terdiri dari sekumpulan relasi atau tabel.