

ABSTRAK

OBC Guest House adalah salah satu hotel kecil di Bandung yang masih menggunakan sistem manual dalam pengelolaan dan penyimpanan data. Banyak kendala yang ditemui karena sistem yang masih manual tersebut seperti hilangnya data, penulisan data yang keliru dan proses transaksi yang memakan waktu lama. Selain itu juga masih banyak tamu yang merasa kesulitan untuk melakukan reservasi. Oleh karena itu dibuatlah *website* berjudul “Perancangan dan Pembuatan Sistem Informasi Reservasi Hotel Berbasis CRM” untuk mempermudah pihak hotel dalam mengelola data dan mempermudah tamu untuk melakukan reservasi. *Website* ini didukung dengan *Customer Relationship Management* (CRM) dengan menambahkan fitur email, komen, balas komen, sistem point dan juga rating. *Website* ini dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* yang digunakan adalah MySQL.

Kata kunci: reservasi, *website*, CRM

ABSTRACT

OBC Guest House is one of the hotels in Bandung which still employ manual system in managing and saving data and it causes many problems such as missing data, mistakenness in inputting data, and the transaction that takes many time. Besides, there are still many guests who find difficulty in reservation. This, “Perancangan dan Pembuatan Sistem Informasi Reservasi Hotel Berbasis CRM” is built to assist data management and reservation to become easier. This website is supported by Customer Relationship Management (CRM) by adding email, comment, reply comment, point system and rating. This website is made by using PHP and the database which used is MySQL.

Keywords: reservation, website, CRM

DAFTAR ISI

PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	ix
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Pembahasan	3
1.4 Ruang Lingkup Kajian	4
1.5 Sumber Data.....	4
1.6 Sistematika Penyajian.....	5
 BAB II KAJIAN TEORI	 6
2.1 Sistem Informasi	6
2.2 Bagan Alir (<i>Flowchart</i>).....	7
2.3 <i>Data Flow Diagram</i> (DFD).....	9
2.4 Kamus Data	10
2.5 Spesifikasi Proses (PSPEC).....	11
2.6 <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD)	12
2.7 HTML	14
2.8 PHP	15
2.9 MySQL.....	17
2.10 Blackbox Testing.....	17
2.11 <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	18
 BAB III ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM.....	 20
3.1 Proses Bisnis	20
3.2 <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD)	31
3.3 <i>Data Flow Diagram</i> (DFD).....	36
3.4 Spesifikasi Proses (PSPEC)	52
3.5 Kamus Data	76
3.6 Rancangan Antar Muka	84
 BAB IV HASIL PENELITIAN.....	 94
4.1 Tampilan Menu Home	94
4.2 Tampilan Menu Manager	95
4.2.1 Tampilan Menu Manage User	95
4.2.2 Tampilan Menu Manage Harga	96
4.2.3 Tampilan Lihat Laporan Kamar Perhari	99
4.2.4 Tampilan Lihat Laporan Kamar Perbulan.....	100
4.2.5 Tampilan Lihat Laporan Layanan Perbulan.....	101
4.3 Tampilan Menu Frontdesk.....	102
4.3.1 Tampilan Menu Reservasi	102
4.3.2 Tampilan Menu Ubah Status Pembayaran	105
4.3.3 Tampilan Menu Checkin Tanpa Reservasi.....	106

4.3.4	Tampilan Menu Checkout	108
4.3.5	Tampilan Menu Tambah Layanan	109
4.3.6	Tampilan Menu Pindah Kamar.....	110
4.3.7	Tampilan Menu Tambah Lama Inap	112
4.4	Tampilan Menu Tamu	113
4.4.1	Tampilan Menu Lihat Jenis Kamar	113
4.4.2	Tampilan Menu Cek Harga	113
4.4.3	Tampilan Menu Reservasi	114
4.4.4	Tampilan Email	118
4.4.5	Tampilan Menu Konfirmasi Pembayaran	119
4.4.6	Tampilan Menu Pembatalan Reservasi	120
4.4.7	Tampilan Menu Lihat Rating	123
4.4.8	Tampilan Menu Isi Rating	124
4.4.9	Tampilan Menu Lokasi.....	125
4.4.10	Tampilan Menu Komen.....	126
BAB V	PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN	127
5.1	Pengujian Website	127
5.1.1	Pengujian Login.....	127
5.1.2	Pengujian Tambah User	128
5.1.3	Pengujian Tambah Harga	129
5.1.4	Pengujian Tambah Jenis Kamar	130
5.1.5	Pengujian Tambah Kamar	130
5.1.6	Pengujian Reservasi.....	131
5.1.7	Pengujian Konfirmasi Pembayaran.....	132
5.1.8	Pengujian Ubah Password.....	133
5.1.9	Pengujian Checkin Tanpa Reservasi	134
5.1.10	Pengujian Pembatalan Reservasi	135
5.1.11	Pengujian Tambah Layanan	136
BAB VI	SIMPULAN DAN SARAN	137
6.1	Kesimpulan	137
6.2	Saran	137
	DAFTAR PUSTAKA.....	A.1
	LAMPIRAN.....	A.2

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Simbol <i>External Entity</i>	9
Gambar 2	Simbol Proses	9
Gambar 3	Simbol Arus Data	10
Gambar 4	Simbol Simbol Simpanan Data	10
Gambar 5	Simbol Entitas	12
Gambar 6	Simbol Atribut	13
Gambar 7	Simbol Relasi	13
Gambar 8	<i>One to One</i> (Marlinda, 2004)	14
Gambar 9	<i>One to Many</i> (Marlinda, 2004)	14
Gambar 10	<i>Many to One</i> (Marlinda, 2004)	14
Gambar 11	<i>Many to Many</i> (Marlinda, 2004)	14
Gambar 12	<i>Flowchart</i> Proses Reservasi Online	21
Gambar 13	<i>Flowchart</i> Proses Pembayaran	22
Gambar 14	<i>Flowchart</i> Proses Reservasi	23
Gambar 15	<i>Flowchart</i> Proses <i>Check-in</i>	25
Gambar 16	<i>Flowchart</i> Proses <i>Check-out</i>	26
Gambar 17	<i>Flowchart</i> Laundry	27
Gambar 18	<i>Flowchart</i> Restoran	28
Gambar 19	<i>Flowchart</i> Proses Pindah Kamar	29
Gambar 20	<i>Flowchart</i> Proses Tambah Lama Inap	30
Gambar 21	<i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD)	21
Gambar 22	DFD Level 0	36
Gambar 23	DFD Level 1	37
Gambar 24	DFD Level 2 Proses 1 Pengolahan Fasilitas Jenis	41
Gambar 25	DFD Level 2 Proses 2 Pengolahan Kamar	42
Gambar 26	DFD Level 2 Proses 3 Pengolahan Master	43
Gambar 27	DFD Level 2 Proses 4 Pengolahan Promo	44
Gambar 28	DFD Level 2 Proses 5 Pengolahan Rating	44
Gambar 29	DFD Level 2 Proses 6 Pengolahan Komen	45
Gambar 30	DFD Level 2 Proses 7 Pengolahan Harga	46
Gambar 31	DFD Level 2 Proses 8 Pengolahan User	47
Gambar 32	DFD Level 2 Proses 9 Pengolahan Transaksi	48
Gambar 33	DFD Level 2 Proses 10 Pengolahan Transaksi Layanan	49
Gambar 34	DFD Level 2 Proses 11 Pengolahan Pembayaran	49
Gambar 35	DFD Level 2 Proses 12 Pengolahan Pembatalan	50
Gambar 36	DFD Level 2 Proses 13 Pengolahan Laporan	51
Gambar 37	Rancangan Antar Muka Index Manager dan Frontdesk	85
Gambar 38	Rancangan Antar Muka Reservasi Tamu Tahap 1	85
Gambar 39	Rancangan Antar Muka Reservasi Tamu Tahap 2	86
Gambar 40	Rancangan Antar Muka Reservasi Tamu Tahap 3	87
Gambar 41	Rancangan Antar Muka Email	87
Gambar 42	Rancangan Antar Muka Lihat Jenis Kamar	88
Gambar 43	Rancangan Antar Muka Konfirmasi Pembayaran	89
Gambar 44	Rancangan Antar Muka <i>Check-in</i>	90
Gambar 45	Rancangan Antar Muka <i>Check-out</i>	91
Gambar 46	Rancangan Antar Muka Layanan	91
Gambar 47	Rancangan Antar Muka Pindah Kamar	92
Gambar 48	Rancangan Antar Muka Perpanjang Lama Inap	93
Gambar 49	Tampilan Menu Home	94
Gambar 50	Tampilan Menu Manage User	95

Gambar 51	Tampilan Tambah User	95
Gambar 52	Tampilan Ubah User	96
Gambar 53	Tampilan Menu Manage Harga	97
Gambar 54	Tampilan Tambah Harga	98
Gambar 55	Tampilan Ubah Harga	98
Gambar 56	Tampilan Generate Harga	99
Gambar 57	Tampilan Lihat Laporan Kamar Perhari	99
Gambar 58	Tampilan Lihat Laporan Kamar Perhari Lanjut	100
Gambar 59	Tampilan Lihat Laporan Kamar Perbulan	100
Gambar 60	Tampilan Lihat Laporan Kamar Perbulan	101
Gambar 61	Tampilan Lihat Laporan Layanan Perbulan	101
Gambar 62	Tampilan Lihat Laporan Layanan Perbulan Lanjut	102
Gambar 63	Tampilan Menu Reservasi Tahap 1	103
Gambar 64	Tampilan Menu Reservasi Tahap 2	104
Gambar 65	Tampilan Menu Reservasi Tahap 3	104
Gambar 66	Tampilan Menu Ubah Status Pembayaran	105
Gambar 67	Tampilan Menu Ubah Status Pembayaran Lanjut	105
Gambar 68	Tampilan Menu <i>Check-in</i> Tanpa Reservasi Tahap 1	106
Gambar 69	Tampilan Menu <i>Check-in</i> Tanpa Reservasi Tahap 2	107
Gambar 70	Tampilan Menu <i>Check-in</i> Tanpa Reservasi Tahap 3	107
Gambar 71	Tampilan Menu <i>Check-in</i> Tanpa Reservasi Tahap 4	108
Gambar 72	Tampilan Menu <i>Check-out</i>	109
Gambar 73	Tampilan Menu <i>Check-out</i> Lanjut	109
Gambar 74	Tampilan Menu Layanan (Resto, Laundry dan Extrabed)	110
Gambar 75	Tampilan Menu Layanan (Resto, Laundry dan Extrabed) Lanjut	110
Gambar 76	Tampilan Menu Pindah Kamar Tahap 1	111
Gambar 77	Tampilan Menu Pindah Kamar Tahap 2	111
Gambar 78	Tampilan Menu Pindah Kamar Tahap 2 Lanjut	112
Gambar 79	Tampilan Menu Tambah Lama Inap	112
Gambar 80	Tampilan Menu Tambah Lama Inap Lanjut	113
Gambar 81	Tampilan Menu Lihat Jenis Kamar	113
Gambar 82	Tampilan Menu Cek Harga	114
Gambar 83	Tampilan Menu Reservasi Tahap 1	115
Gambar 84	Tampilan Menu Reservasi Tahap 2	116
Gambar 85	Tampilan Menu Reservasi Tahap 3	117
Gambar 86	Tampilan Menu Reservasi Tahap 4	118
Gambar 87	Tampilan Email	119
Gambar 88	Tampilan Menu Konfirmasi Pembayaran	119
Gambar 89	Tampilan Menu Pembatalan Reservasi Tahap 1	120
Gambar 90	Tampilan Menu Pembatalan Reservasi Tahap 2	121
Gambar 91	Tampilan Menu Pembatalan Reservasi Tahap 3	122
Gambar 92	Tampilan Menu Pembatalan Reservasi Tahap 4	123
Gambar 93	Tampilan Menu Lihat Rating	124
Gambar 94	Tampilan Menu Isi Rating	125
Gambar 95	Tampilan Menu Lihat Lokasi	126
Gambar 96	Tampilan Menu Komen	126

DAFTAR TABEL

Tabel I	Simbol-simbol <i>Flowchart</i>	8
Tabel II	Notasi Dalam Kamus Data.....	11
Tabel III	Tabel Entitas User	32
Tabel IV	Tabel Entitas Fasilitas.....	32
Tabel V	Tabel Entitas Jenis Kamar	32
Tabel VI	Tabel Entitas Kamar	32
Tabel VII	Tabel Entitas Foto Kamar	32
Tabel VIII	Tabel Entitas Fasilitas Kamar	33
Tabel IX	Tabel Entitas Fasilitas Jenis.....	33
Tabel X	Tabel Entitas Tamu.....	33
Tabel XI	Tabel Entitas Transaksi	33
Tabel XII	Tabel Entitas Transaksi Jenis	33
Tabel XIII	Tabel Entitas Transaksi Detail	34
Tabel XIV	Tabel Entitas Layanan	34
Tabel XV	Tabel Entitas Transaksi Layanan	34
Tabel XVI	Tabel Entitas Bank.....	34
Tabel XVII	Tabel Entitas Pembayaran.....	34
Tabel XVIII	Tabel Entitas Harga	35
Tabel XIX	Tabel Entitas Komen.....	35
Tabel XX	Tabel Entitas Rating.....	35
Tabel XXI	Tabel Entitas Promo	35
Tabel XXII	Tabel Entitas Pembatalan	36
Tabel XXIII	Proses 1.1 Tambah Fasilitas Jenis	52
Tabel XXIV	Proses 1.2 Hapus fasilitas Jenis	52
Tabel XXV	Proses 1.3 Cari dan Lihat Fasilitas Jenis	53
Tabel XXVI	Proses 2.1 Tambah Jenis Kamar	53
Tabel XXVII	Proses 2.2 Ubah Jenis Kamar	53
Tabel XXVIII	Proses 2.3 Hapus Jenis Kamar.....	54
Tabel XXIX	Proses 2.4 Lihat Jenis Kamar	54
Tabel XXX	Proses 2.5 Tambah Kamar	54
Tabel XXXI	Proses 2.6 Ubah Kamar.....	55
Tabel XXXII	Proses 2.7 Hapus Kamar	55
Tabel XXXIII	Proses 2.8 Lihat Kamar	56
Tabel XXXIV	Proses 2.9 Tambah Foto Kamar	56
Tabel XXXV	Proses 2.10 Ubah Foto Kamar.....	56
Tabel XXXVI	Proses 2.11 Hapus Foto Kamar	57
Tabel XXXVII	Proses 2.12 Lihat Foto Kamar	57
Tabel XXXVIII	Proses 3.1 Tambah Fasilitas.....	57
Tabel XXXIX	Proses 3.2 Ubah Fasilitas	58
Tabel XL	Proses 3.3 Hapus Fasilitas	58
Tabel XLI	Proses 3.4 Lihat Fasilitas.....	59
Tabel XLII	Proses 3.5 Tambah Fasilitas Kamar	59
Tabel XLIII	Proses 3.6 Ubah Fasilitas Kamar	59
Tabel XLIV	Proses 3.7 Hapus Fasilitas Kamar	60
Tabel XLV	Proses 3.8 Lihat Fasilitas Kamar.....	60
Tabel XLVI	Proses 3.9 Tambah Bank	60
Tabel XLVII	Proses 3.10 Ubah Bank	61
Tabel XLVIII	Proses 3.11 Hapus Bank	61
Tabel XLIX	Proses 3.12 Lihat Bank.....	61
Tabel L	Proses 3.13 Tambah Layanan	62

Tabel LI	Proses 3.14 Ubah Layanan.....	62
Tabel LII	Proses 3.15 Lihat Layanan	63
Tabel LIII	Proses 3.16 Hapus Layanan.....	63
Tabel LIV	Proses 4.1 Lihat Promo	63
Tabel LV	Proses 4.2 Tambah Promo	64
Tabel LVI	Proses 4.3 Ubah Promo.....	64
Tabel LVII	Proses 4.4 Hapus Promo	64
Tabel LVIII	Proses 4.5 Kirim Promo	65
Tabel LIX	Proses 5.1 Lihat Rating.....	65
Tabel LX	Proses 5.2 Tambah Rating	65
Tabel LXI	Proses 6.1 Tambah Komen	66
Tabel LXII	Proses 6.2 Lihat Komen.....	66
Tabel LXIII	Proses 6.3 Ubah Komen.....	66
Tabel LXIV	Proses 6.4 Hapus Komen	67
Tabel LXV	Proses 6.5 Balas Komen	67
Tabel LXVI	Proses 7.1 Tambah Harga.....	68
Tabel LXVII	Proses 7.2 Ubah Harga	68
Tabel LXVIII	Proses 7.3 Generate Harga	68
Tabel LXIX	Proses 7.4 Cari dan Lihat Harga	69
Tabel LXX	Proses 7.5 Lihat Harga	69
Tabel LXXI	Proses 8.1 Tambah User	69
Tabel LXXII	Proses 8.2 Hapus User.....	70
Tabel LXXIII	Proses 8.3 Ubah User.....	70
Tabel LXXIV	Proses 8.4 Ubah Password.....	71
Tabel LXXV	Proses 8.5 Lihat User	71
Tabel LXXVI	Proses 9.1 Tambah Data Transaksi.....	72
Tabel LXXVII	Proses 9.2 Lihat Transaksi.....	72
Tabel LXXVIII	Proses 10.1 Tambah Transaksi Layanan.....	72
Tabel LXXIX	Proses 10.2 Tambah Lama Inap.....	73
Tabel LXXX	Proses 11.1 Tambah Pembayaran.....	73
Tabel LXXXI	Proses 11.2 Lihat Pembayaran.....	73
Tabel LXXXII	Proses 11.3 Ubah Status Pembayaran	74
Tabel LXXXIII	Proses 12.1 Tambah Pembatalan.....	74
Tabel LXXXIV	Proses 12.2 Ubah Pembatalan	75
Tabel LXXXV	Proses 12.3 Lihat Pembatalan	75
Tabel LXXXVI	Proses 13.1 Lihat Laporan	75
Tabel LXXXVII	Kamus Data User	76
Tabel LXXXVIII	Kamus Data Fasilitas.....	76
Tabel LXXXIX	Kamus Data Jenis Kamar	77
Tabel XC	Kamus Data Kamar	77
Tabel XCI	Kamus Data Foto Kamar	77
Tabel XCII	Kamus Data Fasilitas Kamar.....	77
Tabel XCIII	Kamus Data Fasilitas Jenis.....	78
Tabel XCIV	Kamus Data Tamu.....	78
Tabel XCV	Kamus Data Transaksi.....	78
Tabel XCVI	Kamus Data Transaksi Jenis	79
Tabel XCVII	Kamus Data Transaksi Detail.....	79
Tabel XCVIII	Kamus Data Layanan	80
Tabel XCIX	Kamus Data Transaksi Layanan.....	80
Tabel C	Kamus Data Bank	81

Tabel CI	Kamus Data Pembayaran	81
Tabel CII	Kamus Data Harga	82
Tabel CIII	Kamus Data Komen.....	82
Tabel CIV	Kamus Data Rating.....	83
Tabel CV	Kamus Data Promo	83
Tabel CVI	Kamus Data Pembatalan	84
Tabel CVII	Pengujian Tampilan Login	127
Tabel CVIII	Pengujian Tambah User	128
Tabel CIX	Pengujian Tambah Harga	129
Tabel CX	Pengujian Tambah Jenis Kamar	130
Tabel CXI	Pengujian Tambah Kamar	130
Tabel CXII	Pengujian Reservasi	131
Tabel CXIII	Pengujian Konfirmasi Pembayaran	132
Tabel CXIV	Pengujian Ubah Password.....	133
Tabel CXV	Pengujian Checkin Tanpa Reservasi	134
Tabel CXVI	Pengujian Pembatalan Reservasi	135
Tabel CXVII	Pengujian Tambah Layanan	136