

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Salah satu jenis teknologi terkini yang dapat digunakan adalah *internet*, sebuah jaringan *online* global tanpa batas yang menyediakan berjuta jenis informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. *Internet* atau *interconnected network* adalah sebuah sistem komunikasi global yang menghubungkan komputer-komputer dan jaringan-jaringan komputer di seluruh dunia (Iskandar, 2009:1).

Kualitas pelayanan dianggap sebagai evaluasi antara prospek layanan dan apa yang sebenarnya telah diterima. Demikian pentingnya kualitas pelayanan bagi perusahaan atau industri yang bergerak dibidang jasa pelayanan, khususnya hotel yang bergerak dibidang pariwisata selalu mengikuti perkembangan selera pasar di dunia (*up to date*). Hal tersebut dilakukan dalam upayanya memberikan kepuasan pada wisatawan agar tetap loyal untuk tetap menggunakan jasa pelayanannya, sehingga mampu menarik wisatawan baru dan pengaruh terhadap minat menginap kembali (Atik, 2015:127).

Untuk peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukan adanya strategi bisnis yang dilakukan oleh bagian pemasaran hotel yang dikenal istilah *customer relationship management*. *Customer relationship management* dijalankan karena sistem ini dapat meningkatkan performa bisnis perusahaan dengan cara meningkatkan kepuasan pelanggan dan pada gilirannya menumbuhkan kesetiaan mereka (Buttle, 2004:48).

Penelitian yang membahas tentang *Customer Relationship Management* (CRM) yang pernah dilakukan:

Oleh Kunder, Wisnubadhara, Suselo (2013). Tentang penerapan *Customer Relationship Management* dengan Dukungan Teknologi Informasi pada PO Chelsy. Penelitian ini membahas sistem yang menggunakan arsitektur berupa *client server*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Customer Relationship Management* (CRM) dengan dukungan Teknologi Informasi membantu perusahaan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan sehingga pelanggan merasa puas. Dengan adanya *Customer Relationship Management* (CRM) juga dapat membantu perusahaan dalam mengatur strategi bisnis dalam persaingan sehingga perusahaan dapat maju ke tahap yang lebih baik dalam hal pelayanan pemesana tiket secara *online* dan pengecekan barang. Sehingga tidak terjadi pemborosan waktu dan pelanggan dapat leluasa mengakses *internet* untuk memesan tiket dimana saja tanpa harus ke tempat pemesanan.

Oleh Darudiato, Puji, Angelina, Margaretha (2006). Tentang Analisis dan Perancangan Sistem Aplikasi *Customer Relationship Management* Berbasiskan *web* (Studi Kasus: PT Fajar Buana Internasional). Hasil penelitian ini membahas perancangan *customer touching application* yang merupakan suatu aplikasi penyedia dan pengelola informasi yang dapat digunakan oleh pelanggan dalam memenuhi kebutuhan akan informasi secara cepat. Sistem *Customer Relationship Management* (CRM) ini dapat melayani diri sendiri (*self-service*), baik dalam hal perubahan data diri, memasukkan saran atau keluhan, melihat detil transaksi, dan kebutuhan lainnya, seperti mengakses informasi mengenai produk yang mereka

butuhkan, sehingga dapat tercipta hubungan yang baik dan membawa keuntungan bagi perusahaan.

Oleh Hidayat, Muhammad, Suryotrisongko (2012). Tentang Integrasi Aplikasi *Android* dan Komputer *Server* sebagai Solusi *Mobole Commerce* dan CRM Studi Kasus Toko *Game XYZ*. Penelitian ini membahas Aplikasi yang dapat melakukan pembelian *game* secara *online* menggunakan *smart phone android*. Interaksi antar pelanggan dilakukan melalui pemberian komentar dan rating pada produk *game* yang tersedia sehingga bisa terbentuk komunitas pelanggan, sistem pembayaran dengan *poin* ditujukan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Fitur *monitoring log* transaksi pelanggan oleh toko ditujukan untuk mencapai manajemen pelanggan yang lebih efektif. Peningkatan loyalitas pelanggan dan efektivitas manajemen pelanggan merupakan implementasi *Customer Relationship Management (CRM)* untuk mendongkrak penjualan sehingga diperoleh profit yang lebih optimal.

Gisting Hotel merupakan salah satu tempat penginapan yang terdapat di Kecamatan Gisting bawah Kabupaten Tanggamus. Gisting Hotel masih belum memanfaatkan teknologi informasi dengan baik. Gisting Hotel masi menggunakan media kertas dalam pencatatan pemesanan kamar, selain itu Gisting Hotel hanya menggunakan nomer telepon sebagai sarana komunikasi dengan tamu hotel dan belum memasarkan melalui *internet*, sehingga calon tamu hotel sulit mencari informasi mengenai Gisting Hotel, dan Gisting Hotel belum menerapkan penjualan secara *online*, yaitu pemesanan kamar dilakukan secara langsung datang ke Gisting Hotel.

Berdasarkan penelitian yang telah dibahas sebelumnya untuk menyatakan permasalahan yang ada pada Gisting Hotel dapat di usulkan dengan memadukan konsep *customer relationship management* dan kualitas pelayanan yang baik, penelitian ini berguna untuk peningkatan kualitas pelayanan pada Gisting Hotel menggunakan *customer relationship management* dan membangun pusat informasi pelayanan tamu hotel dalam proses pemasaran dan pemesanan kamar pada Gisting Hotel. Sistem ini berbasis *online* yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja, dan sistem ini menggunakan pemrograman *dreamweaver*, PHP dan *MySQL* diharapkan dapat mempercepat pengolahan data serta penyampaian informasi yang diperlukan tamu hotel dan proses pemesanan kamar. Berdasarkan pemaparan tersebut, penulis tertarik mengambil judul “***Model Customer Relationship Management untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus: Gisting Hotel)***”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana membantu memberikan alternatif cara mengelola informasi yang baik mengenai Gisting Hotel kepada tamu hotel?
2. Bagaimana mengelola proses pemasaran dan pemesanan kamar pada Gisting Hotel?

### 1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini hanya membahas *customer relationship management* untuk peningkatan kualitas pelayanan dari pihak hotel kepada tamu hotel.
2. Pada sistem ini transaksi pemesanan kamar dapat dilakukan *online* akan tetapi pembayaran dilakukan secara langsung, yaitu tamu datang ke hotel langsung ke bagian resepsionis.

### 1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Dapat membangun sistem menggunakan model *customer relationship management* dan sistem berbasis *online* sehingga pelanggan dapat mengakses kapan saja dan dimana saja mengenai informasi pada Gisting Hotel.
2. Sistem berupa *website* sehingga tamu hotel dapat melakukan pemesanan kamar secara *online* maupun datang langsung ke bagian resepsionis pada Gisting Hotel.

### 1.5. Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menggunakan strategi *customer relationship management* untuk peningkatan kualitas pelayanan pada Gisting Hotel.

2. Dapat memudahkan pelanggan dalam mencari informasi mengenai Gisting Hotel dan meningkatkan penyampaian informasi, inovasi baru, dan pelayanan kepada pelanggan.
3. Memudahkan proses pemasaran dan proses pemesanan kamar pada Gisting Hotel.

#### **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam skripsi dapat memberikan gambaran tentang skripsi dan hubungan bab yang satu dengan bab yang lainnya, sebagai gambaran singkat mengenai penulisan skripsi ini sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menyajikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menyajikan uraian landasan teori yang digunakan untuk pembahasan dan penelitian terdahulu.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menyajikan tahapan penelitian, metode pengumpulan data dan kerangka pengujian.

#### **BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN**

Bab ini menyajikan analisis masalah, analisis kebutuhan, analisis kelayakan, dan perancangan.

## **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menyajikan pembahasan hasil analisa, *form* aplikasi, pengujian aplikasi.

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menyajikan kesimpulan dari penelitian berdasarkan rumusan masalah dan juga saran yang akan membangun dimasa depan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**