

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat khususnya bagi mereka yang sering berpergian dari satu kabupaten, provinsi bahkan negara ke suatu kabupaten, provinsi dan negara yang dituju. Untuk itu, bisnis perhotelan saat ini memiliki prospek keuntungan bagi mereka yang dapat menjalankan dan mempertahankan integritas hotel tersebut. Salah satu faktor yang perlu diperhatikan adalah bagaimana memperoleh informasi mengenai cara *reservasi* pada hotel tersebut. Cara *reservasi* tersebut dapat berupa iklan di media cetak maupun di media elektronik khususnya penggunaan internet secara *online*.

Penggunaan internet sebagai sarana untuk menginformasikan mengenai cara *reservasi*, belum diterapkan oleh semua hotel. Masih ada hotel yang belum menggunakan sistem reservasi secara *online*, salah satunya adalah Hotel Luta Resort yang terdapat di kabupaten Tana Toraja. Prosedur untuk mendapatkan informasi *reservasi* hotel Luta melalui internet belum tersedia sampai dengan saat ini, sedangkan Tana Toraja sebagai salah satu tujuan wisata banyak diminati oleh wisatawan yang berasal dari luar wilayah tersebut, yang mana membutuhkan kemudahan untuk melakukan *reservasi* hotel secara *online*.

Saat ini hotel Luta Tana Toraja, masih menggunakan cara yang manual. Pada umumnya pelanggan masih melakukan *reservasi* melalui telepon, bahkan mendatangi hotel secara langsung. Sehingga proses *check-in* dan *check-out* tamu pada hotel Lutha Tana Toraja tidak berjalan dengan maksimal karena tidak terdapat suatu *website reservasi* yang

dapat menanggulangi masalah tersebut. Diperlukan pula suatu fitur yang sejalan dengan *website* reservasi hotel yang dapat mengolah data dan informasi pelanggan hotel yang akan dijadikan acuan untuk menganalisis kebutuhan pelanggan karena saat ini dalam hal pendataan reservasi hotel, masih mengalami kesulitan sehingga tidak menciptakan efektifitas dan efisiensi dalam sistem *reservasi* hotel tersebut.

Seiring dengan berkembangnya teknologi saat ini, begitu banyak hal yang dapat dimanfaatkan. Pemanfaatan teknologi khususnya dalam bidang teknologi informasi yang dapat diterapkan dalam hal ini untuk menjawab uraian diatas adalah perancangan dan pembuatan suatu *website* yang dapat membantu pengelolaan data *reservasi* hotel Luta Tana Toraja serta penerapan metode *Customer Relationship Management* (CRM) agar dapat meningkatkan hubungan yang baik antara *customer* dengan pihak hotel sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan dan standarisasi di hotel Luta itu sendiri.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan pada bagian 1.1 maka rumusan masalah dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang dan membuat sistem informasi reservasi hotel berbasis web yang dinamis, interaktif dan menarik secara *online*?
2. Bagaimana mengimplementasikan pemesanan kamar secara *online* pada sistem informasi *reservasi* hotel?
3. Bagaimana menganalisis informasi serta data pelanggan untuk menjadi tolak ukur dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kemajuan hotel dengan penerapan *Customer Relationship Management* (CRM)?

1.3 Tujuan Pembahasan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan pada bagian 1.2 maka tujuan pembahasan dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang dan membuat sistem informasi *reservasi* hotel berbasis web yang dinamis, interaktif dan menarik secara *online*.
2. Mengimplementasikan pemesanan kamar secara *online* pada sistem informasi *reservasi* hotel.
3. Menganalisis informasi serta data pelanggan untuk menjadi tolak ukur dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kemajuan hotel dengan penerapan *Customer Relationship Management (CRM)*.

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Berikut ini adalah batasan-batasan masalah untuk memperjelas ruang lingkup penelitian dan sesuai dengan pokok permasalahan agar tidak menyimpang dan meluas dari batasan masalah yaitu :

1. Sistem *reservasi* kamar hotel
2. Analisis data pelanggan
3. Pengelolaan basis data pelanggan

Batasan Perangkat Keras :

1. *Processor* : AMD Athlon X2 Dual Core Processor
2. *RAM* : 2GB
3. *HD* : 320GB
4. *Keyboard + Mouse standard*

Batasan Perangkat Lunak :

1. Sistem operasi yang digunakan adalah *Windows 7*
2. Sistem basis data untuk autentikasi *user* menggunakan *MySQL*
3. Bahasa *Scripting* yang digunakan adalah Pemrograman *PHP*

Pendekatan CRM yang akan digunakan untuk berhubungan dengan pelanggan adalah :

1. *Operational CRM* adalah memberikan dukungan untuk proses bisnis yang terjadi di *front office*, seperti untuk pemesanan, promosi dan staf pelayanan. Pendekatan yang dilakukan dengan cara berkomunikasi langsung dengan pelanggan.
2. *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*, *up-selling* dan analisis profitabilitas pelanggan.
3. *Campaign Management* yaitu gabungan antara *operational* dan *analytical CRM* agar dapat menjalankan fungsi pembentukan kelompok target dengan kriteria tertentu menggunakan data pelanggan, mengirimkan materi yang terkait dengan kampanye produk atau calon tertentu, menggunakan *e-mail*, sms, telepon dan surat.

1.5 Sumber Data

Sumber data yang diperoleh untuk tugas akhir ini:

1. Sumber data primer meliputi:
 - Studi lapangan yaitu mencari data langsung ke hotel yang bersangkutan yaitu Hotel Luta Tana Toraja dan mengumpulkan informasi dari pihak yang bersangkutan.
2. Sumber data sekunder:
 - a. Studi pustaka yaitu membaca dan mempelajari buku, diktat kuliah, dan sumber kepustakaan lain yang menunjang pembuatan aplikasi.
 - b. Sumber digital yaitu pencarian yang menunjang pembuatan aplikasi melalui artikel-artikel dari internet atau halaman web.

1.6 Sistematika Penyajian

Sistematika penyajian dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data dan sistematika penyajian.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini membahas teori-teori yang mendasari dan mendukung pembangunan aplikasi web ini. Teori-teori ini diambil dari pustaka yang diperlukan.

BAB III ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM

Bab ini berisi analisis masalah dan perancangan aplikasi web, dimana hasil perancangan ini harus memenuhi tujuan yang harus dicapai.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi implementasi program aplikasi yang telah diidentifikasi dan hasil aplikasi program yang telah dibangun oleh penulis.

BAB V PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi pengujian program yang meliputi garis besar dari aplikasi yang dibangun oleh penulis.

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini mencakup kesimpulan dari laporan dan saran dari penulis untuk pengembangan aplikasi yang diambil dari seluruh proses selama melakukan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.