BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah merubah sebagian besar cara hidup manusia. Kemajuan teknologi yang semakin pesat dan canggih pada saat ini, membawa pengaruh yang sangat besar bagi kehidupan manusia, terutama teknologi dibidang informasi. Dan menjadikannya sebagai salah satu hal yang tidak dapat dipisahkan lagi dalam kehidupan manusia sehari-hari. Hal ini ditandai dengan semakin tingginya kebutuhan akan sistem informasi yang terkomputerisasi di setiap sektor kehidupan.

Dewasa ini pembangunan hotel-hotel berkembang dengan pesat, seperti pendirian hotel- hotel baru atau pengadaan kamar- kamar pada hotel- hotel yang ada. Fungsi hotel bukan hanya sebagai tempat menginap untuk tujuan wisata, namun juga untuk tujuan lain, seperti menjalankan kegiatan bisnis, mengadakan seminar, atau sekedar untuk mendapatkan ketenangan. Definisi hotel/penginapan adalah suatu bidang usaha yang menggunakan suatu bangunan atau sebagian bangunan yang disediakan secara khusus, untuk setiap orang yang menginap, makan, memperoleh pelayanan dan menggunakan fasilitas lainnya dengan pembayaran.

Penggunaan teknologi diharapkan dapat memberikan manfaat yang besar terhadap dunia bisnis yang kompetitif. Perusahaan yang mampu bersaing dalam kompetisi tersebut adalah perusahaan yang mampu mengimplementasikan

teknologi ke dalam perusahaannya. Salah satu jenis implementasi teknologi dalam hal meningkatkan persaingan bisnis dan penjualan produk-produk adalah dengan menggunakan *website* untuk memasarkan berbagai macam produk atau jasa.

Website merupakan salah satu media dalam dunia teknologi informasi, karena dapat memberikan suatu informasi dalam bentuk lebih menarik, menyenangkan dan *online* setiap saat tanpa batas waktu, asalkan semua perangkat teknologi memenuhi, dengan menerapkan *website* perusahaan akan mampu menjangkau konsumen global dalam waktu singkat dan dana yang tidak terlalu besar.

Daarul Jannah merupakan salah satu *Cottage* yang berada di kota Bandung dan juga merupakan *cottage* Islami yang berkualitas Hotel, bernuansa eksklusif dan alami, berada dilingkungan Pesantren Daarut Tauhiid. Daarul Jannah berdiri pada 31 Desember 1998 dan memiliki 2 bangunan yaitu Daarul Jannah 1 dan Daarul Jannah 2. Daarul Jannah 2 merupakan cabang dari Daarul Jannah 1.

Cottage ini berkonsep syariah pertama di Bandung. Hingga saat ini *cottage* Daarul Jannah tetap berdiri dengan konsep syariah di balik banyaknya kompetitor, yaitu hotel-hotel bernuansa islam yang memiliki konsep yang sama di kota Bandung ini, seperti Rumah Tawa *Guest house*, hotel Lingga, MQ *Guest House*, Daarul Muthmainnah, dan lain-lain.

Mengingat banyaknya persaingan dalam dunia perhotelan khususnya hotel-hotel bernuansa islam di Bandung, maka penyebaran informasi dan pemasarannya pun sangat penting. Seiring berjalanannya waktu, *cottage* Daarul Jannah membuat *website Cottage* Daarul Jannah.

Website Daarul Jannah merupakan salah satu *website* yang dibuat untuk mempermudah konsumen dalam memperoleh informasi mengenai layanan kamar dan informasi lainnya seputar *cottage* Daarul Jannah. *Website* ini dibuat selain untuk mempermudah konsumen dalam memperoleh informasi seputar *cottage* Daarul Jannah, kita juga dapat memperoleh informasi meliputi jadwal pengajian dan layanan jasa lainnya seperti paket wisata dan paket *wedding* secara islami.

Adapun perubahan yang terjadi sebelum dan sesudah dibuatnya *website cottage* ini menurut kepala *front office cottage* Daarul Jannah dapat ditampilkan dalam tabel dibawah ini :

Tabel 1.1

Dampak penggunaan sebelum dan sesudah adanya *website* terhadap konsumen

Sebelum adanya *website*	Sesudah adanya *website*
1. Pemesanan kamar dilakukan via telepon, hal ini mengakibatkan informasi data pemesan yang diterima pihak *cottage* kurang lengkap dan jelas. 2. Penyebaran informasi (promosi) mengenai *cottage* Daarul Jannah dilakukan melalui brosur sehingga penyebaran informasi tidak meluas.	1. Pemesanan kamar dapat dilakukan secara *online*, konsumen dapat menginput sendiri data apa saja yang dibutuhkan pihak *cottage* sehingga informasi mengenai data konsumen lebih lengkap. 2. Informasi dapat di akses oleh siapapun dan dimanapun selama ada internet.

Berdasarkan penjelasan diatas, terlihat bahwa sesudah dibuatnya *website* tersebut, sangat membantu juga bagi pihak karyawan dalam proses pengolahan data konsumen. Dengan dibuatnya *website* ini diharapkan dapat mengatasi masalah-masalah yang terkait dengan promosi dan pengolahan datanya. Pada *website* ini juga terdapat fasilitas layanan *chat* dimana layanan ini digunakan sebagai sarana komunikasi langsung dengan konsumen. Namun pada *website* tersebut, kurang memberikan informasi mengenai ketersediaan data kamar pada layanan reservasi *online*.

Persaingan yang semakin ketat, menyebabkan setiap perusahaan terutama *Cottage* Daarul Jannah harus menempatkan orientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama. Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada konsumen melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas. Salah satu cara penyampaian itu adalah melalui layanan *online*. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen ataupun pelanggannya. Agar dapat bersaing dengan hotel lainnya, *Cottage* Daarul Jannah senantiasa berupaya untuk menawarkan layanan jasa penginapan yang bermutu dengan menggunakan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional.

Berdasarkan permasalahan yang telah disinggung diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Peranan Kualitas *Website* Hotel Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Cottage* Daarul Jannah Bandung.**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Penulis mengidentifikasikan masalah berdasarkan analisis awal penyusunan, yaitu tidak adanya informasi mengenai persediaan data kamar yang masih kosong pada layanan reservasi *online* sehingga proses reservasi secara *online* belum dapat dilakukan secara maksimal. Konsumen harus menunggu konfirmasi balasan terlebih dahulu dari pihak *cottage* melalui telepon mengenai data kamar.

Rumusan masalah yang dapat ditarik dari identifikasi masalah, yaitu :

1. Bagaimana *website* yang sedang berjalan saat ini pada *Cottage* Daarul Jannah.
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen setelah menggunakan *website cottage* ini.
3. Bagaimana tanggapan konsumen terhadap *website* pada *Cottage* Daarul Jannah
4. Seberapa besar peranan *website* tersebut terhadap kepuasan konsumen.

1.3.Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah mengumpulkan data dan informasi, yang akan digunakan untuk menganalisis peranan *website* hotel terhadap kepuasan konsumen pada *Cottage* Daarul Jannah. Serta untuk menganalisa kualitas *website* di *Cottage* Daarul Jannah. Selain dari pada yang disebutkan diatas maksud

peneliti ingin mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan calon tamu inap terhadap *website* pada *Cottage* Daarul Jannah.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Untuk mengetahui *Website* yang saat ini berjalan pada *Cottage* Daarul Jannah.
2. Untuk mengetahui kepuasan konsumen setelah menggunakan *website*.
3. Untuk mengetahui tanggapan konsumen terhadap *website Cottage* Daarul Jannah.
4. Untuk mengukur seberapa besar peranan *website cottage* terhadap kepuasan konsumen.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan penulis diharapkan mempunyai 2 kegunaan penelitian, yaitu kegunaan praktis dan kegunaan akademik.

1.4.1 Kegunaan Praktis

Untuk menjadi bahan masukan bagi perusahaan *Cottage* Daarul Jannah dalam hal pensosialisasian dan promosi *website* dengan memaksimalkan kegiatan promosi. Serta hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan pemikiran bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dengan bidang kajian yang sama.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Adapun kegunaan akademis adalah sebagai berikut :

a. Bagi Universitas

Dengan penyusunan hasil penelitian ini akan menambah khasanah pustaka akademik bagi universitas dengan mendokumentasikannya agar dapat dijadikan pembanding atau literatur bagi mahasiswa lainnya dalam melakukan penelitian .

b. Bagi Penulis

Penulis sendiri menambah pengalaman serta pengetahuan dalam melakukan penelitian mengenai *website* hotel. Dan juga sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana komputer pada Fakultas Teknik Universitas Komputer Indonesia.

c. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu Analisis dan Perancangan Sistem Informasi. Serta membandingkan antara ilmu pengetahuan dan teori-teori mengenai promosi dan *website* hotel yang telah dipelajari dengan kenyataan yang terjadi di dunia usaha.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah merupakan batasan pembahasan dari penelitian yang dibuat agar penyusun laporan memiliki arah dan tujuan yang jelas. Oleh karena itu penyusun membatasi masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada *Cottage* Daarul Jannah 1

2. Jumlah Responden yang dijadikan sebagai sampel menggunakan metode *cross section* data yaitu data konsumen yang pernah membuka *website Cottage Daarul Jannah* pada bulan April-Juni 2011

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di *Cottage* Daarul Jannah Jl. Gegerkalong Girang no. 67 Bandung. Adapun jadwal penelitian akan dilaksanakan mulai bulan Maret – Agustus 2011.

Tabel 1.2
Jadwal Penelitian

Keterangan	Tahun 2011																					
	Maret		April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Sosialisasi Usulan Proposal																						
Pengumpulan Data 1. Studi Literatur 2. Draft laporan awal 3. Pembuatan Kuesioner 4. Uji Coba Kuesioner																						
Pengolahan Data 1. Penyerahan Keseluruhan Kuesioner 2. Pengumpulan Kuesioner 3. Input Data 4. Pengolahan Data																						
Analisis Data 1. Hasil Kuisioner dan Pembahasan 2. Draft laporan																						
Laporan Akhir																						