**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **LATAR BELAKANG**

Dengan berubahnya sistem layanan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menjadi Badan Layanan Umum (BLU) fasilitas yang ada dapat digunakan untuk memberikan layanan kepada masyarakat umum tak terkecuali untuk Hotel University. Yogyakarta sebagai kota wisata dan kota pelajar saat ini menjadi kota yang sering dikunjungi wisatawan lokal maupun dari luar kota Yogyakarta baik untuk liburan maupun menyelenggarakan acara semacam seminar, lokakarya dan sejenisnya. Di tahun 2013 ini banyak bermunculan hotel baru yang beradadi sekitar kampus UIN Sunan Kaijaga, UNY dan UGM. Hal ini menunjukkan kehadiran hotel di Yogyakarta cukup penting bagi wisatawan lokal maupun asing. Sebagai warga di lingkungan kampus, dosen dan karyawan pun sering mengadakan kegiatan yang dapat dilakukan di hotel seperti workshop penyusunan kurkulum dan lain sebagainya. Hotel University yang berlokasi di daerah sambilegi sekitar bandara Adisucipto selain memiliki banyak kamar yang dapat disewakan juga memiliki ruang pertemuan yang representatif untuk digunakan sebagai ruang workshop dan pertemuan sejenis, dengan konsep *customer profiling* maka pelanggan yang datang untuk menginap dapat dikenal lebih mendalam mengenai asalnya, kebiasaan-kebiasaannya, juga tingkat kebutuhan lainnya sehingga dapat ditawarkan untuk menggunakan layanan lain misalnya ruang pertemuan dan sebagainya, khususnya tamu yang berasal dari instansi pemerintah maupun perusahaan nasional. Sebagai pengelola Hotel tentunya pihak UIN Sunan Kalijaga menginginkan keuntungan yang maksimal dari unit usaha ini.

web site telah berganti alamat di <http://www.universityhoteljogja.com>, hal ini tentu memerlukan klarifikasi ke pihak web resmi UIN Suka agar seluruh civitas akademika juga dapat mengakses informasi ini secara lebih mudah.

Setiap perusahaan tentunya ingin memperoleh keuntungan dalam kegiatan bisnis mereka. Setiap tahun pastinya keuntungan yang diperoleh dapat ditingkatkan dengan menganalisis beberapa faktor dalam hal layanan dan pelanggan dalam hal ini pengunjung hotel. Dari pengunjung yang pernah menggunakan layanan Hotel University Hotel ada pelanggan yang merasa puas dan datang kembali ke Hotel University. Pengunjung semacam ini memberikan keuntungan yang lebih bagi perusahaan. Namun tidak semua pengunjung seperti ini. Perusahaan dapat mengidentifikasi pelanggan mana saja yang memiliki loyalitas yang baik untuk kemudian mengelola mereka dan meningkatkan kepuasan mereka yang pada akhirnya keuntungan Hotel University menjadi meningkat terus menerus. Untuk menarik pelanggan agar lebih loyal tadi diperlukan banyak strategi. Dalam ilmu bisnis teori yang dapat digunakan di antaranya adalah *Customer Relationship Management.*

Customer Relationship Management yang selanjutnya disingkat dengan istilah CRM adalah merupakan suatu jenis manajemen yang secara khusus membahas teori mengenai pemeliharaan hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya dengan tujuan meningkatkan nilai perusahaan di mata para pelanggannya. Dengan konsep ini dapat dipelajari kebiasan-kebiasaan pelanggan sehingga strategi marketing menjadi tepat sasaran dan tentunya pendapatan menjadi meningkat. Selama ini pelanggan yang menginap setelah melakukan transaksi maka interaksi selesai sampai di situ. Tidak ada interaksi berikutnya yang sifatnya mengajak pelanggan untuk kembali berkunjung ke Hotel sehingga kesempatan untuk memperoleh keuntungan berikutnya menjadi hilang.

Customer Relationship Management (CRM) itu sendiri berfungsi untuk mengintegrasi bagian-bagian yang memiliki mata-rantai langsung dengan konsumen. Pelanggan yang mengunjungi hotel selain menginap juga membeli beberapa produk baik makanan/minuman dan lain sebagainya di bagian front office, ketika pelanggan melakukan chek out tagihan yang diberikan masih terpisah antara tagihan sewa kamar dan pembelian lain yang biasanya dilakukan secara tunai. Dengan proses pencatatan yang terpisah-terpisah tersebut membuat data keseluruhan tentang layanan yang diberikan kepada pelanggan menjadi tidak utuh. Dengan konsep *customer profiling* dapat diidentifikasi pelanggan yang sering melakukan kunjungan baik bulanan, tahunan ataupun insidental sehingga layanan yang diberikan bisa berbeda-beda terutama untuk pelanggan yang sangat loyal maka kepuasan mereka harus dijaga agar pelanggan tetap berkunjung ke hotel university di waktu-waktu yang akan datang.

Teknologi Informasi dapat diintegrasikan untuk melakukan CRM ini dengan membuat beberapa aplikasi yang berfungsi mengotomasikan beberapa proses bisnis yang berkaitan dengan pengelolaan hubungan dengan pelanggan.

1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan pendahuluan di atas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengidentifikasi pelanggan-pelanggan yang pernah berkunjung di Hotel University?
2. Strategi apa saja yang telah diakukan pihak manajemen Hotel University dalam upaya meraih pelanggan baru dan mempertahankan pelanggannya?
3. Bagaimanakah merancang sistem berbasis CRM dalam rangka meningkatkan layanan kepada pelanggan?
4. **Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk merancang suatu sistem yang dapat mengintegrasikan layanan yang ada di Hotel University meliputi transaksi penyewaan kamar, ruang pertemuan, pembelian makanan di front office dan layanan lain yang ada di Hotel University serta menyimpan data kunjungan pelanggan berikut kebiasaannya.

Sistem ini berguna untuk menyediakan informasi yang dapat dijadikan sebagai alat bantu analisis untuk pembuatan kebijakan dalam rangka meningkatkan profit di Hotel University.

**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

1. **Tinjauan Pustaka**

Darudiato, dkk (2006) meneliti tentang CRM dengan tema “Analisis dan Perancangan Sistem Aplikasi Customer Relationship Management Berbasiskan Web (Studi Kasus: PT. Fajar Buana Internasional)”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sistem yang dirancang dapat menyelesaikan masalah yang muncul dalam proses layanan dan reservasi manual, pelanggan dapat melayani dirnya sendiri dalam mengupdate data pribadinya, memasukkan saran, detil transaksi dan kebutuhan lainnya.

Winata (2008) Meneliti Tentang “Perancangan Sistem Informasi Customer Relationship Management Pada Hotel Grand Asia”. Hasilnya dirancang sebuah sistem yang dapat memberikan kemudahan kepada pelanggan untuk mendapatkan informasi yang rinci mengenai fasilitas-fasilitas hotel, harga, event yang sedang dilaksanakan, selain itu juga memberikan kemudahan pelanggan untuk melakukan pemesanan. Dengan sistem ini Hotel Grand Asia menjadi mudah diakses oleh pelanggannya.

Yunus M. Taufan (2009) meneliti CRM dengan judul “Perancangan Elecronic CustomerRelationship Management (e-CRM) pada Persahaan Jaya Makmur Furniture dengan menggunakan PHP dan MySQL”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terjadi penghematan dan efisiensi untuk mengatur data pelanggan yang terhubung secara elektronik. Dengan demikian loyalitas pelanggan menjadi terbangun.

Handojo dkk (2010) merancang aplikasi CRM dengan judul “Aplikasi Customer Relationship Management Pada Hotel X Di Makasar”. Dengan aplikasi yang dirancang dapat diketahui beberapa informasi tentang profil pengunjung hotel, menu makanan terfavorit pelanggan, informasi lokasi asal pengunjung terbanyak, juga informasi pekerjaan pelanggan terbanyak yang mengunjungi hotel,dengan demikian dapat digunakan untuk strategi marketing berikutnya.

Risaldi (2011) mengembangkan aplikasi untuk mengelola data tamu pelanggan hoel ke dalam sebuah database dengan judul penelitian “Analisis dan Desain CRM pada e-management hotel (studi kasus pada manajemen reservasi hotel RIS Kediri)”. Sistem yang dikembangkan memiliki kelebihan diantaranya dapat dapat melakukan entri data menghasilkan pelaporan yang lebih cepat dan akurat serta penyimpanan data di server yang mempermudah pemilik dalam mengakses informasi tanpa perlu bertanya kepada *front desk* hotel.

Astuti (2012) meneliti CRM dengan melakukan penelitian dengan judul “Perancangan Aplikasi Customer Relationship Management (CRM) Pada Hotel Mahkota Di Kerinci Berbasiskan Web Dengan Menggunakan Php Dan MySql”. Hasilnya adalah sebuat sistem berbasis web yang menyediakan informasi di mana pengunjung dapat melihat semua kamar dan fasilitas yang ada di hotel serta melakukan pemesanan kamar secara online dari mana pun dan kapan pun.

1. **Landasan Teori**

Buttle (2007) mengatakan bahwa bagi kalangan perusahaan yangbergerak di bidang Teknologi Informasi (TI) istilah CRM digunakan untuk mendeskripsikan berbagai perangkat lunak yang digunakan untuk mengotomatisasi fungsi-fungsi pemasaran, penjualan dan pelayanan. CRM dapat dilihat dari berbagai tataran yaitu tataran strategis di mana CRM bercirikan pandangan “top-down” tentang CRM sebagai strategi bisnis paling penting yang mengutamakan konsumen dan bertujuan memikat dan mempertahankan konsumen yang menguntungkan. Tataran kedua yaitu operasional yaitu pandangan tentang CRM yang berfokus pada proyek-proyek otomatisasi seperti otomatisasi layanan, pemasaran dan penjualan. Yang terakhir adalah tataran analitis yaitu pandangan “bottom-up” tentang CRM yang berfokus pada kegiatan penggalian datakonsumen untuk tujuan-tujuan strategis dan taktis.

CRM di perusahaan besar biasanya diintegrasikan dengan sistem Enterprise Resource Planning atau biasa disingkat ERP yang merupakan perangkat lunak yang berfungsi menangani manajemen prodiksi dalam perusahaan. ERP sebagai perangkat lunak bisnis yang memungkinkan perusahaan-perusahaan untuk mengotomasikan dan mengintegrasikan proses bisnis di perusahaan mereka, memungkinkan berbagi data dan menghasilkan serta mengakses informasi di lingkungan waktu nyata (*real time*). Perangkat lunak ini menyediakan fasilitas yang berhubungan dengan seluruh bisnis dalam perusahaan dari pengevaluasian pemasok hingga penagihan faktur (Kadir, 2003).

e-Business adalah penggunaan teknologi informasi untuk memudahkan proses bisnis, melakukan e-commerce dan menyediakan kerjasama untuk mendukung komunikasi perusahaan. E-business lebih mengarah kepada pelayanan pelanggan dan bekerja dengan mitra bisnis.

Oetomo (2011) mengatakan bahwa manfaat e-business adalah:

1. Memperpendek jarak perusahaan atau pebisnis perorangan dengan konsumen.
2. Perluasan market
3. Perluasan jaringan, mitra kerja
4. Efisien melalui proses *paperless*
5. Meningkatkan citra perusahaan, meningkatkan layanan konsumen, menyederhanakan proses, meningkatkan produktivitas, mempermudah akses informasi dan lain sebagainya.

Baharsyah (2011) mengatakan dengan e-business perusahaan dapat meraih keunggulan kompetitif. e-CRM merupakan bagian dari konsep e-business memiliki kelebihan sebagai berikut:

1. Tidak terbatas waktu, artinya dari sisi waktu pelanggan dapat berinteraksi selama 24 jam. Berbeda dengan sistem konvensional yang hanya mampu melayani 8-12 jam.
2. Tidak terbatas tempat, artinya pelanggan dapat berinteraksi dengan perusahaan ketika berada di mana saja selama terhubung dengan internet.

Tujuan CRM adalah sebagai berikut (Handojo, dkk., 2010)

1. Menggunakan hubungan dengan pelanggan untuk meningkatkan keuntungan bagi perusahaan
2. Menggunakan informasi untuk meningkatkan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan
3. Mendukung proses penjualan yang berulang kepada pelanggan

Sementara tahapan CRM meliputi hal-hal berikut ini:

1. Acquire untuk mendapatkan pelanggan baru

Pelanggan baru didapatkan dengan memberikan kemudahan pengaksesan informasi, inovasi baru, dan pelayanan yang menarik

1. Enhance yaitu meningkatkan hubungan dengan pelanggan yang sudah ada. Perusahaan berusaha menjalin hubungan dengan pelanggan melalui pemberian pelayanan yang baik terhadap pelanggannya (customer service). Penerapan pcross selling atau up selling pada tahap kedua dapat meningkatkan pendapatan perusahaan dan mengurangi biaya untuk memperoleh pelanggan (reduce cost).
2. Retain yaitu mempertahankan pelanggan

Tahap ini merupakan usaha mendapatkan loyalitas pelanggan dengan mendengarkan pelanggan dan berusaha memenuhi keinginan pelanggan.

Klasifikasi CRM

Menurut Kurniawan (2009) klasifikasi CRM dibagi tiga yaitu :

1. CRM Operasional “front office” perusahaan yang berperan dalam berinteraksi dengan pelanggan, mencakup proses otomatisasi yang terintegrasi dari keseluruhan proses bisnis seperti otomatisasi pemasaran, penjualan dan pelayanan.

Contoh CRM Operasional adalah adanya fasilitas pencarian produk, dan pemesanan online.

1. CRM Analitik dikenal sebagai “back office” perusahaan. CRM Analitik berperan untuk menganalisis kebutuhan pelanggan, analisis tren pasar dan analisi prilaku pelanggan.
2. CRM Kolaboratif yang meliputi email, personalized publishing, e-communities. Tujuannya adalah menyemangati pelanggan yang belum masuk ke level “setia” untuk menjadi pelanggan yang loyal kepada perusahaan.

Manfaat CRM

Menurut Widjaya (2008) beberapa manfaat CRM adalah:

1. Meningkatkan pendapatan

Dengan konsep CRM melalui web site maka penjualan dan pelayanan dapat dilakukan melalui web site tersebut. Dengan demikian pendapatan akan meningkat.

1. Mendorong loyalitas pelanggan

Melalui staf pemasaran, call center atau pun melalui web site, maka semua upaya yang dilakukan kepada pelanggan tentunya akan melahirkan pelanggan yang setia.

1. Mengurangi biaya

Melalui sistem yang terkoneksi dengan internet maka banyak biaya yang dapat dikurangi, Aplikasi CRM juga memungkinkan penjualan atau pelayanan dengan biaya lebih murah dalam sebuah skema program pemasaran yang spesifik dan terfokus, pada kesempatan yang tepat dan pada waktu yang tepat.

1. Meningkatkan efisiensi operasional

Dengan adanya teknologi web maka hubungan birokrasi dapat dikurangi sehingga terjadi peningkatan waktu respon, juga biaya mencakup biaya pengembangan dan penjualan produk.

1. Peningkatan time to market

Pola tren prilaku pelanggan dapat menguntungkan marketing untuk melakukan pemasaran bertarget di mana produk akan ditawarkan dan dijual kepada segmen pelanggan yang tepat. Dengan teknologi web maka penjualan dapat dilakukan kapan pun dan di mana pun tempatnya.

**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan menggunakan metode pengembangan sistem System Development Life Cycle (SDLC) metode waterfall yang langkah-langkahnya meliputi tahapan sebagai berikut (Pressman, 2008):

1. Analysis

Tahapan ini meliputi studi literatur penelitian-penelitian tentang CRM dengan studi kasus di beberapa perusahaan. Selain itu juga dengan mempelajari teori tentang CRM itu sendiri sehingga dapat merumuskan masalah yang pas dengan teori tersebut. Analisis juga dilakukan dengan melakukan wawancara terhadap pihak pengelola Hotel University, namun karena terbatasnya waktu sehingga data-data yang dibutuhkan belum diperoleh secara penuh. Setelah mempelajari brosur yang diberikan akhirnya diperoleh data yang menggambarkan tentang bisnis proses di Hotel University. Data-data dilengkapi dengan proses bisnis secara pada hotel bintang 4.

1. Design

Pada tahap ini dirancang pemodelan data melalui use case yang selanjutnya dibuat relasi database dan tabel beserta atributnya. Siapa saja aktor yang terlibat yang mendekati kesesuaian dengan bisnis proses yang terjadi di Hotel University.

1. Code

Pada tahap ini dilakukan koding dengan bahasa pemrograman php dan database MySQL, karena sistem akan dicobakan pada lingkungan berbasis web di mana beberapa user dalam hal ini front office dan pimpinan dapat mengakses dari tempat yag berbeda.

1. Testing

Setelah sistem dirancang maka kemudian diuji oleh pembuat selaku software developer untuk mengetahui apakah sistem sudah berfungsi dengan baik atau tidak untuk kemudian disempurnakan lagi.

1. Maintenance

Pada tahap ini tidak dilakukan mengingat keterbatasan masa penelitian.

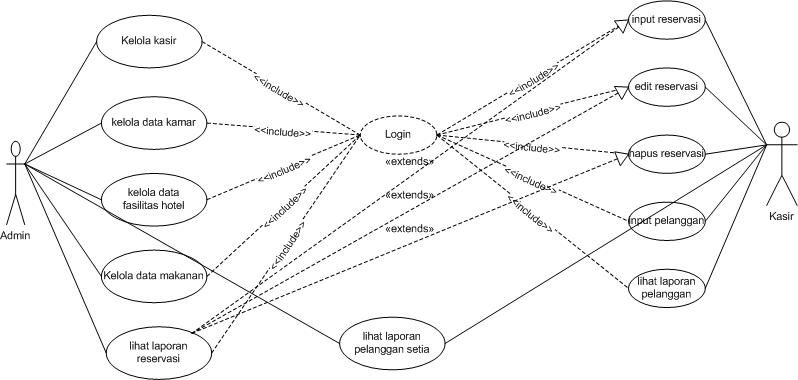
Tabel 1. Tahapan Penelitian:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Tahapan | Meliputi: |
| 1 | Analisis Kebutuhan Pengguna | Wawancara dengan pihak hotel University |
| Studi Literatur |
| 2 | Perancangan Sistem | Permodelan data dengan Use Case |
| 3 | Implementasi | Pembuatan kode program dengan bahasa pemrograman php dan database MySQL |
| 4 | Pengujian | Pengujian dilakukan terhadap sistem yang dirancang oleh pakar dan calon pengguna baik dari sisi fungsional maupun kemudahan antarmuka. |
| 5 | Pembuatan Laporan |  |

**BAB IV**

**ANALISIS SISTEM**

1. **Use Case**

Skenario pengguna sistem yang dirancang dijelaskan pada skenario use case berikut ini:

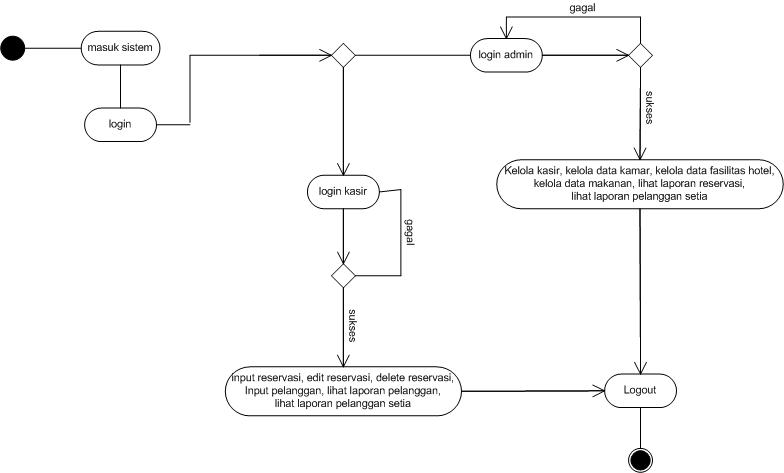
Gambar 4.1 Skenario Use Case

Pada gambar 4.1 dijelaskan bahwa pengguna aplikasi ada dua orang yaitu admin dan kasir. Admin memiliki wewenang untuk melakukan hal berikut

1. Login
2. Kelola kasir
3. Kelola data kamar
4. Kelola data fasilitas hotel
5. Kelola data makanan
6. Melihat laporan reservasi
7. Melihat laporan pelanggan setia

Sementara kasir dapat melakukan proses sebagai berikut:

1. Login
2. Input reservasi
3. Edit reservasi
4. Hapus reservasi
5. Input pelanggan
6. Lihat laporan pelanggan
7. Lihat laporan pelanggan setia
8. **Activity Diagram**

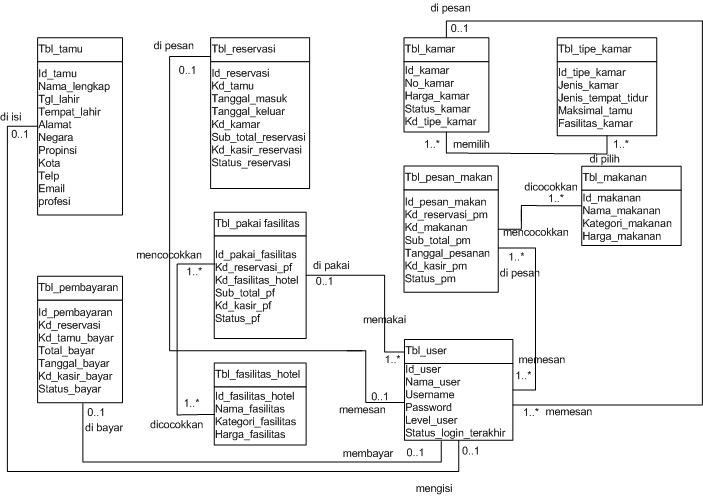


Gambar 4.2 Activity Diagram

Dari gambar 4.2 dapat dilihat bahwa setiap user dapat masuk ke sistem dengan melakukan login dan kemudian dapat melakukan berbagai aktivitas seperti yang sesuai dengan wewenangnya.

1. **Class Diagram**

Sebelum merancang database dan tabel maka dari activity diagram dapat diuraikan lagi ke class diagram sebagai berikut:



Gambar 4.3 Class Diagram

Dari gambar terlihat beberapa tabel yang berelasi sebagai sarana untuk mengalirkan data ke data yang lainnya.

1. **Rancangan Database**

Database yang dirancang meliputi 10 tabel sebagai berikut

1. tbl\_tamu
2. tbl\_kamar
3. tbl\_tipe\_kamar
4. tbl\_makanan
5. tbl\_pesan\_makan
6. tbl\_fasilitas\_hotel
7. tbl\_pakai\_fasilitas
8. tbl\_reservasi
9. tbl\_pembayaran
10. tbl\_user

rincian atribut masing-masing tabel adalah sebagai berikut:

1. tbl\_tamu

|  |  |
| --- | --- |
| Nama Kolom | Tipe Data |
| Id\_tamu | Integer |
| Nama\_lengkap | Varchar(30) |
| Tgl\_lahir | Date |
| Tempat\_lahir | Text |
| Alamat | Text |
| Negara | Varchar(15) |
| propinsi | Varchar(15) |
| Kota | Varchar(15) |
| Telp | Varchar(12) |
| Email | Varchar(30) |
| profesi | Enum (‘pns’,’wirausahan’,’lain\_lain’) |

1. tbl\_kamar

|  |  |
| --- | --- |
| Nama Kolom | Tipe Data |
| Id\_kamar | Integer |
| no\_kamar | Integer |
| Harga\_kamar | Integer |
| Status\_kamar | Enum(‘0’,’1’) |
| Kd\_tipe\_kamar | Integer |

1. tbl\_tipe\_kamar

|  |  |
| --- | --- |
| Nama Kolom | Tipe Data |
| Id\_tamu | Integer |
| Nama\_lengkap | Varchar(30) |
| Tgl\_lahir | Date |
| Tempat\_lahir | Text |
| Alamat | Text |
| Negara | Varchar(15) |
| Propinsi | Varchar(15) |
| Kota | Varchar(15) |
| Telp | Varchar(12) |
| Email | Varchar(30) |
| Profesi | Enum (‘pns’,’wirausahan’,’lain\_lain’) |

1. tbl\_makanan

|  |  |
| --- | --- |
| Nama Kolom | Tipe Data |
| Id\_makanan | Integer |
| Nama\_makanan | Varchar(30) |
| Kategori\_makanan | Varchar(10) |
| Harga\_makanan | Integer |

1. tbl\_pesan\_makan

|  |  |
| --- | --- |
| Nama Kolom | Tipe Data |
| Id\_pesan\_makan | Integer |
| Kd\_reservasi\_pm | Integer |
| Kd\_makanan | Integer |
| Sub\_total\_pm | Integer |
| Tanggal\_pesanan | Date |
| Kd\_kasir\_pm | Integer |
| Status\_pm | Enum(‘0’,’1’) |

1. tbl\_fasilitas\_hotel

|  |  |
| --- | --- |
| Nama Kolom | Tipe Data |
| Id\_fasilitas\_hotel | Integer |
| Nama\_fasilitas | Varchar(30) |
| Kategori\_fasilitas | Varchar(10) |
| Harga\_fasilitas | Integer |

1. tbl\_pakai\_fasilitas

|  |  |
| --- | --- |
| Nama Kolom | Tipe Data |
| Id\_pakai\_fasilitas | Integer |
| Kd\_reservasi\_pf | Integer |
| Kd\_fasilitas\_hotel | Integer |
| Sub\_total\_pf | Integer |
| Kd\_kasir\_pf | Integer |
| Status\_pf | Enum(‘0’,’1’) |

1. tbl\_reservasi

|  |  |
| --- | --- |
| Nama Kolom | Tipe Data |
| Id\_reservasi | Integer |
| Kd\_tamu | Integer |
| Tanggal\_masuk | Date |
| Tanggal\_keluar | Date |
| Kd\_kamar | Integer |
| Sub\_total\_reservasi | Integer |
| Kd\_kasir\_reservasi | Integer |
| Status\_reservasi | Enum(‘0’,’1’) |

1. tbl\_pembayaran

|  |  |
| --- | --- |
| Nama Kolom | Tipe Data |
| Id\_pembayaran | Integer |
| Kd\_reservasi | Integer |
| Kd\_tamu\_bayar | Integer |
| Total\_bayar | Integer |
| Tanggal\_bayar | Date |
| Kd\_kasir\_bayar | Integer |
| Status\_bayar | Enum(‘0’,’1’) |

1. tbl\_user

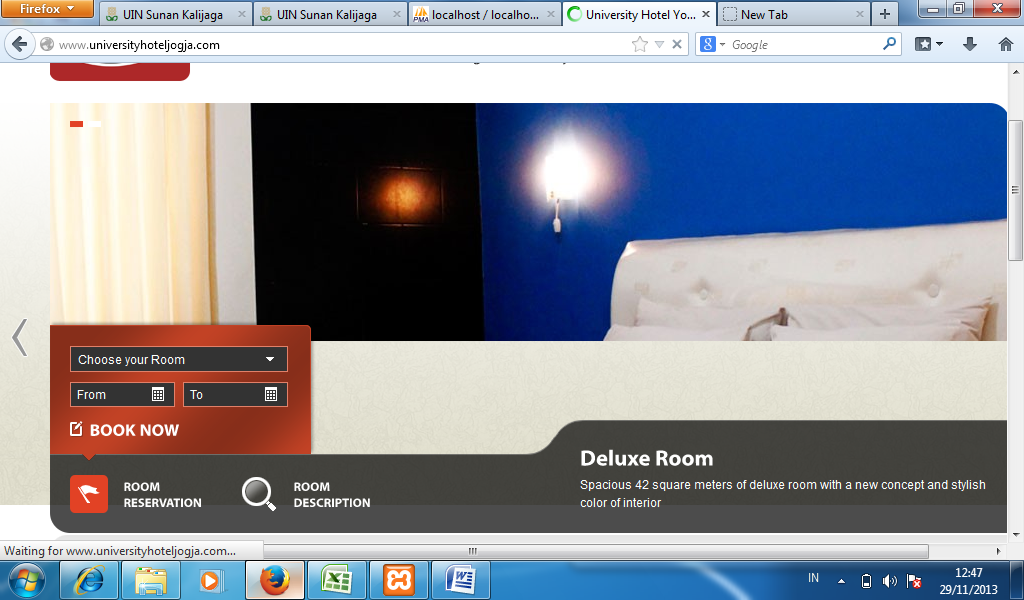
|  |  |
| --- | --- |
| Nama Kolom | Tipe Data |
| Id\_user | Integer |
| Nama\_user | Integer |
| Username | Integer |
| Password | Integer |
| Level\_user | Date |
| Status\_terakhir\_login | Integer |

1. **Relasi tabel pada database**



Gambar 4.4 Relasi Tabel

Berikut ini ditampilkan halaman website university hotel yang dapat diakses namun belum terdaftar di web site uin



Gambar 4.5 website universitihoteljogja.com

Pada gambar di atas sudah ada menu booking kamar namun penggunaannya belum optimal sehingga marketing masih harus melakukan jemput bola dan ekspansi untuk mencari calon pelanggan untuk berkunjung ke hotel.

1. **Analisis Kebutuhan Perangkat Keras dan Perangkat Lunak**

Perangkat keras yang digunakan pada penelitian ini adalah

1. PC dengan processor Intel Atom 1.86GHz
2. Memory 2GB
3. Harddisk 300GB

Penelitian ini dikerjakan pada PC dengan kebutuhan Perangkat Lunak sebagai berikut:

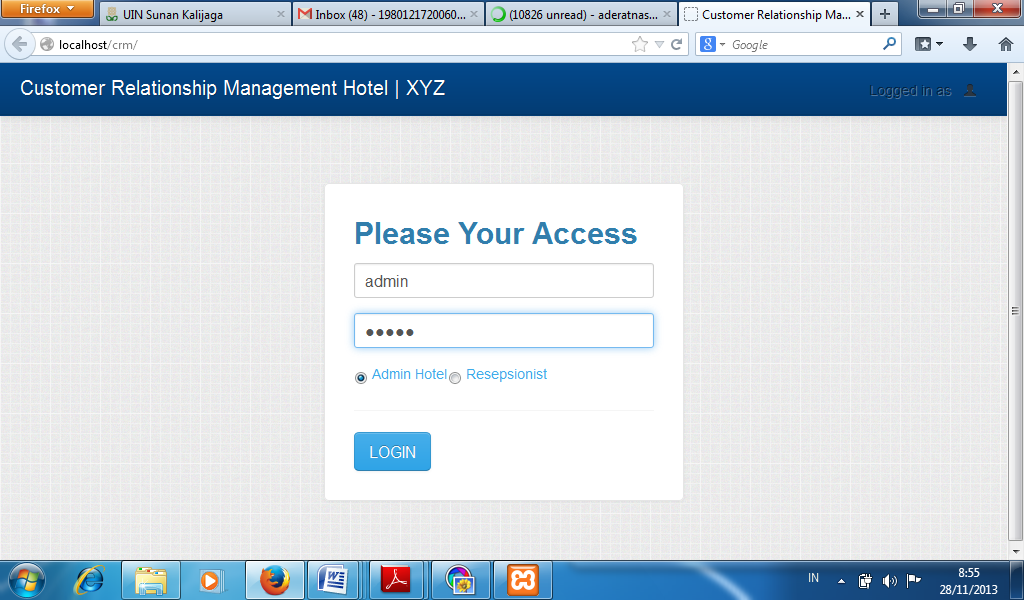
1. Windows 7 Home Premium
2. XAMPP for Windows versi 1.7.3
3. Editor notepad ++

**BAB V**

**IMPLEMENTASI**

Setelah dilakukan perancangan maka pada bahasan ini akan ditampilkan beberapa tampilan hasil implementasi sistem.

1. Menu Login Admin



Gambar 5.1 Halaman menu login Admin

Pada menu di atas admin dapat melakukan login untuk melakukan beberapa pengelolaan dengan memasukkan user id dan pasword.

Skrip untuk login adalah sebagai berikut:

<?php

session\_start();

if($\_POST['login']=='LOGIN'){

include "systems/connection.php";

$\_SESSION['username'] = $\_POST['username'];

$\_SESSION['password'] = md5($\_POST['password']);

$\_SESSION['akses'] = $\_POST['akses'];

//$\_SESSION['ico'] = "<i class='icon-user icon-white'></i>";

$username="$\_SESSION[username]";

$password="$\_SESSION[password]";

$akses="$\_SESSION[akses]";

$tanggal = date("Y-m-d H:i:s");

$strSQL=mysql\_query("SELECT \* FROM tbl\_user WHERE username='$username' AND password='$password' AND level\_user='$akses'");

$ada=mysql\_num\_rows($strSQL);

if($ada==1){

$data=mysql\_fetch\_array($strSQL);

$\_SESSION['user']=$data['nama\_lengkap\_user'];

$\_SESSION['level\_user']=$data['level\_user'];

$update\_login=mysql\_query("UPDATE tbl\_user SET status\_terakhir\_login='$tanggal' WHERE id\_user='$data[id\_user]'");

echo "<script type='text/javascript'>

alert('Koneksi Berhasil');

document.location='index.php';

</script>";

}else{

//session\_destroy();

echo "<script type='text/javascript'>

alert('Tidak Terkoneksi');

document.location='index.php';

</script>";

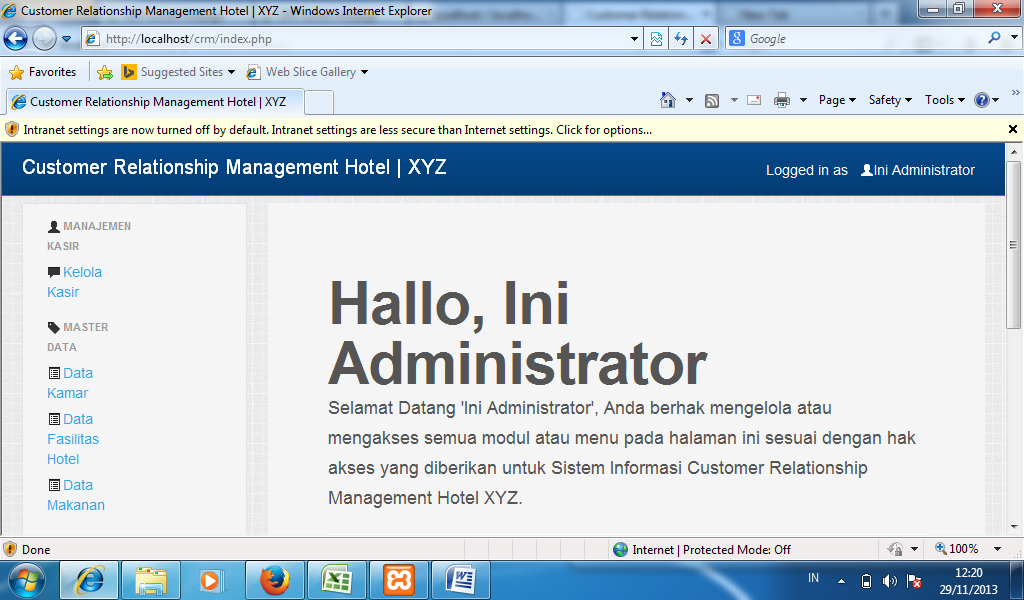
}

}

?>

1. Menu Login Sukses

Bila koneksi berhasil maka admin dapat mengelola beberapa fitur berikut :



Gambar 5.2 halaman kelola admin

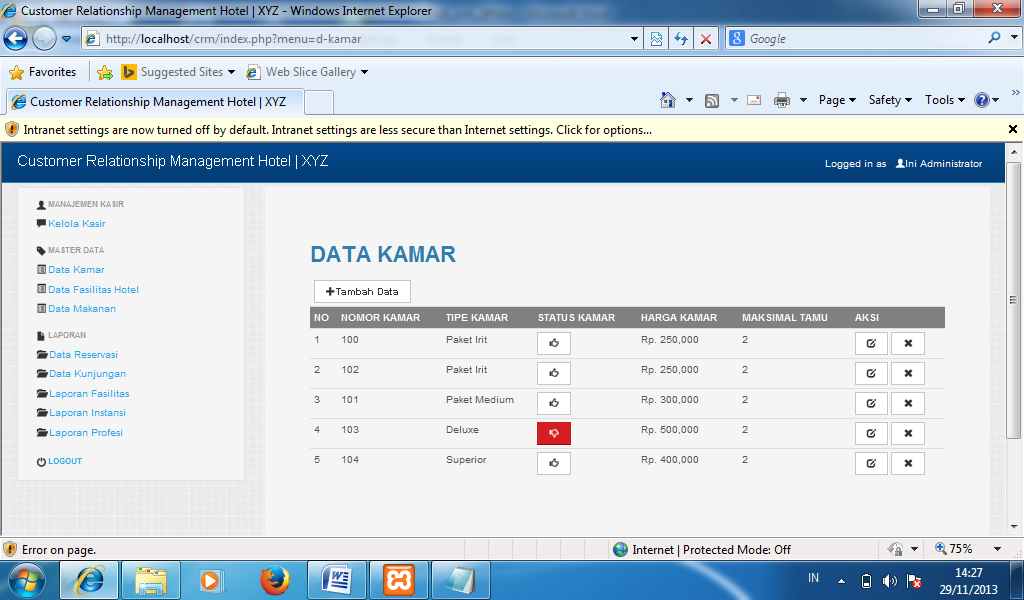
1. Halaman Fasilitas Hotel



Gambar 5.3 halaman fasilitas Hotel

Gambar 5.2 Menu fasilitas hotel

1. Halaman Data Kamar



Gambar 5.3 Menu Data Kamar

Skrip yang digunakan untuk menampilkan menu di atas adalah sebagai berikut:

<?php

session\_start();

if($\_SESSION['level\_user']==0){

include "systems/connection.php";

include "includes/duit.php";

if($\_GET['act']=='tambah'){

include "data/modules\_admin/master\_kamar/form\_kamar.php";

}elseif($\_GET['act']=='edit'){

}elseif($\_GET['act']=='hapus'){

}else{

echo "

<h2>DATA KAMAR</h2>

<table class='table table-condensed table-striped'>

<thead>

<tr>

<th colspan='7'><a href='?menu=d-kamar&act=tambah' class='btn' title='Tambah Data'><i class='icon-plus'></i>Tambah Data</th>

</tr>

<tr bgcolor=gray class=navbar-link>

<th>NO</th>

<th>NOMOR KAMAR</th>

<th>TIPE KAMAR</th>

<th>STATUS KAMAR</th>

<th>HARGA KAMAR</th>

<th>MAKSIMAL TAMU</th>

<th>AKSI</th>

</tr>

</thaed>";

$no=1;

$SQLtampil=mysql\_query("SELECT tbl\_kamar.id\_kamar,tbl\_kamar.no\_kamar,tbl\_kamar.status\_kamar,tbl\_tipe\_kamar.jenis\_kamar,tbl\_tipe\_kamar.harga\_kamar,tbl\_tipe\_kamar.maksimal\_tamu

FROM tbl\_kamar, tbl\_tipe\_kamar WHERE tbl\_tipe\_kamar.id\_tipe\_kamar=tbl\_kamar.kd\_tipe\_kamar");

while($dataSQL=mysql\_fetch\_array($SQLtampil)){

$status\_kamar=$dataSQL['status\_kamar'];

if($status\_kamar=='0'){

$status\_kamar="<a href='#' class='btn' title='Tersedia'><i class='icon-thumbs-up'></i></a>";

}else{

$status\_kamar="<a href='#' class='btn btn-danger' title='Dipakai'><i class='icon-thumbs-down icon-white'></i></a>";

}

echo "

<tbody>

<tr>

<td>$no</td>

<td>$dataSQL[no\_kamar]</td>

<td>$dataSQL[jenis\_kamar]</td>

<td>$status\_kamar</td>

<td>Rp. " .duit($dataSQL['harga\_kamar'])."</td>

<td>$dataSQL[maksimal\_tamu]</td>

<td>

<a href='?menu=d-kamar&act=edit&id\_kamar=$dataSQL[id\_kamar]' class='btn' title='Update'><i class='icon-edit'></i></a>

<a href='?menu=d-kamar&act=hapust&id\_kamar=$dataSQL[id\_kamar]' class='btn' title='Delete'><i class='icon-remove'></i></a>

</td>

</tr>

</tbody>";

$no++;

}

echo "</table>";

}

}else{

echo "<script type='text/javascript'>

<!--

alert('Not Connected')

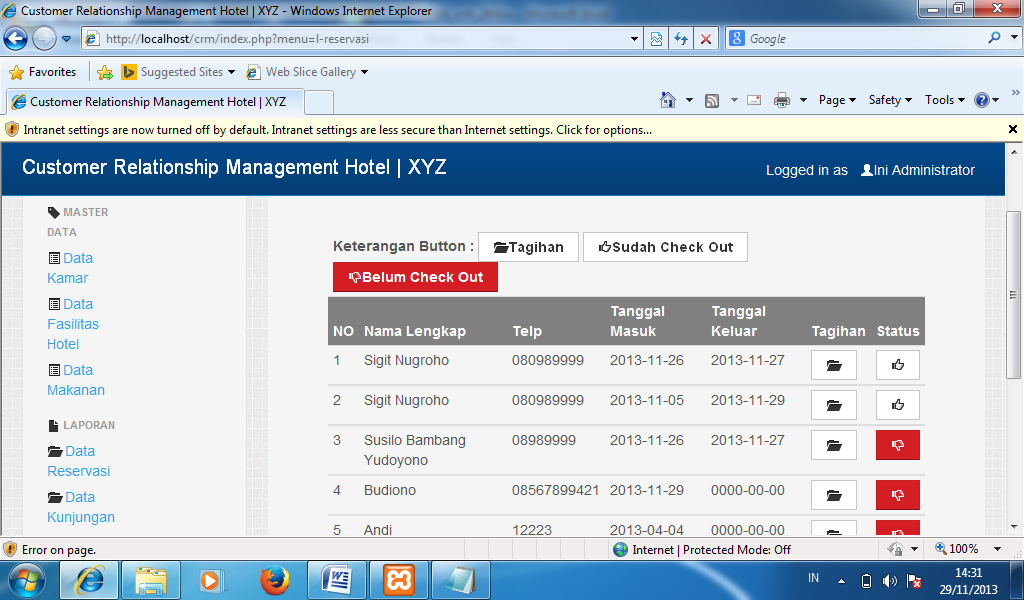
</script>

<meta http-equiv='refresh' content='0; url=index.php'>";

}

?>

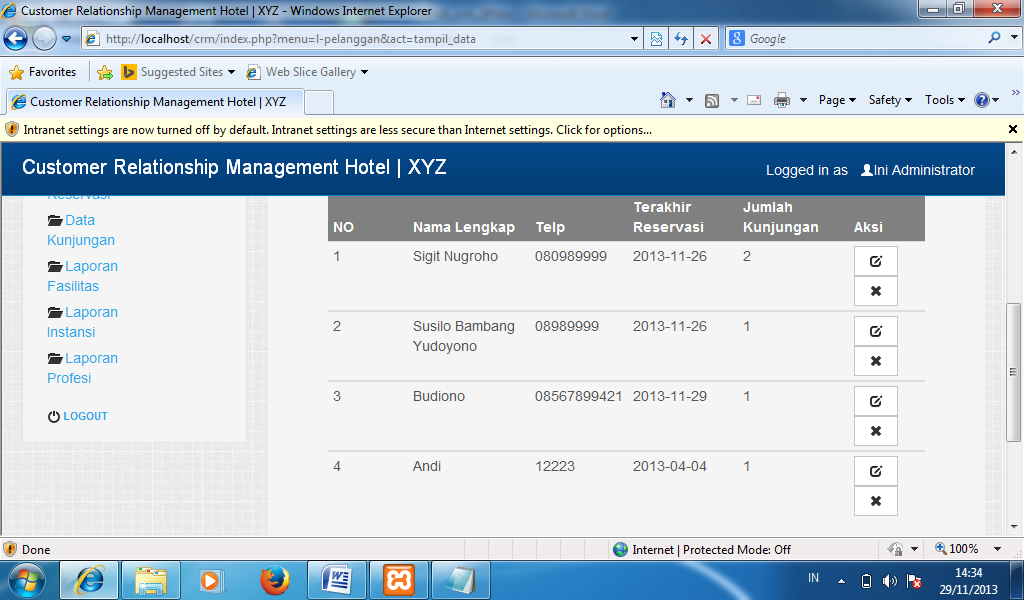
1. Halaman Reservasi Tamu

****

Gambar 5.4 halaman Reservasi Tamu

Pada tampilan diatas ditunjukkan keseluruhan pelanggan yang melakukan kunjungan di Hotel University.

1. Halaman Pelanggan Ter loyal



Gambar 5.5 Menu Laporan Pelanggan Setia

Pada halaman ini ditampilkan pelanggan yang setia dengan jumlah kunjungan terbanyak akan ditampilkan paling atas. Dengan demikian untuk pelanggan seperti ini perlu diperlakukan berbeda dengan pelanggan yang lainnya.

Skrip untuk menampilkan menu di atas adalah sebagai berikut:

<?php

session\_start();

if($\_SESSION['level\_user']==0){

include "systems/connection.php";

if($\_GET['act']=='tambah'){

}elseif($\_GET['act']=='edit'){

}elseif($\_GET['act']=='hapus'){

}else{

$TAHUNsql=mysql\_query("select YEAR(tgl\_masuk) as tahun from tbl\_reservasi group by year(tgl\_masuk)

order by YEAR(tgl\_masuk) ASC");

$tahun\_ini=date("Y");

echo "

<h2>DATA KUNJUNGAN PELANGGAN</h2>

<table class='table table-condensed table-striped'>

<thead>

<tr bgcolor=gray class=navbar-link>

<td colspan='6'>BERDASARKAN BULAN DAN TAHUN TERTENTU</td>

</tr>

</thead>

<tr>

<td width=70><b>Bulan :</b><form class='form' action='?menu=l-pelanggan&act=tampil\_data' method='POST'></td>

<td colspan=5><select name='bulan' >

<option value=''>-Pilih Bulan-</option>

<option value='1'>Januari</option>

<option value='2'>Februari</option>

<option value='3'>Maret</option>

<option value='4'>April</option>

<option value='5'>Mei</option>

<option value='6'>Juni</option>

<option value='7'>Juli</option>

<option value='8'>Agustus</option>

<option value='9'>September</option>

<option value='10'>Oktober</option>

<option value='11'>November</option>

<option value='12'>Desember</option>

</select></td>

</tr>

<tr>

<td><b>Tahun :</b></td>

<td colspan=5>

<select name='tahun' >

<option value=''>-Pilih Tahun-</option>

";

while($tahun=mysql\_fetch\_array($TAHUNsql)){

echo "<option value='$tahun[tahun]'>$tahun[tahun]</option>";

}

echo " </select></td>

</tr>

<tr>

<td><b>Pilihan :</b></td>

<td colspan='5'>

<label for='TheRadioField1'><input id='TheRadioField1' name='pilihan' type='radio' required value='bulan\_tahun\_ini' /><b>Bulan Tertentu Di Tahun $tahun\_ini Saja</b></label>

<label for='TheRadioField2'><input id='TheRadioField2' name='pilihan' type='radio' required value='tahun' /><b>Tahun Tertentu Saja</b></label>

<label for='TheRadioField3'><input id='TheRadioField3' name='pilihan' type='radio' required value='bulantahun' /><b>Bulan Dan Tahun Tertentu</b></label>

</td>

</tr>

<tr>

<td></td>

<td colspan=5><button type='submit' class='btn btn-success'><i class='icon-list-alt icon-white'></i>TAMPILKAN DATA</button>

</form>

</td>

</tr>";

if($\_GET['act']=='tampil\_data'){

if($\_POST['pilihan']=='bulan\_tahun\_ini'){

$no=1;

$SQLtampil=mysql\_query("SELECT tbl\_tamu.id\_tamu,tbl\_tamu.nama\_lengkap,tbl\_tamu.telp, count(tbl\_reservasi.id\_pj) as jml\_datang, tbl\_reservasi.tgl\_masuk

FROM tbl\_tamu, tbl\_reservasi WHERE tbl\_tamu.id\_tamu=tbl\_reservasi.id\_pj AND

MONTH(tgl\_masuk)='$\_POST[bulan]' AND YEAR(tgl\_masuk)='$tahun\_ini' GROUP BY tbl\_reservasi.id\_pj ASC");

}elseif($\_POST['pilihan']=='tahun'){

$no=1;

$SQLtampil=mysql\_query("SELECT tbl\_tamu.id\_tamu,tbl\_tamu.nama\_lengkap,tbl\_tamu.telp, count(tbl\_reservasi.id\_pj) as jml\_datang, tbl\_reservasi.tgl\_masuk

FROM tbl\_tamu, tbl\_reservasi WHERE tbl\_tamu.id\_tamu=tbl\_reservasi.id\_pj AND

YEAR(tgl\_masuk)='$\_POST[tahun]' GROUP BY tbl\_reservasi.id\_pj ASC");

}elseif($\_POST['pilihan']=='bulantahun'){

$no=1;

$SQLtampil=mysql\_query("SELECT tbl\_tamu.id\_tamu,tbl\_tamu.nama\_lengkap,tbl\_tamu.telp, count(tbl\_reservasi.id\_pj) as jml\_datang, tbl\_reservasi.tgl\_masuk

FROM tbl\_tamu, tbl\_reservasi WHERE tbl\_tamu.id\_tamu=tbl\_reservasi.id\_pj AND

MONTH(tgl\_masuk)='$\_POST[bulan]' AND YEAR(tgl\_masuk)='$\_POST[tahun]' GROUP BY tbl\_reservasi.id\_pj ASC");

}else{

echo "Kosong";

}

echo"

<thead>

<tr bgcolor=gray class=navbar-link>

<th>NO</th>

<th>Nama Lengkap</th>

<th>Telp</th>

<th>Terakhir Reservasi</th>

<th>Jumlah Kunjungan</th>

<th>Aksi</th>

</tr>

</thaed>";

while($dataSQL=mysql\_fetch\_array($SQLtampil)){

echo "

<tbody>

<tr>

<td>$no</td>

<td>$dataSQL[nama\_lengkap]</td>

<td>$dataSQL[telp]</td>

<td>$dataSQL[tgl\_masuk]</td>

<td>$dataSQL[jml\_datang]</td>

<td>

<a href='?menu=l-pelanggan&act=edit&id\_tamu=$dataSQL[id\_tamu]' class='btn' title='Update'><i class='icon-edit'></i></a>

<a href='?menu=l-pelanggan&act=hapust&id\_tamu=$dataSQL[id\_tamu]' class='btn' title='Delete'><i class='icon-remove'></i></a>

</td>

</tr>

</tbody>";

$no++;

}

}

echo "</table>";

}

}else{

echo "<script type='text/javascript'>

<!--

alert('Not Connected')

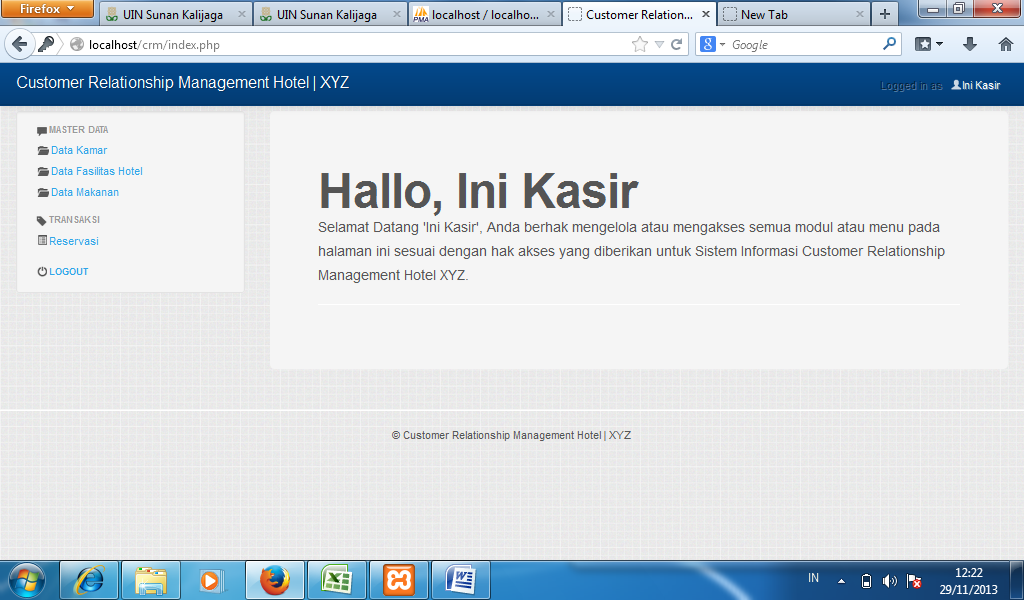
</script>

<meta http-equiv='refresh' content='0; url=index.php'>";

}

?>

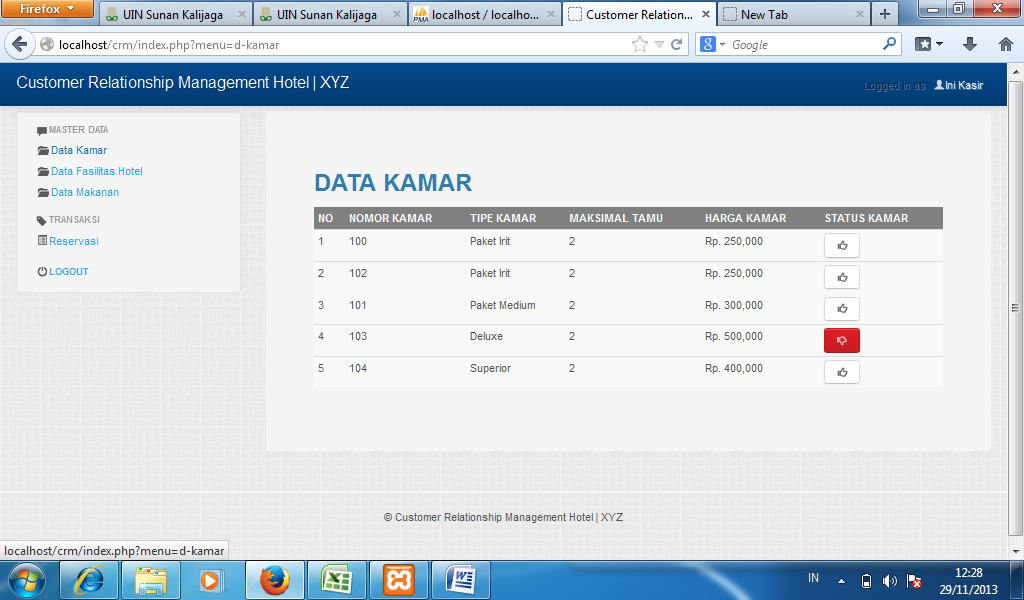
1. Halaman Kasir

****

Gambar 5.6 halaman kasir bila login berhasil

Bila kasir melakukan login dan sesuai username dan password maka kemudian kasir dapat mengelola menu-menu di atas.

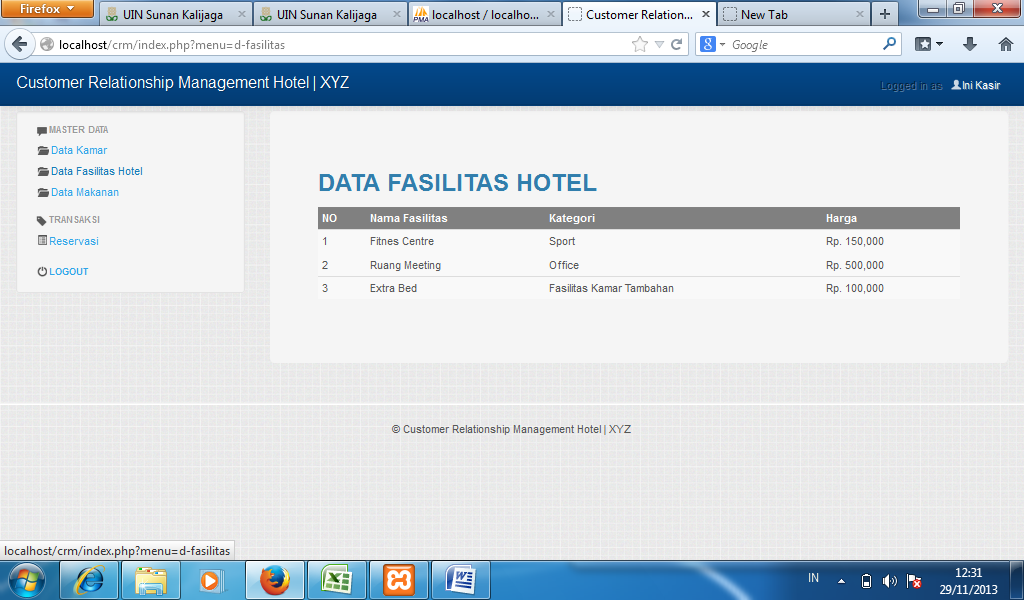
1. Data Kamar



Gambar 5.7 Halaman master kamar

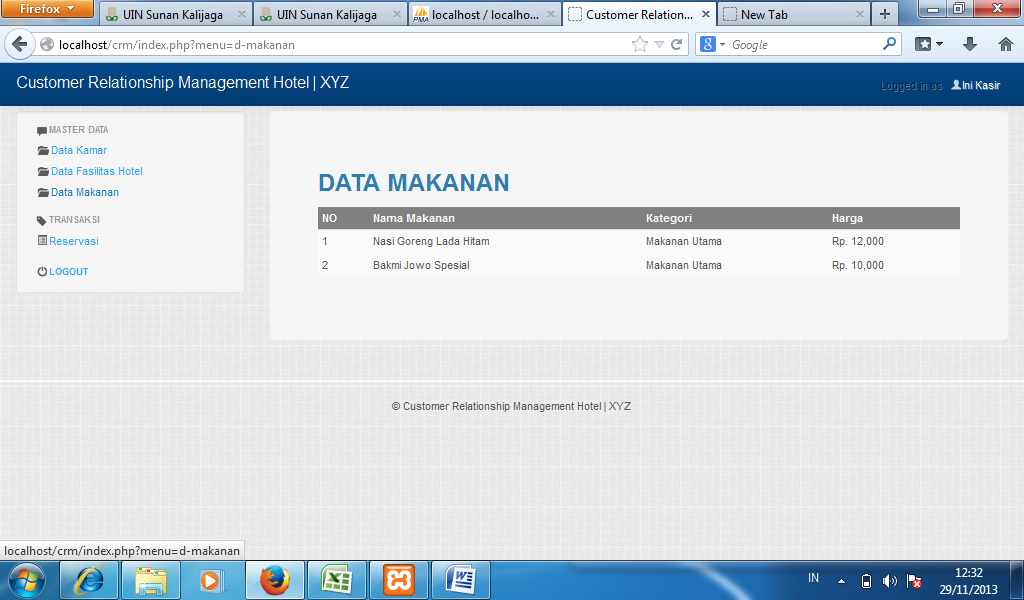
Kasir dapat menambah dan mengelola data kamar melalui menu di atas

1. Halaman menu fasilitas Hotel



Gambar 5.8 menu fasilitas hotel

1. Halaman menu Makanan



Gambar 5.9 Menu Makanan Hotel

Pada gambar di atas merupakan menu yang bisa digunakan kasir untuk melihat data makanan yang disajikan oleh Hotel.

Skrip untuk menampilkan data makanan di hotel adalah sebagai berikut:

<?php

session\_start();

if($\_SESSION['level\_user']==0){

include "systems/connection.php";

include "includes/duit.php";

if($\_GET['act']=='tambah'){

include "data/modules\_admin/master\_makanan/form\_makanan.php";

}elseif($\_GET['act']=='edit'){

}elseif($\_GET['act']=='hapus'){

}else{

echo "

<h2>DATA MAKANAN</h2>

<table class='table table-condensed table-striped'>

<thead>

<tr>

<th colspan='7'><a href='?menu=d-makanan&act=tambah' class='btn' title='Tambah Data'><i class='icon-plus'></i>Tambah Data</th>

</tr>

<tr bgcolor=gray class=navbar-link>

<th>NO</th>

<th>Nama Makanan</th>

<th>Kategori </th>

<th>Harga</th>

<th>Aksi</th>

</tr>

</thaed>";

$no=1;

$SQLtampil=mysql\_query("SELECT \* FROM tbl\_makanan");

while($dataSQL=mysql\_fetch\_array($SQLtampil)){

echo "

<tbody>

<tr>

<td>$no</td>

<td>$dataSQL[nama\_makanan]</td>

<td>$dataSQL[kategori\_makanan]</td>

<td>Rp. ".duit($dataSQL['harga\_makanan'])."</td>

<td>

<a href='?menu=d-makanan&act=edit&id\_makanan=$dataSQL[id\_makanan]' class='btn' title='Update'><i class='icon-edit'></i></a>

<a href='?menu=d-makanan&act=hapust&id\_makanan=$dataSQL[id\_makanan]' class='btn' title='Delete'><i class='icon-remove'></i></a>

</td>

</tr>

</tbody>";

$no++;

}

echo "</table>";

}

}else{

echo "<script type='text/javascript'>

<!--

alert('Not Connected')

</script>

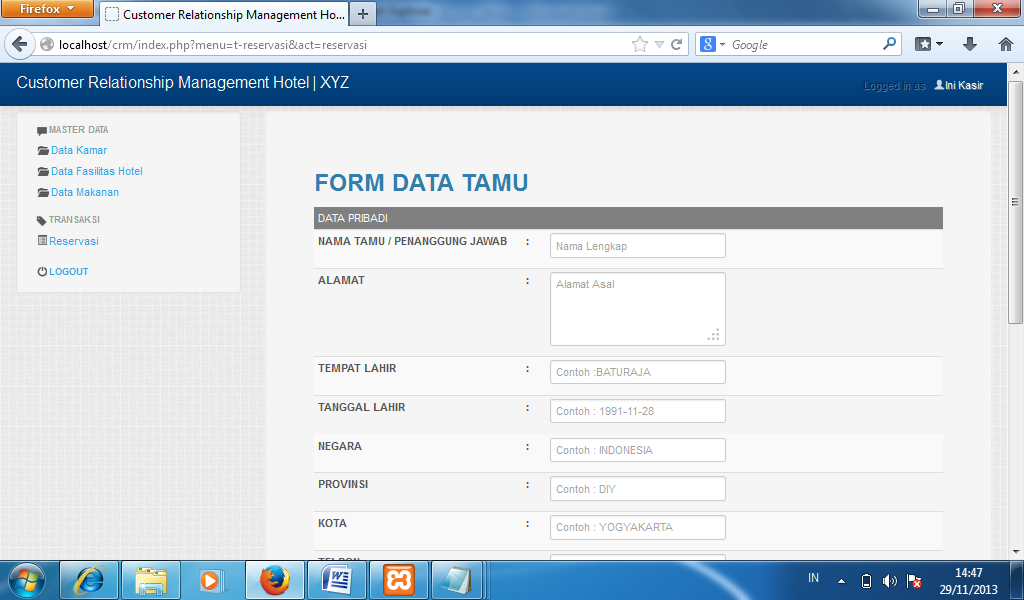
<meta http-equiv='refresh' content='0; url=index.php'>";

}

?>

1. Menu Reservasi Pelanggan di Kasir

Pada menu ini kasir dapat menambahkan data pelanggan yang melakukan check in dengan mengisi data pribadi meliputi nama lengkap, tanggal lahir, alamat asal dan lain sebagainya.



Gambar 5.10 Menu reservasi pelanggan

Skrip yang digunakan untuk menampilkan menu tersebut adalah sebagai berikut:

<?php

session\_start();

if($\_SESSION['level\_user']==1){

include "systems/connection.php";

include "includes/duit.php";

if($\_GET['act\_form']=='tambah'){

if($\_POST['insert']=='TAMBAH DATA'){

$insert\_data\_tamu=mysql\_query("

INSERT INTO tbl\_tamu VALUES(

'',

'$\_POST[nl]',

'$\_POST[tgl\_l]',

'$\_POST[tl]',

'$\_POST[almt]',

'$\_POST[n]',

'$\_POST[p]',

'$\_POST[k]',

'$\_POST[telp]',

'$\_POST[mail]',

'$\_POST[profesi]',

'$\_POST[instansi]'

)

");

if($insert\_data\_tamu){

$minta\_id\_pj\_sql=mysql\_query("SELECT id\_tamu FROM tbl\_tamu ORDER BY id\_tamu DESC limit 1");

$ada=mysql\_num\_rows($minta\_id\_pj\_sql);

if($ada == 1){

$data\_id\_pj=mysql\_fetch\_array($minta\_id\_pj\_sql);

$insert\_in\_to\_reservasi=mysql\_query("

INSERT INTO tbl\_reservasi VALUES

('','$data\_id\_pj[id\_tamu]','$\_POST[tgl\_r]','0000-00-00','0','$\_SESSION[id\_user]','0')

");

}else{

echo "Gagal Meminta Id Tamu";

}

}else{

echo "Gagal Insert Ke tbl\_tamu";

}

}

}else{

echo "

<form action='?menu=t-reservasi&act=reservasi&act\_form=tambah' method='POST'>

<h2>FORM DATA TAMU</h2>

<table class='table table-condensed table-striped'>

<thead>

<tr bgcolor=gray class=navbar-link>

<td colspan='3'>DATA PRIBADI</td>

</tr>

</thead>

<tbody>

<tr>

<td width='250px'><b>NAMA TAMU / PENANGGUNG JAWAB</b></th>

<td><b>:</b></th>

<td><input name='nl' placeholder='Nama Lengkap' type='text' required /></th>

</tr>

<tr>

<td><b>ALAMAT</b></th>

<td><b>:</b></th>

<td><textarea name='almt' placeholder='Alamat Asal' required rows=3></textarea></th>

</tr>

<tr>

<td><b>TEMPAT LAHIR</b></th>

<td><b>:</b></th>

<td><input name='tl' placeholder='Contoh :BATURAJA' type='text' required /></th>

</tr>

<tr>

<td><b>TANGGAL LAHIR</b></th>

<td><b>:</b></th>

<td><input name='tgl\_l' placeholder='Contoh : 1991-11-28' type='text' required /></th>

</tr>

<tr>

<td><b>NEGARA</b></th>

<td><b>:</b></th>

<td><input name='n' placeholder='Contoh : INDONESIA' type='text' required /></th>

</tr>

<tr>

<td><b>PROVINSI</b></th>

<td><b>:</b></th>

<td><input name='p' placeholder='Contoh : DIY' type='text' required /></th>

</tr>

<tr>

<td><b>KOTA</b></th>

<td><b>:</b></th>

<td><input name='k' placeholder='Contoh : YOGYAKARTA' type='text' required /></th>

</tr>

<tr>

<td><b>TELPON</b></th>

<td><b>:</b></th>

<td><input name='telp' placeholder='Contoh : 080989999' type='text' required /></th>

</tr>

<tr>

<td><b>EMAIL</b></th>

<td><b>:</b></th>

<td><input name='mail' placeholder='Contoh : kiand.design@gmail.com' type='text' required /></th>

</tr>

<tr>

<td><b>PROFESI</b></th>

<td><b>:</b></th>

<td><select name='profesi' >

<option value=''>-Pilih Profesi-</option>

<option value='PNS'>-PNS (Pegawai Negeri Sipil)-</option>

<option value='Wirausaha'>-Wirausahawan-</option>

<option value='Pelajar'>-Pelajar/Mahasiswa/Akademisi-</option>

<option value='Lain\_lain'>-Lain - Lain-</option>

</select></th>

</tr>

<tr>

<td><b>ASAL INSTANSI</b></th>

<td><b>:</b></th>

<td><input name='instansi' placeholder='Contoh : Perseorangan' type='text' required /></th>

</tr>

<tr>

<td><b>TANGGAL RESERVASI</b></th>

<td><b>:</b></th>

<td><input name='tgl\_r' placeholder='Contoh : 2013-11-28' type='text' required /></th>

</tr>

<tr>

<td><b></b></th>

<td><b></b></th>

<td><input class='btn btn-large btn-primary' type='submit' name='insert' value='TAMBAH DATA' /></th>

</tr>

</tbody>

</table></form>";

}

}else{

echo "<script type='text/javascript'>

<!--

alert('Not Connected')

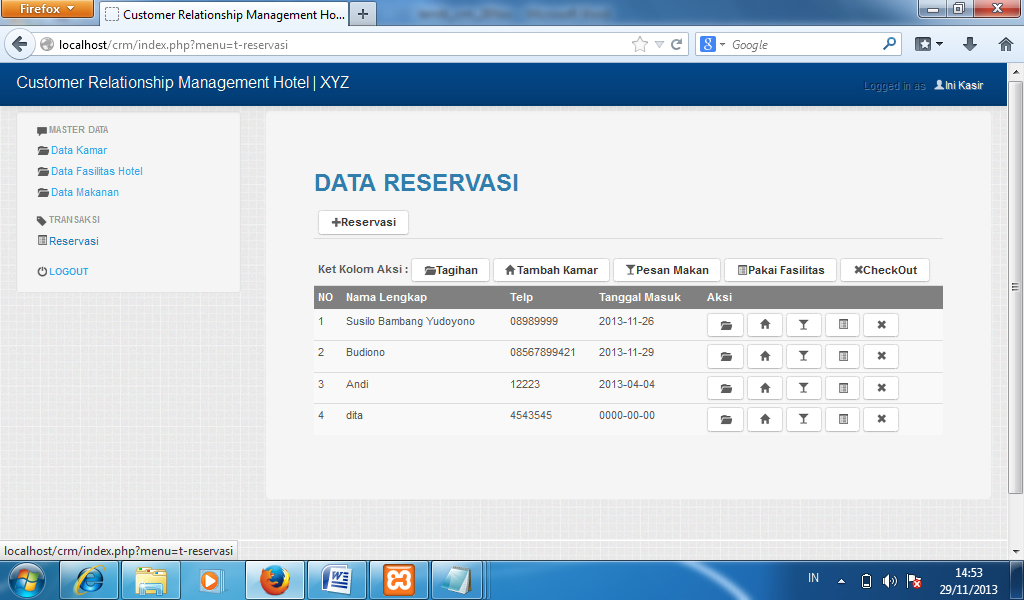
</script>

<meta http-equiv='refresh' content='0; url=index.php'>";

}

?>

1. Menu Daftar Reservasi



Gambar 5.11 Daftar Reservasi

Skrip untuk menampilkan menu di atas adalah sebagai berikut:

<?php

session\_start();

if($\_SESSION['level\_user']==1){

include "systems/connection.php";

if($\_GET['act']=='tagihan'){

include "data/modules\_kasir/master\_reservasi/d\_tagihan.php";

}elseif($\_GET['act']=='tambah\_kamar'){

include "data/modules\_kasir/master\_kamar/t\_kamar.php";

}elseif($\_GET['act']=='pesan\_makanan'){

include "data/modules\_kasir/master\_makanan/t\_makanan.php";

}elseif($\_GET['act']=='pakai\_fasilitas'){

include "data/modules\_kasir/master\_fasilitas/t\_fasilitas.php";

}elseif($\_GET['act']=='check\_out'){

include "data/modules\_kasir/master\_reservasi/t\_check\_out.php";

}elseif($\_GET['act']=='reservasi'){

include "data/modules\_kasir/master\_reservasi/form\_reservasi.php";

}else{

echo "

<h2>DATA RESERVASI</h2>

<table class='table table-condensed table-striped'>

<thead>

<tr>

<th colspan='6'><a href='?menu=t-reservasi&act=reservasi' class='btn' title='Tambah Data'><i class='icon-plus'></i>Reservasi</a></th>

</tr>

<tr>

<th colspan='6'>

</br>Ket Kolom Aksi : <a class='btn' ><i class='icon-folder-open'></i>Tagihan</a>

<a class='btn' ><i class='icon-home'></i>Tambah Kamar</a>

<a class='btn' ><i class='icon-glass'></i>Pesan Makan </a>

<a class='btn' ><i class='icon-list-alt'></i>Pakai Fasilitas</a>

<a class='btn' ><i class='icon-remove'></i>CheckOut</a></th>

</tr>

<tr bgcolor=gray class=navbar-link>

<th>NO</th>

<th>Nama Lengkap</th>

<th>Telp</th>

<th>Tanggal Masuk</th>

<th>Aksi</th>

</tr>

</thaed>";

$no=1;

$SQLtampil=mysql\_query("SELECT tbl\_reservasi.id\_reservasi,tbl\_tamu.id\_tamu,tbl\_tamu.nama\_lengkap,tbl\_tamu.telp, count(tbl\_reservasi.id\_pj) as jml\_datang, tbl\_reservasi.tgl\_masuk

FROM tbl\_tamu, tbl\_reservasi

WHERE tbl\_reservasi.status\_reservasi='0' AND tbl\_tamu.id\_tamu=tbl\_reservasi.id\_pj GROUP BY tbl\_reservasi.id\_reservasi");

while($dataSQL=mysql\_fetch\_array($SQLtampil)){

echo "

<tbody>

<tr>

<td>$no</td>

<td>$dataSQL[nama\_lengkap]</td>

<td>$dataSQL[telp]</td>

<td>$dataSQL[tgl\_masuk]</td>

<td>

<a href='?menu=t-reservasi&act=tagihan&nama\_pj=$dataSQL[nama\_lengkap]&id\_reservasi=$dataSQL[id\_reservasi]&id\_tamu=$dataSQL[id\_tamu]' class='btn' title='Lihat Tagihan'><i class='icon-folder-open'></i></a>

<a href='?menu=t-reservasi&act=tambah\_kamar&id\_reservasi=$dataSQL[id\_reservasi]&id\_tamu=$dataSQL[id\_tamu]' class='btn' title='Tambah Kamar'><i class='icon-home'></i></a>

<a href='?menu=t-reservasi&act=pesan\_makanan&id\_reservasi=$dataSQL[id\_reservasi]&id\_tamu=$dataSQL[id\_tamu]' class='btn' title='Pesan Makan'><i class='icon-glass'></i></a>

<a href='?menu=t-reservasi&act=pakai\_fasilitas&id\_reservasi=$dataSQL[id\_reservasi]&id\_tamu=$dataSQL[id\_tamu]' class='btn' title='Pakai Fasilitas'><i class='icon-list-alt'></i></a>

<a href='?menu=t-reservasi&act=check\_out&id\_reservasi=$dataSQL[id\_reservasi]&id\_tamu=$dataSQL[id\_tamu]' class='btn' title='Check Out'><i class='icon-remove'></i></a>

</td>

</tr>

</tbody>";

$no++;

}

echo "</table>";

}

}else{

echo "<script type='text/javascript'>

<!--

alert('Not Connected')

</script>

<meta http-equiv='refresh' content='0; url=index.php'>";

}

?>

1. Menu Tagihan untuk pelanggan



Gambar 5.12 Tagihan Pelanggan

Di menu di atas tagihan untuk pelanggan sudah satu pintu meliputi semua tagihan kamar, fasilitas, makanan dan lain sebagainya. Dengan demikian ketika pelanggan melakukan chekout maka semua bisa dibayar di pintu kasir.

Skrip untuk menampilkan tampilan di atas adalah sebagai berikut:

<?php

session\_start();

if($\_SESSION['level\_user']==1){

include "systems/connection.php";

include "includes/duit.php";

$id\_pj="$\_GET[id\_tamu]";

$id\_reservasi="$\_GET[id\_reservasi]";

$nama\_pj="$\_GET[nama\_pj]";

echo "<h2>TAGIHAN PELANGGAN</h2>";

$SQL\_pelanggan=mysql\_query("SELECT tbl\_reservasi.tgl\_masuk, tbl\_reservasi.tgl\_keluar,tbl\_tamu.nama\_lengkap, tbl\_tamu.alamat, tbl\_tamu.profesi

FROM tbl\_tamu,tbl\_reservasi WHERE tbl\_tamu.id\_tamu=tbl\_reservasi.id\_pj

AND tbl\_tamu.id\_tamu='$id\_pj'");

$data=mysql\_fetch\_array($SQL\_pelanggan);

echo "<table class='table table-condensed table-striped'>

<thead>

<tr bgcolor=gray class=navbar-link>

<td colspan='3'>DATA PRIBADI</td>

</tr>

</thead>

<tr>

<td width='170px'><b>NAMA PELANGGAN</b></td>

<td><b>:</b></td>

<td>$data[nama\_lengkap]</td>

</tr>

<tr>

<td width='170px'><b>ALAMAT LENGKAP</b></td>

<td width='20px'><b>:</b></td>

<td>$data[alamat]</td>

</tr>

<tr>

<td width='170px'><b>PROFESI</b></td>

<td><b>:</b></td>

<td>$data[profesi]</td>

</tr>

<tr>

<td width='170px'><b>TANGGAL MASUK</b></td>

<td><b>:</b></td>

<td>$data[tgl\_masuk]</td>

</tr>

</table>";

$SQL\_pk=mysql\_query("SELECT tbl\_pakai\_kamar.sub\_total\_pk,

tbl\_tipe\_kamar.jenis\_kamar, tbl\_kamar.no\_kamar

FROM tbl\_pakai\_kamar,tbl\_kamar,tbl\_tipe\_kamar,tbl\_reservasi

WHERE tbl\_kamar.kd\_tipe\_kamar=tbl\_tipe\_kamar.id\_tipe\_kamar

AND tbl\_pakai\_kamar.kd\_kamar\_pakai=tbl\_kamar.id\_kamar

AND tbl\_pakai\_kamar.kd\_reservasi\_pk=tbl\_reservasi.id\_reservasi

AND tbl\_pakai\_kamar.kd\_reservasi\_pk='$id\_reservasi'");

$SQL\_jumlah\_pk=mysql\_query("SELECT SUM(sub\_total\_pk) as tagihan\_kamar FROM tbl\_pakai\_kamar WHERE kd\_reservasi\_pk='$id\_reservasi'");

$j\_t\_kamar=mysql\_fetch\_array($SQL\_jumlah\_pk);

$SQL\_pf=mysql\_query("SELECT tbl\_fasilitas\_hotel.kategori\_fasilitas,tbl\_pakai\_fasilitas.tgl\_pakai\_fasilitas, tbl\_pakai\_fasilitas.sub\_total\_pf, tbl\_fasilitas\_hotel.nama\_fasilitas FROM tbl\_pakai\_fasilitas, tbl\_fasilitas\_hotel

WHERE tbl\_pakai\_fasilitas.kd\_fasilitas\_hotel=tbl\_fasilitas\_hotel.id\_fasilitas\_hotel

AND tbl\_pakai\_fasilitas.kd\_reservasi\_pf='$id\_reservasi'");

$SQL\_jumlah\_pf=mysql\_query("SELECT SUM(sub\_total\_pf) as tagihan\_fasilitas FROM tbl\_pakai\_fasilitas WHERE kd\_reservasi\_pf='$id\_reservasi'");

$j\_t\_fasilitas=mysql\_fetch\_array($SQL\_jumlah\_pf);

$SQL\_pm=mysql\_query("SELECT tbl\_pesan\_makan.tgl\_pesanan,

tbl\_pesan\_makan.sub\_total\_pm, tbl\_makanan.nama\_makanan

FROM tbl\_pesan\_makan, tbl\_makanan

WHERE tbl\_pesan\_makan.kd\_makanan=tbl\_makanan.id\_makanan

AND tbl\_pesan\_makan.kd\_reservasi\_pm='$id\_reservasi'");

$SQL\_jumlah\_pm=mysql\_query("SELECT SUM(sub\_total\_pm) as tagihan\_makanan FROM tbl\_pesan\_makan WHERE kd\_reservasi\_pm='$id\_reservasi'");

$j\_t\_makanan=mysql\_fetch\_array($SQL\_jumlah\_pm);

$total\_semua\_tagihan ="";

$total\_semua\_tagihan = $j\_t\_kamar['tagihan\_kamar'] + $j\_t\_fasilitas['tagihan\_fasilitas'] + $j\_t\_makanan['tagihan\_makanan'];

echo "<b>I. NOTA PAKAI KAMAR</b><br />

<table class='table table-condensed table-striped'>

<thead>

<tr bgcolor=gray class=navbar-link>

<th>NO</th>

<th>NO KAMAR</th>

<th>TIPE KAMAR</th>

<th>SUB TOTAL</th>

</tr>

</thead><tbody>

";

$no=1;

while($data=mysql\_fetch\_array($SQL\_pk)){

echo " <tr>

<td>$no</td>

<td>$data[no\_kamar]</td>

<td>$data[jenis\_kamar]</td>

<td>Rp. ".duit($data['sub\_total\_pk'])."</td>

</tr>

";

$no++;

}

echo "</tbody></table><hr />";

echo "<div class='pull-right'><b>TOTAL TAGIHAN KAMAR : Rp. ".duit($j\_t\_kamar['tagihan\_kamar']).",00</b></div><br />";

echo "<b>II. NOTA PAKAI FASILITAS</b><br />

<table class='table table-condensed table-striped'>

<thead>

<tr bgcolor=gray class=navbar-link>

<th>NO</th>

<th>NAMA FASILITAS</th>

<th>KATEGORI FASILITAS</th>

<th>SUB TOTAL</th>

</tr>

</thead><tbody>

";

$no=1;

while($data=mysql\_fetch\_array($SQL\_pf)){

echo " <tr>

<td>$no</td>

<td>$data[nama\_fasilitas]</td>

<td>$data[kategori\_fasilitas]</td>

<td>Rp. ".duit($data['sub\_total\_pf'])."</td>

</tr>

";

$no++;

}

echo "</tbody></table><hr />";

echo "<div class='pull-right'><b>TOTAL TAGIHAN FASILITAS : Rp. ".duit($j\_t\_fasilitas['tagihan\_fasilitas']).",00</b></div><br />";

echo "<b>III. NOTA PESAN MAKAN</b><br />

<table class='table table-condensed table-striped'>

<thead>

<tr bgcolor=gray class=navbar-link>

<th>NO</th>

<th>NAMA MAKANAN</th>

<th>TANGGAL PESAN</th>

<th>SUB TOTAL</th>

</tr>

</thead><tbody>

";

$no=1;

while($data=mysql\_fetch\_array($SQL\_pm)){

echo " <tr>

<td>$no</td>

<td>$data[nama\_makanan]</td>

<td>$data[tgl\_pesanan]</td>

<td>Rp. ".duit($data['sub\_total\_pm'])."</td>

</tr>

";

$no++;

}

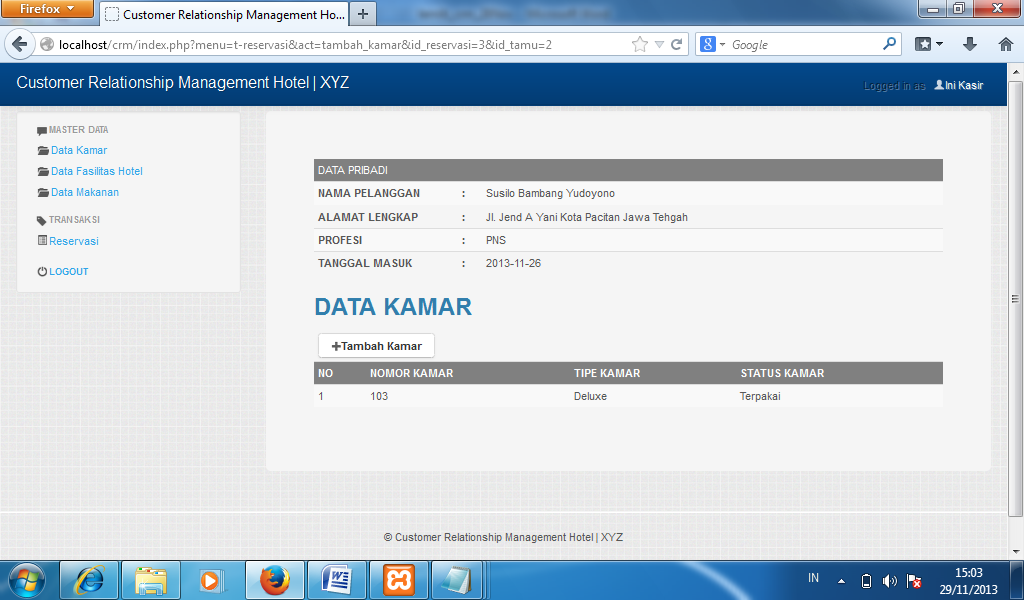
echo "</tbody></table><hr />";

echo "<div class='pull-right'><b>TOTAL TAGIHAN MAKANAN : Rp. ".duit($j\_t\_makanan['tagihan\_makanan']).",00</b></div><br /><hr />";

echo "<div class='pull-right'><b>TOTAL SEMUA TAGIHAN : Rp. ".duit($total\_semua\_tagihan).",00</b></div><br />";

} ?>

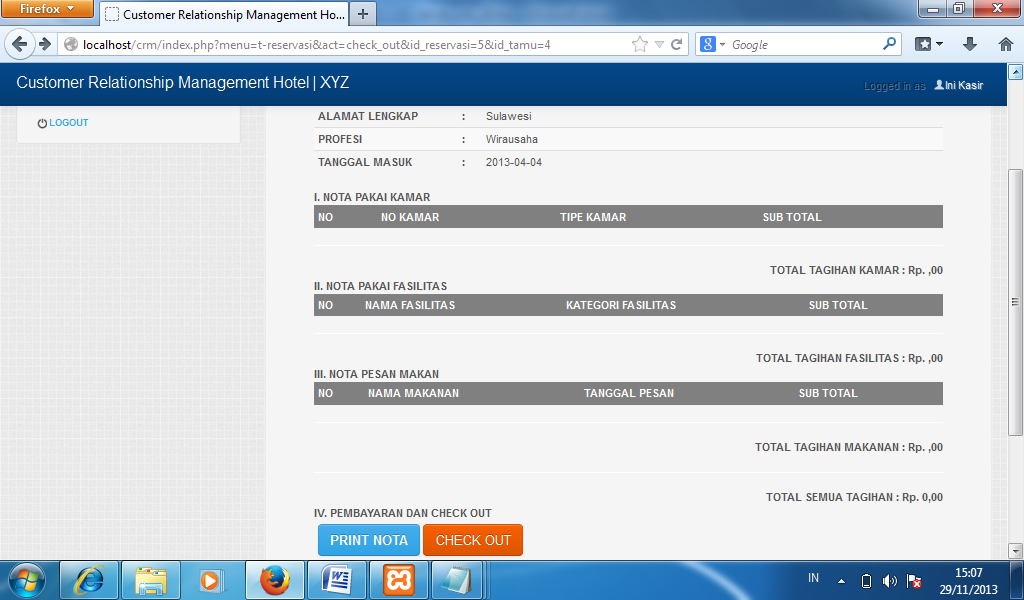
1. Menu Rincian penggunaan kamar oleh pelanggan



Gambar 5.13 Rincian kamar yang digunakan pelanggan

1. Menu Chekout Pelanggan

Bila pelanggan melakukan checkout maka kasir dapat mengklik tombol chekout dan tagihan akan muncul



Skrip untuk tampilan di atas adalah sebagai berikut:

<?php

session\_start();

if($\_SESSION['level\_user']==1){

include "systems/connection.php";

include "includes/duit.php";

$id\_pj="$\_GET[id\_tamu]";

$id\_reservasi="$\_GET[id\_reservasi]";

$nama\_pj="$\_GET[nama\_pj]";

if($\_GET['act\_form']=='final\_out'){

if($\_POST['checkout']=='CHECK OUT'){

include "data/modules\_kasir/master\_reservasi/act\_form\_checkout.php";

}

}

echo "<h2>TAGIHAN PELANGGAN</h2>";

$SQL\_pelanggan=mysql\_query("SELECT tbl\_reservasi.tgl\_masuk, tbl\_reservasi.tgl\_keluar,tbl\_tamu.nama\_lengkap, tbl\_tamu.alamat, tbl\_tamu.profesi

FROM tbl\_tamu,tbl\_reservasi WHERE tbl\_tamu.id\_tamu=tbl\_reservasi.id\_pj

AND tbl\_tamu.id\_tamu='$id\_pj'");

$data=mysql\_fetch\_array($SQL\_pelanggan);

echo "<form action='?menu=t-reservasi&act=check\_out&id\_reservasi=$id\_reservasi&id\_tamu=$id\_tamu&act\_form=final\_out' method='POST'><table class='table table-condensed table-striped'>

<thead>

<tr bgcolor=gray class=navbar-link>

<td colspan='3'>DATA PRIBADI</td>

</tr>

</thead>

<tr>

<td width='170px'><b>NAMA PELANGGAN</b></td>

<td><b>:</b></td>

<td>$data[nama\_lengkap]</td>

</tr>

<tr>

<td width='170px'><b>ALAMAT LENGKAP</b></td>

<td width='20px'><b>:</b></td>

<td>$data[alamat]</td>

</tr>

<tr>

<td width='170px'><b>PROFESI</b></td>

<td><b>:</b></td>

<td>$data[profesi]</td>

</tr>

<tr>

<td width='170px'><b>TANGGAL MASUK</b></td>

<td><b>:</b></td>

<td>$data[tgl\_masuk]</td>

</tr>

</table>";

$SQL\_pk=mysql\_query("SELECT tbl\_pakai\_kamar.sub\_total\_pk,

tbl\_tipe\_kamar.jenis\_kamar, tbl\_kamar.no\_kamar

FROM tbl\_pakai\_kamar,tbl\_kamar,tbl\_tipe\_kamar,tbl\_reservasi

WHERE tbl\_kamar.kd\_tipe\_kamar=tbl\_tipe\_kamar.id\_tipe\_kamar

AND tbl\_pakai\_kamar.kd\_kamar\_pakai=tbl\_kamar.id\_kamar

AND tbl\_pakai\_kamar.kd\_reservasi\_pk=tbl\_reservasi.id\_reservasi

AND tbl\_pakai\_kamar.kd\_reservasi\_pk='$id\_reservasi'");

$SQL\_jumlah\_pk=mysql\_query("SELECT SUM(sub\_total\_pk) as tagihan\_kamar FROM tbl\_pakai\_kamar WHERE kd\_reservasi\_pk='$id\_reservasi'");

$j\_t\_kamar=mysql\_fetch\_array($SQL\_jumlah\_pk);

$SQL\_pf=mysql\_query("SELECT tbl\_fasilitas\_hotel.kategori\_fasilitas,tbl\_pakai\_fasilitas.tgl\_pakai\_fasilitas, tbl\_pakai\_fasilitas.sub\_total\_pf, tbl\_fasilitas\_hotel.nama\_fasilitas FROM tbl\_pakai\_fasilitas, tbl\_fasilitas\_hotel

WHERE tbl\_pakai\_fasilitas.kd\_fasilitas\_hotel=tbl\_fasilitas\_hotel.id\_fasilitas\_hotel

AND tbl\_pakai\_fasilitas.kd\_reservasi\_pf='$id\_reservasi'");

$SQL\_jumlah\_pf=mysql\_query("SELECT SUM(sub\_total\_pf) as tagihan\_fasilitas FROM tbl\_pakai\_fasilitas WHERE kd\_reservasi\_pf='$id\_reservasi'");

$j\_t\_fasilitas=mysql\_fetch\_array($SQL\_jumlah\_pf);

$SQL\_pm=mysql\_query("SELECT tbl\_pesan\_makan.tgl\_pesanan,

tbl\_pesan\_makan.sub\_total\_pm, tbl\_makanan.nama\_makanan

FROM tbl\_pesan\_makan, tbl\_makanan

WHERE tbl\_pesan\_makan.kd\_makanan=tbl\_makanan.id\_makanan

AND tbl\_pesan\_makan.kd\_reservasi\_pm='$id\_reservasi'");

$SQL\_jumlah\_pm=mysql\_query("SELECT SUM(sub\_total\_pm) as tagihan\_makanan FROM tbl\_pesan\_makan WHERE kd\_reservasi\_pm='$id\_reservasi'");

$j\_t\_makanan=mysql\_fetch\_array($SQL\_jumlah\_pm);

$total\_semua\_tagihan ="";

$total\_semua\_tagihan = $j\_t\_kamar['tagihan\_kamar'] + $j\_t\_fasilitas['tagihan\_fasilitas'] + $j\_t\_makanan['tagihan\_makanan'];

echo "<b>I. NOTA PAKAI KAMAR</b><br />

<table class='table table-condensed table-striped'>

<thead>

<tr bgcolor=gray class=navbar-link>

<th>NO</th>

<th>NO KAMAR</th>

<th>TIPE KAMAR</th>

<th>SUB TOTAL</th>

</tr>

</thead><tbody>

";

$no=1;

while($data=mysql\_fetch\_array($SQL\_pk)){

echo " <tr>

<td>$no</td>

<td><input type='hidden' name='no\_kamar[]' value='$data[no\_kamar]' />$data[no\_kamar]</td>

<td>$data[jenis\_kamar]</td>

<td>Rp. ".duit($data['sub\_total\_pk'])."</td>

</tr>

";

$no++;

}

echo "</tbody></table><hr />";

echo "<div class='pull-right'><b>TOTAL TAGIHAN KAMAR : Rp. ".duit($j\_t\_kamar['tagihan\_kamar']).",00</b></div><br />";

echo "<b>II. NOTA PAKAI FASILITAS</b><br />

<table class='table table-condensed table-striped'>

<thead>

<tr bgcolor=gray class=navbar-link>

<th>NO</th>

<th>NAMA FASILITAS</th>

<th>KATEGORI FASILITAS</th>

<th>SUB TOTAL</th>

</tr>

</thead><tbody>

";

$no=1;

while($data=mysql\_fetch\_array($SQL\_pf)){

echo " <tr>

<td>$no</td>

<td>$data[nama\_fasilitas]</td>

<td>$data[kategori\_fasilitas]</td>

<td>Rp. ".duit($data['sub\_total\_pf'])."</td>

</tr>

";

$no++;

}

echo "</tbody></table><hr />";

echo "<div class='pull-right'><b>TOTAL TAGIHAN FASILITAS : Rp. ".duit($j\_t\_fasilitas['tagihan\_fasilitas']).",00</b></div><br />";

echo "<b>III. NOTA PESAN MAKAN</b><br />

<table class='table table-condensed table-striped'>

<thead>

<tr bgcolor=gray class=navbar-link>

<th>NO</th>

<th>NAMA MAKANAN</th>

<th>TANGGAL PESAN</th>

<th>SUB TOTAL</th>

</tr>

</thead><tbody>

";

$no=1;

while($data=mysql\_fetch\_array($SQL\_pm)){

echo " <tr>

<td>$no</td>

<td>$data[nama\_makanan]</td>

<td>$data[tgl\_pesanan]</td>

<td>Rp. ".duit($data['sub\_total\_pm'])."</td>

</tr>

";

$no++;

}

echo "</tbody></table><hr />";

echo "<div class='pull-right'><b>TOTAL TAGIHAN MAKANAN : Rp. ".duit($j\_t\_makanan['tagihan\_makanan']).",00</b></div><br /><hr />";

echo "<div class='pull-right'><b>TOTAL SEMUA TAGIHAN : Rp. ".duit($total\_semua\_tagihan).",00</b></div><br />";

echo "<b>IV. PEMBAYARAN DAN CHECK OUT</b><br />

<input type='hidden' name='jumlah\_semua\_tagihan' value='$total\_semua\_tagihan' />

<input type='hidden' name='id\_reservasi' value='$id\_reservasi' />

<input type='hidden' name='id\_pj' value='$id\_pj' />

<table class='table table-condensed table-striped'>

<thead>

<tr>

<th colspan='4'>

<a href='' class='btn btn-large btn-primary' title='PRINT NOTA' >PRINT NOTA</a>

<input class='btn btn-large btn-warning' value='CHECK OUT' name='checkout' type='submit' title='CHECK OUT' />

</th>

</tr>

</thead><tbody>

</table>

</form>

";

}

?>

Sebelumnya sebuah file proses chekout dieksekusi dengan skrip sebagai berikut:

<?php

if($\_SESSION['level\_user']==1){

include "systems/connection.php";

//update kolom total\_bayar\_reservasi dari tbl\_rservasi

$tgl\_sekarang=date('Y-m-d');

$update\_reservasi=mysql\_query("UPDATE tbl\_reservasi

SET

total\_bayar\_reservasi='$\_POST[jumlah\_semua\_tagihan]',

tgl\_keluar='$tgl\_sekarang',

status\_reservasi='1'

WHERE id\_reservasi='$\_POST[id\_reservasi]'");

if($update\_reservasi){

//update status kamar

foreach($\_POST['no\_kamar'] as $row=>$no\_kamar){

$no\_kamar=$no\_kamar;

$sql=mysql\_query("UPDATE tbl\_kamar SET status\_kamar='0' WHERE no\_kamar='$no\_kamar'");

}

echo "<script type='text/javascript'>

<!--

alert('Check Out Success')

</script>

<meta http-equiv='refresh' content='0; url=index.php?menu=t-reservasi'>";

}

}else{

echo "<script type='text/javascript'>

<!--

alert('Not Connected')

</script>

<meta http-equiv='refresh' content='0; url=index.php'>";

}

?>

**BAB VI**

**KESIMPULAN**

1. **KESIMPULAN**

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa konsep CRM dapat meningkatkan keuntungan bagi perusahaan yang menerapkan konsep tersebut untuk strategi marketing mereka.

Strategi yang ditempuh Hotel University untuk meraih pelanggan adalah dengan memasukkan data pelanggan ke dalam database. Konsep CRM yang diintegrasikan ke dalam database dapat membantu pihak marketing unuk mengidentiikasi lebih jauh tentang profil pelanggan Hotel University.

Pada penelitian ini berhasil dirancang sistem berbasis CRM yang digunakan *front office* untuk memasukkan data transaksi sekaligus sebagai penyimpanan informasi pelanggan yang dapat memberikan informasi pelanggan yang setia.

1. **SARAN**

Penelitian ini memiliki keterbatasan waktu sehingga kurang sempurna dalam menyajikan materi serta belum menyediakan fitur untuk melakukan reservasi secara online sebagai upaya untuk mendekatkan diri kepada pelanggan, selain itu juga hotel dapat menerapkan program member untuk pelangggan sehingga program diskon dapat dimasukkan ke sistem secara sistematis.

Sistem instruksi kerja marketing dan program kinerja marketing sebagaimana diusulkan pihak pimpinan hotel dapat diusulkan untuk penelitian berikutnya.

**DAFTAR PUSTAKA**

Astuti, Reka. P., dkk, “Perancangan Aplikasi Relationship Management (CRM) Pada Hotel Mahkota di Kerinci Berbasiskan Web dengan Menggunakan PHP dan MySQL”

Baharsyah, “Beberapa Keunggulan Kompetitif dalam Konsep eBusiness”, tersedia pada [www.research.amikom.ac.id/index.php/KIM?article/view/4607 diakses 9 september 2013](http://www.research.amikom.ac.id/index.php/KIM?article/view/4607%20diakses%209%20september%202013).

Buttle, Francis “Customer Relatiionship Management Concepts and Tools”, Bayumedia Publishing, 2007.

Darudiato, Suparto., Puji, Yunica D. Angelina, Dian., Margaretha, Dina. “Analisis dan Perancangan Sistem Aplikasi Customer Relationship Management Berbasiskan Web (Studi Kasus: PT. Fajar Buana Internasional), Jurnal Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi UII, Yogyakarta, 2006.

Kadir, A. dan Triwahyuni, Terra CH. “Pengenalan Teknologi Informasi”, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2003.

Oetomo, Budi Sutedja D., “Perspektif e-Business: Tinjauan Teknis, Manajerial, dan Strategi”, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2011.

Yunus, M. Taufan, “Perancangan Elecronic CustomerRelationship Management (e-CRM) pada Persahaan Jaya Makmur Furniture dengan menggunakan PHP dan MySQL”, tersedia pada <http://www.gunadarma.ac.id/library/articles/graduate/industrial-Technology/2009/> Artikel\_50405474.pdf diakses 9 september 2013

**LAPORAN**

**PENELITIAN INDIVIDUAL**

**PENELITIAN LABORATORIUM**

**Rancang Bangun Perangkat Lunak Berbasis *Customer Relationship Management* (Studi Kasus Hotel University UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)**



Oleh:

**Ade Ratnasari M.T**

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**

**YOGYAKARTA**

**2013**

**Lembar Pengesahan**

1. Judul Penelitian : :

Rancang Bangun Perangkat Lunak Berbasis *Customer Relationship Management* (Studi Kasus Hotel University UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)

2. Peneliti

a. Nama Lengkap : Ade Ratnasari, M.T

b. Jenis Kelamin : Perempuan

c. NIP : 198012172006042002

d. Disiplin Ilmu : Teknik Informatika

e. Pangkat/Golongan : Penata/(III/c)

f. Jabatan Fungsional : Lektor

g. Fakultas/Jurusan : Saintek/Teknik Informatika

h. Alamat : Jl Marsda Adisucipto No 1,

Prodi Teknik Informatika, Fakultas Saintek,

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga,

Yogyakarta

i. Telpon/Faks/E-mail : (0274) 519739/saintek@yahoo.co.id

j. Alamat Rumah : Kalangan UH 5 No 879 Pandeyan Umbulharjo Kota Yogyakarta

k. Telpon/Faks/E-mail : 085747033965/ aderatnasari@yahoo.co.nz

4. Lokasi Penelitian : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

5. Jumlah biaya : Rp. 20.000.000,-

Yogyakarta, 10 September 2013

Mengetahui

Ketua Prodi

Teknik Informatika Peneliti

Agus Mulyanto, M.Kom. Ade Ratnasari, MT.

19710823 199903 1 003 19801217 200604 2 002

**Surat Pernyataan**

Kami yang bertanda tangan di bawah ini :

Peneliti Individu :

Nama Lengkap : Ade Ratnasari, M.T

NIP : 198012172006042002

Menyatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa penelitian ini belum pernah dilaksanakan dan tidak sedang didanai oleh lembaga manapun,

Demikian pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 10 September 2013

Peneliti

Ade Ratnasari, MT

198012172006042002

Komen reviewer

Fakta bahwa waktu+biaya terbatas,

Di pembahasan perlu diceritakan keberlanjutan program tsb...setelah waktu penelitian ini berakhir.

**DAFTAR ISI**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

* 1. **LATAR BELAKANG 1**
  2. **RUMUSAN MASALAH 4**
  3. **TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN 4**

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA 5**

1. **TINJAUAN PUSTAKA 5**
2. **LANDASAN TEORI 7**

**BAB III METODE PENELITIAN 12**

**BAB IV ANALISIS SISTEM 14**

1. **USE CASE 14**
2. **ACTIVITY DIAGRAM 15**
3. **CLASS DIAGRAM 16**
4. **RANCANGAN DATABASE 17**
5. **RELASI TABEL PADA DATABASE 24**
6. **ANALISIS KEBUTUHAN PERANGKAT KERAS**

**DAN PERANGKAT LUNAK 25**

**BAB V IMPLEMENTASI 27**

**BAB IV KESIMPULAN 72**

**DAFTAR PUSTAKA**