

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pesatnya Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, memacu setiap bidang kehidupan harus mampu berinovasi agar tidak tertinggal atau bahkan hilang begitu saja. salah satu bidang yang telah banyak memanfaatkan teknologi adalah bidang ekonomi dan bisnis. Salah satu bisnis yang saat ini terus berkembang adalah bisnis perhotelan. Potensi daerah di indonesia yang memberikan banyak manfaat bagi wisatawan mulai dari olahraga ataupun rekreasi menjadikan bisnis perhotelan menjadi usaha yang menjanjikan. Semakin banyaknya hotel yang didirikan, membuat persaingan bisnis dibidang ini semakin tinggi. fasilitas, promosi, pelayanan serta kemudahan dalam memperoleh informasi dan bertransaksi menjadi faktor yang dapat memberikan dampak bagi kemajuan bisnis hotel tersebut.(Sahfitri Vivi, 2020)

Pada dasarnya keberhasilan perusahaan maupun industri dalam menghadapi tantangan era saat ini terletak pada kemampuan perusahaan dalam melakukan pengolahan informasi tersebut. Sebagai akibat dalam menghadapi persainganpersaingan yang akan terjadi maka perusahaan maupun industri dituntut dapat meningkatkan sistem informasi.(Anharudin & Nasser, 2020)

Perkembangan dunia perhotelan serta peran teknologi informasi dalam suatu organisasi bisnis telah membuat penggunaan strategis menjadi sebuah

elemen kunci dalam menentukan keberhasilan sebuah perusahaan. Sementara itu dalam bidang manajemen, kekuatan-kekuatan strategis mempengaruhi persaingan global yang dihadapi oleh perusahaan domestik. Perusahaan harus memperhatikan kualitas layanannya. Kualitas layanan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menghadapi konsumen yang membutuhkan perhatian dan layanan yang tinggi. Pelayanan yang bermutu tinggi dapat memberikan keselarasan terhadap kebutuhan konsumen. Konsumen merupakan salah satu aset yang sangat berperan penting dalam pencapaian tujuan dari sebuah perusahaan. Dengan memanfaatkan teknologi informasi berbasis internet perusahaan bisa mengembangkan suatu sistem yang bisa berhubungan langsung dengan konsumen, sistem ini lebih dikenal dengan Customer Relationship Management (CRM). (Alfaridzy & Iin,2021)

Hampir semua perusahaan termasuk hotel memperkenalkan hotelnya dan mengembangkan sistemnya dengan berbasis *website* agar lebih mudah diakses oleh semua orang dan *customer* dapat dengan mudah melakukan pemesanan baik untuk kamar dan fasilitas sendiri tanpa harus datang langsung ke hotel, serta untuk pembayaran hingga membantu proses transaksi bagi administrasi dan bagian resepsionis. (Wirapraja Alexander, dkk, 2020)

Hal ini sangat dirasakan oleh hotel Sago Bungsu karena belum menggunakan media internet dalam proses pemesanan kamar. Hotel Sago Bungsu sebagai salah satu hotel yang sedang berkembang dan terus berupaya untuk meningkatkan layanan serta standar kualitas hotel dari berbagai sisi antara lain sisi pemanfaatan teknologi informasi.

Agar dapat mengikuti perkembangan zaman yang terus berkembang maka peneliti ingin merancang aplikasi CRM berbasis web untuk reservasi kamar hotel Sago Bungsu ini, serta menyediakan semua informasi tentang hotel Sago Bungsu. Jadi, dengan adanya aplikasi ini customer bisa langsung booking kamar dan mengetahui harga per kamarnya tanpa harus pergi ke hotel Sago Bungsu. Selain menguntungkan bagi customer, aplikasi berbasis web ini juga sangat membantu Hotel Sago Bungsu untuk mempromosikan dan memperkenalkan fasilitas-fasilitas yang di berikan oleh Hotel Sago Bungsu kepada masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, maka dirasakan perlu untuk membuat suatu aplikasi untuk bisa meningkatkan kinerja pada Hotel Sago Bungsu. Dengan adanya Sistem Informasi akan memudahkan pemilik hotel dan pelanggan untuk mencatat data pemesanan kamar dan konsumen bisa melakukan pemesanan melalui website. Berdasarkan permasalahan dan informasi diatas, penulis mengangkat judul **“PERANCANGAN APLIKASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) RESERVASI KAMAR BERBASIS WEB PADA HOTEL SAGO BUNGSU”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan di atas, dapat diambil suatu perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana membangun sistem informasi pemesanan kamar hotel pada hotel sago bungsu agar mudah digunakan?
2. Bagaimana sistem informasi pemesanan kamar hotel dapat memudahkan pemilik hotel untuk melakukan pencatatan?

3. Bagaimana dengan menggunakan metode Customer Relationship Management (CRM) ini dapat mempertahankan hubungan dengan pelanggan?

1.3 Batasan Masalah

Dalam Penyusunan skripsi ini, penulis memberi batasan-batasan supaya pembahasan skripsi ini tidak menyimpang dari tujuan, batasan tersebut adalah:

1. Hanya Berfokus tentang pembuatan sistem reservasi Hotel Sago Bungsu dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL karena bahasa pemrograman php mudah dalam pengembangan aplikasi berbasis website.
2. Hanya berfokus dengan menerapkan metode Customer Relationship Management pada sistem reservasi kamar Hotel Sago Bungsu.

1.4 Hipotesa

Dengan memperhatikan segala kemungkinan yang ada, maka penulis dapat mempelajari keadaan yang terjadi pada Hotel Sago Bungsu, baik secara langsung maupun tidak langsung maka penulis mengajukan hipotesa sebagai berikut :

1. Diharapkan adanya sistem informasi pemesanan kamar hotel pada Hotel Sago Bungsu mudah digunakan.
2. Diharapkan adanya sistem informasi pemesanan kamar hotel dapat memudahkan pemilik hotel untuk melakukan pencatatan.

3. Diharapkan dengan menggunakan metode Customer Relationship Management (CRM) ini dapat mempertahankan hubungan dengan pelanggan.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Membangun sebuah sistem informasi reservasi kamar hotel pada Hotel Sago Bungsu agar mudah dalam pemesanan kamar.
2. Menerapkan sistem informasi reservasi ini agar memudahkan pemilik hotel dalam melakukan pencatatan data pelanggan yang menginap di hotel sehingga data lebih aman.
3. Mengimplementasikan metode Customer Relationship Management agar dapat mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan serta dapat menerapkan ilmu yang pernah diperoleh selama kuliah, sehingga dapat berpikir secara sistematis, dan dapat mengembangkan kreativitas mahasiswa dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi.

2. Bagi Pihak Hotel

Tersedianya sistem yang membantu pihak hotel dalam melakukan penginputan data pelanggan, serta dapat mempererat hubungan pemilik

hotel dengan pelanggan.

3. Bagi Pihak Lain

Memberikan wawasan atau pengetahuan dan bahan pertimbangan bahwa teknologi adalah ilmu yang selalu digunakan saat ini. Sehingga diharapkan akan menambah motivasi, semangat dan minat untuk belajar tentang teknologi.

1.7 Tinjauan Umum Perusahaan

1.7.1 Sejarah Hotel Sago Bungsu

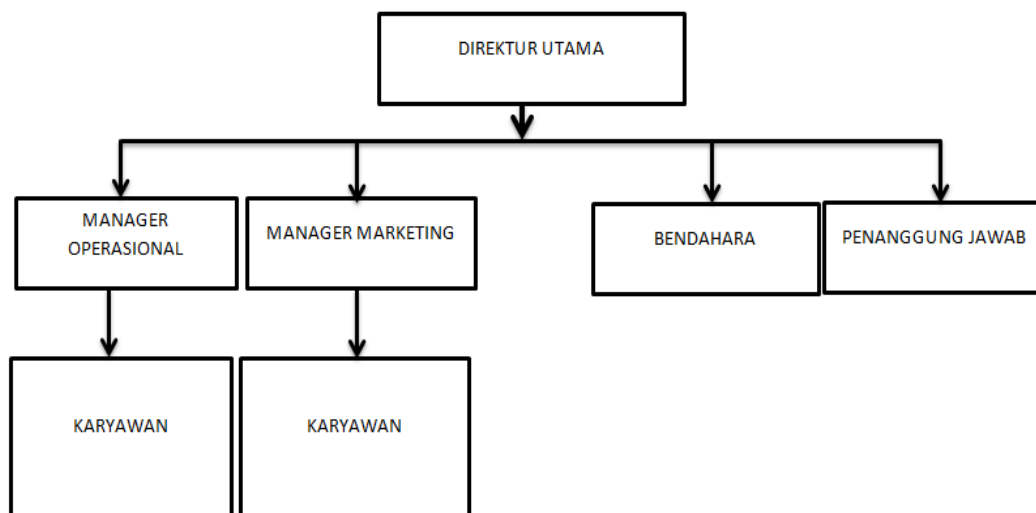
Hotel Sago Bungsu merupakan salah Hotel yang beralamat di Jl. Raya Negara KM. 7 Tanjung Pati, Koto Tuo Kec, Harau Kabupaten Lima Puluh Kota, Sumatera Barat. Hotel Sago Bungsu ini berdiri sejak tahun 2008 yang dikelola oleh pemiliknya yaitu Hj. Jumiral. Hotel Sago Bungsu ini bergerak pada bidang penginapan.

1.7.2 Struktur Organisasi Hotel Sago Bungsu

Struktur organisasi merupakan gambaran-gambaran tentang satuan-satuan kerja dan hubungan didalam suatu organisasi serta saluran wewenang dari garis pertanggung jawaban baik ke bawah maupun ke atas. Untuk dapat bekerja secara efektif dalam organisasi para manager harus memiliki pemahaman yang jelas tentang struktur organisasi. Dengan memandang suatu bagan organisasi seseorang hanya melihat susunan posisi, tugas-tugas pekerjaan dengan wewenang dari bagian organisasi. Struktur organisasi

merupakan pola normal kegiatan dan hubungan diantara berbagai sub unit dalam organisasi.

Agar tujuan perusahaan dapat dicapai dan semua aktivitas dapat berjalan lancar, maka untuk itu perlu disusun suatu bentuk struktur organisasi yang jelas. Struktur organisasi Hotel Sago Bungsu adalah seperti yang tertera pada gambar 1.1.



Sumber : (Hotel Sago Bungsu, 2021:11)

Gambar 1.1 Struktur Hotel Sago Bungsu

Berdasarkan struktur organisasi diatas maka dapat dilihat pembagian tugas masing-masing bagian dan juga ada hubungan atau kerja sama dari bagian-bagian tersebut yaitu:

1. Direktur Utama

Mengkoordinasikan, mengawasi serta memimpin manajemen Perseroan dan memastikan semua kegiatan usaha

Perseroan dijalankan sesuai dengan visi, misi dan nilai Perseroan; mengawasi dan menelaah manajemen risiko,

2. Manager Operasional

Memastikan pengelolaan dan pengendalian proses kegiatan operasional semua unit dilakukan secara berkualitas, efektif dan efisien serta memenuhi ketentuan dan standar operasional prosedur perusahaan yang berlaku

3. Manager Marketing

a) Menyusun, mengatur, menganalisis, mengimplementasi dan mengevaluasi manajemen pemasaran, penjualan dan promosi.

b) Melakukan pengawasan dan pengendalian atas seluruh kinerja manajemen pemasaran, penjualan dan promosi.

4. Bendahara

Membuat rencana anggaran yang disesuaikan dengan pendapatan organisasi tersebut. Selain itu, bendahara harus mencatat kebutuhan dari setiap seksi agar bisa disesuaikan dengan program kerja yang akan dijalankan.

5. Penanggung Jawab

Bertanggung jawab terhadap kerugian yang mungkin dihadapi perusahaan, pun bertanggung jawab terhadap keuntungan perusahaan. Menentukan, merumuskan, dan memutuskan sebuah kebijakan dalam perusahaan.

6. Karywan

- a) Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan perintah yang diberikan.
- b) Menjaga ketertiban dan keamanan di lingkungan perusahaan demi kelangsungan perusahaan.
- c) Bertanggung jawab pada kepuasan pelanggan