

# **BAB 1. PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang Masalah**

Banyaknya bisnis yang menawarkan jasa kepada pelanggan juga dirasakan oleh perusahaan di bidang perhotelan. Tak dapat disangkal jika banyak hotel yang berkembang di Indonesia merupakan salah satu bukti tumbuhnya perekonomian di negeri ini. Sebagai salah satu sumber devisa bagi negara, perkembangan hotel dengan pesat dapat menjadi pilihan bisnis yang tepat.

Demikian halnya dengan penggunaan sarana internet sebagai media untuk memperkenalkan serta menginformasikan cara reservasi yang masih belum dapat diterapkan oleh semua hotel. Begitu pula dengan pengadaan website, yang belum dimiliki oleh hampir semua hotel di Indonesia dikarenakan biaya yang mahal serta teknis yang terbatas.

Salah satunya adalah Toraja Prince Hotel yang merupakan perusahaan jasa yang bergerak di bidang pelayanan penginapan. Toraja Prince Hotel mengalami penurunan tamu yang sangat drastis pasca Insiden Bom Bali pada tahun 2002, sehingga pemasukan perusahaan sangat kurang yang mengakibatkan pemutusan hubungan kerja kepada beberapa pegawai. Insiden Bom Bali juga mengakibatkan penutupan beberapa fasilitas hotel yang ditawarkan kepada tamu hotel seperti agen travel, hiburan kesenian daerah serta beberapa gedung yang tidak terpakai dikarenakan kurangnya biaya operasional perawatan gedung.

Toraja Prince Hotel yang berlokasi di Toraja Utara juga belum menggunakan sistem reservasi hotel berbasis website sehingga hotel yang berlokasi strategis karena berdekatan dengan beberapa objek wisata alam dan budaya ini sangat disayangkan, karena wisatawan baik yang domestik maupun mancanegara membutuhkan kemudahan dalam hal reservasi kamar secara online, yang juga akan lebih memudahkan tamu dalam mengakses dan mencari tahu informasi yang berhubungan dengan hotel. Saat ini Toraja Prince Hotel masih menerapkan cara manual dalam hal reservasi kamar,

yaitu melalui telepon atau mendatangi hotel secara langsung. Sehingga proses check-in dan check-out tidak berjalan dengan maksimal dikarenakan tidak adanya sistem reservasi yang dapat menanggulangi masalah yang terjadi.

Pemesanan kamar secara online berbasis website merupakan salah satu bentuk pelayanan yang dibutuhkan oleh Toraja Prince Hotel dalam mengembangkan kualitas pelayanannya kepada tamu. Pengadaan website dengan memberikan fitur, dimana tamu dapat memesan kamar tanpa harus datang langsung ke hotel.

Diperlukan juga suatu fitur yang dapat mengelola data dan informasi tamu agar komunikasi dapat berjalan secara berkesinambungan dan menganalisis kebutuhannya agar selalu memberikan pelayanan yang terbaik. Disini akan diterapkan customer relationship management yang akan dijadikan acuan untuk menganalisis data dan kebutuhan pelanggan. Dikarenakan kebutuhan setiap pelanggan berbeda-beda maka data dan informasi akan selalu di perbaharui sehingga dapat digunakan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik bagi pelanggan dan diharapkan pelanggan akan selalu puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Oleh karena kebutuhan hotel dalam hal pengadaan website, serta tujuannya yang akan selalu memberikan pelayanan serta menjaga relasi dengan pelanggan agar tetap baik. Untuk itulah penulis tertarik untuk mengajukan judul **“Reservasi Hotel dengan Penerapan Customer Relationship Management pada Toraja Prince Hotel”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana merancang dan membuat suatu sistem reservasi kamar hotel berbasis web yang mudah, menarik dan interaktif?
2. Bagaimana membuat suatu sistem pemesanan kamar yang terintegritas serta memuat data dan informasi pelanggan yang akurat?

3. Bagaimana menganalisis informasi dan data pelanggan sebagai acuan dalam mengembangkan pelayanan kepada pelanggan?
4. Bagaimana penerapan metode *customer relationship management* dalam menawarkan fasilitas hotel diluar kamar?

### 1.3 Tujuan Pembahasan

1. Merancang dan membuat suatu sistem reservasi kamar hotel berbasis web yang mudah, menarik dan interaktif.
2. Membuat suatu sistem pemesanan kamar yang terintegritas serta memuat data dan informasi pelanggan yang akurat.
3. Menganalisis informasi dan data pelanggan sebagai acuan dalam mengembangkan pelayanan kepada pelanggan.
4. Menerapkan metode *customer relationship management* dengan menerapkan algoritma *greedy* dalam menawarkan fasilitas hotel diluar kamar.

### 1.4 Ruang Lingkup Kajian

Dari uraian permasalahan pada bagian 1.2 dan 1.3 maka dianggap perlu untuk membatasi permasalahan yang akan dibahas agar nantinya tidak menyimpang dan meluas dari batasan masalah, yaitu :

1. *Website* reservasi kamar hotel
2. Reservasi kamar hotel via *online*
3. Analisis data tamu hotel
4. Pengelolaan basis data tamu hotel

Batasan perangkat lunak :

1. Sistem Operasi yang digunakan adalah Windows 7.
2. Sistem Basis Data yang digunakan adalah MySQL 5.1.37.
3. Bahasa *scripting* yang digunakan dalam pembuatan sistem yaitu pemograman PHP.
4. *Browser* yang digunakan untuk membuka aplikasi adalah Opera.

Batasan perangkat keras :

1. Processor Intel (R) Atom (TR)@1.66GHz @1,67 GHz
2. Memory RAM 2,00 GB
3. Hardisk 320 GB
4. VGA card onboard 256 MB
5. Ethernet card onboard
6. Monitor 11”LCD
7. Mouse dan Keyboard

Pendekatan CRM yang akan digunakan untuk berhubungan dengan pelanggan adalah :

1. *Operational CRM*

*Operational CRM* adalah *memberikan* dukungan untuk proses bisnis yang terjadi di *front office*, seperti untuk pemasaran, promosi dan staf pelayanan. Pendekatan yang dilakukan dengan cara berkomunikasi langsung dengan pelanggan. Pada sistem, *operational CRM* terlihat pada saat tamu *memberikan rating* dan komentar, melihat galeri hotel, melihat lokasi dan *map* hotel serta penawaran fasilitas hotel lainnya seperti *laundry*, ruang aula dan beberapa fasilitas lainnya.

2. *Analytical CRM*

*Analytical CRM* adalah memahami aktivitas pelanggan di *front office* dengan cara menganalisis data pelanggan dengan berbagai tujuan seperti merancang dan menjalankan kampanye target pemasaran seperti *cross-selling* dan *up-selling*. Pada sistem, *analytical CRM* terlihat pada saat tamu mengisi penawaran fasilitas luar lain seperti agen perjalanan wisata, paket liburan dan lain-lain. Pada metode *up-selling*, digunakan algoritma greedy dalam melakukan reservasi kamar hingga penawaran fasilitas lain untuk tamu yang akan memesan kamar.

Batasan Pemakai :

Admin memiliki hak akses sebagai berikut :

1. Membuat dan merubah *user* admin
2. Mendaftarkan, merubah, dan melihat data *user* lainnya
3. Membuat dan merubah data kamar, galeri, fasilitas lain, rating dan tanggal khusus
4. Melihat data pemesanan kamar
5. Mengkonfirmasi pembayaran pemesanan kamar

*Manager* memiliki hak akses sebagai berikut :

1. Melihat dan mencari laporan transaksi pemesanan kamar
2. Melihat dan mencari data tamu hotel
3. Melihat dan mencari laporan transaksi pembayaran kamar
4. Melihat komentar tamu hotel
5. Melihat rating fasilitas hotel

*Member* memiliki hak akses sebagai berikut :

1. Memesan kamar hotel via *online*
2. Melihat data kamar hotel
3. Melihat dan memberikan *rating* hotel
4. Melihat dan memberikan komentar
5. Melihat lokasi hotel pada *map*
6. Melakukan konfirmasi

Tamu memiliki hak akses sebagai berikut :

1. Mengecek ketersediaan kamar
2. Melihat galeri
3. Melihat lokasi hotel pada *map*

## 1.5 Sumber Data

Data dan informasi yang diperlukan dalam menyelesaikan Tugas Akhir diambil langsung dari observasi data dan identifikasi masalah pada Toraja Prince Hotel sebagai tempat observasi, dengan mengamati sistem reservasi kamar, sistem penyimpanan data pelanggan, dan beberapa kegiatan

pendukung lainnya yang digunakan sebagai acuan dalam penyelesaian Tugas Akhir.

## 1.6 Sistematika Penyajian

Sistematika pembahasan dari penyusunan laporan tugas akhir ini direncanakan sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data, serta sistematika pembahasan dari proyek kerja praktek ini.

### BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini membahas mengenai teori-teori yang berkaitan dalam penyelesaian proyek kerja praktek ini.

### BAB III ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM

Bab ini membahas secara lengkap mengenai proses bisnis, perancangan aplikasi, dan perancangan *database* menggunakan *flowchart*, DFD (*Data Flow Diagram*) dan *Entity Relationship Diagram*.

### BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi kumpulan *screenshot* dari proyek yang dibuat beserta penjelasan dari tiap fungsi (*method*) utama yang dibuat.

### BAB V PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai pengujian dan analisa terhadap masing-masing fungsi dari aplikasi. Laporan dari pengujian tiap fungsi/*method* yang dibuat dalam metode *blackbox testing*.

## BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari pembahasan pada perancangan serta analisa pengujian aplikasi yang dibuat. Untuk lebih meningkatkan hasil akhir yang lebih baik maka penulis juga *memberikan* saran-saran untuk perbaikan serta penyempurnaan aplikasi ini.