



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi, pemanfaatannya juga semakin meluas ke berbagai bidang, mulai dari sekedar untuk hiburan, pemerintahan, dan berbagai bidang lainnya. Salah satu manfaat yang paling dirasakan adalah pada bidang pemasaran pariwisata. Banyaknya penduduk Indonesia yang pernah bertransaksi secara online merupakan kesempatan yang besar bagi para pelaku bisnis. Keadaan ini pun dimanfaatkan oleh para pelaku bisnis untuk menghubungkan dirinya dengan pelanggan. Kehadiran teknologi komunikasi juga mengubah cara-cara pelaku bisnis dalam menghubungkan dirinya dengan pelanggan mereka.

Dinas Pariwisata Kota Palembang merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) teknis yang berada di bawah Pemerintahan Kota Palembang, mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan Daerah di bidang Pariwisata serta fungsi dinas sebagai perumusan kebijakan teknis, penyelenggaraan, pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang pariwisata.

Pada Dinas Pariwisata Kota Palembang, terdapat bidang pemasaran pariwisata.

Salah satu tugas dari bidang pemasaran pariwisata yaitu menyusun kegiatan informasi pemasaran dan promosi pariwisata kepada pelanggan, salah satunya yaitu penjualan mengenai produk kerajinan dan oleh-oleh pariwisata kota Palembang.

Saat ini proses penjualan kerajinan dan oleh-oleh pada Dinas Pariwisata Kota Palembang masih dilakukan secara manual yaitu pelanggan dapat membeli produk dengan cara datang langsung ke lokasi penjualan dan juga kurangnya strategi dalam melakukan pendekatan kepada pelanggan/wisatawan sehingga proses penjualan tidak berjalan dengan lancar dan dapat mengakibatkan kerugian.



Berdasarkan hasil observasi permasalahan yang terjadi, dibutuhkan aplikasi berbasis web yang dapat mempermudah pelanggan/wisatawan dalam melakukan proses pembelian produk oleh-oleh destinasi pariwisata sekaligus meningkatkan kualitas hubungan pendekatan kepada pelanggan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk membahas dan melakukan perancangan suatu aplikasi dengan judul **“Penerapan Manajemen Hubungan Pelanggan Kerajinan dan Oleh-Oleh Destinasi Pariwisata Kota Palembang pada Dinas Pariwisata”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah **“Bagaimana Cara Menerapkan Manajemen Hubungan Kepada Pelanggan Kerajinan dan Oleh-Oleh Destinasi Pariwisata Kota Palembang pada Dinas Pariwisata Kota Palembang?”**

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas agar mendapatkan penulisan Tugas Akhir dilakukan lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, dan analisis yang lebih terfokus. Adapun batasan masalah dalam tugas akhir ini adalah:

1. Aplikasi ini hanya membahas tentang penerapan manajemen hubungan kepada pelanggan destinasi pariwisata pada Dinas Pariwisata Kota Palembang;
2. Aplikasi yang dibuat hanya digunakan untuk internal yaitu Dinas Pariwisata Kota Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah :



1. Membangun suatu Aplikasi berbasis Website untuk Dinas Pariwisata Kota Palembang tentang manajemen hubungan kepada pelanggan destinasi pariwisata kota Palembang yang berguna untuk mengatasi permasalahan yang ada;
2. Membangun Aplikasi yang menghasilkan informasi yang dapat digunakan pelanggan untuk melihat dan membeli produk oleh-oleh yang ada di Kota Palembang.

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat yang didapat dalam pembuatan aplikasi ini adalah :

1. Diharapkan perancangan aplikasi berbasis Website yang dibuat dapat digunakan untuk membantu kinerja perusahaan yang lebih cepat, tepat, dan akurat dalam melakukan proses penerapan manajemen hubungan kepada pelanggan destinasi pariwisata pada Dinas Pariwisata Kota Palembang;
2. Dengan adanya Aplikasi berbasis Website ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas hubungan pendekatan kepada pelanggan/wisatawan pada Dinas Pariwisata Kota Palembang.



1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika Pembahasan berisi penjelasan ringkas isi per bab. Penjelasan ditulis satu paragraf per bab buku. Satu paragraf berisi minimal tiga kalimat. Berdasarkan penjelasan diatas agar mendapatkan gambaran yang jelas terhadap penyusunan Tugas Akhir ini, maka Tugas Akhir ini dibagi menjadi 5 bab, secara garis besar sistematika pembahasan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini secara umum berfungsi mengantarkan pembaca untuk membaca laporan tugas akhir secara keseluruhan. Bab pendahuluan ini terdiri atas : Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Tugas Akhir, Batasan Masalah dan Sistematika Pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan menjelaskan deskripsi tentang teori yang terkait langsung diberikan secukupnya, sekedar untuk memberikan pemahaman kepada pembaca yang kurang familiar dengan topik Tugas Akhir agar dapat mengerti isi bab-bab selanjutnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan mendeskripsikan perusahaan tempat mahasiswa melakukan penelitian tugas akhir, metode yang akan digunakan dan konsep solusi yang ditawarkan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan deskripsi hasil spesifikasi perangkat lunak yang akan dibuat, deskripsi rancangan perangkat lunak yang akan dibuat dan deskripsi perangkat lunak yang akan dibuat. Serta pembahasan untuk menunjukkan seberapa jauh solusi yang diuraikan pada bagian sebelumnya dapat menyelesaikan permasalahan utama Tugas Akhir.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini merupakan bagian penutup berisi kesimpulan dan saran yang relevan dengan ketercapaian tujuan Tugas Akhir dengan permasalahan yang diselesaikan dalam Tugas Akhir serta saran yang berisi kajian hal-hal yang masih dapat dikembangkan lebih lanjut.