

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Teknologi informasi pada era globalisasi saat ini telah berkembang pesat. Hal tersebut memberikan dampak kepada seluruh bidang kehidupan manusia. Dengan kemajuan teknologi yang telah menyebar ke berbagai sektor kehidupan manusia ini akan memberikan kemudahan bagi manusia untuk menjalani kehidupan sehari-hari. Salah satunya adalah kegiatan proses bisnis, berbagai kegiatan proses bisnis yang telah memanfaatkan teknologi komputer dengan tujuan untuk lebih efisien. Sebelum teknologi komputer berkembang pada umumnya banyak perusahaan dan instansi pemerintahan masih menggunakan sistem manual yang bekerja secara sederhana. Tetapi seiring perkembangan jaman dan pemikiran manusia semakin maju, sebuah badan usaha bahkan instansi pemerintah dapat melakukan pemasukan data dan penyebaran informasi untuk diolah dengan bantuan komputer (Sutriyani, 2013). Bidang usaha yang memanfaatkan teknologi komputer untuk mengolah proses bisnis, salah satunya adalah hotel.

Everyday Smart Hotel yang dibentuk melalui gagasan kerjasama antara PT. MITRA KARSA dengan PT. JAVA HARBUR TERMINAL dan dikepalai oleh *Goodwood Asia*. Everyday Smart hotel merupakan hotel berbintang dua yang berlokasi di Jl Soekarno-Hatta, Malang Jawa Timur. Dalam kegiatan proses bisnis pada Everyday Smart Hotel secara umum hampir sama dengan hotel-hotel lainnya, salah satunya adalah pemesanan. Pada umumnya pemesanan dapat dilakukan secara *online* atau manual, namun dengan hal ini masih banyak beberapa kekurangan. Pada hasil wawancara dengan Bapak Zaenal Fanani selaku *Manager E-Commerce* dan IT Everyday Smart Hotel Malang, karena Everyday Smart Hotel ini berlokasi strategis dekat Universitas Brawijaya, maka petugas hotel (*receptionist*) sering merasa kesulitan pada waktu penerimaan dan daftar ulang mahasiswa baru atau wisuda di Universitas Brawijaya, karena pelanggan pada saat itu keluarga dari mahasiswa. Ketika pelanggan yang melakukan pemesanan melalui via *online* atau manual dan terjadinya penumpukan antrian membutuhkan waktu 5-10 menit, sehingga pelanggan lain meninggalkan hotel dan mencari hotel yang lain. Berdasarkan hasil wawancara, bahwa pelanggan atau penginap di Everyday Smart Hotel lebih banyak melakukan pemesanan *on the spot* daripada via *online* atau agen travel lainnya.

Permasalahan selanjutnya, ketika pelanggan melakukan proses pemesanan dengan cara manual atau ke *receptionist*, pelanggan tidak dapat melihat informasi foto jenis-jenis kamar yang disediakan oleh manajemen hotel, maka yang terjadi *receptionist* selalu menjelaskan informasi secara berulang ke setiap pelanggan. Oleh karena itu dibutuhkan sebuah layanan sistem yang dapat divisualisasikan dengan antarmuka yang representatif, sehingga memudahkan pelanggan dalam melakukan layanan pemesanan.

Sistem operasional *Customer Relationship Management (CRM)* merupakan sebuah sistem yang mengintegrasikan mengenai penjualan dan pelayanan pada

perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, terutama untuk memperoleh pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang telah ada. Modul *Customer Relationship Management* (CRM) yang diterapkan adalah *Sales Force Automation* (SFA) dan *Service Automation* (SA) aktivitas *Self-Service Reservation* pada Everyday Smart Hotel Malang. Dimana proses *Sales Force Automation* (SFA) lebih kepada proses sistem pemesanan dan penjualan yang akan terhubung dengan *receptionist*. Sedangkan *Service Automation* (SA) aktivitas *Customer Self-Service*, lebih kepada pelanggan yang dapat melayani dirinya sendiri untuk melakukan pemesanan kamar, *ballroom* maupun *laundry*. *Self-Service Reservation* adalah layanan berbasis *web* dimana pelanggan dapat melayani dirinya sendiri untuk melakukan transaksi, pemesanan, melaporkan dengan fasilitas *web* yang telah disediakan perusahaan sesuai dengan kebutuhan pelanggan (Payne, 2005). Dengan sistem ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam melakukan proses pemesanan secara lebih luas dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan guna memberi kenyamanan sehingga diharapkan mampu meningkatkan proses bisnis.

Dari uraian diatas, penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengembangan Sistem *Self-service Reservation* Pada Everyday Smart Hotel Malang Menggunakan *Customer Relationship Management* (CRM) Operasional Modul *Sales Force Automation* dan *Service Automation*". Dengan adanya penelitian tersebut diharapkan dapat membuktikan bahwa sistem *self-service reservation* dapat membantu serta meningkatkan kegiatan proses bisnis Everyday Smart Hotel Malang.

1.2 Rumusan masalah

Dari penjelasan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang dan mengimplementasikan sistem *self-service reservation* operasional *Customer Relationship Management* (CRM) dengan modul *Sales Force Automation* (SFA) dan *Service Automation* (SA) aktivitas *Customer Self-service* untuk proses pemesanan pada Everyday Smart Hotel Malang?
2. Bagaimana pengujian dari penerapan sistem *Customer Relationship Management* (CRM) *self-service reservation* pada Everyday Smart Hotel Malang dari tingkat penerimaan pengguna dengan menggunakan pengujian *whitebox*, *blackbox*, dan *usability testing*?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan yang ingin diperoleh dalam penelitian ini adalah :

1. Menganalisa, merancang dan mengimplementasikan *Customer Relationship Management* (CRM) dengan modul *Sales Force Automation* (SFA) dan *Service Automation* (SA) aktivitas *Customer Self-service* untuk proses pemesanan pada Everyday Smart Hotel Malang

2. Melakukan pengujian sistem *Customer Relationship Management (CRM) Self-service reservation* dengan menggunakan metode *whitebox*, *blackbox* dan *usability testing*

1.4 Manfaat

Manfaat yang diperoleh melalui penelitian ini adalah

1. Meningkatkan loyalitas antara pelanggan dengan Everyday Smart Hotel Malang
2. Mempermudah proses pemesanan hotel yang informatif menggunakan *self-service reservation*

1.5 Batasan Masalah

Agar pembahasan tidak ke arah yang lebih luas, maka penelitian ditekankan pada hal-hal berikut:

1. Penelitian dilakukan di Everyday Smart Hotel Malang
2. Sistem yang dirancang merupakan sistem rekomendasi yang mendukung proses pemesanan agar lebih efektif dari proses yang sedang berjalan saat ini.
3. Sistem yang dirancang menerapkan *Customer Relationship Management (CRM)* dengan modul *Sales Force Automation (SFA)* dan *Service Automation (SA)* aktivitas *Customer Self-service*.
4. Sistem *Customer Relationship Management (CRM)* yang dibangun menerapkan fitur pemesanan kamar, *ballroom*, dan *laundry* yang tersedia di Everyday Smart Hotel.
5. Data yang diperoleh merupakan hasil wawancara dan observasi dengan pengguna sistem dan *management office* Everyday Smart Hotel Malang, hasil penelitian sebelumnya dan literatur yang berkaitan dengan penelitian.

1.6 Sistematika Pembahasan

Sistematika penyusunan laporan ditunjukkan untuk memberikan gambaran dan uraian dari penelitian ini secara garis besar yang meliputi beberapa bab, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan, batasan masalah, manfaat, metodologi pembahasan dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN KEPUSTAKAAN

Menguraikan tentang kajian pustaka dan dasar teori yang mendasari perancangan dan pembangunan sebuah sistem *Customer Relationship Management (CRM) Self-service reservation* pada Everyday Smart Hotel Malang.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Membahas metode yang digunakan dalam penelitian yang terdiri dari studi literatur, perancangan sistem perangkat lunak, implementasi perangkat lunak, pengujian dan analisis, serta penulisan laporan.

BAB IV ANALISIS KEBUTUHAN

Membahas pemodelan sistem *Customer Relationship Management (CRM) Self-service reservation* yang akan dikembangkan pada Everyday Smart Hotel Malang, mulai dari pemodelan proses bisnis (*as-is*) dan pemodelan sistem (*to-be*).

BAB V PERANCANGAN SISTEM

Membahas hasil perancangan sistem *Customer Relationship Management (CRM) Self-service reservation* yang akan dikembangkan pada Everyday Smart Hotel Malang yaitu perancangan *sequence diagram, class diagram*, antarmuka dan perancangan *database*.

BAB VI IMPLEMENTASI SISTEM

Membahas mengenai proses implementasi dalam membangun sebuah sistem *Customer Relationship Management (CRM) Self-service reservation* yang sesuai dengan perancangan sistem yang telah dibuat.

BAB VII PENGUJIAN SISTEM

Memuat proses hasil pengujian dan analisis sistem yang telah di implementasikan dan membandingkannya dengan rancangan dan tujuan awal sistem.

BAB VIII KESIMPULAN DAN SARAN

Memuat kesimpulan yang diperoleh dari pembuatan dan pengujian perangkat lunak yang dikembangkan dalam skripsi ini serta saran-saran untuk pengembangan lebih lanjut