



Sistem Informasi *Customer Relationship Management* Pada Hotel Grand Malaka Ethical Palembang Berbasis *Web*

Mutia Rizky Pratiwi¹, Fithri Selva Jumeilah, Fathiyah Nopriani³

¹Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah, Palembang, Indonesia

^{2,3}Siste Informasi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah, Palembang, Indonesia

Email: ¹mutiarizkypratiwi@gmail.com, ²fithriselvajumeilah@radenfatah.ac.id,

³fathiyahnopriani_uin@radenfatah.ac.id

Abstract

Grand Malaka Ethical is a sharia hotel located in Palembang City with a three-star classification, located on Jalan Malaka II No.5. With the rapid development of technology today, many hotel booking applications that provide star-rated hotels with cheap and good prices make Hotel Grand Malaka must compete with other hotels in order not to be left behind. Grand Malaka Ethical Hotel still uses minimal applications and recently hotel visitors continue to decline. This study aims to create a web-based Customer Relationship Management Information System using the Prototype system development method. This research has produced a Web-based Customer Relationship Management Information System at the Grand Malaka Ethical Palembang Hotel that has been tested and will be implemented by the hotel in 2021.

Keywords: Sistem Informasi, *Customer Relationship Management*, *Prototype*.

1. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi meningkat dengan pesat. Dengan berkembangnya teknologi maka teknologi yang tekomputerisasi sangat dibutuhkan di berbagai bidang/sector industri bahkan dibidang pariwisata khususnya pada usaha perhotelan. Hotel merupakan perusahaan akomodasi yang menyediakan penginapan, jasa layanan, makanan dan minuman yang dikelola secara komersial. Salah satu faktor yang menentukan kualitas dan tingkat keberhasilan perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan dan menciptakan hubungan yang baik kepada pelanggan [1].

Grand Malaka Ethical merupakan salah satu hotel berbintang tiga di Kota Palembang, hotel ini memiliki fasilitas yang cukup lengkap seperti kolam renang,



ballroom dan disertai taman untuk membuat para tamu nyaman. Selain itu hotel ini merupakan hotel syariah yang menjadikannya sebagai daya tarik para tamu untuk menginap. Akan tetapi, hotel Grand Malaka Ethical masih minim menggunakan aplikasi, data transaksi pemesanan pun tidak tersimpan dengan baik hingga menyebabkan data transaksi dibawah tahun 2017 tidak tersedia lagi, selain itu pemesanan kamar dan *ballroom* hotel masih dipesan dengan datang langsung kehotel.

Dengan berkembangnya teknologi hotel Grand Malaka harus bersaing dengan hotel lain agar tidak tertinggal. Apalagi sekarang sudah banyak tersedia hotel-hotel berbintang dengan harga murah dan bagus yang dipasarkan melalui aplikasi penyedia hotel. Dalam menghadapi persaingan di bidang perhotelan yang semakin melonjak pesat, terutama pada Kota yang potensi wisatanya cukup tinggi, menuntut pihak manajemen hotel untuk selalu memperbaiki pelayanan dan menawarkan fasilitas terbaik dengan tujuan agar menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama agar tetap menjadi pelanggan setia (*Customer Loyalty*) [2]. Grand Malaka Ethical berdiri pada tahun 2007 dengan letak lokasi yang sangat strategis, sehingga sudah memiliki jumlah pengunjung yang cukup banyak. Tetapi belakangan ini pengunjung hotel terus menurun. Penurunan pengunjung hotel ini disebabkan oleh kurangnya pihak hotel dalam menjalin hubungan dengan pelanggan seperti kurangnya media untuk memberikan informasi dan promo pada hotel, lalu tidak tersedianya media untuk *customer* dalam menyampaikan keluhan dan masukkan untuk pihak hotel sehingga menyebabkan pihak hotel kurang memahami keinginan *customer*.

Cara untuk menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggan dan meningkatkan rasa kepuasan, sehingga pelanggan mau menggunakan jasa yang diberikan secara berulang dan bahkan mampu meningkatkan jumlah pelanggan yaitu dengan menerapkan *Customer Relationship Management (CRM)* dengan menggunakan teknologi informasi dengan tujuan mempercepat penyampaian informasi antara pelanggan dengan perusahaan [3]. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis mengambil judul "Sistem Informasi *Customer Relationship Management* Pada Hotel Grand Malaka Ethical Palembang Berbasis *Web*." yang dapat memudahkan *customer* dalam melakukan pemesanan kamar

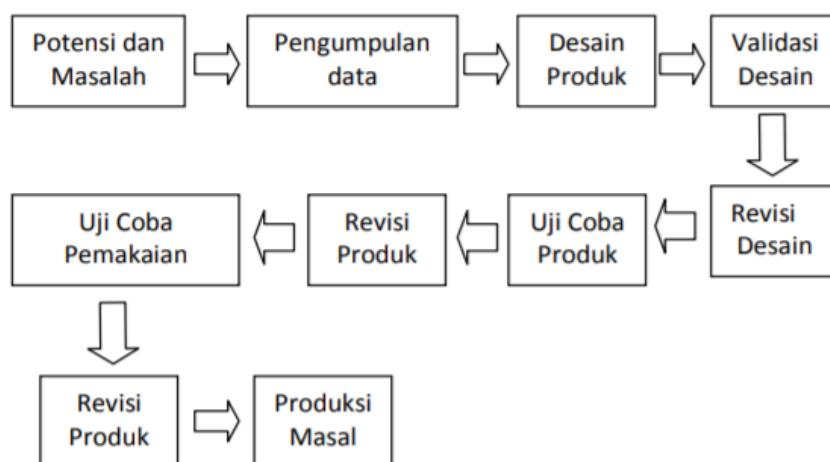
dan *ballroom*, serta mempermudah pihak hotel untuk memberikan informasi terkait hotel dengan cepat dan detail kepada *customer*.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang dipakai dalam penelitian ini yaitu metode penelitian dan metode pengembangan sistem. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah *Research and Development (R&D)* dan untuk metode pengembangan sistem yang digunakan adalah metode *prototype*.

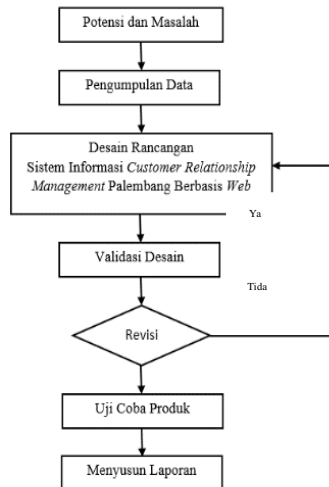
2.1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dipakai yaitu *Research and Development (R&D)*. Metode penelitian *Research and Development (R&D)* adalah metode penelitian yang dipakai untuk menghasilkan sebuah produk tertentu dan diuji keefektifannya. Untuk menghasilkan sebuah produk yang baik maka digunakan penelitian yang bersifat analisis kebutuhan dan akan diuji keefektifan produk tersebut supaya dapat berfungsi di masyarakat luas, maka diperlukan penelitian untuk menguji keefektifan produk tersebut [4]. Dari 10 langkah yang dikembangkan oleh Sugiyono. Adapun Langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian dan pengembangan menurut Sugiyono dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1 Langkah Penelitian *Research and Development*

berikut adalah diagram alur penelitian yang digunakan pada penelitian ini:



Gambar 2 Tahapan Penelitian

Berdasarkan gambar diatas, tahapan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Potensi dan Masalah
Pada tahap ini peneliti mengidentifikasi potensi dan masalah yang terjadi pada Hotel Grand Malaka Ethical. Identifikasi masalah ini dilakukan agar peneliti mengetahui apa saja masalah atau kendala yang terjadi pada objek penelitian sehingga peneliti dapat melakukan perencanaan untuk memecahkan masalah tersebut.
2. Pengumpulan Data
Tahapan selanjutnya setelah identifikasi masalah adalah pengumpulan data. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara obsevasi, wawancara dan studi pustaka. Observasi dilakukan dengan cara datang dan mengamati secara langsung alur kerja yang ada pada Hotel Grand Malaka Ethical. Lalu melakukan wawancara dengan mewawancarai secara langsung pihak *Accounting* hotel dan beberapa *Customer* atau pengunjung Hotel Grand Malaka Ethical. Sedangkan studi pustaka dilakukan dengan mengumpulkan data-data yang berhubungan dengan penelitian melalui buku dan literature ilmiah.
3. Desain Rancangan
Tahap selanjutnya setelah melakukan pengumpulan data adalah membuat rancangan sistem. Pembuatan rancangan sistem dilakukan dengan

membuat perancangan *UML*, antarmuka (*interface*), *ERD* dan struktur tabel *database*.

4. Validasi Desain

Tahap selanjutnya yaitu validasi desain dimana pihak *accounting* hotel menilai apakah rancangan yang telah dibuat telah memenuhi keinginan dan kebutuhan pihak hotel.

5. Perbaiki Desain

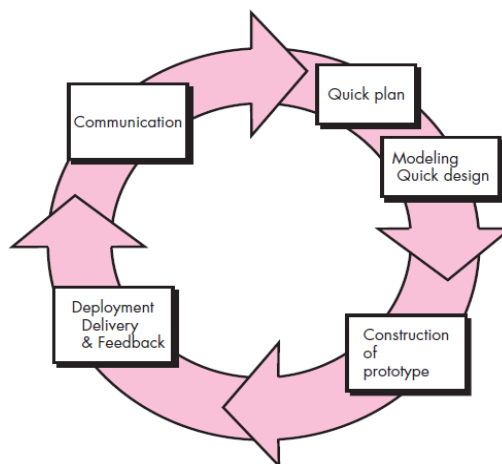
Setelah desain berupa rancangan *UML*, antarmuka (*interface*), *ERD*, dan struktur *database* dievaluasi oleh *accounting* hotel maka menghasilkan berbagai masukan dari rancangan tersebut. Dari hasil inilah kemudian akan dilakukan beberapa perubahan yang menjadikan sistem ini sesuai keinginan dan kebutuhan hotel. Jika tidak terdapat revisi maka peneliti melanjutkan untuk menerjemahkan perancangan ke dalam bahasa pemrograman. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah *PHP* yang menggunakan *Framework CodeIgniter*. Selanjutnya peneliti melanjutkan ke langkah penelitian selanjutnya.

6. Uji Coba Produk

Setelah desain diperbaiki dan sistem telah dibuat maka selanjutnya akan dilakukan uji coba produk yang akan dilakukan oleh pihak hotel.

2.2. Metode Pengembangan

Pengembangan Sistem disini menggunakan beberapa *tools* untuk membantu analisa sistem dari Metode *Prototype*, berdasarkan terdapat lima proses yaitu seperti gambar di bawah ini. Model *prototype* dapat dilihat pada Gambar 3.3:



Gambar 3 Model *Prototype* [5]

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Communication (Komunikasi)

Komunikasi adalah tahap awal dari metode *prototype* yang mana bertujuan agar mendapatkan gambaran dari sebuah sistem yang akan dibangun. Untuk mendapatkan data penulis menggunakan metode wawancara dan observasi.

2) *Quick Plan* (Perencanaan Secara Cepat)

a. Analisis Kebutuhan Fungsional

Kebutuhan fungsional mendeskripsikan tentang layanan, fitur atau fungsi yang disediakan oleh sistem untuk pengguna.

1. Sistem ini akan memberikan akses untuk setiap pengguna. Masing-masing pengguna bisa melakukan *login* disetiap kegiatan sesuai tugas masing-masing. Seperti *e-mail* dan *password*. Hak akses ini diberikan kepada bagian *customer*, *front office*, *accounting* dan *manager*.
2. Pada sistem ini *customer* bisa registrasi, memesan kamar dan *ballroom*, melihat dan melakukan *mission*, melakukan chat, menginput dan mengedit *profile* dan dapat melihat *point* serta mendapat *reward*.
3. Pada sistem ini *front office* bisa menginput, mengedit, menghapus dan lihat kelola data master, hak akses, membalas *chat*, melakukan pemesanan, melihat pemesanan, konfirmasi pembayaran, menginput dan mengedit *profile*.
4. Pada sistem ini *accounting* bisa menginput, mengedit, menghapus dan lihat data promosi atau informasi, diskon, *reward*, dan *mission* serta laporan pemesanan kamar, *ballroom*, dan data *reward*.
5. Pada sistem ini *manager* bisa melihat grafik *presentase* pemesanan kamar dan *ballroom*, grafik pelanggan yang sering menginap, mencetak laporan pemesanan kamar, *ballroom* dan data *reward*.

b. Analisis Kebutuhan Non-Fungsional

Analisis kebutuhan non-fungsional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Perangkat keras (*Hardware*) yang digunakan dalam penelitian yaitu sebagai berikut:
 - 1) *PC (Personal Computer)*, dengan spesifikasi *Processor Intel(R) Core(TM) i3-3110M CPU @ 2.40GHz 2.40 GHz*.
 - 2) *RAM 4 GB*.
 - 3) Penyimpanan *Hardisk 500 GB*.
 - 4) *Hardisk 1 TB*
- b. Perangkat lunak (*Software*) yang digunakan dalam penelitian yaitu sebagai berikut:

- 1) Sistem operasi yaitu *Windows 10 ultimate* 64-bit.
- 2) *Sublime Text 3* sebagai *text editor*.
- 3) *Codeigniter* sebagai *framework*.
- 4) *Xampp Control Panel* v5.6.3 sebagai server yang mengintegrasikan *database*.
- 5) *ArgoUML* untuk membuat pemodelan.
- 6) *Balsamiq Mockups 3* untuk membuat desain *interface*
- 7) *Google chrome* untuk membuka sistem.

c. Analisis Penerapan Konsep *Customer Relationship Management (CRM)*
Sistem yang akan dibangun pada Hotel Grand Malaka Ethical Palembang akan diterapkan konsep *CRM* berdasarkan 3 tahapan *CRM* yaitu:

1. *Acquire* (mendapatkan pelanggan baru)
Acquire bertujuan untuk mendapatkan pelanggan baru dengan cara memberikan kemudahan dan memberikan kesan pertama yang menarik dengan mengunjungi *website* hotel dengan memiliki fitur seperti *news* hotel yang dapat memudahkan *customer* dalam melihat promosi hotel, promosi penjualan berguna untuk menawarkan dan sebagai pemicu langsung untuk membeli suatu produk dan fitur *Frequently Asked Question (FAQ)* yang menyediakan jawaban dari pertanyaan seputar hotel yang mungkin dibutuhkan oleh *customer* sehingga memudahkan *customer* dalam menggunakan sistem.
2. *Enhance* (menjalin hubungan yang baik)
Enhance bertujuan agar menciptakan hubungan yang baik dengan *customer* dengan cara mendengarkan keluhan dan saran pelanggan dengan fitur kritik dan saran yang bisa diisi *customer* agar pihak hotel dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas hotel. Lalu terdapat fitur *point* dan *reward*, dimana dari *point* yang didapatkan bisa ditukarkan dengan *reward* yang tersedia, *point* dan *reward* berguna untuk membuat *customer* yang telah melakukan pemesanan merasa senang sehingga terciptanya rasa kepuasan dan terdapat fitur *chat* agar *customer* dengan mudah berdialog dengan pihak hotel untuk bertanya secara langsung sesuatu yang membuat mereka bingung agar cepat terjawab.
3. *Retain* (mempertahankan pelanggan),

Retain bertujuan agar menciptakan kesetiaan atau *loyalitas* pelanggan sehingga menciptakan hubungan yang saling menguntungkan dengan adanya fitur *mission* yang berguna untuk menarik pelanggan untuk melakukan pemesanan

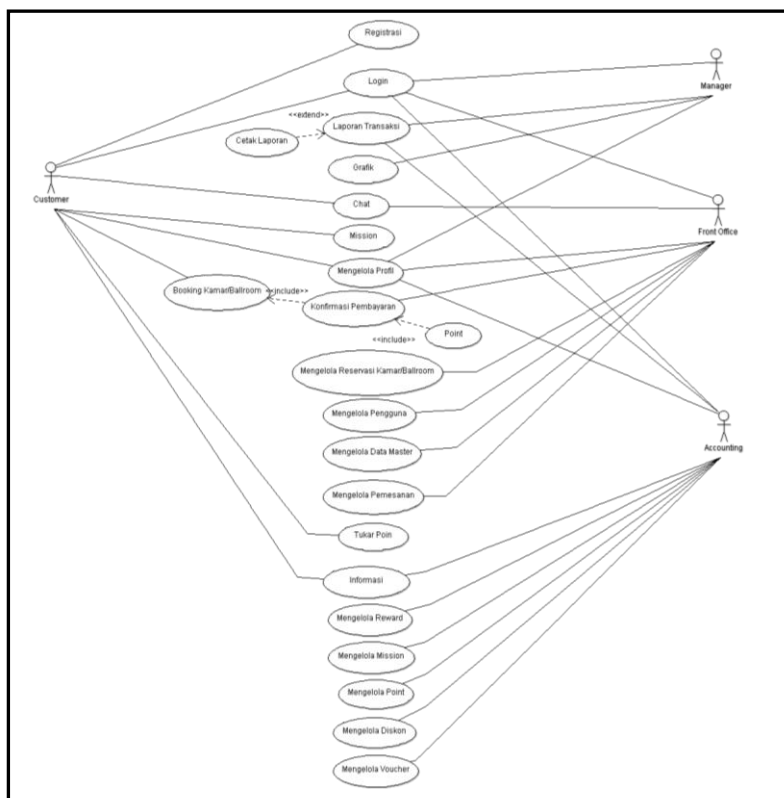
secara berulang agar dapat menyelesaikan *mission* yang tersedia dan mengklaim hadiah yang didapatkan dari menyelesaikan *mission* tersebut. Lalu dengan terdaptarnya *customer* maka *customer* sudah dianggap menjadi member hotel yang akan mendapatkan *e-mail* apabila hotel sedang memberikan promo ataupun diskon.

3) Modeling (Perancangan)

Pada tahapan ini dilakukan analisis dan pemodelan pada sistem yang akan di bangun.

A. Use Case Diagram

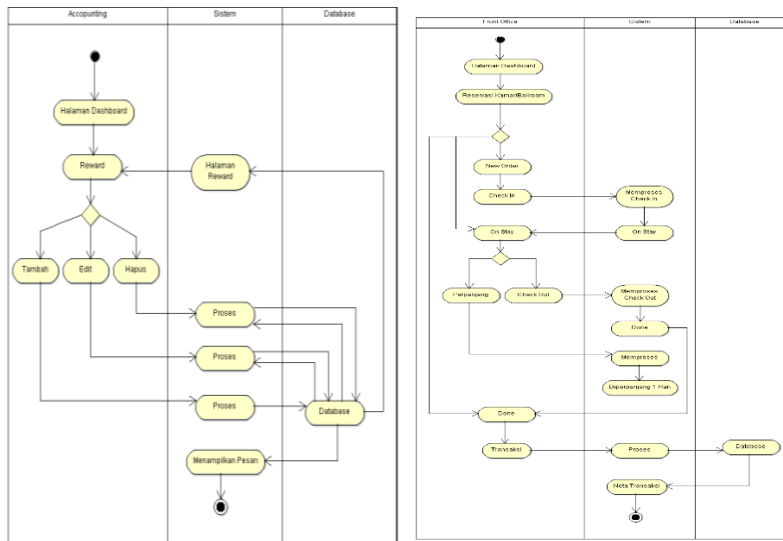
Use case pada sistem ini terdapat 4 aktor yaitu *customer*, *front office*, *accounting*, dan *manager* yang mana pada setiap actor terdapat interaksinya masing-masing.



Gambar 4. Use Case Diagram

B. Activity Diagram

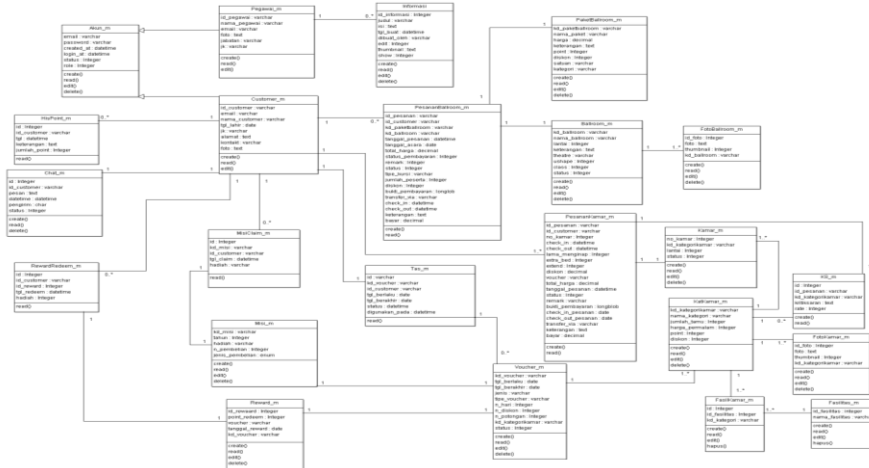
Activity diagram digunakan untuk menggambarkan fungsi-fungsi dari sistem yang akan di bangun. Pada tahapan ini digambarkan dengan menggunakan activity diagram yang dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 5 Activity Diagram

C. Class Diagram

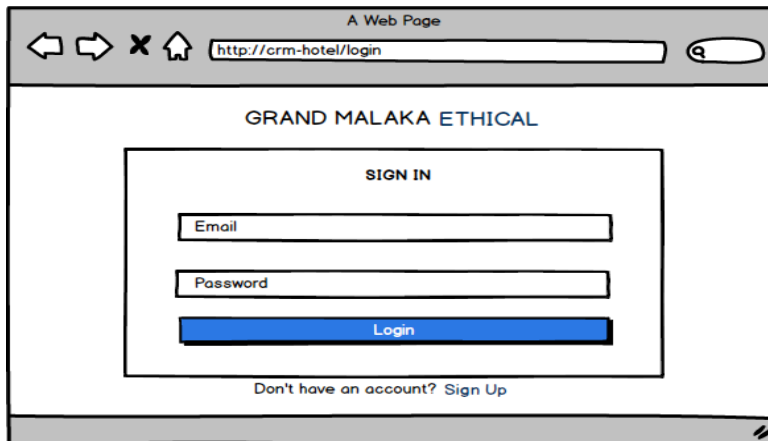
Class diagram digunakan untuk menggambarkan kelas kelas yang ada pada sistem yang akan di bangun. Pada tahapan ini digambarkan dengan menggunakan Class diagram yang dapat dilihat pada gambar berikut:



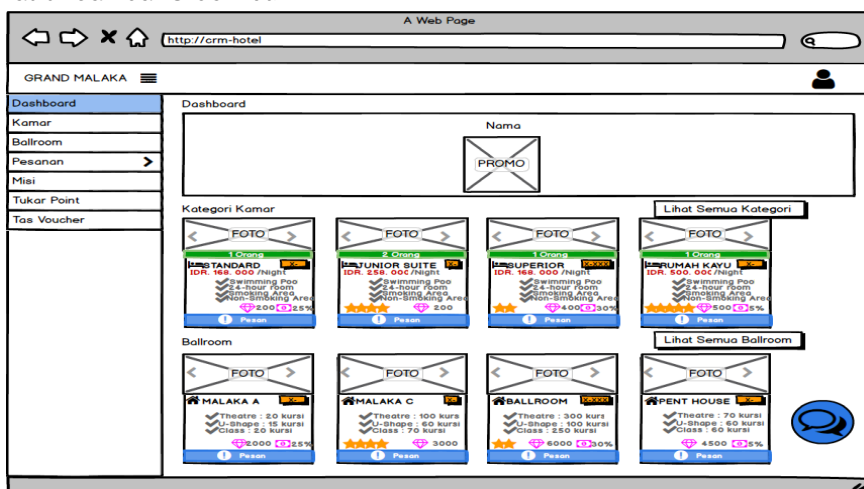
Gambar 6. Class Diagram

D. Perancangan Antarmuka (*interface*)1. Rancangan Halaman *Login*

Pada rancangan halaman *login* menyediakan tampilan *login*. Pengguna yang menggunakan sistem ini adalah *customer*, *front office*, *accounting*, dan *manager*, yang akan diberi wewenang sesuai hak akses masing-masing. Rancangan *login* bisa dilihat di Gambar 7 berikut:

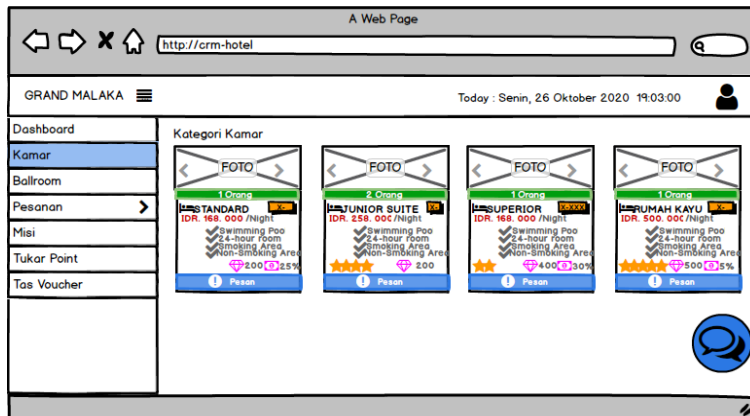
Gambar 7 Rancangan Halaman *Login*2. Rancangan Halaman *Dashboard Customer*

Pada rancangan halaman *dashboard customer* menyediakan tampilan promo, kategori kamar dan *ballroom*, Rancangan *Dashboard Customer* bisa dilihat di Gambar 8 berikut:

Gambar 8 Rancangan Halaman *Dashboard Customer*

3. Rancangan Halaman Kamar

Pada rancangan halaman kamar menyediakan tampilan pilihan kamar yang tersedia. Rancangan Kamar bisa dilihat di Gambar 9 berikut:



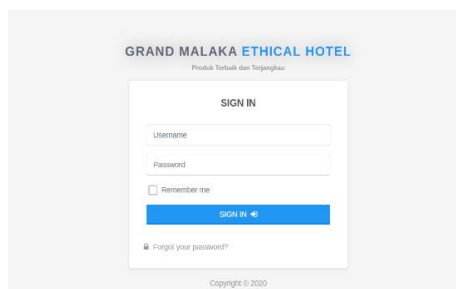
Gambar 9 Rancangan Halaman Kamar

4) Construction (Kontruksi)

Setelah melakukan analisis masalah dan perancangan, maka selanjutnya dilakukan tahapan kontruksi. Proses ini dilakukan dengan melakukan pengkodean atau pembangunan sistem menggunakan bahasa pemrograman tertentu yang dibuat sesuai dengan rancangan yang telah dibuat sebelumnya.

1. Halaman Login

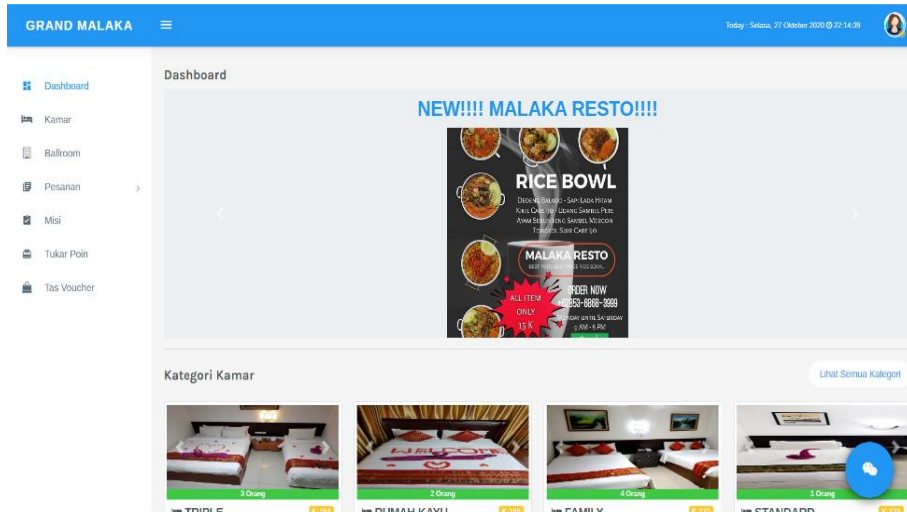
Login merupakan halaman untuk *customer*, *front office*, *accounting*, dan *manager* untuk masuk ke dalam sistem dan mengakses fitur-fitur yang ada di sistem, yang telah diberi wewenang sesuai hak akses masing-masing. Berikut tampilan-tampilan sistem yang telah dibangun. Halaman *login* bisa dilihat di Gambar 10 berikut:



Gambar 10 Halaman Login

2. Implementasi Halaman *Dashboard Customer*

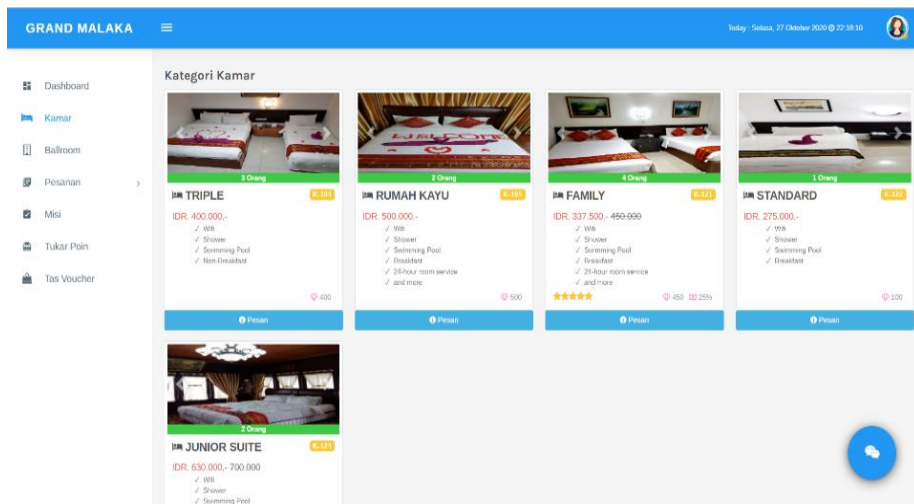
Implementasi Halaman *dashboard customer* bisa dilihat di Gambar 11 berikut:



Gambar 11 Implementasi Halaman *Dashboard Customer*

3. Implementasi Halaman Kamar

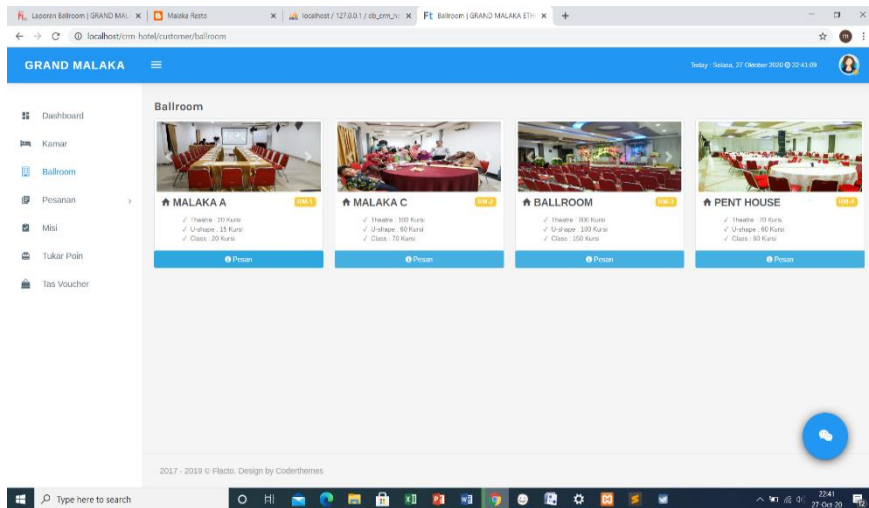
Implementasi halaman kamar tersedia tampilan pilihan kamar. Implementasi halaman kamar bisa dilihat di Gambar 12 berikut:



Gambar 12 Implementasi Halaman Kamar

4. Implementasi Halaman *Ballroom*

Implementasi halaman *ballroom* bisa dilihat di Gambar 13 berikut:



Gambar 13 Implementasi Halaman Ballroom

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Sistem Informasi *Customer Relationship Management* pada Hotel Grand Malaka Ethical Palembang Berbasis *Web* yang telah dibangun menguankan metode pengembangan *prototype* dan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dengan menerapkan *framework CodeIgniter* telah melalui uji coba (*testing*) dan mulai akan diimplementasikan oleh pihak hotel pada tahun 2021. Dengan dibangunnya Sistem Informasi *Customer Relationship Management* ini, mempermudah proses pemesanan kamar dan *ballroom*, mempermudah dalam memberikan informasi yang lebih detail pada *customer* yang datang langsung ke hotel untuk menanyakan kamar atau *ballroom*, pihak hotel juga dapat mencari atau melihat laporan dan grafik transaksi pemesanan kamar dan transaksi pemesanan *ballroom*, dan dengan di bangunnya sistem ini *customer* disediakan media untuk memberikan masukan dan keluhan untuk pihak hotel sehingga pihak hotel dapat lebih memahami *customer* dan bisa terjalin hubungan yang baik antara pihak hotel dengan *customer*.

DAFTAR PUSTAKA

[1] B. Suzanto, "Umum Kota Banjar," *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar*, vol. 5,

- no. 1, pp. 26–28, 2011.
- [2] S. Milwandhari, "Perancangan E-Customer Relationship Management Pada Perusahaan Bidang Jasa Perhotelan," *Semassi*, vol. 1, no. November, pp. 1–6, 2011.
 - [3] Z. Libriani, D. Syarif, and W. Nengsih, "E-CRM Pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru," vol. Vol.I, No., no. 2, pp. 200–210, 2013.
 - [4] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabet, 2013.
 - [5] Roger S. Pressman, *Rekayasa Perangkat Lunak*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2012.