

ABSTRAK

Seiring dengan persaingan yang semakin kompetitif dan global, badan usaha dituntut untuk memiliki keunggulan bersaing dalam mempertahankan eksistensinya dalam kawah persaingan. Banyak cara yang ditempuh badan usaha untuk tetap bersaing dengan pesaingnya, antara lain menekan biaya, melakukan diferensiasi produk, memberikan layanan dengan lebih baik, maupun menggunakan teknologi yang lebih canggih, khususnya teknologi informasi.

Perkembangan teknologi informasi di dunia sekarang ini berkembang dengan pesat, sehingga badan usaha yang ingin menerapkannya harus dapat memilih teknologi informasi yang tepat bagi badan usahanya. Salah satu perkembangan teknologi informasi yang menarik perhatian yaitu *Electronic Data Interchange* dalam wujud *Computerized Reservation System*, sebagai salah satu wujud perkembangan teknologi informasi yang mengutamakan pemrosesan secara otomatis, yang informasinya dapat dilakukan kapan saja karena sistem bekerjanya secara *online real time processing system*. Informasi yang diperoleh dengan penerapan teknologi informasi ini dapat dihasilkan dengan lebih cepat sehingga badan usaha dapat merespon customer dengan cepat pula.

Manfaat yang bisa diperoleh dari penerapan *Computerized Reservation System* diantaranya yaitu *faster trading cycle* yang ditunjukkan dengan penurunan *average response time per customer*, jumlah customer yang dapat dilayani oleh badan usaha semakin banyak, pengurangan tingkat terjadinya kesalahan apabila dibandingkan dengan sistem pemrosesan secara manual, dan masih banyak lainnya yang dapat membina hubungan yang baik dengan *trading partners* dan *customers*, sehingga customers merasa puas akan layanan yang diberikan badan usaha kepadanya.

Kepuasan *customer* ini berdampak peningkatan penjualan yang akhirnya dapat meningkatkan pendapatan usaha dan laba badan usaha, serta meningkatkan efisiensi dan profitabilitas badan usaha yang memungkinkan badan usaha untuk mencapai tujuannya yaitu memperoleh *competitive advantages*.