

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi saat ini sudah semakin cepat hampir disetiap bidang, begitu juga dengan kebutuhan manusia akan informasi. Internet yang saat ini merupakan sumber informasi yang paling cepat dan akurat, menjadi kebutuhan masyarakat baik dari kalangan pebisnis ataupun dari kalangan masyarakat biasa yang setiap hari membutuhkan internet untuk menunjang aktifitasnya.

Perkembangan internet bahkan tidak bisa dibendung lagi, jika dahulu internet hanya dijadikan ajang pertukaran data maka saat ini internet sudah merambat ke aspek kehidupan sosial. Internet saat ini bisa dijadikan tempat belajar, bergaul, berbelanja, bertransaksi, bermain dan sebagainya. World Wide Web (WWW) menyediakan suatu sarana yang bisa diakses secara global dengan meninggalkan batasan konvensional.

Hotel itu sendiri adalah suatu bentuk bangunan, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel tersebut.

Hotel merupakan salah satu aset yang dimiliki pada setiap daerah, karena dengan adanya hotel maka akan menarik minat wisatawan untuk

berkunjung ke suatu daerah. Dengan adanya hotel membuat sektor bidang pariwisata menjadi meningkat. Selain itu kesuksesan ini harus didukung dengan sistem informasi yang baik seiring dengan kemajuan teknologi yang ada pada saat ini.

Strategi bisnis saat ini difokuskan pada terciptanya *trust* atau kepercayaan dari pelanggan kepada pihak hotel. Pelanggan adalah aset yang sangat berharga bagi sebuah hotel, jika suatu hotel kehilangan pelanggannya maka kemungkinan hotel tersebut akan kehilangan keuntungan jangka panjang, karena keuntungan terbesar adalah dari pelanggan yang loyal.

Jika dianalisa lebih dalam, sebenarnya banyak kendala yang dihadapi oleh pihak hotel bila reservasi masih dilakukan secara offline. *Pertama*, tenaga kerja *front desk/ receptionist* harus terus menerus berada di tempat untuk menangani reservasi dan check-in. *Kedua*, ketersediaan kamar yang tidak menentu karena informasi ketersediaan kamar hotel tidak tersalur dengan cepat kepada pelanggan. *Ketiga*, ketika pelanggan telepon untuk reservasi, staf *front desk* juga perlu memeriksa buku reservasi secara manual.

Kendala-kendala yang telah dijabarkan di atas akan mempengaruhi perkembangan hotel kedepannya, terutama terhadap hubungan hotel tersebut dengan pelanggan. Selain itu, bagi konsumen yang berada di luar kota Padang, masih kesulitan untuk mencari hotel karena mereka masih belum mengetahui informasi keberadaan hotel yang sesuai dengan keinginan mereka.

Berdasarkan alasan itulah perlu dirancang suatu aplikasi CRM (*Customer Relationship Management*) yang dapat mempermudah kinerja reservasi dan pihak

manajemen hotel, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan efisien pada *customer* sehingga *customer* dapat menggunakan aplikasi serta melakukan reservasi kapan saja dan dimana saja. Hal tersebutlah yang melatarbelakangi penulis mengambil tema dengan judul “Perancangan dan Implementasi Aplikasi *Customer Relationship Management* (CRM) untuk Reservasi Kamar pada Hotel Rumah RB.”

1.2 Perumusan Masalah

Dalam perumusan masalah, penulis mengidentifikasi masalah yang dilakukan berdasarkan pada kenyataan dan kondisi yang terjadi di lapangan yang bisa dilihat dari latar belakang masalah, antara lain:

1. Bagaimana reservasi kamar hotel secara *online* dapat meningkatkan mutu pelayanan hotel?
2. Bagaimana mempermudah pelanggan mendapatkan informasi tentang keberadaan Hotel Rumah RB?
3. Bagaimana mempermudah *front desk* untuk mengecek daftar tamu yang melakukan reservasi?

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk menghindari perluasan atau berkembangnya pokok permasalahan yang akan dibahas, maka dibawah ini penulis menetapkan beberapa batasan masalah yang akan menjadi bahan pokok penyusunan tugas akhir ini. Batasan-batasan masalah ini antara lain:

1. Sistem hanya memberikan informasi tentang hotel seperti gambar hotel, alamat hotel, dan harga kamar.
2. Sistem hanya berhubungan dengan reservasi kamar tidak mencakup biaya makan, restoran, dan penggunaan fasilitas hotel lainnya.
3. Sistem reservasi kamar ini hanya untuk Hotel Rumah RB di Padang yang menjadi objek pada penelitian ini.
4. Proses yang terlibat dalam sistem informasi perhotelan adalah proses pemesanan kamar, proses *check in*, proses *check out*, serta proses pelaporan.

1.4 Hipotesa

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka dapat diambil beberapa hipotesa yang dapat membantu dugaan sementara dalam analisa dan penyelesaian skripsi ini. Ada pun hipotesa yang dapat diambil, yaitu :

1. Dengan menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis *online* pengunjung dapat melakukan reservasi secara *real time online*.
2. Dengan menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) secara *online* memudahkan pengunjung dalam mendapatkan informasi mengenai Hotel Rumah RB kapan saja dan dimana saja.
3. Dengan aplikasi ini *front desk* yang didukung oleh Bahasa Pemrograman PHP dan MySQL dapat mempermudah dalam mengecek data tamu yang melakukan reservasi *online*.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dan maksud dari dilakukannya penelitian ini sebagai berikut:

1. Merancang suatu *website* dimana pelanggan dapat mengetahui ketersediaan kamar dan melakukan reservasi secara *online* kapanpun dan dimanapun.
2. Merancang sebuah *website* sebagai media penghubung antara konsumen dan manajemen hotel.
3. Agar staf manajemen hotel dapat melihat laporan-laporan seperti laporan daftar tamu hotel yang melakukan reservasi dan laporan daftar kamar yang masih kosong.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, dapat diambil manfaat dari penelitian yaitu:

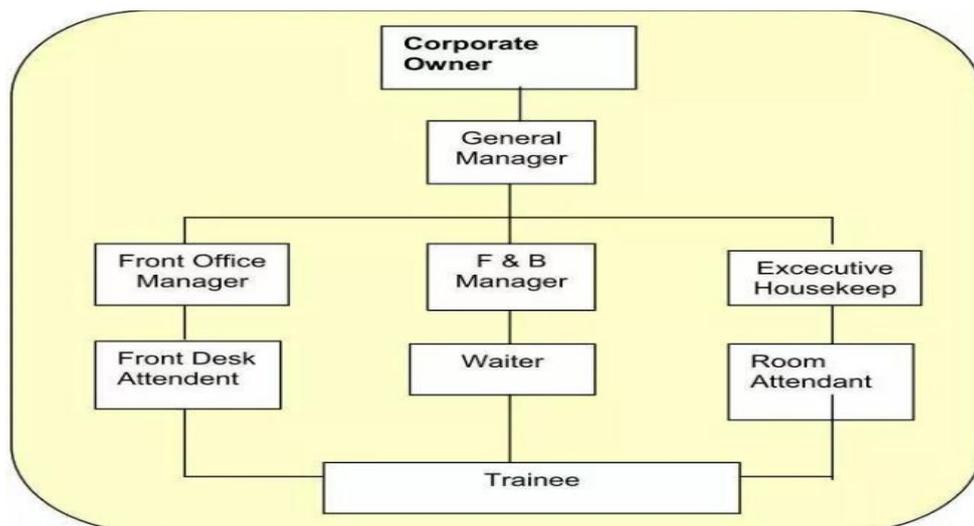
1. Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi tingkat akhir pada Fakultas Ilmu Komputer jurusan Sistem Informasi pada Universitas Putera Indonesia “YPTK”, Padang. Selain itu, untuk melatih mahasiswa dalam menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama berada di bangku kuliah.
2. Ada pun kegunaan praktis bagi perusahaan, diantaranya adalah sebagai bahan masukan yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan efektifitas dan kemudahan kerja khususnya dalam penyaluran informasi

yang sangat penting dalam sistem pelayanan kamar yang berguna untuk para tamu dan karyawan hotel.

3. Penelitian ini dapat memberikan penegasan terhadap ilmu pengetahuan bahwa, sistem informasi dalam sebuah perusahaan harus selalu berkembang dan dikembangkan sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan agar memudahkan kegiatan operasional perusahaan.

1.7 Tinjauan Umum Organisasi

1.7.1 Struktur Organisasi Hotel Rumah RB



Sumber : Hotel Rumah RB

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Hotel Rumah RB

1. *General Manager/ Manajer Umum*

Bertugas mengontrol keuangan, rumah tangga, kualitas pelayanan dan makanan, dekorasi dan interior serta pembentukan norma-norma yang harus diikuti oleh staf sambil memberikan layanan mereka kepada para tamu, dll.

2. *Front Office Manager*

Tugas dan tanggung jawab dari seorang *Manager Front Office* adalah Mengawasi, mengatur dan mengontrol semua yang menyangkut operasional yang ada di *front office* departemen.

3. *F & B Manager*

Food & Beverage merupakan penghasilan utama atau penghasilan lainnya sebagian besar hotel yang menggantungkan dari penjualan makanan dan minuman. Bagian ini memiliki tugas dan tanggung jawab membuat, menyiapkan, dan menyajikan makan dan minuman yang ada di dalam hotel kepada tamu.

4. *Executive Housekeep*

Executive Housekeep memiliki tugas dan tanggung jawab menyiapkan kamar bagi para tamu yang akan menginap di dalam hotel serta membersihkannya selama tamu menginap di hotel tersebut.

5. *Front Desk Attendent*

Front desk attendant merupakan departemen yang bertanggung jawab atas penjualan kamar hotel berdasarkan cara yang sistematis melalui reservasi hingga penyerahan kamar kepada tamu hotel dan memberikan pelayanan informasi kepada para tamu hotel selama mereka berada dan menginap di hotel.

6. *Waiter Bertugas*

Waiter mengatur dan menyajikan makanan dan minuman sesuai dengan fungsi, arahan, dan cara untuk mendapatkan kepuasan tamu secara maksimal.

7. *Room Attendant*

Petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu.

8. *Trainee*

Trainee merupakan calon karyawan yang akan dicoba berbagai macam jenis kegiatan untuk melihat kemampuan dan bakat dari masing-masing peserta pelatihan.