

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Profil Perusahaan**

Bagian ini merupakan peninjauan terhadap tempat penelitian yang dilakukan, yaitu Green Patriot Resort.

##### **2.1.1. Sejarah Perusahaan**

Green Patriot Resort didirikan oleh Drs. H. Sofyan Alamsyah dan mulai beroperasi di kota Garut pada tahun 2016 dengan nomor surat izin usaha 503/2854/921-SIUP/BAZ/BPMPT/2016. Bapak Sofyan melihat peluang usaha yang dinilai olehnya baik ketika jalan Cipanas Baru dibuka, dimana belum banyak hotel yang berdiri pada saat itu. Green Patriot Resort yang berada di Jl. Cipanas Baru No. 1, Kecamatan Tarogong Kaler, Garut beroperasi utamanya dibidang resort perhotelan dan sewa gedung. Bapak Sofyan selaku pemilik usaha, tidak mengurus resor secara langsung tapi memberikan tugas kepengurusan resor kepada seorang General Manager.

##### **2.1.2. Visi dan Misi Perusahaan**

Green Patriot Resort memiliki visi dan misi yang digunakan sebagai landasan dalam mengembangkan usahanya. Visi dan misinya adalah sebagai berikut:

a. Visi

Menjadi resor pilihan utama di kota Garut.

b. Misi

- Memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan.
- Memberikan rasa kenyamanan kepada pelanggan.
- Membangun sumber daya manusia yang profesional dan ramah.

### 2.1.3. Logo Perusahaan

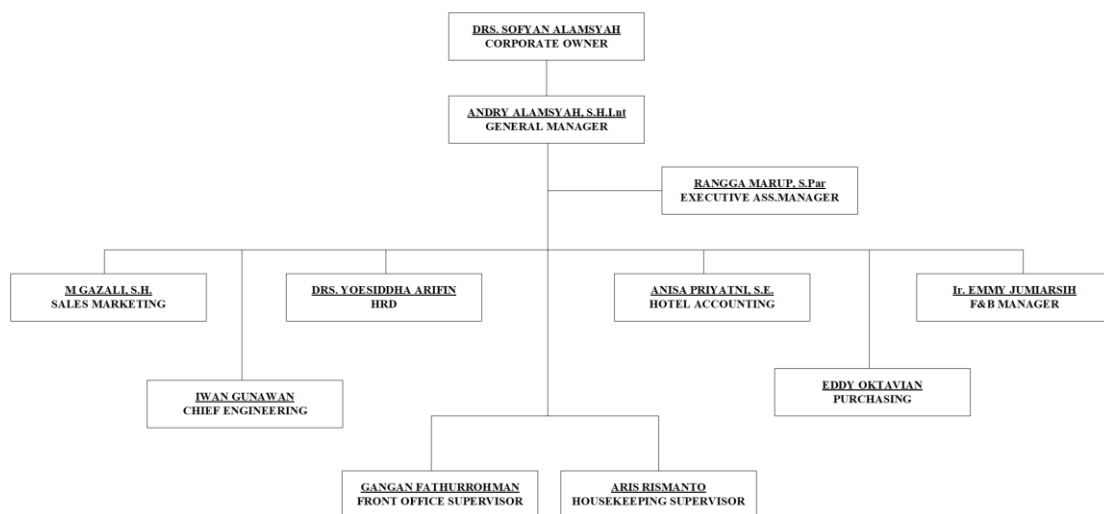
Green Patriot Resort memiliki logo perusahaan yang berupa sebagai berikut:



Gambar 2.1 Logo Perusahaan

### 2.1.4. Struktur Organisasi Perusahaan

Berikut merupakan struktur organisasi perusahaan yang dimiliki oleh Green Patriot Resort.



Gambar 2.2 Struktur Organisasi

### 2.1.5. Deskripsi Pekerjaan

Berikut adalah deskripsi pekerjaan yang dimiliki oleh Green Patriot Resort:

a. *Corporate Owner*

*Corporate owner* adalah pemilik modal, memiliki kekuasaan paling tinggi dan memantau kinerja *General Manager* dalam mengelola resor.

b. *General Manager*

*General manager* bertugas untuk mengelola resort secara keseluruhan serta membuat keputusan-keputusan penting baik dalam pengembangan maupun kelangsungan kinerja resort.

c. *Executive Assistant Manager*

*Executive assistant manager* memiliki tugas dalam membantu general manager dalam mengelola resort, salah satunya seperti mengarahkan para pegawai secara langsung dalam melaksanakan tugas sehari-hari.

d. *Sales Marketing*

*Sales marketing* memiliki tugas-tugas seperti melakukan analisa pasar, menentukan harga layanan dan membuat perencanaan promosi.

e. *Human Resource Development*

*Human resource development* bertugas dalam pengelolaan sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan dan bertanggung jawab dalam perekrutan pegawai baru serta pembinaannya.

f. *Hotel Accounting*

*Hotel accountant* bertugas dalam mencatat semua transaksi keuangan serta membuat laporan yang lengkap mengenai keuangan resort secara periodik.

g. *F&B Manager*

*Food & beverage manager* bertanggung jawab dalam pelayanan dan penyajian makanan dan minuman yang disajikan kepada tamu resort serta tugas-tugas lain yang berkaitan dengan hal tersebut.

h. *Chief Engineering*

*Chief engineer* bertanggung jawab dalam mengelola aspek-aspek yang berkaitan dengan maintenance dan pengembangan fasilitas-fasilitas resort. *Chief engineer* mengkoordinasi secara langsung staf-staf dibawahnya dalam melakukan perbaikan jika terjadi kerusakan pada fasilitas yang berada di resor.

i. *Purchasing*

Bagian *purchasing* bertanggung jawab dalam melakukan segala pembelian yang diperlukan oleh resor. Selain itu, bagian *purchasing* juga harus melakukan pengecekan, pelaporan dan kontrol kepada semua pembelian yang telah dilakukan.

j. *Front Office Supervisor*

*Front office supervisor* bertugas dalam mengkoordinasi dan mengawasi kinerja pegawai front office secara langsung dalam menerima dan berinteraksi dengan tamu serta menerima pembayaran dari tamu.

k. *Housekeeping Supervisor*

*Housekeeping supervisor* bertugas dalam mengkoordinasi dan mengawasi kinerja para housekeeper serta melakukan pengecekan kelengkapan dan kebersihan kamar, ruangan dan public area yang disediakan oleh resor.

#### **2.1.6. Layanan Resor**

Green Patriot Resort menyediakan berbagai layanan sebagai berikut:

a. Hotel

Layanan menginap di hotel Green Patriot Resort.

b. Sewa Gedung Ballroom

Green Patriot Resort memiliki gedung ballroom yang bisa disewa untuk digunakan dalam acara-acara seperti pernikahan, reuni dan acara lainnya.

c. Program Pendidikan Karakter

Green Patriot Resort menyediakan layanan pendidikan karakter yang berupa pelatihan grup dengan aktifitas-aktifitas pembentukan mental dan fisik menggunakan berbagai fasilitas, salah satunya tempat panjat tebing yang tersedia di resor.

## **2.2. Landasan Teori**

Pada bagian landasan teori ini, akan dibahas mengenai teori-teori pendukung yang berkaitan dengan sistem yang akan dibangun pada penelitian ini.

### **2.2.1. Sistem Informasi**

Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan. Sistem informasi dapat dibentuk sesuai dengan kebutuhan organisasi masing-masing. Oleh karena itu, untuk dapat menerapkan sistem yang efektif dan efisien diperlukan perencanaan, pelaksanaan, pengaturan dan evaluasi sesuai keinginan masing-masing organisasi [1].

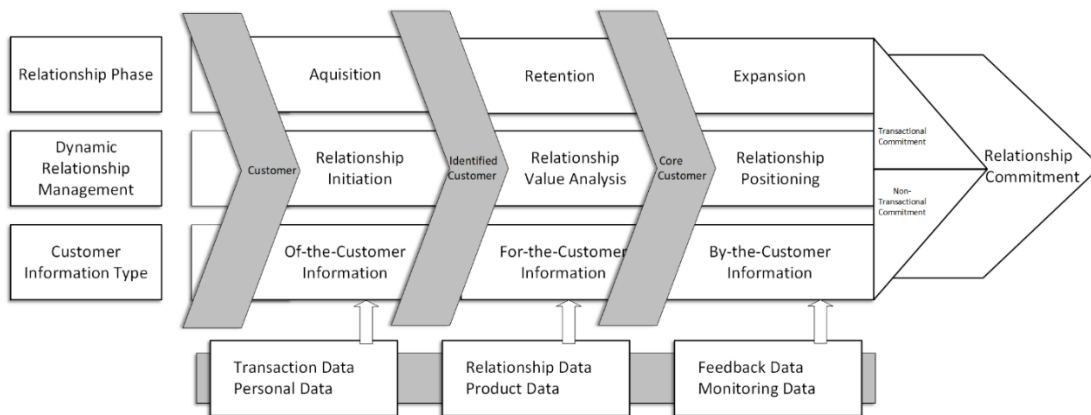
### **2.2.2. Customer Relationship Management**

*Customer Relationship Management (CRM)* adalah proses strategis untuk menentukan pelanggan yang menguntungkan yang bisa dilayani oleh perusahaan dan membentuk interaksi antara perusahaan dan pelanggan tersebut. Tujuan utamanya

adalah untuk mengoptimalkan nilai yang bisa didapatkan dari pelanggan untuk perusahaan sekarang dan di masa yang akan datang [2].

### 2.2.3. Framework of Dynamic CRM

*Framework of Dynamic CRM* adalah sebuah kerangka CRM yang dikembangkan oleh Chung-Hoon Park dan Young-Gul Kim untuk mengurangi miskonsepsi terhadap CRM yang sering terjadi. *Framework of Dynamic CRM* bisa dilihat pada Gambar 3. *Customer* dibagi kedalam tiga tipe, yaitu *Customer*, *Identified Customer* dan *Core Customer*. *Customer* merupakan pelanggan yang datanya tidak dimiliki oleh perusahaan, contohnya seperti pembeli langsung di toko retail. Sedangkan *Identified Customer* adalah seorang pelanggan yang bisa diidentifikasi dan informasi kontakannya dimiliki oleh perusahaan. Setelah perusahaan memiliki *Identified Customer*, perusahaan dapat membuat pelanggan tersebut menjadi lebih loyal dengan menggunakan informasi yang dimiliki karena perusahaan dapat lebih mengerti apa yang dibutuhkan oleh pelanggan [3].



Gambar 2.3 Framework of Dynamic CRM

### 2.2.4. Metode ServQual

Metode *ServQual* adalah sebuah metode yang dikembangkan oleh A Parsu Parasuraman, Valaria A. Zeithaml dan Leonard L Berry untuk mengukur kualitas jasa. *ServQual* dapat memberikan skala dengan tingkat reliabilitas dan validitas yang baik yang bisa digunakan oleh penyedia jasa untuk bisa lebih memahami ekspektasi dan

persepsi layanan yang dimiliki oleh konsumen, sehingga diketahui apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Kualitas layanan dihitung dengan menggunakan sistem variabel yang menunjukkan perbedaan antara nilai ekspektasi dan nilai persepsi [4]. Nilai tersebut kemudian menjadi skor *servqual* yang dihitung dengan persamaan:

$$\text{Skor } \textit{Servqual} = \text{Nilai Persepsi} - \text{Nilai Ekspektasi} \quad (2.1)$$

Terdapat lima dimensi yang diperhatikan dalam metode *ServQual*. Dimensi-dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. *Tangibles*: fasilitas fisik, peralatan dan penampilan pegawai
- b. *Reliability*: kemampuan untuk dapat melaksanakan atau memberikan layanan yang dijanjikan
- c. *Responsiveness*: kesediaan untuk membantu konsumen dan menyediakan layanan dengan segera
- d. *Assurance*: pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk mendapatkan kepercayaan
- e. *Empathy*: kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada setiap konsumen

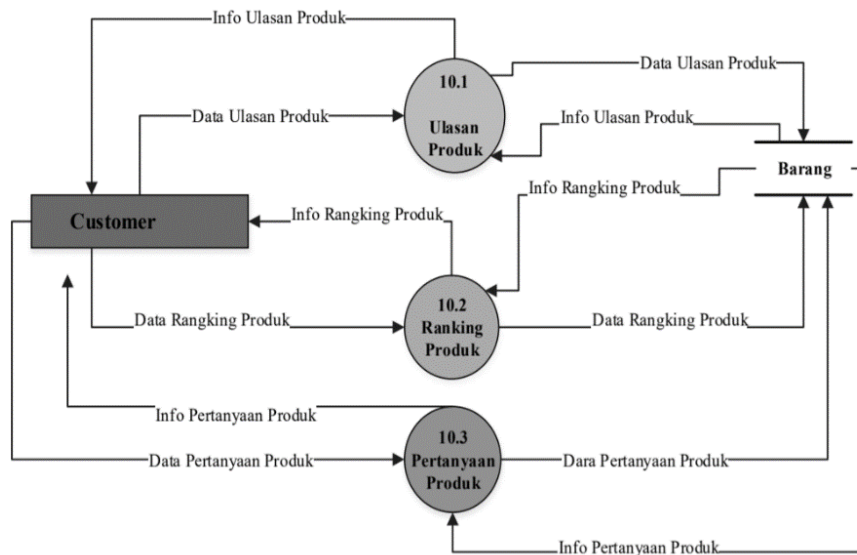
Metode *Servqual* memiliki lima model yang disebut model gap. Lima model gap tersebut adalah sebagai berikut [5]:

- a. Gap 1 menggambarkan kesenjangan antara ekspektasi pelanggan terhadap kualitas layanan dan persepsi pihak manajemen akan ekspektasi tersebut.
- b. Gap 2 menggambarkan kesenjangan antara persepsi pihak manajemen akan ekspektasi pelanggan dan karakteristik kualitas dari layanan yang diberikan.

- c. Gap 3 menggambarkan kesenjangan yang terjadi antara karakteristik dari kualitas layanan dan persediaanya.
- d. Gap 4 menggambarkan kesenjangan antara persepsi pelanggan yang didapatkan dari komunikasi pihak eksternal akan kualitas layanan dan kualitas layanan yang sebenarnya diberikan.
- e. Gap 5 menggambarkan kesenjangan antara persepsi layanan dan ekspektasi layanan.

### 2.2.5. Data Flow Diagram

*Data Flow Diagram (DFD)* adalah sebuah metode analisis dan desain terstruktur. DFD digunakan sebagai alat visual untuk menggambarkan model-model dan mengekspresikan transformasi data dalam sebuah sistem. DFD memiliki mekanisme untuk memodelkan aliran data dan dapat mengilustrasikan detail-detail dari alur-alur data [6]. Contoh dari DFD dapat dilihat pada gambar berikut [7]:

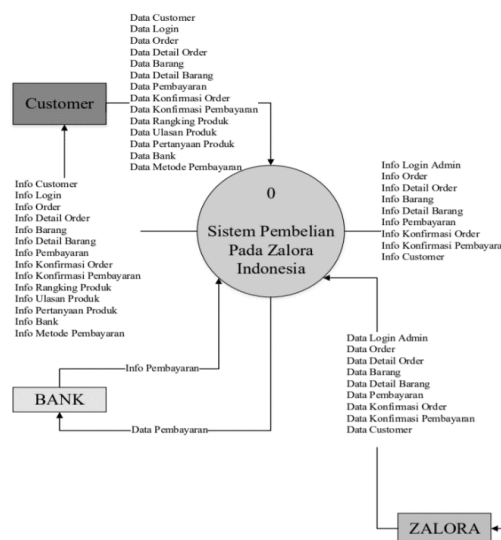


Gambar 2.4 Contoh DFD



## 2.2.6. Diagram Konteks

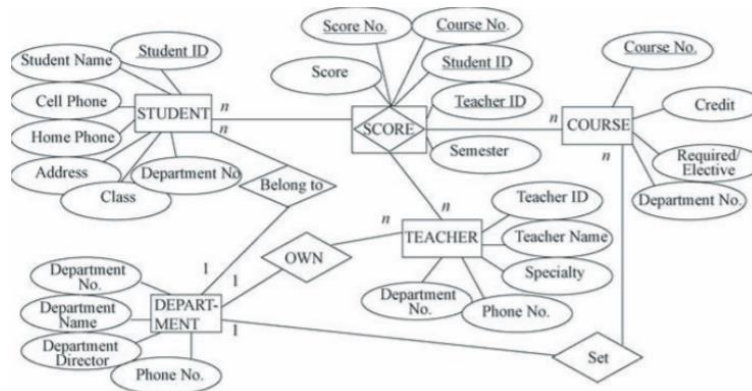
Diagram konteks adalah tingkatan paling tinggi dalam aliran data dan menunjukkan sistem secara keseluruhan. Diagram konteks dibuat untuk menggambarkan arus data serta tujuan data yang akan diproses. Proses dalam diagram konteks diberi nomor nol. Contoh dari diagram konteks dapat dilihat pada gambar sebagai berikut [7]:



Gambar 2.5 Contoh Diagram Konteks

## 2.2.7. Entity Relationship Diagram

*Entity Relationship Diagram (ERD)* adalah sebuah model data konseptual yang umum digunakan dalam perancangan aplikasi database. ERD menggambarkan data sebagai entitas, atribut dan *relationship* yang dimiliki oleh data. ERD mudah dikembangkan dan digunakan karena berbeda dengan *function models*, dimana ERD adalah sebuah diagram tunggaltanpa penguraian. Pada ERD terdapat teknik normalisasi, dimana atribut data diorganisir supaya dikelompokkan kedalam bentuk entitas yang tidak redundan, stabil, fleksibel dan adaptif. Contoh dari ERD dapat dilihat pada gambar berikut [6]:



Gambar 2.6 Corntoh ERD

### 2.2.8. Website

*Website* dapat diartikan sebagai kumpulan halaman-halaman, baik bersifat statis maupun dinamis, yang dapat menampilkan informasi berupa teks, gambar diam, gambar bergerak, animasi dan atau gabungan dari semuanya. *Website* statis merupakan *website* yang konten didalamnya sangat jarang diubah, sehingga masih menggunakan HTML saja dan belum menggunakan database. Sedangkan, *Website* dinamis merupakan *website* yang konten didalamnya sering kali berubah-ubah dan bahasa pemrograman yang digunakan adalah salah satunya PHP dan sudah memanfaatkan database MySQL [8].

### 2.2.9. HTML

HTML (*Hypertext Markup Language*) pertama kali dikembangkan pada tahun 1989 oleh seorang bernama Tim Berners-Lee bersamaan dengan protokol HTTP (*Hypertext Transfer Protocol*). HTML pertama kali dikembangkan dengan tujuan utama untuk menghubungkan satu halaman web dengan halaman web lainnya. Setiap halaman web pada dasarnya ditulis dalam bentuk HTML. HTML memberitahukan kepada *web browser* bagaimana konten-konten disusun dan disajikan di halaman web. Karena HTML terus berkembang dari waktu ke waktu, maka didirikan sebuah konsorsium W3C (*World Wide Web Consortium*) yang diprakarsai oleh Tim Berners-

Lee untuk menetapkan standar perintah HTML. Pada saat ini, standar HTML yang terakhir dirilis oleh W3C adalah HTML5 [9].

#### **2.2.10. PHP**

PHP adalah suatu bahasa pemrograman berbasis web yang pertama kali dikembangkan oleh seorang bernama Rasmus Lerdorf dan dirilis pada akhir tahun 1994. PHP sudah banyak digunakan dalam pengembangan web dan bersifat *open source* dengan lisensi *GNU General Public License (GPL)*. Hal tersebut menjamin bahwa semua versi PHP akan selalu didistribusikan secara gratis. Versi terbaru PHP sudah mendukung konsep berorientasi obyek dan memiliki banyak *library*, ditambah dengan performa yang handal membuat PHP banyak digunakan dalam pengembangan web [9].

#### **2.2.11. Database**

Database merupakan sebuah struktur yang pada umumnya terbagi kedalam 2 bentuk, yaitu database flat dan database relasional. Database relasional dapat lebih mudah dipahami dan memiliki bentuk yang lebih sederhana serta mudah dilakukan operasi data. Database relasional didalamnya memiliki tabel-tabel untuk menyimpan data. Tabel-tabel tersebut dibentuk dari kolom dan baris, dimana kolom menunjukkan jenis informasi apa yang disimpan. Database relasional memiliki prinsip, yaitu informasi dibagi menjadi beberapa data yang terpisah secara logis yang kemudian disimpan kedalam bentuk tabel. Salah satu faktor utama yang menjadi keunggulan menggunakan database adalah berkurangnya redudansi data yang dapat tidak hanya mengurangi penggunaan ruang penyimpanan, namun juga dapat mempercepat waktu pemrosesan data [10].

#### **2.2.12. MySQL**

MySQL (*My Structure Query Language*) adalah sebuah *Relational Database Management System (RDBMS)* yang dapat menangani data yang bervolume besar. Database MySQL dapat mengerti bahasa SQL (*Structured Query Language*) dan dapat

diakses oleh banyak klien pada waktu bersamaan. MySQL dirintis pertama kali oleh seorang programmer bernama Michael Widenius dan dapat dijalankan di berbagai sistem operasi seperti Linux, Windows, Solaris dan lain-lain. MySQL didistribusikan dibawah lisensi GNU/GPL (*General Public License*) secara gratis untuk keperluan pribadi atau usaha tanpa diharuskan membeli atau membayar lisensi [10].

### 2.2.13. Kuesioner

Kuesioner merupakan alat pengumpulan data primer dengan metode survei untuk memperoleh opini responden. Kuesioner dapat digunakan untuk memperoleh informasi pribadi misalnya sikap, opini, harapan dan keinginan responden. Kuesioner sebagai salah satu penelitian ilmiah banyak dipakai pada penelitian di bidang sumberdaya manusia, pemasaran serta penelitian tentang keperilakuan yang menyangkut masalah bidang akuntansi serta keuangan [11].

Baik tidaknya suatu instrumen penelitian ditentukan oleh validitas dan realibilitasnya. Validitas instrumen mempermasalahkan sejauh mana pengukuran tepat dalam mengukur apa yang hendak diukur [12]. Pengujian validitas kuesioner dilakukan dengan membandingkan antara nilai  $r$  hitung dan  $r$  tabel (nilai standar) dari setiap variabel dalam kuesioner. Sedangkan reliabilitas mempermasalahkan sejauh mana suatu pengukuran dapat dipercaya karena keajegannya. Salah satu teknik dalam menguji reliabilitas adalah Alfa Cronbach. Alfa Cronbach digunakan untuk instrumen yang memiliki jawaban benar lebih dari satu. Contoh instrumen tersebut adalah instrumen berbentuk esai, angket atau kuesioner. Persamaan koefisien reliabilitas Alfa Cronbach adalah persamaan 2.2 sebagai berikut.

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\} \quad (2.2)$$

Dimana:

$r_i$  = koefisien reliabilitas Alfa Cronbach

$k$  = jumlah item soal

$\sum s_i^2$  = jumlah varians skor tiap item

$s_t^2$  = varians soal

Setelah koefisien Alfa Cronbach dihitung, maka nilai  $r_i$  tersebut kemudian dibandingkan dengan kriteria koefisien reliabilitas Alfa Cronbach untuk instrumen yang reliabel.

### 2.3. State of the Art

Tabel 2.1 berikut menunjukkan penelitian-penelitian sejenis lainnya yang sudah ada yang akan dijadikan perbandingan dengan penelitian yang akan dilakukan.

Tabel 2.1 State of the Art

No	Judul dan Peneliti	Tahun dan Tempat Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbandingan Penelitian
1	Penerapan Metode <i>Service Quality (Servqual)</i> Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan [13]  Peneliti: - Yandra Prananda - Dyah Rachmawati Lucitasari	2019, Hotel Vidi 2	<i>SERVQUAL</i>	Nilai kualitas pelayanan semuanya masih dibawah 1, sehingga perlu dilakukan peningkatan yang lebih terarah. Dimensi <i>tangible</i> memiliki nilai kualitas terkecil diantara dimensi-dimensi lain, yakni sebesar 0.806.	Penelitian ini dijadikan salah satu perbandingan dalam bagaimana metode <i>Servqual</i> diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

	- M. Shodiq Abdul Khannan			Sedangkan dimensi dengan nilai terbesar adalah dimensi <i>assurance</i> , yaitu 0.964. Terdapat satu atribut, yakni keadaan kamar, yang berada di kuadran I, yang berarti atribut tersebut perlu ditingkatkan kualitasnya. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan proyek renovasi kamar Hotel Vidi 2 untuk memenuhi tingkat kepuasan pelanggan.	
2	Implementasi <i>Lean Six Sigma</i> Dalam Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas	2017, RS Dr. Haryoto, RS Bhayangkara, RS Wijaya Kusuma dan RS Islam	<i>Lean Six Sigma</i>	Hasil penelitian menunjukkan perbedaan urutan prioritas perbaikan	Penelitian ini menjadi salah satu perbandingan metode dalam kasus yang sejenis,

	<p>Pelayanan Pada Rumah Sakit Di Kabupaten Lumajang [14]</p> <p>Peneliti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Muhammad Ato'illah</li> <li>- Hartono</li> </ul>		<p>kualitas layanan pada empat rumah sakit tempat penelitian. Rumah sakit Dr. Haryoto memiliki prioritas perbaikan pada kemampuan dan kecekatan dalam menghadapi keluhan pasien. Rumah sakit Bhayangkara memiliki prioritas perbaikan pada ketepatan waktu buka loket pelayanan. Rumah sakit memiliki prioritas perbaikan pada kelengkapan peralatan pemeriksaan dan pada rumah sakit Islam adalah kemampuan</p>	<p>yaitu dalam menentukan prioritas perbaikan pelayanan, namun dengan metode yang berbeda.</p>
--	---	--	--	--

				petugas menjelaskan hasil pemeriksaan.	
3	<p>Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> Dan Model Kano Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kabupaten Brebes [15]</p> <p>Peneliti: Muhammad Ali Akbar</p>	PDAM Kabupaten Brebes	<i>Importance Performance Analysis</i> dan metode Kano	<p>Hasil penelitian menunjukkan indikator yang berada dikudran A dan masuk kedalam kategori M (<i>Must Be</i>) yaitu indikator P4/Mutu air sesuai kesehatan, P6/Konsistensi mutu air, P7/Kecepatan menanggapi keluhan. Indikator-indikator tersebutlah yang menjadi prioritas perbaikan utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan.</p>	<p>Penelitian ini menjadi salah satu perbandingan metode dalam kasus yang sejenis, yaitu dalam menentukan prioritas perbaikan pelayanan, namun dengan metode yang berbeda.</p>
4	Implementasi CRM, Kualitas Pelayanan	2020, Maha Surya Motor Singaraja	-	Terdapat pengaruh yang signifikan	Penelitian ini menjadi perbandingan dalam



	<p>dan Kepuasan Pelanggan Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Maha Surya Motor Singaraja [16]</p> <p>Peneliti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- I Gusti Made Oka Astana</li> <li>- Komang Novi Purniari</li> </ul>			<p>antara CRM dan loyalitas pelanggan, sehingga menunjukkan bahwa CRM yang baik akan berdampak baik pada loyalitas pelanggan.</p>	<p>penggunaan CRM dalam analisis kualitas pelayanan.</p>
5	<p>Penentuan Jenis Promosi Menggunakan Pendekatan Customer Relationship Management (CRM) [17]</p> <p>Peneliti:</p> <p>Anna Dara Andriana</p>	2017, PT. X	<p>Bauran Promosi menggunakan regresi berganda</p>	<p>Berdasarkan hasil analisis bauran promosi menggunakan regresi berganda pada objek penelitian dapat disimpulkan bahwa strategi promosi yang dapat diterapkan perusahaan dalam usaha meningkatkan volume</p>	<p>Penelitian ini menjadi salah satu perbandingan dalam menggunakan <i>framework of dynamic CRM</i>.</p>

				penjualan adalah penjualan pribadi dan promosi penjualan lebih daripada publisitas, periklanan dan pemasaran langsung meskipun hasilnya tidak signifikan.	
--	--	--	--	---	--