

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Green Patriot Resort adalah resor penginapan yang berada di Jalan Cipanas Baru No.1, Tarogong Kaler, Garut. Resor yang beroperasi sejak 2015 ini, menjadi salah satu resor pertama yang dibangun di Jalan Cipanas Baru di kota Garut. Jalan tersebut relatif lebih mudah diakses dari arah Bandung dan tidak sering mengalami kemacetan seperti jalan Cipanas sebelumnya, dimana sudah banyak hotel lain beroperasi. Hal itu, membuat Green Patriot Resort memiliki keunggulan dibandingkan dengan hotel lain di daerah Cipanas. Green Patriot Resort menyediakan berbagai layanan bagi pelanggan. Layanan yang disediakan adalah layanan inap hotel, layanan pendidikan karakter serta layanan penyewaan gedung *ballroom*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Andryanto selaku *General Manager* di Green Patriot Resort, diketahui bahwa perbaikan layanan yang tersedia selama ini dilakukan secara acak setiap enam bulan. Beliau mengatakan bahwa pihak resor belum pernah melakukan analisa terhadap kualitas layanan yang disediakan. Sehingga, pihaknya melakukan perbaikan kualitas layanan selama ini hanya berdasarkan pengamatan pribadi dirinya, masukan dari beberapa pegawai lain dan keluhan yang diterima dari para pelanggan. Pak Andryanto menerangkan pada periode awal 2019, Green Patriot Resort telah memperbaiki layanan inap hotel, dimana dilakukan perbaikan kualitas makanan *breakfast* yang disediakan dan kualitas peralatan kamar, namun tetap saja jumlah pelanggan terus berkurang. Dengan cara kerja perbaikan yang sudah berjalan tersebut, Pak Andryanto merasa kesulitan dalam mengidentifikasi keluhan tentang bagian layanan mana yang seharusnya diprioritaskan terlebih dahulu untuk ditangani. Keluhan yang diterima selama ini pun ditujukan pada berbagai layanan yang disediakan, seperti pada layanan inap, dimana fasilitas air panas yang

sering tidak berfungsi dan dianggap kurang bersih karena munculnya serangga. Keluhan lainnya juga diterima di layanan pendidikan karakter, seperti dimana pelanggan merasa terganggu aktivitasnya karena suara bising yang berasal dari gedung *ballroom* yang disewa untuk acara pernikahan. Akibat yang dirasakan adalah jumlah pelanggan yang diterima pun semakin rendah. Pada tahun 2018, Green Patriot Resort menerima total 1077 pelanggan. Sedangkan pada tahun 2019, angka tersebut menurun menjadi 890 pelanggan. Akibat dari menurunnya jumlah pelanggan tersebut, pendapatan resor menjadi menurun. Oleh karena itu, Pak Andryanto sebagai *General Manager* harus bisa melakukan perbaikan layanan dengan lebih terarah dengan memprioritaskan layanan-layanan tertentu.

Ukuran kualitas layanan adalah ukuran yang subjektif. Perusahaan dan pelanggan dapat memiliki ukuran kualitas yang berbeda pada suatu layanan yang sama. Sehingga hal yang bisa terjadi adalah perusahaan menganggap suatu layanan sudah cukup memuaskan sedangkan pelanggan merasa layanan tersebut masih perlu diperbaiki. Oleh karena itu, salah satu metode yang bisa diterapkan dalam upaya perbaikan layanan yang akan dilakukan adalah metode *Servqual*. Metode ini digunakan untuk mengukur kualitas suatu layanan dan bisa digunakan di berbagai bidang. *Servqual* terdiri didalamnya dari beberapa skala yang teruji dan memiliki validitas yang baik. Dengan menggunakan metode *Servqual*, perusahaan dapat mengerti lebih baik ekspektasi layanan dan persepsi dari konsumen, sehingga perbaikan layanan bisa dilakukan dengan lebih baik.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan diatas, maka diperlukan suatu sistem informasi untuk memaksimalkan upaya perbaikan layanan di Green Patriot. Dengan menerapkan metode *Servqual* dan pendekatan *Customer Relationship Management* diharapkan bisa mengarahkan upaya-upaya perbaikan layanan yang dilakukan menjadi lebih optimal sehingga dapat mempertahankan atau bahkan meningkatkan jumlah pelanggan yang dimiliki.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan pada bagian latar belakang, maka masalah yang dapat dirumuskan adalah bagaimana mengatasi kesulitan dalam menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan di Green Patriot Resort menggunakan bantuan sistem informasi dengan pendekatan *customer relationship management*.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah untuk membuat sistem informasi analisis penentuan prioritas perbaikan kualitas pelayanan dengan pendekatan *Customer Relationship Management* menggunakan metode *Servqual* di Green Patriot Resort. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah membantu *General Manager* di Green Patriot Resort dalam menentukan prioritas perbaikan pelayanan.

1.4. Batasan Masalah

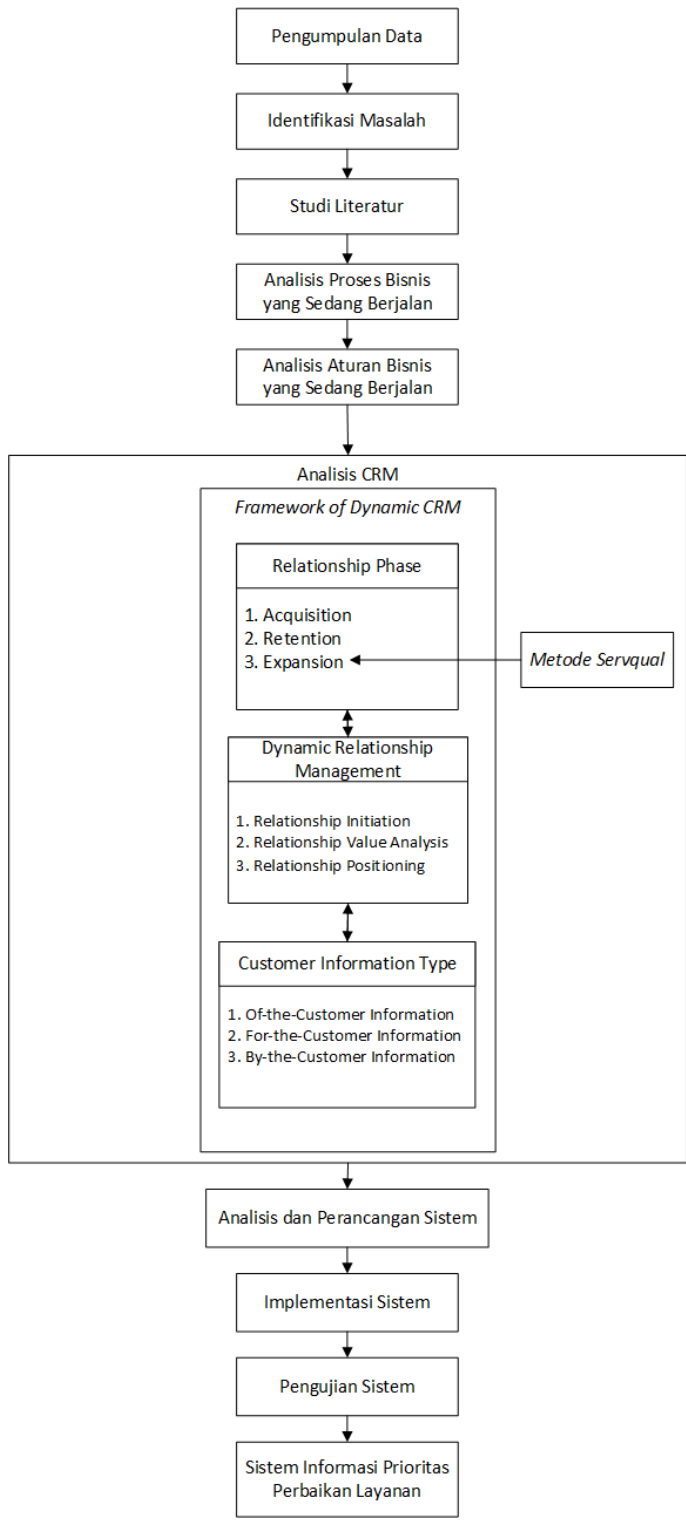
Dalam penelitian ini, diterapkan beberapa batasan-batasan sebagai berikut:

- a. Data masukan yang digunakan adalah data pelanggan dan data transaksi pada periode 2018 - 2019 dan data kuisisioner pada periode Juli – November 2021.
- b. Hasil keluaran dari sistem ini adalah berupa nilai ekspektasi kualitas layanan dan persepsi kualitas layanan yang dimiliki oleh pelanggan dan prioritas layanan yang harus diperbaiki.
- c. Metode yang digunakan adalah metode *Servqual* dengan menggunakan lima faktor yang terdiri dari *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* untuk menilai kualitas layanan.
- d. Jenis CRM yang dibangun adalah CRM analitikal.
- e. *Framework* CRM yang digunakan adalah *Framework of Dynamic CRM*.

- f. Aplikasi yang akan dibangun adalah aplikasi berbasis web dengan menggunakan bahasa pemrograman HTML, PHP, CSS dan Java Script beserta *framework* Laravel 8.
- g. DBMS (*Database Management System*) dengan menggunakan MySQL.

1.5. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang akan dilakukan melewati beberapa tahap. Tahapan-tahapannya adalah seperti yang digambarkan pada gambar 1.5.1 dibawah ini.



Gambar 1.1 Metodologi Penelitian

Adapun keterangan dari langkah-langkah yang diperlihatkan pada Gambar 1.1 adalah sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data

Pada tahap ini, dilakukan pengumpulan data dengan cara observasi dan wawancara dengan perwakilan dari Green Patriot Resort.

b. Identifikasi Masalah

Setelah wawancara dilakukan, maka dilanjutkan dengan mengidentifikasi masalah dimana permasalahan utama yang dimiliki oleh Green Patriot Resort bisa dirumuskan.

c. Studi Literatur

Setelah masalah utama dirumuskan, dilakukan pengumpulan literatur berupa *paper* dan buku yang berkaitan dengan masalah yang dihadapi dan bisa membantu dalam penelitian ini.

d. Analisis Proses Bisnis yang Sedang Berjalan

Analisis yang dilakukan disini adalah analisis mengenai proses bisnis yang sudah berjalan selama ini di Green Patriot Resort.

e. Analisis Aturan Bisnis yang Sedang Berjalan

Analisis yang dilakukan disini adalah analisis mengenai aturan-aturan bisnis yang diterapkan di Green Patriot Resort.

f. Analisis CRM

Pada tahap ini, dilakukan analisis untuk menentukan penerapan *Customer Relationship Management* dengan analisis kualitas pelayanan yang akan dibangun. Langkah ini dilakukan dengan menggunakan *Framework of Dynamic CRM* dan metode *Servqual*.

g. Analisis dan Perancangan Sistem

Pada tahap ini dilakukan analisis untuk menentukan kebutuhan non-fungsional dan fungsional sistem yang akan dibangun. Kemudian melakukan perancangan terhadap sistem tersebut.

h. Implementasi Sistem

Sistem yang telah dibangun kemudian untuk menciptakan sistem CRM diimplementasikan kedalam bahasa pemrograman.

i. Pengujian Sistem

Pengujian sistem kemudian dilakukan untuk mengetahui apakah sistem yang telah dibangun dapat berjalan dan mengetahui jika terdapat kesalahan dalam sistem.

j. Sistem Informasi Prioritas Perbaikan Layanan

Sistem yang diinginkan sudah berhasil dibangun dan diterapkan di Green Patriot Resort dan mendapatkan hasil informasi yang bisa digunakan dalam prioritas perbaikan layanan.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berikut disusun untuk memberikan gambaran umum dari penelitian yang akan dilakukan. Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut.

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah yang dimiliki, rumusan masalah yang ditemukan, maksud dan tujuan dari penelitian ini, batasan masalah, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai profil dari Green Patriot Resort, yang didalamnya meliputi sejarah, badan hukum, struktur organisasi disertai dengan landasan teori yang berhubungan dengan sistem yang akan dibangun.

BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini membahas tentang analisis sistem, analisis tahapan CRM, analisis *framework* CRM, analisis *Servqual* serta perancangan sistem.

BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Bab ini berisi implementasi dari tahap analisis dan perancangan sistem serta pengujian sistem agar sistem yang dibangun sesuai dengan analisis dan perancangan yang telah dilakukan.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang didapatkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Bagian kesimpulan membahas hasil dari pengujian sistem yang telah dibuat dan bagian saran sebagai masukan bagi penelitian-penelitian yang akan dilakukan kedepan.