

BAB 1. PENDAHULUAN

Bab 1 menjelaskan mengenai latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan, batasan masalah dan sistematika pembahasan penelitian tugas akhir.

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan era global yang ditandai dengan kemajuan arus teknologi dan informasi maka semakin meningkatnya tuntutan kebutuhan masyarakat. Implikasi yang dirasakan bagi pelaku bisnis yaitu persaingan bisnis yang sangat ketat. Hal ini menjadi pemicu sekaligus sebagai tantangan bagi pelaku bisnis untuk terus meningkatkan kualitas dan kuantitasnya dalam menghadapi persaingan tersebut. Dunia industri jasa saat ini juga mengalami perkembangan yang sangat pesat. Mereka bersaing untuk menawarkan produk berupa jasa pelayanan dengan strategi pemasaran yang berbeda untuk menarik minat pelanggan.

Pelanggan biasanya menilai sebuah perusahaan jasa itu dari berbagai hal. Ada beberapa faktor pendorong kepuasan pelanggan diantaranya kualitas produk (jasa), harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, serta kemudahan untuk mendapatkan jasa tersebut. Bagi pelaku bisnis khususnya yang bergerak di bidang jasa seperti hotel, maka kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen sangat penting dan besar pengaruhnya dalam perkembangan bisnisnya. Salah satu sifat dari pelayanan jasa adalah diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Oleh karena sifat ini kepuasan pelanggan terhadap jasa pelayanan sangatlah bergantung pada proses interaksi / waktu dimana pelanggan dan penyedia jasa berlangsung.

Untuk menggali kepuasan pelanggan perusahaan harus mau merespon /mendengar suara pelanggan secara sistematis, yaitu dengan melakukan riset kepuasan pelanggan, misalnya dengan menyediakan *suggestion box*, kusioner, *call center*, temu pelanggan, dsb. Perusahaan juga harus memberi pelayanan secara cepat, tepat, aman, ramah, dan nyaman

serta pelayanan yang prima dalam upaya memberikan kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan konsumen.

Perusahaan juga harus bisa menghadapi dan menghendel setiap komplain yang ada, baik yang disebabkan dari faktor sikap petugas, faktor pelayanan. Untuk menangani komplain/keluhan dari pelanggan harus tepat dan hati-hati dengan komunikasi yang baik, sabar, memberi simpati, dengan permintaan maaf, dan menangani komplain dengan cepat dan segera mencari solusi terbaik agar masalah / keluhan yang timbul segera teratasi, sebab komplain yang tidak direspon akan menimbulkan masalah yang berkepanjangan dan akhirnya pelanggan akan mencari penyedia jasa yang lain, dan hal ini bisa menjatuhkan nama baik perusahaan tersebut. Untuk setiap perusahaan sebaiknya menetapkan standar kerja yang profesional dan budaya kerja yang baik. Bagi penyedia jasa khususnya kegiatan *customer service* dan menangani komplain harus diutamakan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka dalam penulisan tugas akhir ini mengambil judul “ *Complaint Management Pada Hotel Scarlet* “, yang diharapkan mampu mengatasi masalah dalam penanganan keluhan pelanggan hotel.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diidentifikasi masalah yang akan diselesaikan dalam tugas akhir ini, yaitu :

1. Bagaimana mengatasi komplain yang diberikan oleh tamu hotel.
2. Bagaimana cara untuk mengetahui komplain yang sering dikeluhkan oleh tamu hotel.
3. Bagaimana cara pendistribusian komplain memakai *sms gateway*.

1.3 Tujuan Pembahasan

Tujuan dari tugas akhir ini adalah :

1. Membuat aplikasi komplain, pengolahan data komplain, pendistribusian komplain yang dapat memudahkan karyawan hotel dalam menangani komplain.
2. Untuk menanggulangi agar tidak terjadi kesalahan yang sama pada tamu hotel.
3. Dengan adanya *sms gateway* dapat memudahkan pendistribusian komplain kepada petugas yang berwenang.

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Agar penelitian yang dilakukan lebih terarah sesuai dengan tujuan penelitian, serta memudahkan dalam pengumpulan dan pengolahan data, analisa serta menarik kesimpulan, maka ruang lingkup penelitian dibatasi dan diasumsikan sebagai berikut:

1. Pembangunan *Complaint Management* ini mencakup pengolahan data kamar, data pegawai, data fasilitas hotel, dan data komplain.
2. Laporan yang dihasilkan hanya laporan data komplain tamu hotel.
3. Metode yang akan digunakan adalah metode aliran data berstruktur, dimana *tools* yang akan digunakan adalah *Entity Relationship Diagram*(ERD) dan *Data Flow Diagram*(DFD).

1.5 Sumber Data

Pengumpulan data yaitu suatu cara atau metode yang digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai objek yang akan diteliti. Metode pengumpulan data terdiri dari :

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian yang dilakukan dengan cara peninjauan langsung ke Hotel yang diteliti, cara ini digunakan untuk memperoleh data primer yaitu data yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas.

2. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian yang dilakukan dengan teknik pengumpulan data dan informasi dengan mempelajari buku-buku, literatur, referensi maupun media yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

3. Studi Wawancara (*Interview*)

Teknik pengumpulan data dan informasi yang dilakukan oleh penulis dalam mencari data-data atau informasi yang diperlukan dengan cara melakukan tanya jawab langsung.

1.6 Sistematika Penyajian

Untuk mengetahui gambaran lebih jelas mengenai apa yang akan dikemukakan, maka dijabarkan penulisan laporan tugas akhir ini dengan sistematika sebagai berikut :

Bab 1 PENDAHULUAN

Berisi tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Pembahasan, Ruang Lingkup kajian, Sumber Data dan Sistematika Penyajian.

Bab 2 KAJIAN TEORI

Berisi tentang landasan-landasan teori yang mendasari dalam pembuatan program dan tentang rancangan atau desain perangkat lunak berdasarkan teori yang menunjang dan prinsip kerja masing- masing bagian.

Bab 3 ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM

Berisi tentang Analisis Sistem, Pemodelan Sistem, Pemodelan Database, dan Pemodelan Website.

Bab 4 HASIL PENELITIAN

Berisi tentang hasil Implementasi Program, *screenshot* aplikasi dan Penjelasan dari aplikasi yang telah dibangun.

Bab 5 PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi rencana pengujian dan pelaksanaan pengujian dari aplikasi yang telah dibuat untuk melihat apakah aplikasi ini sudah layak pakai.

Bab 6 SIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan dan saran-saran dari penyusunan laporan ini yang diharapkan akan bermanfaat.