## **BABI**

### PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pulau Dewata Bali adalah salah satu tempat wisata terbaik di dunia yang menjadi tujuan utama para wisatawan untuk berkunjung. Pulau ini menyimpan keindahan alam dan keunikan budaya yang masih melekat hingga saat ini menjadi salah satu daya tarik wisatawan yang datang ke Pulau Bali. Jumlah wisatawan yang berkunjung ke Pulau Bali selalu meningkat pada setiap tahunnya, baik itu wisatawan mancanegara maupun wisatawan domestik, khususnya kota Jimbaran karena letaknya yang strategis. Oleh karena itu, tidak menutup kemungkinan jika jumlah wisatawan yang berkunjung ke Jimbaran akan mengalami peningkatan setiap tahunnya seiring dengan semakin berkembangnya kota Jimbaran dan begitu juga dengan jumlah hotel di Jimbaran. Peningkatan jumlah hotel dapat menimbulkan persaingan antara hotel yang satu dengan hotel lainnya juga semakin meningkat. Setiap hotel saling bersaing dengan kompetitornya dalam mengenalkan, menawarkan, dan menjual produk atau jasa mereka.

Selama ini Hotel La Leela Jimbaran telah menggunakan sistem untuk layanan reservasi. Tetapi layanan tersebut dirasa kurang lengkap karena layanan yang ada hanya dapat menyimpan data reservasi saja. layanan yang ada di hotel La Leela ini tidak dapat digunakan untuk pemesanan kamar secara *on line*, tidak dapat mengirim informasi mengenai promosi kamar dan perhatian seperti ucapan selamat ulang tahun kepada pelanggan berupa *birthday gift* yang dapat digunakan

untuk pemakaian fasilitas hotel dengan diskon tertentu menggunakan *electronic mail* (E-mail), dan pihak hotel belum menerapkan sistem *point reward* yang dapat ditukarkan dengan pemakaian fasilitas secara gratis sebagai bentuk perhatian dari hotel ke pelanggan untuk dapat mempertahankan pelanggan yang pernah melakukan reservasi ke hotel La Leela.

Dari kondisi yang ada di hotel La Leela maka dirasa perlu dibuatnya sistem yang bisa digunakan untuk menjaga hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan, salah satunya dengan diterapkannya *costumer relationship management* (CRM).

#### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka rumusan masalah sebagai berikut: "Bagaimana menerapkan *customer relationship management* (CRM) berbasis web pada Hotel La Leela Jimbaran ?".

# 1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan laporan skripsi ini, yaitu :

- 1. Reservasi dapat dilakukan oleh pelanggan secara *online* maupun langsung.
- 2. Transaksi yang dibahas mengenai pemesanan kamar dan fasilitas.

# 3. Dengan adanya CRM sistem mampu:

- Memberitahukan promosi terbaru hotel, kepada pelanggan melalui
   *email*, bagi pelanggan hotel yang mencantumkan *email* pada form
   *check in*.
- Memberikan ucapan selamat ulang tahun kepada pelanggan berupa
   birthday gift sebagai hadiah dari pihak hotel kepada pelanggan
   melalui email, bagi pelanggan hotel yang mencantumkan email pada
   form check in.
- Memberikan poin setiap pelanggan melakukan pemesanan yang dapat ditukarkan dengan penggunaan fasilitas secara gratis.
- Menampilkan daftar pelanggan yang masih memiliki jangka waktu 1
  hari pemesanan kamar untuk diberi peringatan agar dapat membantu
  pelanggan memperpanjang pemesanan kamar.
- Menampilkan informasi kamar dan fasilitas hotel favorit yang sering di pesan pelanggan.
- Menampilkan riwayat pemesanan kamar dan fasilitas per pelanggan.
- 4. Sistem ini memberikan informasi kepada Petugas Administrator tentang layanan hotel yang pernah digunakan oleh pelanggan yang pernah menginap sebelumnya.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan ruang lingkup yang telah dijabarkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah membangun Aplikasi *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis web pada Hotel La Leela Jimbaran dengan menggunalan email sebagai sarana untuk pengiriman pesan perhatian kepada pelanggan secara personal.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

- Bagi masyarakat, dapat memudahkan masyarakat umum dalam mencari informasi mengenai Hotel La Leela Jimbaran.
- 2. Bagi pelanggan, dapat memudahkan pelanggan dalam mencari informasi mengenai Hotel La Leela Jimbaran, memudahkan dalam melakukan reservasi kamar secara *on line*, memudahkan pelanggan untuk mendapatkan informasi terbaru mengenai promosi *event* berupa diskon pemesanan kamar dan *birthday gift* berupa diskon penggunaan fasilitas di Hotel La Leela Jimbaran, pelanggan mendapatkan pemberitahuan sehari sebelum batas pemesanan kamar habis yang dapat digunakan untuk memperpanjang penginapan, dan pelanggan akan mendapatkan poin setiap melakukan pemesanan yang dapat ditukarkan dengan penggunaan fasilitas secara gratis.
- 3. Bagi pihak hotel, dapat membantu pihak hotel dalam pengelolahaan dan penyimpanan data pelanggan, data kamar, data fasilitas, data reservasi kamar, data reservasi fasilitas dan memberikan kemudahan kepada pihak hotel dalam

meningkatkan kualitas pelayanan hotel dan pelayanan dalam penyampaian informasi kepada pelanggan.

- 4. Bagi peneliti selanjutnya, dapat dijadikan referensi mengenai bagaimana menerapkan sistem untuk mejaga hubungan baik kepada pelanggan.
- 5. Bagi Penulis, dapat mengimplementasikan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan.