

Penulis berharap dengan adanya aplikasi dan laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya untuk memperluas wawasan di bidang teknologi informasi dan hotel.

Akhir kata, laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis bersedia menerima kritik dan saran yang ditujukan untuk penyempurnaan dari laporan ini.

Bandung, Juli 2014

(Yosefhine Fenny)

ABSTRAK

Hotel X adalah salah satu perusahaan swasta yang bergerak dibidang jasa perhotelan yang merupakan salah satu asset yang dimiliki oleh suatu daerah. Dimana Hotel X adalah sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan tamu (wisatawan atau pelancong) sebagai tempat tinggal sementara selama jauh dari istirahat, tidur, mandi, bersantai, mendapatkan makanan dan minuman, hiburan dan lain-lain. Di dalam menjalankan perusahaannya, Hotel X saat ini masih menggunakan sistem yang manual yaitu proses-proses kegiatan transaksi dan data manajemen masih dilakukan dengan cara pencatatan, ketersediaan informasi kamar hotel tidak tersampaikan dengan baik kepada pelanggan dan pengunjung masih sulit mendapatkan informasi mengenai hotel. Berdasarkan alasan itulah perlu dirancang suatu aplikasi dengan penerapan *Customer Relationship Management (CRM)* yang dapat mempermudah kinerja dan pihak manajemen hotel, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan efisien pada pengunjung, dan pengunjung dapat melakukannya kapan saja dan dimana saja. Tujuan dari pembahasan ini adalah untuk membuat suatu sistem informasi berbasis e-commerce yang dirancang untuk kemudahan pengguna dimana dalam suatu website menyediakan informasi dan reservasi kamar hotel secara online. Selain itu juga dapat mengelola data transaksi, data manajemen dan memiliki fitur penunjang yaitu sms dan email. Sistem Informasi ini berbasis PHP dengan editor Notepad++ dan basis data menggunakan MySQL. Data-data didapatkan dari hasil studi pustaka.

Kata kunci : Reservasi, CRM, e-commerce.

ABSTRACT

The X Hotel is one of private companies that engaged in the field of hospitality services which is one of the assets owned by a local region. This X Hotel becomes as a means to supplying the needs of guests (tourist or traveler) so can be the temporary shelter as long as they are far from their countries. Generally, the needs of all the hotel guests are take a rest, sleeping, relaxing, find more foods and beverages, getting a recreation, and so on. This X Hotel still using the manual systems such as the transactional processing and the data management which is done by record-keeping, the available of hotel rooms does not conveyed properly to the customers and difficult to get some informations about The X Hotel. Based on this situation, it is necessary to design an application with using Customer Relationship Management (CRM) that can improve the work performance of the hotel management so as it can provide services more quickly and efficiently for all guests, and they can using this anywhere and anytime. The aim of this paper is to create an information system based on e-commerce, which visitors can make online reservations on the website. Moreover, this application can also organize the transactions, data management, and supporting features such as Short Message Service (SMS) and email. This information based on PHP with editor named Notepad++ and database using MySQL. The data be obtained from the literatures.

Keyword: Reservation, CRM, e-commerce.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iii
Prakata	iv
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Pembahasan.....	2
1.4 Ruang Lingkup Kajian.....	3
1.5 Sumber Data	4
1.6 Sistematika Penyajian	4
BAB 2. KAJIAN TEORI	6
2.1 Hotel	6
2.2 Kamar.....	7
2.3 Website.....	7
2.4 Java Script.....	8
2.5 CRM	9
2.5.1 Tujuan <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	11
2.5.2 Manfaat <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	11
2.5.3 Dimensi <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	12
2.5.4 Target CRM.....	12
2.5.5 Klasifikasi	13
2.5.6 Strategi Pemasaran <i>Cross Selling</i>	14
2.6 PHP (<i>Hyper Text Preprocessor</i>).....	16

2.7	Basis Data	17
2.8	MySQL.....	20
2.9	<i>Flowchart</i>	21
2.10	<i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	22
2.11	<i>Data Flow Diagram (DFD)</i>	25
2.12	PSPEC	27
2.13	Kamus Data.....	28
2.14	<i>Black Box Testing</i>	31
BAB 3.	ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM.....	32
3.1	Analisis Proses Bisnis.....	32
3.1.1	Proses Bisnis <i>Check In</i>	32
3.1.2	Proses Bisnis <i>Check Out</i>	34
3.2	Analisis CRM	35
3.3	<i>Entity Relational Diagram (ERD)</i>	36
3.4	<i>Relational Database</i>	37
3.5	<i>Data Flow Diagram</i>	44
3.5.1	DFD Level 0	44
3.5.2	DFD Level 1	45
3.5.3	DFD Level 2	47
3.5.4	DFD Level 3	53
3.6	PSPEC	55
3.7	Kamus Data.....	72
3.8	Rancangan Antar Muka	79
3.8.1	Rancangan Antar Muka untuk Admin.....	79
3.8.2	Rancangan Antar Muka untuk Tamu.....	85
BAB IV	HASIL PENELITIAN	91
4.1	Hasil <i>Implementasi</i> Program	91
4.1.1	Tampilan Antar Muka <i>Website</i> untuk Admin	91
4.1.2	Tampilan Antar Muka <i>Website</i> untuk Tamu	102
BAB V	PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN	109
5.1.	Pengujian Black Box untuk Fitur Admin.....	109
5.2.	Pengujian Black Box untuk Fitur Member.....	112

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	114
6.1. Simpulan	114
6.2. Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA.....	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Entitas	23
Gambar 2.2 Entitas Lemah	23
Gambar 2.3 Atribut	23
Gambar 2.4 Relasi	24
Gambar 2.5 Kardinalitas Satu ke Satu	24
Gambar 2.6 Kardinalitas Satu ke Banyak	24
Gambar 2.7 Kardinalitas Banyak ke Satu	25
Gambar 2.8 Kardinalitas Banyak ke Banyak.....	25
Gambar 2.9 Proses.....	26
Gambar 2.10 Aliran Data ..	26
Gambar 2.11 Entitas.....	26
Gambar 2.12 <i>Data Store</i>	27
Gambar 3.1 Proses Bisnis <i>Check In</i>	33
Gambar 3.2 Proses Bisnis <i>Check Out.</i>	34
Gambar 3. 1 Proses Bisnis <i>Check In</i>	33
Gambar 3. 2 Proses Bisnis Check Out	34
Gambar 3. 3 <i>Entity Relational Diagram Sistem</i>	37
Gambar 3. 4 DFD Level 0	45
Gambar 3. 5 DFD Level 1	46
Gambar 3. 6 DFD <i>Level 2</i> Proses 1	47
Gambar 3. 7 DFD <i>Level 2</i> Proses 2	48
Gambar 3. 8 DFD <i>Level 2</i> Proses 3	49
Gambar 3. 9 DFD <i>Level 2</i> Proses 4	49
Gambar 3. 10 DFD <i>Level 2</i> Proses 5	50
Gambar 3. 11 DFD <i>Level 2</i> Proses 6	51
Gambar 3. 12 DFD <i>Level 2</i> Proses 7	51
Gambar 3. 13 DFD <i>Level 2</i> Proses 8	52
Gambar 3. 14 DFD <i>Level 2</i> Proses 9	53
Gambar 3. 15 DFD <i>Level 3</i> Proses 8.1	54
Gambar 3. 16 DFD <i>Level 3</i> Proses 8.2	54

Gambar 3. 17 DFD Level 3 Proses 8.3	55
Gambar 3. 18 Rancangan Antar Muka <i>Login</i>	79
Gambar 3. 19 Rancangan Antar Muka Halama Utama.....	80
Gambar 3. 20 Rancangan Antar Muka Data Manajemen	81
Gambar 3. 21 Rancangan Antar Muka Kamar	81
Gambar 3. 22 Rancangan Antar Muka Fasilitas	82
Gambar 3. 23 Rancangan Antar Muka Provinsi.....	82
Gambar 3. 24 Rancangan Antar Muka Kota	83
Gambar 3. 25 Rancangan Antar Muka Galeri.....	83
Gambar 3. 26 Rancangan Antar Muka Komentar.....	84
Gambar 3. 27 Rancangan Antar Muka Pesanan	84
Gambar 3. 28 Rancangan Antar Muka Akun	85
Gambar 3. 29 Rancangan Antar Muka Halaman Utama.....	86
Gambar 3. 30 Rancangan Antar Muka Kamar	86
Gambar 3. 31 Rancangan Antar Muka Pendaftaran	87
Gambar 3. 32 Rancangan Antar Muka Galeri	87
Gambar 3. 33 Rancangan Antar Muka <i>Login</i>	88
Gambar 3. 34 Rancangan Antar Muka Halaman Utama.....	88
Gambar 3. 35 Rancangan Antar Muka Reservasi.....	89
Gambar 3. 36 Rancangan Antar Muka Pemesanan	89
Gambar 3. 37 Rancangan Antar Muka Akun	90
Gambar 4. 1 Tampilan <i>Login</i>	91
Gambar 4. 2 Tampilan Halaman Utama	92
Gambar 4. 3 Tampilan Data Manajemen	92
Gambar 4. 4 Tampilan Sub Menu Kamar	93
Gambar 4. 5 Tampilan Halaman Tambah Kamar	93
Gambar 4. 6 Tampilan Kamar Detail.....	94
Gambar 4. 7 Tampilan Halaman Sub Menu Fasilitas.....	94
Gambar 4. 8 Tampilan Halaman Tambah Fasilitas.....	95
Gambar 4. 9 Tampilan Ubah Fasilitas.....	95
Gambar 4. 10 Tampilan Halaman Sub Menu Provinsi	96
Gambar 4. 11 Tampilan Halaman Tambah Provinsi	96

Gambar 4. 12 Tampilan Halaman Ubah Provinsi.....	97
Gambar 4. 13 Tampilan Hapus Provinsi	97
Gambar 4. 14 Tampilan Halaman Sub Menu Kota	98
Gambar 4. 15 Tampilan Halaman Tambah Kota.....	98
Gambar 4. 16 Tampilan Halaman Ubah Kota	99
Gambar 4. 17 Tampilan Halaman Hapus Kota	99
Gambar 4. 18 Tampilan Halaman Galeri	100
Gambar 4. 19 Tampilan Tambah Galeri.....	100
Gambar 4. 20 Tampilan Halaman Ubah Galeri	101
Gambar 4. 21 Tampilan Halaman Komentar	101
Gambar 4. 22 Tampilan Halaman Transaksi	102
Gambar 4. 23 Tampilan Halaman Akun.....	102
Gambar 4. 24 Tampilan Halaman Utama	103
Gambar 4. 25 Tampilan Halaman Kamar	103
Gambar 4. 26 Tampilan Halaman Kamar 2	104
Gambar 4. 27 Tampilan Halaman Kamar 3	104
Gambar 4. 28 Tampilan Halaman Pendaftaran	105
Gambar 4. 29 Tampilan Halaman Galeri	105
Gambar 4. 30 Tampilan Halaman Anggota.....	106
Gambar 4. 31 Tampilan Halaman Reservasi (1).....	106
Gambar 4. 32 Tampilan Halaman Reservasi (2).....	107
Gambar 4. 33 Tampilan Halaman Reservasi (3).....	107
Gambar 4. 34 Tampilan Halaman Pemesanan	108
Gambar 4. 35 Tampilan Halaman Akun.....	108

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Simbol-simbol bagan aliran dokumen	22
Tabel 2. 2 Notasi Tipe Data	30
Tabel 2. 3 Notasi Struktur Data.....	30
Tabel 3. 1 Struktur Tabel Komentar	37
Tabel 3. 2 Struktur Tabel Galeri.....	38
Tabel 3. 3 Struktur Tabel Kota	38
Tabel 3. 4 Struktur Tabel Anggota	38
Tabel 3. 5 Struktur Tabel Reservasi.....	39
Tabel 3. 6 Struktur Tabel Konfirmasi.....	40
Tabel 3. 7 Struktur Tabel Admin	40
Tabel 3. 8 Struktur Tabel Provinsi.....	41
Tabel 3. 9 Struktur Tabel kamar_detail	41
Tabel 3. 10 Struktur Tabel Reservasi Detail	41
Tabel 3. 11 Struktur Tabel Reservasi Fasilitas.....	42
Tabel 3. 12 Struktur Tabel rating_kebersihan	42
Tabel 3. 13 Struktur Tabel Kamar	43
Tabel 3. 14 Struktur Tabel rating_harga	43
Tabel 3. 15 Struktur Tabel Fasilitas	43
Tabel 3. 16 Struktur Tabel rating_pelayanan	44
Tabel 3. 17 Lihat Laporan	55
Tabel 3. 18 PSPEC Tambah Admin.....	56
Tabel 3. 19 PSPEC Hapus Data Admin.....	56
Tabel 3. 20 PSPEC Ubah Admin	57
Tabel 3. 21 PSPEC Lihat Admin	57
Tabel 3. 22 PSPEC Tambah Kamar	57
Tabel 3. 23 PSPEC Ubah Kamar.....	58
Tabel 3. 24 PSPEC Lihat Kamar.....	58
Tabel 3. 25 PSPEC Tambah Fasilitas.....	59
Tabel 3. 26 PSPEC Ubah Fasilitas	59
Tabel 3. 27 PSPEC Hapus Fasilitas	60

Tabel 3. 28 PSPEC Lihat Fasilitas.....	60
Tabel 3. 29 PSPEC Tambah Provinsi	61
Tabel 3. 30 PSPEC Ubah Provinsi.....	61
Tabel 3. 31 PSPEC Hapus Provinsi.....	62
Tabel 3. 32 PSPEC Lihat Provinsi	62
Tabel 3. 33 PSPEC Lihat Pemesanan	63
Tabel 3. 34 PSPEC Hapus Pemesanan	63
Tabel 3. 35 PSPEC Tambah Kota	64
Tabel 3. 36 PSPEC Ubah Kota.....	64
Tabel 3. 37 PSPEC Hapus Kota	65
Tabel 3. 38 PSPEC Lihat Kota.....	65
Tabel 3. 39 PSPEC Lihat Komentar.....	66
Tabel 3. 40 PSPEC Hapus Komentar	66
Tabel 3. 41 PSPEC Tambah Komentar	67
Tabel 3. 42 PSPEC Lihat Anggota.....	67
Tabel 3. 43 PSPEC Ubah Anggota	68
Tabel 3. 44 PSPEC Lihat Poin	68
Tabel 3. 45 PSPEC Tambah <i>Rating</i> Harga.....	69
Tabel 3. 46 PSPEC Lihat <i>Rating</i> Harga	69
Tabel 3. 47 PSPEC Tambah <i>Rating</i> Pelayanan	70
Tabel 3. 48 PSPEC Lihat <i>Rating</i> Pelayanan.....	70
Tabel 3. 49 PSPEC Tambah <i>Rating</i> Kebersihan	71
Tabel 3. 50 PSPEC Lihat Rating Kebersihan.....	71
Tabel 3. 51 Kamus Data Admin	72
Tabel 3. 52 Kamus Data Anggota	72
Tabel 3. 53 Kamus Data Fasilitas	73
Tabel 3. 54 Kamus Data Galeri.....	73
Tabel 3. 55 Kamus Data Kamar.....	74
Tabel 3. 56 Kamus Data Kamar Detail.....	74
Tabel 3. 57 Kamus Data Komentar.....	75
Tabel 3. 58 Kamus Data Konfirmasi	75
Tabel 3. 59 Kamus Data Kota.....	76

Tabel 3. 60 Kamus Data Provinsi.....	76
Tabel 3. 61 Kamus Data <i>Rating</i> Harga	76
Tabel 3. 62 Kamus Data <i>Rating</i> Kebersihan.....	77
Tabel 3. 63 Kamus Data <i>Rating</i> Pelayanan	77
Tabel 3. 64 Kamus Data Reservasi	78
Tabel 3. 65 Kamus Data Reservasi Detail	78
Tabel 3. 66 Kamus Data Reservasi Fasilitas	78
Tabel 5. 1 Pengujian <i>Black Box – Login</i>	109
Tabel 5. 2 Pengujian <i>Black Box – Kamar</i>	109
Tabel 5. 3 Pengujian <i>Black Box – Fasilitas</i>	110
Tabel 5. 4 Pengujian <i>Black Box – Provinsi</i>	110
Tabel 5. 5 Pengujian <i>Black Box – Kota</i>	111
Tabel 5. 6 Pengujian <i>Black Box – Galeri</i>	111
Tabel 5. 7 Pengujian <i>Black Box – Reservasi</i>	112
Tabel 5. 8 Pengujian <i>Black Box – Login</i>	112
Tabel 5. 9 Pengujian <i>Black Box – Kamar</i>	113
Tabel 5. 10 Pengujian <i>Black Box - Akun</i>	113