

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

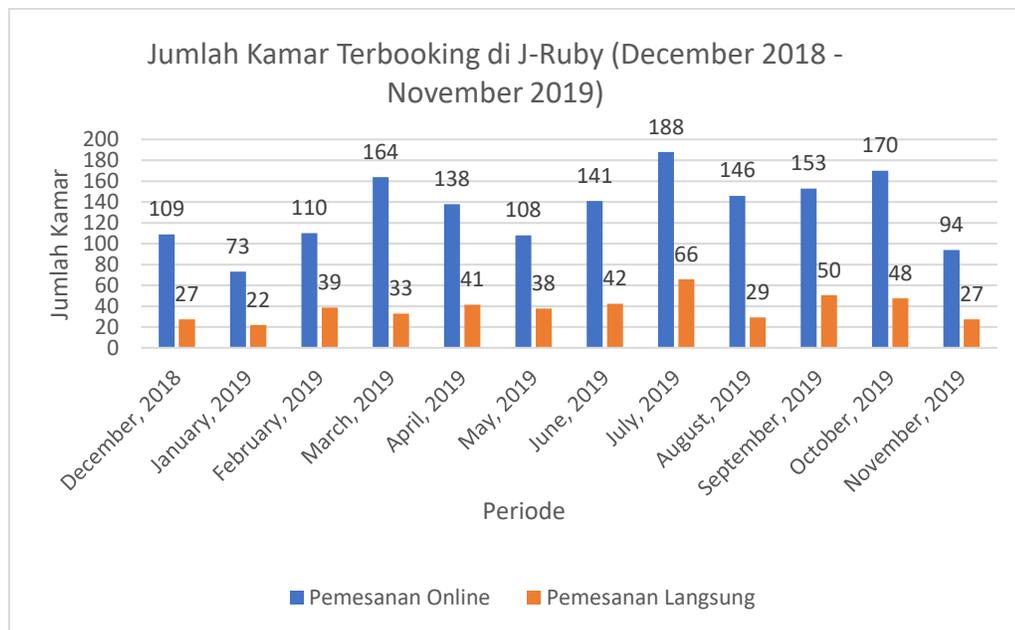
J-Ruby *Guesthouse* merupakan suatu penginapan di daerah Ring Road selatan Yogyakarta yang memiliki konsep *low budget hotel* letaknya berada di dekat beberapa tempat wisata seperti Malioboro, Kraton dan tempat wisata yang lain, dan beberapa kampus besar di Yogyakarta seperti ISI, UMY dan UAD. J-Ruby *Guesthouse* sering menjadi tempat menginap para wisatawan yang sedang berkunjung ke Yogyakarta dan menjadi tempat menginap karyawan yang sedang melakukan perjalanan bisnis di Yogyakarta ataupun tempat menginap keluarga dari mahasiswa yang kuliah di Yogyakarta. J-Ruby *Guesthouse* berdiri pada akhir tahun 2018, tepatnya pada bulan November. J-Ruby *Guesthouse* memiliki total 18 kamar terbagi atas 2 tipe, yaitu *single bed* dan *double bed*. J-Ruby *Guesthouse* memiliki beberapa fasilitas tambahan yang disediakan seperti, *free wifi*, tempat pembelian *snack*, dan *room service*.

Bisnis hotel dengan konsep serupa di Yogyakarta juga memiliki tingkat kompetisi yang tinggi, sehingga J-Ruby memerlukan cara untuk mendapatkan loyalitas dari tamu yang berkunjung. Salah satu cara untuk menjamin tamu yang loyal atau tamu yang akan berkunjung kembali adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang disediakan. Survei kepuasan pelanggan atau tamu merupakan salah satu bentuk partisipasi tamu dalam memberikan suatu masukan dan evaluasi terhadap tingkat kualitas pelayanan yang diberikan, dan juga sebagai ajang untuk mengetahui beberapa kekurangan dalam pelayanan yang diberikan J-Ruby. J-Ruby memiliki beberapa cara dalam kegiatan survei kualitas pelayanan berbentuk *rating* dan survei kuesioner manual yang dilakukan setelah tamu melakukan *check out*. Kegiatan Survei manual tidak dilaksanakan kembali oleh J-Ruby dikarenakan tercecer dan hilangnya dokumen pencatatan survei, kurangnya direksi dari pihak manajer untuk mengumpulkan dan mengelola hasil survei yang diberikan kepada tamu yang menginap, dan kurangnya sumber daya manusia untuk melaksanakan survei secara manual. Kegiatan pemberian *rating* kepuasan pelayanan untuk J-Ruby dari tamu dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi layanan pemesanan hotel *online*. Hasil dari rata-rata dari *rating* tersebut hanya dapat diakses dengan cara mengirimkan permintaan ke aplikasi yang bersangkutan yang kemudian dikirimkan melalui *e-mail*. Pada Tabel I.1 menunjukkan hasil nilai rata-rata *rating* dari tamu yang memesan kamar melalui aplikasi RedDoorz untuk J-Ruby *Guesthouse*:

Tabel I. 1 Hasil *Rating* Kepuasan Pelanggan J-Ruby *Guesthouse* Bulan Maret Tahun 2020 Dalam Aplikasi RedDoorz

NO	JUMLAH REVIEW YANG DIBERIKAN TAMU	NILAI
1	Jumlah Review dengan <i>rating</i> pelayanan berbintang 5 (Sangat Puas)	30
2	Jumlah Review dengan <i>rating</i> pelayanan berbintang 4 (Puas)	7
3	Jumlah Review dengan <i>rating</i> pelayanan berbintang 3 (Cukup Puas)	0
4	Jumlah Review dengan <i>rating</i> pelayanan berbintang 2 (Tidak Puas)	0
5	Jumlah Review dengan <i>rating</i> pelayanan berbintang 1 (Sangat Tidak Puas)	1
Jumlah Pengunjung		38

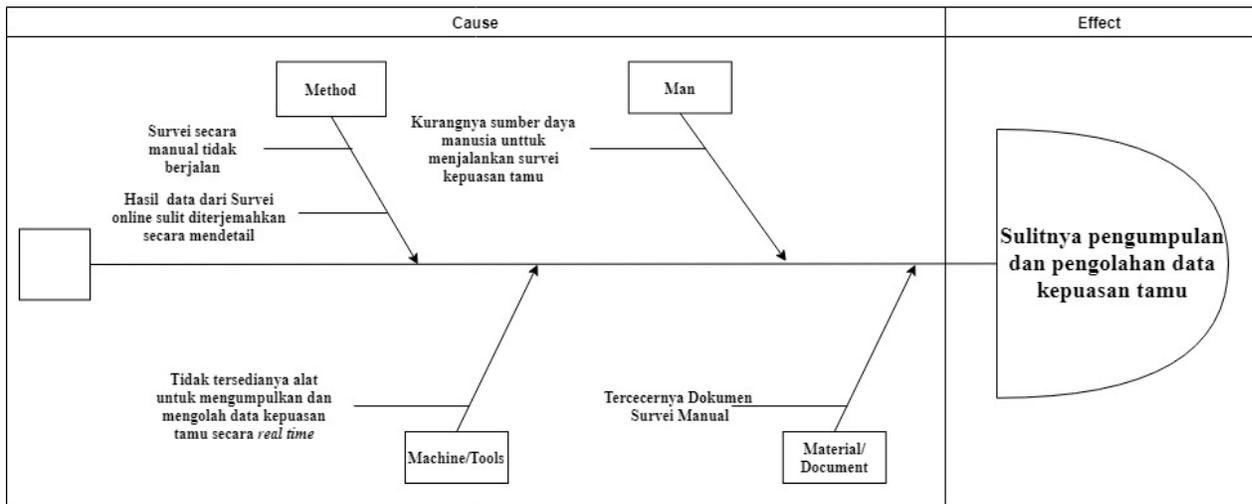
Pada Tabel I.1 secara umum sudah menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh J-Ruby sudah memenuhi harapan, yang menjadi permasalahan adalah dari data tersebut pengelola J-Ruby sulit menelusuri secara mendalam data yang didapatkan dari tamu mengenai kualitas pelayanan pada aspek tertentu seperti: fasilitas apa yang membutuhkan peningkatan dan hal – hal apa yang sudah memuaskan dan lain sebagainya, sehingga perbaikan dan peningkatan pelayanan masih belum dapat dikelola secara maksimal oleh J-Ruby. Dilihat dari data Jumlah Tamu J-Ruby seperti pada Gambar I.1:



Gambar I. 1 Jumlah Kamar *Terbooking* di J-Ruby

Dari Gambar I.1 menunjukkan jumlah tamu yang melakukan pemesanan *online* dan pemesanan langsung dalam periode satu tahun. Salah satu hal yang menjadi pertimbangan, yaitu adanya

beberapa situs pemesanan *online* dan pemesanan langsung yang menambah kesulitan dalam pengumpulan data kepuasan pelanggan dan adanya potensi *raw data* yang hilang dikarenakan tamu yang melakukan pemesanan secara langsung, tidak dapat memberikan suatu respon yang menyajikan kepuasan yang didapat dari pelayanan J-Ruby dikarenakan survei yang bersifat manual yang ditiadakan. Gambar I. 2 menjelaskan permasalahan yang dialami oleh J-Ruby *Guesthouse*:



Gambar I. 2 Cause and Effect Diagram dalam Sulitnya Pengumpulan dan Pengolahan Data Survei Kepuasan Tamu

Pada *Cause and Effect Diagram* menunjukkan sebab akibat yang terjadi pada permasalahan dengan sulitnya pengumpulan dan pengolahan data survei kepuasan tamu adalah *Method* atau Proses, *Man* atau Sumber Daya Manusia, *Material*, dan *Machine/Tools* atau Mesin/Alat. Pada sebab pertama yaitu *Method* atau proses diakibatkan oleh survei yang dilakukan secara manual sudah tidak berjalan lagi dan Hasil dari Survei secara *online* yang berbentuk *rating* hanya menampilkan penilaian yang dibidang umum dan tidak dapat menunjukkan penilaian yang lebih spesifik.

Sebab kedua yaitu *Man* atau Sumber Daya Manusia diakibatkan dengan kurangnya pegawai yang dapat menjalankan survei manual dan juga mengumpulkan data dari hasil *review* dari internet dan juga dari beberapa aplikasi pemesanan hotel. Tidak hanya dalam masalah pengumpulan data untuk pengolahan data J-Ruby tidak memiliki sumber daya manusia untuk memproses data tersebut. Sebab ketiga yaitu *Material* atau *Document* yang diakibatkan oleh hilangnya atau terecernya dokumen survei manual yang nantinya dibagikan ke tamu yang sudah *check out*.

Dikarenakan kelalaian tersebut dan frekuensi terjadinya hal tersebut tinggi, maka ditiadakanlah survei secara manual.

Sebab keempat yaitu *Machine/Tools* yang disebabkan oleh tidak adanya alat yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data survei secara *realtime* dan mengolah data tersebut sehingga dapat memudahkan J-Ruby membaca data hasil survei. Karena tercecernya dokumen survei manual, alat yang dapat menyimpan jawaban dari tamu secara langsung atau *realtime* dapat menyelesaikan permasalahan sulitnya pencacatan.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) menurut McLeod dan George (2007) adalah suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai yang memiliki kebutuhan yang serupa. Informasi yang di dapat menjelaskan suatu sistem mengenai apa yang telah terjadi di masa lampau, kejadian yang sedang terjadi dan apa yang mungkin terjadi di masa depan. Dengan menggunakan SIM J-Ruby dapat menyimpan dan mengolah secara *realtime* dan mengolah data tersebut menjadi informasi yang dapat membantu J-Ruby dalam peningkatan kualitas. Untuk membuat suatu sistem, dibutuhkan sebuah metode pengembangan sistem informasi agar sistem yang dirancang dapat sesuai dengan kebutuhan dari J-Ruby.

Metode *Waterfall* atau juga disebut dengan *classic life cycle* adalah model yang digunakan untuk merancang perangkat lunak yang diperkenalkan oleh Winston Royce pada tahun 1970. Metode ini merupakan model yang klasik yang memiliki sebuah aliran sistem yang linier, yang keluaran atau *output* dari tahap sebelumnya dijadikan sebuah masukan pada tahap berikutnya. Metode ini paling efektif digunakan untuk proyek yang bersifat umum dan terkontrol.

Untuk mempermudah J-Ruby untuk mengetahui keinginan tamu, dibutuhkan sebuah alat untuk memfokuskan pada bagian mana saja yang harus dikembangkan. *Service Quality* (SERVQUAL) suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Cara ini mulai dikembangkan oleh Parasuraman, dkk (1988) yang digunakan dalam mengukur kualitas jasa. Dengan menggunakan kuesioner ini, kita bisa mengetahui seberapa besar celah (*gap*) yang ada di antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu kualitas jasa. Kuesioner SERVQUAL dapat disesuaikan dengan industri jasa yang berbeda-beda. SERVQUAL memiliki 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, untuk mengetahui kinerja pelayanan jasa, sistem penilaian ini dan jenis kuesioner dapat dikelompokkan dan disesuaikan berdasarkan lima dimensi tersebut agar perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan

menjadi semakin berfokus pada dimensi mana yang perlu ditingkatkan maupun yang sudah baik harus dipertahankan.

Berdasarkan masalah dan metode yang ditawarkan, J-Ruby *Guesthouse* memerlukan sebuah alat maupun sistem (aplikasi manajemen sistem informasi) yang dapat mencatat atau merekam secara keseluruhan data responden yang berasal dari tamu yang memesan melewati aplikasi pemesanan *online* maupun secara langsung. Pencatatan data ini berfungsi sebagai alat pengumpul *raw data* yang dapat digunakan untuk mengubah data yang didapat secara aktual menjadi informasi yang dapat dianalisis secara paripurna yang bermanfaat bagi para *stakeholder* J-Ruby *Guesthouse* dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan sehingga dapat meningkatkan loyalitas dari tamu yang datang.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang ada, maka rumusan masalah yang dapat disimpulkan adalah bagaimana rancangan sistem informasi manajemen yang dibutuhkan J-Ruby dapat mengumpulkan, memproses, dan menyajikan hasil *data* yang terkumpul secara *real time* menjadi informasi yang bermanfaat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan J-Ruby sehingga dapat meningkatkan loyalitas tamu yang sudah berkunjung?

I.3 Tujuan

Tujuan dari pembuatan tugas akhir ini adalah membuat rancangan sistem informasi manajemen yang dibutuhkan J-Ruby yang dapat mengumpulkan, memproses, dan menyajikan hasil *data* yang terkumpul secara *realtime* menjadi informasi yang bermanfaat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan J-Ruby sehingga dapat meningkatkan loyalitas tamu yang sudah berkunjung.

I.4 Manfaat

Manfaat dari pembuatan tugas akhir ini adalah:

1. Memberikan sebuah aplikasi sistem informasi manajemen untuk pihak J-Ruby yang menganalisis secara mendalam terhadap perkembangan kualitas J-Ruby dari sisi sumber daya, fasilitas, dan kualitas pelayanan J-Ruby.

2. Sisi Pengguna layanan (tamu), dapat memiliki sarana untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan sebagai bentuk kepuasan atas pelayanan yang diberikan J-Ruby.
3. Menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya jika pembaca sedang meneliti hal yang memiliki topik yang sejenis dengan peneliti atau masih di dalam konteks yang sama.

I.5 Batasan Masalah

Dalam pembuatan tugas akhir terdapat beberapa batasan masalah yang ada sebagai berikut:

1. Perancangan ini hanya diperuntukan untuk membahas pembuatan sistem untuk meningkatkan kepuasan pelanggan mengolah dan menyajikan informasi mengenai kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan J-Ruby
2. Rancangan ini adalah sebagai *prototype* yang akan di implementasikan di jaringan J-Ruby *Guesthouse 2* cabang lainnya
3. Pada penelitian ini, metode waterfall hanya dilakukan sampai dengan tahap *Integration & Testing*

I.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan ini, penulis menggunakan sistematika penulisan yang mempunyai urutan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang penelitian, perumusan masalah dari penelitian, tujuan yang dicapai dari penelitian ini, manfaat yang bisa didapatkan dan digunakan dari penelitian ini, dan sistematika penulisan yang akan digunakan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan dasar teori yang digunakan sebagai dasar dari penelitian ini. Tujuan yang ingin dicapai dari bab ini adalah sebagai pembangun kerangka pemikiran dan landasan teori yang akan digunakan dalam pelaksanaan penelitian ini yang berasal dari literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini. Sebagai contohnya pada penelitian ini landasan teori yang digunakan adalah mengenai *Service Quality*, Sistem Informasi Manajemen, dan Metode *Waterfall*.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan apa saja langkah – langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan penelitian ini sesuai dengan tujuan dari permasalahan yang dibahas dan sebagai kerangka utama untuk mencapai tujuan dari penelitian ini. Langkah – langkah tersebut meliputi: tahap identifikasi, tahap pengumpulan data, tahap pengembangan sistem, tahap analisis dan pembahasan, tahap kesimpulan dan saran.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini menjelaskan mengenai langkah yang dilakukan dalam pengumpulan dan pengolahan data menjadi solusi yang mampu menyelesaikan permasalahan yang ada pada objek penelitian. Pada penelitian ini, bab ini menjelaskan tentang identifikasi kebutuhan dari sistem, desain dari data flow diagram, relasi entitas diagram untuk mempermudah pemahaman dari sistem informasi manajemen yang di rancang, dan desain *Mockup* dari sistem yang dirancang.

BAB V ANALISIS

Pada bab ini menjelaskan analisis terkait solusi yang diberikan oleh peneliti dalam memecahkan masalah terhadap data yang diperoleh peneliti pada saat penelitian berlangsung. Pada penelitian ini, bab V menampilkan *user interface* dari sistem yang dirancang, hasil uji *user acceptance test*, dan kesiapan sistem untuk diimplementasikan ke dalam J-Ruby *Guesthouse*.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan dan saran. Bab ini adalah kesimpulan dari penelitian yang dilakukan beserta saran penelitian dikemukakan pada bab ini untuk peneliti selanjutnya.