

ABSTRAK

Hotel Scarlet merupakan salah satu hotel yang berada di kota Bandung. Dalam menjalankan bisnisnya, Hotel Scarlet sangat menyadari kebutuhan akan *complaint management* dalam proses meningkatkan kualitas pelayanan hotel. Untuk memastikan bahwa penanganan komplain sudah sesuai dengan tujuan hotel Scarlet, maka dibuatlah *Complaint Management* Hotel Scarlet. Tujuan tugas akhir ini adalah agar pihak hotel bisa menangani komplain tamu yang merasa kurang baiknya pelayanan hotel. Dimana melalui sistem *Complaint Management* ini dapat mengatur komplain secara komputerisasi. Sehingga, dapat dilakukan tanggapan komplain oleh pihak hotel kepada tamu hotel. Dengan dibuatnya *Complaint Management*, maka dapat membantu pihak hotel Scarlet dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan juga meningkatkan rasa nyaman tamu hotel.

Kata Kunci: *Complaint Management*, Hotel, Scarlet

ABSTRACT

Scarlet Hotel is one hotel located in the city of Bandung. In conducting its business, Scarlet Hotel is very aware of the need for complaint management in the process of improving the quality of services. To ensure that the handling of complaints is in conformity with the objectives Scarlet hotel, it was made Complaint Management Scarlet Hotel. Purpose of this thesis is that the hotel could handle guest complaints that are less favorable services. Complaint Management system through which it can organize a computerized complaint. So, to do a response to complaints by the hotel guests. Making Complaint Management, it can help the Scarlet hotel in improving the quality of services and also increase the sense of comfortable guests.

Keywords: Complaint Management, Hotel, Scarlet

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN.....	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR NOTASI/ LAMBANG.....	xiv
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	3
1.6 Sistematika Penyajian	4
BAB 2. KAJIAN TEORI.....	6
2.1 Pengertian Complaint Management.....	6
2.2 Pengertian Sistem	8
2.3 Pengertian Informasi	8
2.4 Pengertian Sistem Informasi.....	8
2.4.1 Komponen Sistem Informasi	8
2.4.2 Jenis Sistem Informasi	9
2.5 Pengertian Data, Data Flow Diagram (DFD).....	10
2.6 <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD).....	11
2.7 SMS Gateway.....	12
2.8 Pre Hypertext Prepage (PHP).....	13
2.8.1 Sintaks PHP	13

2.9	My SQL	14
2.10	Black-Box Testing.....	16
BAB 3.	ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM	17
3.1	Analisis Sistem	17
3.1.1	Pengumpulan dan Analisis Data Sistem Manual	17
3.1.2	Gambaran Umum Sistem	19
3.2	Fitur-Fitur Perangkat Lunak	19
3.2.1	Fitur Login	20
3.2.2	Fitur Input	20
3.2.3	Fitur Output	21
3.3	Sistem Desain	21
3.3.1	Pemodelan Desain	21
3.3.2	Perancangan Database.....	29
BAB 4.	HASIL PENELITIAN	41
4.1	Implementasi Fungsi	41
4.1.1	Implementasi Halaman Login	41
4.1.2	Implementasi Halaman Utama Admin	42
4.1.3	Implementasi Halaman Input Data	42
4.1.4	Implementasi Halaman Output Data.....	53
4.1.5	Implementasi Halaman Pengguna.....	55
BAB 5.	PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN	60
5.1	Rencana Pengujian	60
5.2	Pengujian Sistem.....	60
5.2.1	Login Administrator	61
5.2.2	Data Kamar	62
5.2.3	Data Karyawan.....	63
5.2.4	Data Komplain.....	65
5.2.5	Data Reservasi.....	66
BAB 6.	SIMPULAN DAN SARAN	68
6.1	Simpulan	68
6.2	Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....		70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Complaint Management	6
Gambar 3.1 Diagram Konteks Sistem Komplain Manajemen Hotel Scarlet .	22
Gambar 3.2 DFD Level 1 Sistem Komplain Manajemen Hotel Scarlet	24
Gambar 3.3 Diagram Level 2 Proses 2	25
Gambar 3.4 Diagram Level 2 Proses 3	26
Gambar 3.5 Diagram Level 2 Proses 4	27
Gambar 3.6 Entity Relationship Diagram	28
Gambar 3.7 Rancangan Form Login Administrator	34
Gambar 3.8 Rancangan Form Menu Utama Administrator	34
Gambar 3.9 Rancangan Form Menu Utama User	35
Gambar 3.10 Rancangan Form Menu Data Kamar	36
Gambar 3.11 Rancangan Form Menu Add Data Kamar	36
Gambar 3.12 Rancangan Form Data Fasilitas	37
Gambar 3.13 Rancangan Form Menu Data Karyawan	37
Gambar 3.14 Rancangan Form Menu Add Data Karyawan	38
Gambar 3.15 Rancangan Form Menu Data Tamu	39
Gambar 3.16 Rancangan Form Menu Data Komplain	40
Gambar 3.17 Rancangan Form Menu Laporan Komplain	40
Gambar 4.1 Form Login Admin	41
Gambar 4.2 Halaman utama admin	42
Gambar 4.3 Halaman Data Kamar	43
Gambar 4.4 Halaman Add Data Kamar	44
Gambar 4.5 Halaman Edit Data Kamar	44
Gambar 4.6 Halaman Data Kategori Kamar	45
Gambar 4.7 Halaman Add Data Kategori Kamar	45
Gambar 4.8 Halaman Edit Data Kategori Kamar	46
Gambar 4.9 Halaman Jadwal Kamar	46
Gambar 4.10 Halaman Master Data Karyawan	48

Gambar 4.11 Halaman Edit Data Karyawan	49
Gambar 4.12 Halaman Add Data Karyawan	49
Gambar 4.13 Halaman Kategori Data Karyawan	50
Gambar 4.14 Halaman Add Kategori Data Karyawan	51
Gambar 4.15 Halaman Data Komplain	51
Gambar 4.16 Halaman Data Kategori Komplain	52
Gambar 4.17 Halaman Add Data Kategori Komplain	52
Gambar 4.18 Halaman Penanggung Jawab Komplain.....	53
Gambar 4.19 Halaman Data Tamu	54
Gambar 4.20 Halaman Laporan.....	55
Gambar 4.21 Halaman Pengguna	56
Gambar 4.22 Halaman Reservasi.....	57
Gambar 4.23 Halaman Input Data Tamu	58
Gambar 4.24 Halaman Input Komplain	59
Gambar 5.1 Login Failed	61
Gambar 5.2 Success Add Data.....	62
Gambar 5.3 Success Edit Data.....	63
Gambar 5.4 Success Delete Data.....	63
Gambar 5.5 Success Add Data.....	64
Gambar 5.6 Success Edit Data.....	65
Gambar 5.7 Success Delete Data.....	65
Gambar 5.8 Success Input Data Complaint	66
Gambar 5.9 Gagal Input Data Complaint	66
Gambar 5.10 Success Input Data Reservation	67

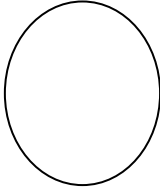
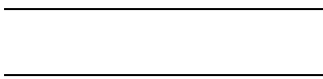
DAFTAR TABEL

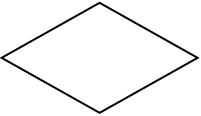
Tabel 3.1 Kamus Data t_tamu	29
Tabel 3.2 Kamus Data t_karyawan_hotel	30
Tabel 3.3 Kamus Data t_jabatan.....	30
Tabel 3.4 Kamus Data t_ruangan	30
Tabel 3.5 Kamus Data t_kategori_ruangan.....	30
Tabel 3.6 Kamus Data t_jadwal_ruangan	31
Tabel 3.7 Kamus Data t_fasilitas	31
Tabel 3.8 Kamus Data t_komplain	31
Tabel 3.9 Kamus Data t_reservasi.....	32
Tabel 3.10 Kamus Data t_kategori_komplain.....	32
Tabel 3.11 Kamus Data t_pakai_fasilitas	32
Tabel 5.1 Pengujian Login	61
Tabel 5.2 Pengujian Data Kamar	62
Tabel 5.3 Pengujian Data Karyawan.....	64
Tabel 5.4 Pengujian Data Komplain.....	66
Tabel 5.5 Pengujian Data Reservation.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A. RIWAYAT HIDUP PENULIS

DAFTAR NOTASI/ LAMBANG

Notasi/Lambang	Nama	Arti
	Eksternal Entity (Kesatuan Luar)	Merupakan kesatuan dilingkungan luar sistem yang dapat berupa orang, organisasi atau sistem lainnya yang akan memberikan input atau menerima output.
	Proses	Kegiatan atau kerja yang dilakukan oleh orang, mesin atau computer dari hasil suatu arus data yang masuk kedalam proses untuk dihasilkan arus data yang akan keluar dari proses.
	Storage	Merupakan tempat penyimpanan dari data yang dapat berupa file atau database di sistem komputer.

	Arus data (Data Flow)	Arus data ini mengalir diantara proses, yang dapat dilakukan dari atas ke bawah, dari bawah ke atas, dari kiri kekanan dan dari kanan kekiri.
	Atribut	Elemen-elemen yang terdapat didalam entitas dan berfungsi mendeskripsikan karakter entitas
	Relationship	Hubungan antara dua buah entitas