

DISTRIBUSI KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL INDAH KENDARI BERBASIS WEB

Rudi Salam^{*1}, Henny², Ilin Sukma³

^{1,2,3}STMIK Catur Sakti Kendari

e-mail : ^{*1} rudisalm15@gmail.com, ² henny1089@gmail.com, ³ fasliilinsukma@gmail.com

Hotel Indah Kendari saat ini menghadapi tantangan dalam pengumpulan dan analisis data kepuasan pelanggan yang masih dilakukan secara manual, sehingga proses pengambilan keputusan menjadi lambat dan kurang akurat. Dalam industri perhotelan yang kompetitif, kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan sebuah hotel. Kepuasan pelanggan yang didapatkan adalah kepuasan mengenai ciri atau keistimewaan produk atau rasa produk itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen [1]. Melalui sistem berbasis web yang dikembangkan, data kepuasan pelanggan dapat dikumpulkan, disimpan, dan didistribusikan secara otomatis dan terpusat. Sistem ini dilengkapi dengan fitur analisis dan visualisasi data yang interaktif, memungkinkan manajemen hotel untuk dengan cepat mengidentifikasi area layanan yang perlu ditingkatkan dan mengambil keputusan yang lebih tepat. Implementasi sistem ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional, aksesibilitas data, serta kualitas layanan di Hotel Indah Kendari, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini membuktikan bahwa pengembangan dan penerapan sistem berbasis web untuk distribusi kepuasan pelanggan di Hotel Indah Kendari berhasil meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data, meningkatkan kualitas layanan, dan meningkatkan responsivitas terhadap pelanggan.

Kata kunci: *Kepuasan Pelanggan, Hotel Indah Kendari, Analisis Data.*

I. PENDAHULUAN

Distribusi adalah gerakan barang, dan semua hal termasuk pengertian gerakan, dari pabrik ke pengguna, melalui saluran distribusi, mencakup kegiatan yang luas yang berhubungan dengan gerakan produk akhir yang efisien dari ujung garis produksi kepada konsumen dengan arus fisik suatu produk dari produsen ke konsumen meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan arus bahan dan produk akhir dari tempat asal ke tempat pemakai untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan mendapatkan laba [2][3].

Di era digital saat ini, persaingan di industri perhotelan semakin ketat, di mana Kepuasan pelanggan menjadi salah satu elemen penting dalam menentukan kesuksesan bisnis[4]. Hotel merupakan bentuk akomodasi yang dikelola secara bisnis, untuk menyediakan layanan akomodasi, makanan, dan minuman untuk setiap tamu. Orang-orang yang umumnya menginap di hotel termasuk mereka yang sedang bepergian untuk urusan dinas atau terlibat dalam kegiatan besar seperti acara atau musyawarah di suatu daerah tertentu [5]. Dalam permasalahan studi kasus ini bertuju pada hotel indah kendari.

Hotel Indah Kendari merupakan salah satu penginapan yang terletak di Jl.Made sabara, Korumba, Kec.Mandonga, Kota kendari. Di hotel tersebut terdapat beberapa karyawan hotel yang diantaranya sebagai resepsionis yang bertugas melayani tamu hotel saat cek in maupun cek out, juga ada roomboy untuk membersihkan sebuah kamar. Terdapat kesalahan-kesalahan petugas yang terjadi dalam melaksanakan tugas, yang mengakibatkan keluhan dari tamu. Beberapa masalah yang bisa terjadi adalah Perluasan parkir yang tidak memadai, peningkatan kualitas kebersihan kamar, kurang ramahnya karyawan dalam pelayanan tamu, serta fasilitas hotel lainnya yang kurang memadai seperti ac dan pasokan air. Salah-satu solusi untuk mengatasi masalah yang sering muncul dalam Hotel Indah Kendari dengan memanfaatkan teknologi informasi, Sehingga segala bentuk permasalahan yang timbul yaitu ketidakpuasan pelanggan dapat diketahui dengan cepat oleh pengelola hotel untuk segera dilakukan perbaikan.

Kemajuan teknologi informasi memberikan solusi berupa sistem berbasis web yang dapat mengatasi berbagai keterbatasan tersebut. Sistem ini memungkinkan pengumpulan, penyimpanan, dan distribusi data kepuasan pelanggan secara otomatis dan terpusat, serta dilengkapi dengan fitur analisis dan visualisasi data yang interaktif[6]. Dengan demikian, manajemen hotel dapat dengan lebih cepat dan tepat mengidentifikasi area layanan yang perlu ditingkatkan serta merespons kebutuhan pelanggan. Tamu yang puas dengan fasilitas dan pelayanan cenderung memberikan penilaian positif atau negatif pada hotel dan kemungkinan besar akan kembali menggunakan jasa hotel ketika kebutuhan yang sama muncul. Oleh karena itu, kepuasan menjadi faktor kunci dalam retensi tamu, yang pada akhirnya berkontribusi signifikan pada promosi hotel. Hal ini berkontribusi pada daya tarik dan keberlanjutan hotel di

pasar, membantu hotel memperoleh laba dan potensial untuk pertumbuhan lebih lanjut. Karena itu, penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem berbasis web untuk mendistribusikan data kepuasan pelanggan di Hotel Indah Kendari. Diharapkan dengan adanya sistem ini, efisiensi operasional, aksesibilitas data, dan kualitas layanan hotel dapat ditingkatkan, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada kepuasan dan loyalitas pelanggan.

II. METODE PENELITIAN

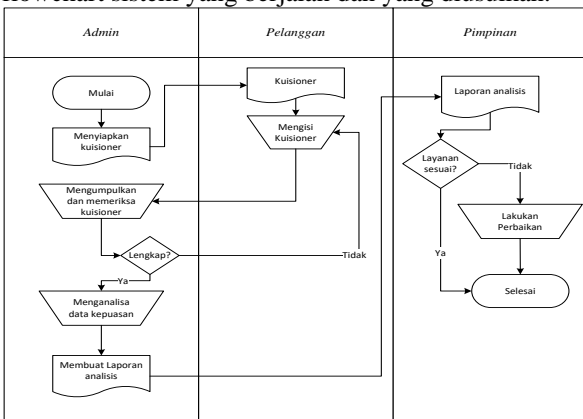
Pada penelitian ini menggunakan metode *Waterfall* dalam menyelesaikan masalah. Yang terdiri dari Analisis kebutuhan perangkat lunak, desain, pengkodean dan testing.

A. Analisis kebutuhan perangkat lunak

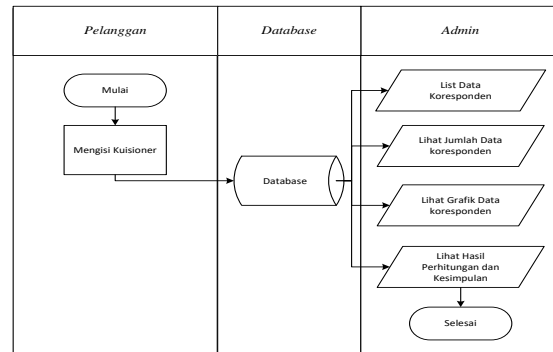
Adapun analisis kebutuhan perangkat lunak yang dilakukan terdiri dari analisis masalah yang dilakukan sebelum merancang program sistem ini merupakan komponen dari sistem informasi berbasis komputer (termasuk yang berbasis pengetahuan) digunakan untuk mengklasifikasikan kepuasan pelanggan, khususnya dalam pelayanan hotel. Dalam mengumpulkan data menggunakan dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan Hotel Indah Kendari. Kuesioner ini dirancang untuk mengumpulkan informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan hotel, serta melakukan wawancara dengan mengajukan pertanyaan kepada pemilik Hotel Indah Kendari untuk memperoleh keterangan dan informasi tentang layanan hotel serta pandangan mereka mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

B. Desain

Desain sistem akan mencakup beberapa aspek utama yang merancang bagaimana sistem akan dibangun sebelum diimplementasikan. Sebelum mendesain terdapat flowchart sistem yang berjalan dan yang diusulkan.



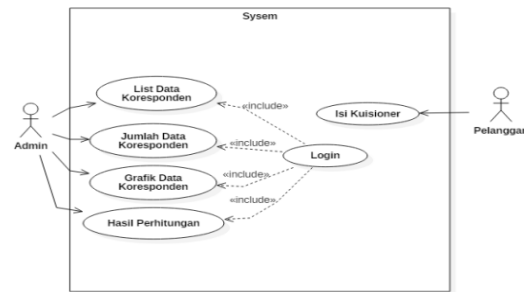
Gambar 1. Flowchart sistem yang sedang berjalan



Gambar 2. Flowchart sistem yang diusulkan

Berikut gambar *usecase diagram* dan *activity diagram* serta *Sequence Diagram* yang dihasilkan pada penelitian ini.

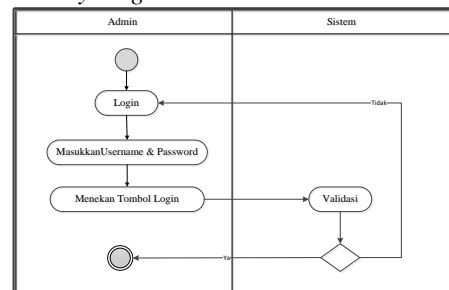
1. Use Case Diagram



Gambar 3. Use Case Diagram

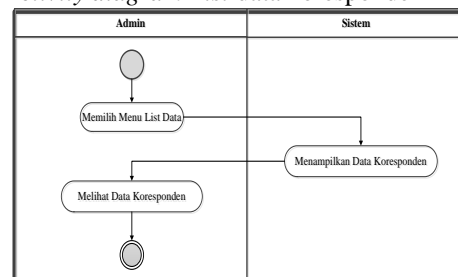
2. Activity Diagram

a) Activity diagram kelola data admin



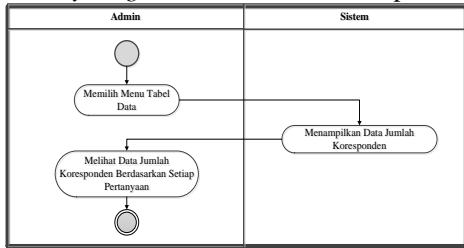
Gambar 4. Activity diagram kelola data admin

b) Activity diagram List data koresponden



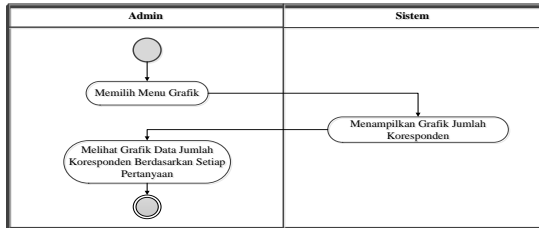
Gambar 5. Activity diagram List data koresponden

c) Activity diagram Jumlah Data Koresponden



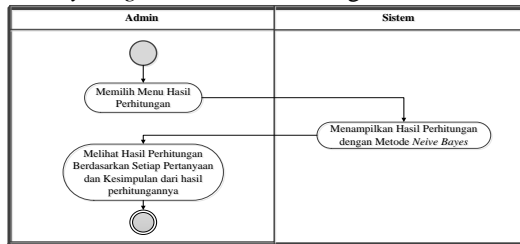
Gambar 6. Activity Diagram Jumlah data Koresponden

d) Activity diagram Grafik data koresponden



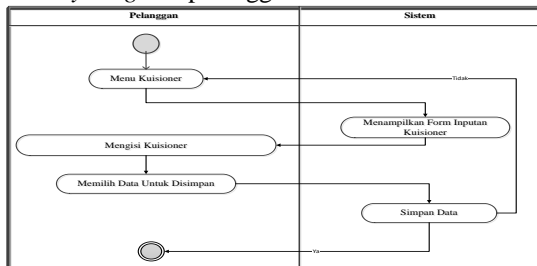
Gambar 7. Activity Diagram Grafik data koresponden

e) Activity diagram Hasil Perhitungan



Gambar 8. Activity diagram hasil perhitungan

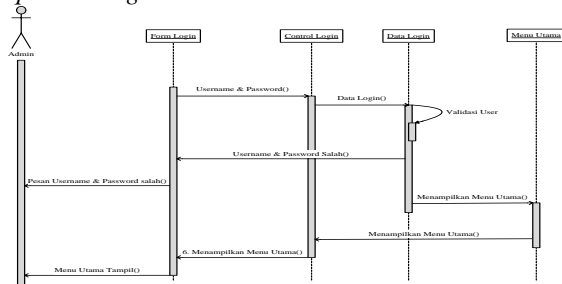
f) Activity diagram pelanggan



Gambar 9. Activity Diagram Isi kuesioner

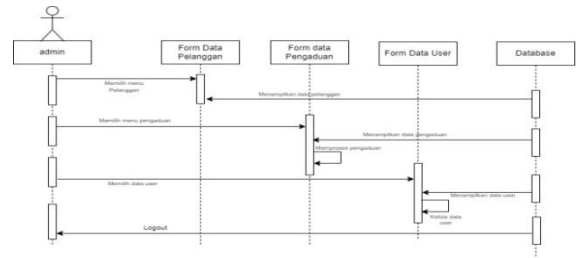
3. Sequence Diagram

a) Sequence diagram admin



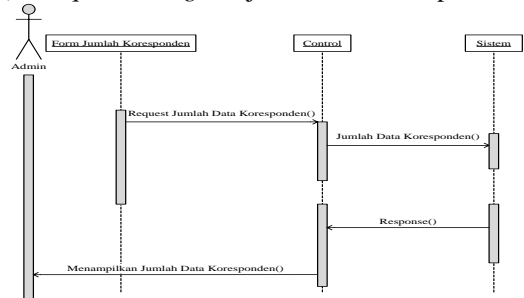
Gambar 10. Sequence diagram admin

b) Sequence diagram List data koresponden



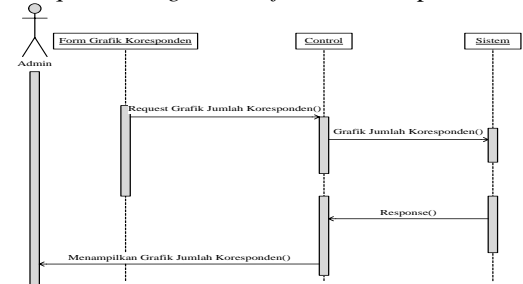
Gambar 11. Sequence diagram List data koresponden

c) Sequence diagram jumlah data koresponden



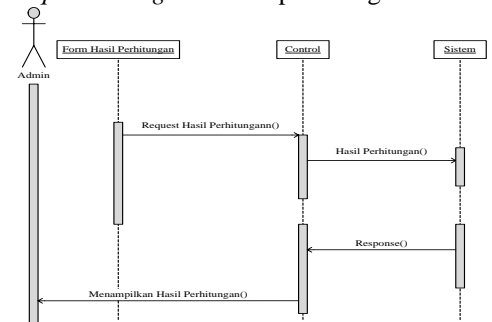
Gambar 12. Sequence diagram jumlah data koresponden

d) Sequence diagram Grafik data koresponden



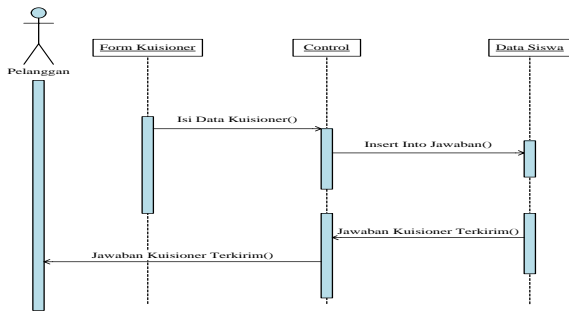
Gambar 13. Sequence diagram Grafik data Koresponden

e) Sequence diagram Hasil perhitungan



Gambar 14. Sequence diagram Hasil perhitungan

f) Sequence diagram Pelanggan



Gambar 15. Sequence diagram Pelanggan



Gambar 17. Interface form Menu utama

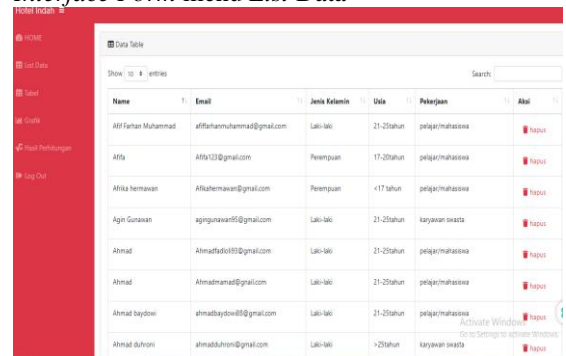
C. Pengkodean

Tahapan ini merupakan proses implementasi desain sistem ke dalam bahasa pemrograman yang telah dipilih. Pemilihan teknologi sistem ini akan dioperasikan pada PC (personal computer), laptop dan notebook yang menggunakan sistem operasi windows 7, windows 8 dan windows 10. Dibutuhkan juga perangkat lunak (software) XAMPP untuk mengaktifkan database server, Google Chrome atau Mozilla Firefox sebagai browser dan Sublime Text 3 sebagai editornya

D. Testing

Tahap ini bertujuan untuk memastikan sistem berjalan sesuai dengan spesifikasi yang telah dirancang dan tidak ada kesalahan (bug). Pada tahapan ini melakukan pengujian dengan metode BlackBox.

c) Interface Form menu List Data



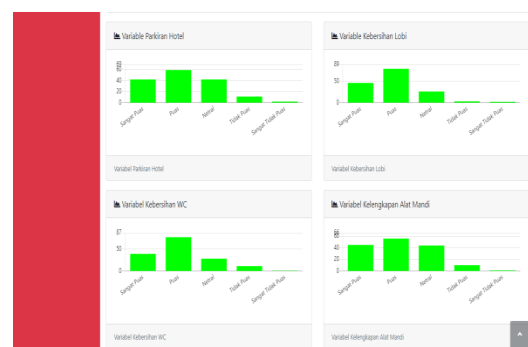
Gambar 18. Interface Form Menu List Data

d) Interface Form Data Tabel

No	Pertanyaan	Sangat Pasa	Pasa	Tidak Pasa	Sangat Tidak Pasa	Total
1	Bagaimana penilaian Anda terhadap parkir hotel?	42	59	42	11	2
2	Bagaimana penilaian Anda terhadap kebersihan lobi hotel?	46	79	26	3	2
3	Bagaimana penilaian Anda terhadap kebersihan WC hotel?	39	77	28	11	1
4	Bagaimana penilaian Anda terhadap cctv hotel?	45	56	44	10	1
5	Bagaimana penilaian Anda terhadap fasilitas tambahan jaket gigitan/ventilasi air?	42	77	33	0	4
6	Bagaimana penilaian Anda terhadap makanan hotel?	39	53	49	13	2
7	Bagaimana penilaian Anda terhadap pelayanan hotel?	43	78	27	4	4
8	Bagaimana penilaian Anda terhadap kualitas air di hotel?	46	76	30	4	0
9	Bagaimana penilaian Anda terhadap ketepatan toket hotel (shower, air panas, air dingin, dan listrik)?	51	61	29	13	2
10	Bagaimana penilaian Anda terhadap harga hotel?	48	55	41	11	1

Gambar 19. Interface Form Data Tabel

e) Interface Form Grafik



Gambar 20. Interface Form Grafik

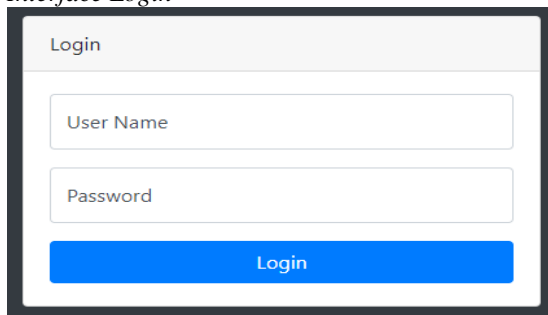
III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Implementasi

Hasil implementasi perangkat lunak mencakup program Sistem Distribusi Kepuasan Pelanggan di Hotel Indah Kendari yang berbasis web. Beberapa antarmuka perangkat lunak yang dikembangkan dalam aplikasi ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil Interface Login

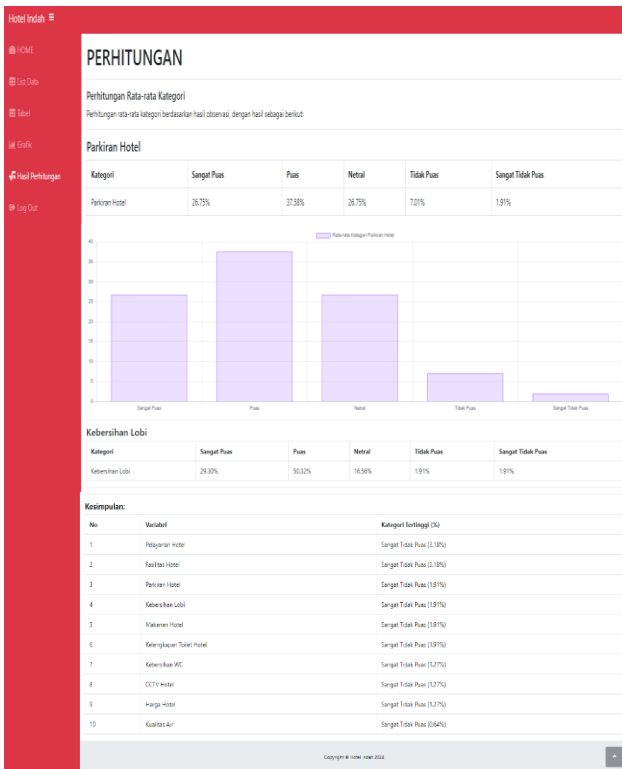
a) Interface Login



Gambar 16. Interface login

b) Interface Form Menu utama

f) Hasil Interface Perhitungan



Gambar 21. Interface Hasil Perhitungan

g) Interface Form Menu Utama



Gambar 22. Form menu Utama

h) Interface Form Kuesioner

Silahkan Isi Biodata Anda

Nama lengkap: Usia:

Email: Pekerjaan:

Jenis Kelamin:

[Lanjutkan ke Kuesioner](#)

Terima kasih telah memilih Hotel Indah Kendari. Mohon berikan penilaian Anda terhadap aspek-aspek berikut:

1. Bagaimana penilaian Anda terhadap parkir hotel?

Sangat Puas Puas Netral Tidak Puas Sangat Tidak Puas
2. Bagaimana penilaian Anda terhadap kebersihan lobi hotel?

Sangat Puas Puas Netral Tidak Puas Sangat Tidak Puas
3. Bagaimana penilaian Anda terhadap kebersihan WC hotel?

Sangat Puas Puas Netral Tidak Puas Sangat Tidak Puas
4. Bagaimana penilaian Anda terhadap CCTV hotel?

Sangat Puas Puas Netral Tidak Puas Sangat Tidak Puas
5. Bagaimana penilaian Anda terhadap fasilitas tambahan (sikat gigi, odol, handuk dll)?

Sangat Puas Puas Netral Tidak Puas Sangat Tidak Puas
6. Bagaimana penilaian Anda terhadap makanan hotel?

Sangat Puas Puas Netral Tidak Puas Sangat Tidak Puas

7. Bagaimana penilaian Anda terhadap pelayanan hotel?

Sangat Puas Puas Netral Tidak Puas Sangat Tidak Puas
8. Bagaimana penilaian Anda terhadap kualitas air di hotel?

Sangat Puas Puas Netral Tidak Puas Sangat Tidak Puas
9. Bagaimana penilaian Anda terhadap kelengkapan toilet hotel (shower, air panas, wc duduk, dan exhaust)?

Sangat Puas Puas Netral Tidak Puas Sangat Tidak Puas
10. Bagaimana penilaian Anda terhadap harga hotel?

Sangat Puas Puas Netral Tidak Puas Sangat Tidak Puas

[Submit Kuesioner](#)

Gambar 23. Form Kuesioner

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Penelitian ini membuktikan bahwa pengembangan dan penerapan sistem berbasis web untuk distribusi kepuasan pelanggan di Hotel Indah Kendari berhasil meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data, meningkatkan kualitas layanan, dan meningkatkan responsivitas terhadap pelanggan.
2. Sistem dapat memberikan informasi tentang berbagai aspek pelayanan hotel terkait apa saja yang perlu di perbaiki untuk meningkatkan kepuasan tamu secara keseluruhan.
3. Berdasarkan pengujian menggunakan metode *Black Box*, hasil pengujian fungsionalitas menunjukkan bahwa sistem yang dibangun dapat berjalan dengan baik.

B. Saran

1. Mengembangkan sistem yang efektif untuk mengumpulkan dan menganalisis umpan balik dari tamu.
2. Menindaklanjuti setiap keluhan atau saran dari tamu dengan tindakan perbaikan yang konkret.
3. Melakukan survei kepuasan tamu secara berkala untuk memantau perkembangan dan melakukan perbaikan secara terus-menerus.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. A. Zain, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen," *Al-Maqashid J. Econ. Islam. Bus.*, vol. 2, no. 2, pp. 47–54, 2022.
- [2] A. B. Salman, A. Jamaluddin, and A. Bakti, "Pengaruh Distribusi Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Danau Tempe Kabupaten Wajo," *Precise J. Econ.*, vol. 1, no. 2, pp. 32–51, 2022.
- [3] V. Tanjaya and W. Wijaya, "Pengaruh saluran distribusi dan personal selling terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Bilah Baja Makmur Abadi," *J. Manaj.*, vol. 5, no. 2, pp. 145–152, 2019.
- [4] A. Felix, S. Felina, and C. Claudia Natalie, "Memahami Kepuasan Pelanggan: Mengeksplorasi Customer Experience dengan Pendekatan Observasi Online," *Econ. Digit. Bus. Rev.*, vol. 5, no. 1, pp. 87–99, 2024.
- [5] Solihin, I. A. K. W. Damayanti, and M. Suardani, "Pengaruh Hotel dan Restoran," *Pengantar Hotel dan Restoran*, pp. 1–109, 2021.
- [6] E. Widiyanto, "Pemanfaatan Media Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi," *J. Educ. Teach.*, vol. 2, no. 2, p. 213, 2021, doi: 10.24014/jete.v2i2.11707.