

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi mengalami perkembangan yang pesat di era saat ini. Banyak perusahaan yang memanfaatkan teknologi untuk memberikan informasi tentang perusahaannya kepada pelanggan, agar pelanggan merasa menjadi bagian dari perusahaan tersebut. Keberadaan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan yang harus dipertahankan.

Hotel Citra merupakan hotel yang termasuk dalam katagori Hotel Kelas Melati yang masih menggunakan cara manual dalam upaya mempertahankan keberadaan pelanggan. Banyak pelanggan lama yang masih setia menggunakan layanan Hotel Citra. Pihak hotel telah menggunakan sistem yang terkomputerisasi, namun *fitur* yang dimiliki tidak lengkap. Hal ini dapat memakan waktu yang cukup lama dalam menentukan layanan terbaik bagi pelanggan dalam upaya mempertahankan keberadaan pelanggan hotel tersebut. Pengambilan keputusan dilakukan bagian *receptionist* dengan melihat pola kebiasaan pelanggan ketika menginap di hotel melalui *form check in* yang

menyimpan data pelanggan secara terbatas. *Form check in* menyimpan informasi identitas pelanggan, kamar yang digunakan, tanggal dan jam *check in*, serta tanggal dan jam *check out*.

Dengan kemajuan teknologi saat ini, Hotel Citra memerlukan sebuah sistem informasi yang membantu dalam pengelolaan manajemen hubungan dengan pelanggan melalui keterbatasan data yang dimiliki. Sistem informasi tersebut menerapkan konsep *Customer Relationship Management (CRM)* dalam menganalisis pola kebiasaan pelanggan selama menginap di hotel. Dalam hal ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi pemilik hotel untuk memberikan dan menyediakan pelayanan yang maksimal bagi para pelanggan hotel yang akan menginap.

1.2. Rumusan Masalah

Dengan adanya Penerapan *Customer Relationship Management (CRM)* Pada Hotel Citra Yogyakarta Berbasis Web ini, akan dapat memberi pelayanan terbaik kepada pelanggan hotel dengan menganalisis pola kebiasaan pelanggan selama menginap di Hotel Citra Yogyakarta. Sistem informasi diharapkan dapat membantu bagian *receptionist* dalam menentukan layanan

terbaik bagi pelanggan lama ketika berkunjung lagi ke hotel dan memberi kesan yang baik pada pelanggan baru agar loyalitas pelanggan terhadap hotel bertahan maupun meningkat.

1.3. Ruang Lingkup

Lingkup permasalahan yang diteliti meliputi :

1. Reservasi dilakukan oleh calon pelanggan kepada pihak *receptionist* secara langsung atau via telepon.
2. Sistem ini dibuat hanya untuk di akses dalam lingkup perusahaan.
3. Sistem ini hanya dapat digunakan oleh *Receptionist*, Admin dan Manajer pada Hotel Citra.
4. Transaksi yang dibahas meliputi pemesanan kamar hotel, fasilitas (makan, olah raga, *meeting room* dan fasilitas kamar tambahan).
5. Sistem ini memberikan informasi kepada admin tentang layanan hotel yang pernah digunakan oleh pelanggan yang pernah menginap sebelumnya dan ditawarkan kembali kepada pelanggan tersebut ketika datang lagi untuk menginap.
6. Sistem ini dapat merekam data keseluruhan pelanggan mulai dari awal *check in* sampai *check out*.

7. Memberitahukan promo terbaru hotel kepada pelanggan melalui *email*, bagi pelanggan hotel yang mencantumkan *email* pada *form check in*.

1.4. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan konsep *Customer Relationship Management* (CRM) agar dapat menyukseskan penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) pada hotel citra di Yogyakarta dan mampu meningkatkan kemampuan hotel dalam menangkap kebutuhan pelanggan secara emosional selama proses pelayanan serta meningkatkan kinerja kualitas pelayanan berdasarkan kebutuhan pelanggan secara emosional. Sehingga hotel citra dapat pula meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan.