

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis pada bidang perhotelan merupakan bisnis yang menjanjikan. Berdasarkan data dari Dinas Pariwisata dan Budaya (Disparbud) Kota Bandung, jumlah hotel yang telah berdiri mencapai 250 unit dengan total 11.000 kamar. Pemkot akan menambah kebutuhan tersebut hingga 270 unit atau menambah 14.000 kamar hotel. (Pratiwi, 2012)

Hotel X adalah hotel yang baru berdiri pada awal tahun 2012, kegiatan operasional yang ada pada hotel yaitu : *room reservation*, *housekeeping*, *room services*, dan *billing*. Semua kegiatan operasional, bila dilakukan secara manual akan memerlukan banyak sumber daya manusia, waktu yang kurang efisien dan biaya operasional yang lebih tinggi. Selain kegiatan operasional tersebut adapun proses pemasaran yang masih dilakukan secara manual yaitu, dengan cara menghubungi pelanggan via telepon dan media cetak berupa brosur untuk kepentingan promosi. Aplikasi yang sudah diterapkan di hotel X untuk kegiatan operasional mencakup kegiatan reservasi, *checkin*, *checkout* dan pembayaran. Untuk menunjang kegiatan operasional diperlukan tambahan fitur reservasi *group* / perusahaan, *housekeeping* dan promosi untuk meningkatkan layanan dan pemberian informasi promosi kepada pelanggan. Dalam melakukan kegiatan promosi ada beberapa jenis media yang dapat digunakan yaitu media cetak dan elektronik. Adapun yang termasuk dalam media elektronik yaitu : TV, radio, telepon, internet, SMS (*Short Messages Services*), dan *e-mail* (*Electronic Mail*). (Shimp, 2003)

Untuk memaksimalkan kegiatan promosi yang menggunakan media elektronik, maka diperlukan penerapan CRM (*Customer Relationship Management*). CRM merupakan usaha sebuah perusahaan untuk berkonsentrasi menjaga pelanggan (supaya tidak lari ke pesaing) dengan mengumpulkan segala bentuk interaksi pelanggan baik itu lewat telepon, SMS (*Short Messages Services*), email, *form* keluhan atau hasil pencatatan data pada saat pelanggan berinteraksi dengan staf. Dengan CRM, proses otomatisasi pemasaran seperti

promosi dapat dilakukan melalui SMS ataupun melalui *e-mail*. Pesan promosi yang dikirim dapat ditujukan kepada target yang spesifik secara langsung. Seperti, ucapan selamat dan informasi diskon kepada pelanggan yang berulang tahun. Dengan demikian proses promosi dapat dilakukan dengan sasaran yang tepat. Biaya yang dibutuhkan untuk pemasaran juga dapat diminimalisasi. (Greenberg, 2004)

Dari masalah yang didapat, maka dibuatlah suatu sistem yang terkomputerisasi untuk mengelola kegiatan operasional sebuah hotel dan penerapan CRM dalam kegiatan promosi yang diberi judul “SISTEM RESERVASI HOTEL DITUNJANG DENGAN PROMOSI MELALUI SHORT MESSAGES SERVICES DAN EMAIL STUDI KASUS DI HOTEL X”. Dengan adanya Aplikasi ini diharapkan dapat membantu proses pengelolaan kegiatan operasional di hotel X.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana agar aplikasi dapat mengorganisasi kegiatan reservasi hotel?
2. Bagaimana agar aplikasi dapat mengelola tagihan fasilitas hotel dan pembayaran dari *customer*?
3. Bagaimana agar aplikasi dapat mengelola proses pemasaran dalam kepentingan promosi?

1.3 Tujuan

Dengan diuraikannya masalah yang ada maka dapat dirumuskan tujuan sebagai berikut :

1. Membuat aplikasi yang dapat mengelola kegiatan reservasi personal dan group.
2. Membuat aplikasi yang memiliki fitur kasir yang dapat mengelola tagihan fasilitas hotel dan pembayaran dari *customer*.
3. Membuat aplikasi untuk promosi melalui SMS dan *e-mail* guna menunjang proses pemasaran, dan membina relasi dengan *customer*.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam pembuatan aplikasi sebagai berikut :

1. Aplikasi yang akan dibuat mencakup fitur – fitur :
 - a) *Reservation, Registration for Individual and Group.*
 - b) *Room Availability Control.*
 - c) *Cashiering.*
 - d) *Room Rate Management.*
 - e) *Reporting.*
 - f) *Broadcast promotion : SMS Promosi dan e-mail promosi.*
2. Aplikasi ini menggunakan penerapan *Campaign Management CRM* dalam fitur promosi.
3. Aplikasi belum dapat menangani kasus pergantian jam kerja kasir.

1.5 Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan dari penyusunan laporan kerja praktek ini direncanakan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi uraian garis besar yang meliputi latar belakang, perumusan masalah, tujuan, batasan masalah, sumber data, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI

Berisi dasar teori yang dipergunakan dalam menyusun laporan seminar tugas akhir ini.

BAB III ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM

Dalam bab Analisis dan Desain berisi tentang semua secara lengkap mengenai analisis pemecahan masalah, perancangan desain aplikasi, dan penjelasan sistem.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada 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

Laporan dari pengujian tiap *class/fungsi/method* yang dibuat menjadi testing berupa blackbox testing.

BAB VI PENUTUP

Berisi kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh dari perancangan dan pengujian sistem, serta saran yang digunakan dalam pengembangan sistem di masa mendatang.