



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Reservasi memiliki peran yang penting dalam kelancaran pelayanan terutama perhotelan, reservasi merupakan suatu permintaan untuk memperoleh sejumlah kamar yang dilakukan beberapa waktu sebelumnya, melalui berbagai sumber dengan menggunakan berbagai cara pemesanan untuk memastikan bahwa tamu akan memperoleh kamar tersebut pada waktu kedatangannya atau *check-in* (Aprilia, et.al, 2017:114). Adapun berbagai jenis media dan sumber yang digunakan dalam melakukan reservasi kamar seperti telepon, surat, faksimili, e-mail, dan personal (tamu datang langsung). Salah satu penerapan yang akan digunakan dalam proses reservasi ini menggunakan penerapan *Customer Relationship Management (CRM)*.

Customer Relationship Management (CRM) merupakan suatu proses dalam mendapatkan, mempertahankan dan meningkatkan hubungan pelanggan yang menguntungkan dengan tujuan untuk menciptakan nilai pelanggan, sehingga pelanggan puas dan memaksimalkan keuntungan bagi perusahaan yang memperolehnya dalam rangka memperoleh keunggulan bersaing (*comparative advantage*), memperhatikan mutu produk agar dapat memberikan kepuasan yang prima bagi pelanggan (Rinny, 2013:155). Adapun tipe yang digunakan seperti *Operasional CRM*. Dimana *Operasional CRM* yang mencakup proses otomatisasi yang terintegrasi dari keseluruhan proses bisnis seperti otomatisasi pemasaran, pelayanan, dan transaksi. Salah satu penerapan CRM yang termasuk dalam kategori *Operasional CRM* yaitu dalam bentuk aplikasi android yang meliputi pemasaran dan *customer service* seperti melakukan pemesanan secara online, menyediakan informasi pada fasilitas dan pelayanan.

Hotel Grand Inna Daira Kota Palembang merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang pelayanan jasa perhotelan. Dimana sistem reservasi yang digunakan pada Hotel Grand Inna Daira Kota Palembang memiliki beberapa



penerapan seperti reservasi melalui media *Telephone* ataupun melalui media *Online Travel Agent* (OTA). Sistem reservasi melalui media *Telephone* memiliki beberapa kendala seperti jenis kamar yang dibutuhkan *customer* tidak tersedia, karena banyaknya *customer* yang melakukan reservasi secara langsung maupun melalui *online*, atau seringkali terjadi keliruan terhadap nama pemesan, ataupun jenis kamar yang akan dipesan. Sehingga *customer* merasakan sistem reservasi menggunakan media *Telephone* ini kurangnya efisien. Sedangkan pada sistem reservasi melalui media *Online Travel Agent* (OTA) memang memiliki peran yang baik dalam pemasaran hotel. Tetapi adapun kendala yang dimiliki sistem reservasi melalui media *Online Travel Agent* (OTA) seperti jenis kamar dan harga yang disediakan terbatas, contohnya *customer* hanya dapat memesan kamar sesuai kamar yang telah disediakan *Online Travel Agent* (OTA) itu sendiri, sehingga *customer* perlu mencari kembali informasi jenis kamar atau harga sesuai yang dibutuhkan *customer*. *Customer* hanya dapat memesan menggunakan kartu kredit dan pihak hotel harus mengeluarkan biaya untuk jasa *travel agent*, sehingga belum begitu efisien.

Berdasarkan masalah di atas, maka saya menerapkan sistem *Customer Relationship Management* (CRM) untuk dijadikan aplikasi reservasi hotel menggunakan Metode *Extreme Programming* (XP). Metode *Extreme Programming* (XP) merupakan untuk meningkatkan dan menyederhanakan suatu proyek agar menjadi lebih fleksibel (Syafitri,2016:33). Metodologi ini mengedepankan proses pengembangan yang lebih *responsive* terhadap kebutuhan *customer*.

Aplikasi ini membantu *customer* dalam melakukan pemesanan kamar hotel dan mempermudah mencari informasi harga, fasilitas dan pelayanan yang terdapat pada hotel. Kemudian mempermudah pihak hotel dalam memberikan informasi pada harga secara langsung kepada *customer* seperti pelayanan dan fasilitas yang ada pada hotel, pihak hotel tidak perlu lagi mengeluarkan biaya untuk bekerja sama dengan jasa *travel agent*, dan langsung mengenai target pemasaran. Selain itu dapat menciptakan hubungan baik kepada pelanggan. Aplikasi ini menawarkan



fitur-fitur seperti informasi harga kamar/ *ballroom*, jenis kamar/ *ballroom* yang tersedia dan fasilitasnya, pemesanan kamar hotel dan *sewa ballroom*, informasi riwayat pembayaran yang telah melakukan reservasi hotel.

Dari penjelasan informasi diatas, maka penulis mengambil judul yaitu “ **Aplikasi Reservasi Hotel Grand Inna Daira Kota Palembang Berbasis *Android*** “ yang diharapkan dapat meningkatkan kebutuhan teknologi informasi dalam membangun dan menjaga suatu hubungan antara pelanggan dan perusahaan.

1.2 Ruang Lingkup Sistem

Aplikasi yang akan dirancang adalah sistem reservasi hotel berbasis android yang membantu perusahaan agar dapat membangun hubungan yang baik terhadap pelanggan. Adapun batasan masalah dalam Tugas Akhir ini agar lebih terarah yaitu:

1. Sistem ini hanya membahas tentang kegiatan hotel yang berhubungan dengan pelayanan terhadap pelanggan serta membahas tentang pendekatan CRM yang digunakan.
2. Aplikasi ini hanya difokuskan pada proses reservasi kamar dan sewa ballroom pada Hotel Grand Inna Daira bukan untuk semua kegiatan hotel seperti laundry, restoran, dan lain-lainya.



1.3 Perumusan Masalah

Dari uraian di atas maka, perlu dicari **bagaimana cara membangun aplikasi reservasi Hotel Grand Inna Daira Kota Palembang?**

Untuk mencari solusi terhadap rumusan masalah di atas, penulis menguraikan menjadi berbagai pertanyaan yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur membangun aplikasi reservasi Hotel Grand Inna Daira Kota Palembang dengan menerapkan *Costumer Relationship Management* (CRM)?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan yang diperoleh penulis dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Membuat aplikasi reservasi berbasis android, sehingga memberikan kemudahan terhadap *costumer* yang ingin melakukan reservasi ataupun mencari informasi pada hotel.
2. Memanfaatkan penerapan *Costumer Relationship Management* (CRM) untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh *costumer*.

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat yang diperoleh penulis dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Dengan adanya aplikasi reservasi ini dapat membantu mempermudah pihak hotel dalam penyampaian informasi pada pelanggan dan menghemat biaya.
2. Sebagai alat bantu untuk *costumer* dalam melakukan reservasi dan mendapatkan informasi.



1.5 Metodologi Penelitian

Menurut Muharto, et al (2016:24), “Metodologi penelitian yaitu suatu formula dalam penerapan penelitian dimana dalam melakukan penelitian tersebut terdapat langkah-langkah dan juga hasil penelitian”.

Menurut Timotius (2017:4), “Metodologi penelitian merupakan *prosedure* atau langkah-langkah dalam mendapatkan pengetahuan ilmiah atau ilmu”.

1.6 Metode Pengumpulan Data

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan pendapat Aprilia, et al (2017:114), yang mana pendapat tersebut menjelaskan bahwa metode pengumpulan data terdiri dari beberapa cara yaitu;

a. Wawancara (*Interview*)

Penulis melakukan tanya jawab secara langsung kepada bagian terkait yang mempunyai wewenang untuk memberikan data dan informasi yang diperlukan dalam penulisan tugas akhir. Dalam wawancara ini data yang didapat yaitu analisa sistem yang sedang berjalan.

b. Pengamatan (*Observation*)

Penulis melakukan pengamatan langsung terhadap kegiatan yang dilakukan pada Hotel Grand Inna Kota Palembang, sehingga data yang diperoleh lebih akurat.

c. Dokumentasi

Penulis mengumpulkan data-data, baik berupa arsip maupun file yang berkaitan dengan Hotel Grand Inna Kota Palembang, sebagai referensi dari pembangunan aplikasi yang akan dibuat.

d. Studi Pustaka

Penulis mengumpulkan data dengan cara melalui beberapa buku, jurnal yang erat kaitannya dengan objek permasalahan untuk menjadi referensi dan acuan dalam penulisan tugas akhir ini.



1.7 Metode Analisis Sistem

Menurut Suryantara (2017:24-25), “Para pengembang perangkat lunak banyak menggunakan metodologi *extreme programming* untuk mengembangkan perangkat lunak dengan cepat”. Tahapan pengembangan perangkat lunak dengan XP meliputi :

1. *Planning* /Perencanaan

Tahap ini dimulai dengan pemahaman konteks bisnis dari aplikasi, mendefinisikan keluaran (*output*), fitur yang ada pada aplikasi, fungsi dari aplikasi yang dibuat, penentuan waktu dan biaya pengembangan aplikasi, serta alur pengembangan aplikasi.

2. *Design*/Perancangan

Tahap ini menekankan pada desain aplikasi secara sederhana. Alat untuk mendesain pada tahap ini dapat menggunakan kartu CRC (*Class Responsibility Collaborator*). CRC digunakan untuk pemetaan (membangun) kelas-kelas yang akan digunakan pada diagram *use case*, diagram kelas, dan diagram objek.

3. *Coding*/Pengkodean

Hal utama dalam pengembangan aplikasi dengan menggunakan XP adalah pair programming (dalam membuat program melibatkan 2 atau lebih *programmer*).

4. *Testing*/Pengujian

Tahap ini memfokuskan pada pengujian fitur-fitur yang ada pada aplikasi sehingga tidak ada kesalahan (*error*) dan aplikasi yang dibuat sesuai dengan proses bisnis pada *client* (pelanggan).



1.8 Sistematika Penulisan

Agar pembahasan Tugas Akhir ini dapat memberikan gambaran sesuai dengan tujuan, maka penulisan Tugas Akhir ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi penulisan dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan menguraikan secara singkat mengenai teori umum yang berkaitan dengan judul tugas akhir, teori khusus yang berkaitan dengan sistem yang sedang berjalan, sistem aplikasi yang akan dibuat, dan teori program yang berkaitan dengan Tugas Akhir.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan menguraikan tentang gambaran umum perusahaan, analisa sistem yang sedang berjalan, metode yang digunakan, analisa sistem yang akan dikembangkan, dan perancangan sistem yang akan dibangun secara detail.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan hasil sistem aplikasi yang dibuat, rancangan antar muka, beserta pembahasan hasil dari permasalahan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan berisi kesimpulan yang diambil dalam penulisan Tugas Akhir ini dan saran yang mungkin berguna bagi semua pihak.