

***CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA
SISTEM INFORMASI PELAYANAN PELANGGAN HOTEL***

Skripsi

untuk memenuhi sebagian persyaratan

mencapai derajat Sarjana S-1

Program Studi Teknik Informatika



disusun oleh :

Veny Diastika Putri

08650100

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2014



PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/D.ST/PP.01.1/1806/2014

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : *Customer Relationship Management* Pada Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Hotel

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :
Nama : Veny Diastika Putri
NIM : 08650100
Telah dimunaqasyahkan pada : Rabu, 18 Juni 2014
Nilai Munaqasyah : B
Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

Ade Ratnasari, M.T
NIP. 19801217 200604 2 002

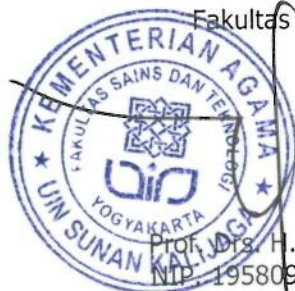
Penguji I

Sumarsono, M.Kom
NIP.19710209 200501 1 003

Penguji II

Aulia Faqih R, M.Kom
NIP. 19860306 201101 1 009

Yogyakarta, 23 Juni 2014
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Sains dan Teknologi
Dekan



Prof. Drs. H. Akh. Minhaji, M.A, Ph.D
NIP. 19580919 198603 1 002



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Persetujuan Skripsi
Lamp : 1 Bendel Laporan Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:


Nama : Veny Diastika Putri
NIM : 08650100
Judul Skripsi : Customer Relationship Management pada Sistem Informasi
Pelayanan Pelanggan Hotel

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Prodi Teknik Informatika

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 20 Maret 2014
Pembimbing


Ade Ratnasari, S.Kom., M.T.
NIP: 19801217 200604 2 002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Veny Diastika Putri

NIM : 08650100

Program Studi : Teknik Informatika

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Customer Relationship Management pada Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Hotel” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 20 Maret 2014

Yang menyatakan



Veny Diastika Putri
NIM. 08650100

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah *rabbi' alamin*, segala puji bagi Allah *Subhanahu wa ta'ala* yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Customer Relationship Management* Pada Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Hotel” sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar kesarjanaan pada program studi Teknik Informatika UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad *Shallallohu 'alaihi wa sallam* yang telah membawa ke jalan yang penuh dengan cahaya rahmat dan karunia dari Allah *Subhanahu wa ta'ala*.

Dalam kesempatan ini, perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Musa Asy'arie, M.A., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Drs. H. Akh. Minhaji, M.A., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Agus Mulyanto, S.Si., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Ibu Ade Ratnasari, S.Kom., M.T. selaku dosen pembimbing yang selalu sabar membimbing, mengarahkan dan memberikan saran selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Ayahanda M. Said, S.Sos. dan Ibunda Sri Rahayuning Aesti tercinta yang selalu memberikan dukungan moral maupun material kepada penulis, berkat doa mereka skripsi ini bisa terselesaikan.

6. “dedek” Brilian Agri Mohammad dan “adek” Erva Diastika Putri terimakasih sudah menjadi adik-adik yang menakjubkan yang memberi doa tulus, menemani, menjadi penyemangat dan mencerikan hari-hari penulis.
7. Keluarga Ibu Puji Wigati terimakasih untuk doa dan bantuannya.
8. Mas Agus “Ipung” Purnomo, terima kasih atas segala sesuatu yang tidak bisa disebutkan satu-satu.
9. Rosalia “Ocha” Susilowati, Nurul “Uul” Hidayati, Sri “Cici” Gustiani, Agung Nur Hidayat, Haidar Rizaldi terimakasih buat segala bantuan dan persahabatan yang menakjubkan. Beruntungnya bisa mengenal kalian.
10. Teman-teman Kost “Wisma Peut” mbak Dian “Cakiyaaa” Kusuma Wardani, mbak Gria “Ay” Romadhaniati, Faikotul Ngazizah, mbak Yessi Rahmawati, Rachma Suci “nduut”, Titik Oktavianti, Rahmatul Amaliyah, Himawati, Lutfi Qori, Dian Anggraeni, terima kasih untuk cerita ajaib selama kita bersama mencicipi pengalaman anak kos yang menakjubkan.
11. Amalia “Mamel” Ratna Rahmaani terima kasih untuk bantuannya, semangatnya, motivasinya, yang pasti terima kasih banyak.
12. Fitria Larantika, Yessi Yunita, Prabawati Nur Safitri, Riawan Arbi, Nuryanto, terima kasih untuk doa, semangat dan susah senang yang kita bagi waktu “makaryo”.
13. Semua teman-teman Teknik Informatika khususnya Teknik Informatika 2008 terimakasih telah membantu dan memberikan motivasi, kebersamaan selama ini pasti menjadi cerita yang tak habis dibicarakan.
14. Seluruh sahabat dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan dukungan, doa dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa pengetahuan yang penulis miliki masih kurang sehingga skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak guna memperbaiki penelitian ini dan berikutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Yogyakarta, 20 Maret 2014

Penyusun

Veny Diastika Putri

NIM. 08650100

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini teruntuk :

Mereka yang akan selalu menempati tempat istimewa di hati,
Segalaku, Ayahanda M.Said dan Ibunda Sri Rahayuning Aesti.

Yang menjadikanku harus memberi contoh baik,

mereka adik-adikku, Brilian Agri Mohammad

dan Erva Diastika Putri.

Serta untuk terakhirku,

Mas Agus Purnomo

TERIMA KASIH UNTUK SEGALANYA

HALAMAN MOTTO

”Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu Telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan Hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”

(Q.S. Al-Insyirah : 6-8)

“Hai orang-orang yang beriman, mintalah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan (mengerjakan) shalat, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

(Q.S. Al-Baqarah Ayat : 153)

“Ingatlah, dengan mengingat Allah dapat menentramkan hati”

(Q.S. Ar-Ra'd : 28)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
HALAMAN MOTTO	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
INTISARI.....	xxii
ABSTRACT.....	xxiii
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Rumusan Masalah	3
1.3.Batasan Masalah	3
1.4.Tujuan Penelitian.....	3
1.5.Manfaat Penelitian.....	4
1.6.Keaslian penelitian	4

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	5
2.1. Tinjauan Pustaka	5
2.2. Landasan Teori	6
2.2.1. Pengertian Sistem Informasi	6
2.2.2. Definisi CRM.....	8
2.2.3. Sasaran dan Tujuan CRM	8
2.2.4. Tahapan CRM	9
2.2.5. Tataran CRM.....	10
2.2.6. Tahapan Rantai Nilai CRM	12
2.2.7. Definisi Hotel	13
2.2.8. Konsep basis Data dan DBMS (<i>Database Management System</i>)	14
2.2.9. Konsep DFD (<i>Data Flow Diagram</i>)	17
2.2.10. Konsep ERD (<i>Entity Relationship Diagram</i>).....	18
2.2.11. Konsep PHP	20
2.2.12. Konsep MySQL	20
BAB III: METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1. Studi Pendahuluan	22
3.2. Kebutuhan Pengembangan Sistem.....	22
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	23
3.3.1. Studi Literatur	23
3.3.2. Wawancara	23

3.4. Pengembangan Sistem	23
3.4.1. Analisis Kebutuhan Sistem	23
3.4.2. Desain/Perancangan Sistem (<i>Design</i>)	24
3.4.3. Implementasi Sistem	24
3.4.4. Pengujian Sistem (<i>Testing</i>)	24
3.4.5. Pemeliharaan (<i>Maintenance</i>)	24
BAB IV: ANALISIS DAN PERANCANGAN	26
4.1. Analisis Sistem	26
4.1.1. Analisis Sistem Manual	26
4.1.2. Analisis Masalah	27
4.1.3. Sistem Usulan	28
4.1.4. Kebutuhan Non Fungsional.....	28
4.1.4.1. Analisis Pengguna.....	28
4.1.4.2. Analisis Perangkat Keras	29
4.1.4.3. Analisis Perangkat Lunak	29
4.1.5. Analisis Kebutuhan Fungsional	30
4.1.5.1. DFD (<i>Data Flow Diagram</i>)	30
4.1.5.2. DFD Level 0 (Diagram Konteks)	30
4.1.5.3. DFD Level 1	32
4.1.5.4. DFD Level 2 Proses 3 (Proses Pengelolaan Reservasi).....	33
4.1.5.5. DFD Level 2 Proses 5 (Proses pembayaran)	33

4.1.5.6.	DFD Level 2 Proses 6 (Proses Kelola Promo) .	34
4.1.5.7.	DFD Level 2 Proses 7 (Kelola Data master)	35
4.1.6.	ERD (<i>Entity Relationship Diagram</i>).....	36
4.1.7.	Relasi Antar Tabel.....	37
4.1.8.	Perancangan Basis Data	38
4.2.	Perancangan Antarmuka Sistem	45
4.2.1	Perancangan Halaman Utama	45
4.1.1.	Perancangan Halaman Login	46
4.1.2.	Perancangan Halaman Pengunjung.....	47
4.1.3.	Perancangan Halaman Pemesanan Kamar	48
4.1.4.	Perancangan Halaman Proses Pemesanan Kamar	49
4.1.5.	Perancangan Halaman Fasilitas	49
4.1.6.	Perancangan Halaman Akun Pengunjung.....	50
4.1.7.	Perancangan Halaman <i>History</i> Pengunjung.....	51
4.1.8.	Perancangan Halaman Utama Admin	51
4.1.9.	Perancangan Halaman <i>History</i> Pengunjung Halaman Admin	52
4.1.10.	Perancangan Halaman Kelola Kamar	53
4.1.11.	Perancangan Halaman Tambah Kamar	54
4.1.12.	Perancangan Halaman Kirim Promo.....	54
4.1.13.	Perancangan Halaman Utama Operator	55
4.1.14.	Perancangan Halaman Reservasi Operator	56

BAB V: IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM.....	57
5.1. Implementasi.....	57
5.1.1. Batasan Implementasi	57
5.1.2. Implementasi Basis Data.....	58
5.1.3. Implementasi Koneksi PHP dengan MySQL.....	58
5.1.4. Implementasi Antar Muka.....	59
5.1.4.1. Halaman Utama Publik	60
5.1.4.2. Halaman Pengunjung	60
5.1.4.3. Halaman Admin	65
5.1.4.4. Halaman Operator	70
5.2. Pengujian Sistem.....	74
5.2.1. Pengujian Alpha	74
5.2.2. Pengujian Beta	75
BAB VI : HASIL DAN PEMBAHASAN	79
6.1. Hasil Penerapan Konsep CRM (<i>Customer Relationship</i> <i>Management</i>) pada Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Hotel	79
6.1.1. Manfaat Sistem	79
6.1.2. Kendala Implementasi.....	81
6.2. Pengujian Sistem	82
6.2.1. Hasil dan Pembahasan Pengujian Alpha.....	82
6.2.2. Hasil dan Pembahasan Pengujian Beta	82

BAB VII : PENUTUP.....	87
7.1. Kesimpulan	87
7.2. Saran.....	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel Tataran CRM	10
Tabel 4.1	Tabel Admin	38
Tabel 4.2	Tabel Pengunjung	39
Tabel 4.3	Tabel Member	39
Tabel 4.4	Tabel Checkin	40
Tabel 4.5	Tabel detail_checkin	40
Tabel 4.6	Tabel kategori_fasilitas	41
Tabel 4.7	Tabel fasilitas	41
Tabel 4.8	Tabel fasilitas_pengunjung	41
Tabel 4.9	Tabel kelas	42
Tabel 4.10	Tabel kamar.....	42
Tabel 4.11	Tabel pembayaran	43
Tabel 4.12	Tabel bank.....	43
Tabel 4.13	Tabel kategori_artikel	43
Tabel 4.14	Tabel artikel	44
Tabel 4.15	Tabel promo	44
Tabel 4.16	Tabel promo_pengunjung	45
Tabel 4.17	Tabel setting.....	45
Tabel 5.1	Tabel Rencana Pengujian Alpha.....	75
Tabel 5.2	Tabel Pengujian Fungsional Sistem Pengunjung Hotel.....	76

Tabel 5.3 Tabel Pengujian Antarmuka Sistem Pengunjung Hotel.....	76
Tabel 5.4 Tabel Pengujian Fungsionalitas Sistem Operator	76
Tabel 5.5 Tabel Pengujian Antarmuka Sistem Operator	77
Tabel 5.6 Tabel Pengujian Fungsionalitas Sistem Admin	77
Tabel 5.7 Tabel Pengujian Antarmuka Sistem Admin.....	78
Tabel 6.1 Tabel Daftar Responden.....	82
Tabel 6.2 Tabel Hasil Pengujian Fungsionalitas Sistem Pengunjung.....	83
Tabel 6.3 Tabel Hasil Pengujian Fungsionalitas Sistem Operator.....	84
Tabel 6.4 Tabel Hasil Pengujian Fungsionalitas Sistem Admin.....	84
Tabel 6.5 Tabel Hasil Pengujian Antarmuka	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Alur Pemesanan Hotel.....	26
Gambar 4.2	DFD Level 0 (Diagram Konteks).....	31
Gambar 4.3	DFD Level 1.....	32
Gambar 4.4	DFD Level 2 Proses 3(Pengelolaan Reservasi).....	33
Gambar 4.5	DFD Level 2 Proses 5(Proses Pembayaran)	34
Gambar 4.6	DFD Level 2 Proses 6(Proses Kelola Promo).....	35
Gambar 4.7	DFD Level 2 Proses 7(Kelola Data Master)	35
Gambar 4.8	Perancangan ERD Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Hotel	36
Gambar 4.9	Relasi Antar Tabel.....	38
Gambar 4.10	Perancangan Halaman Utama Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Hotel.....	46
Gambar 4.11	Perancangan Halaman Login Pengunjung	47
Gambar 4.12	Perancangan Halaman Login Admin dan Operator	47
Gambar 4.13	Perancangan Halaman Pengunjung.....	48
Gambar 4.14	Perancangan Halaman Pemesanan Kamar	48
Gambar 4.15	Perancangan Halaman Proses Pemesanan Kamar.....	49
Gambar 4.16	Perancangan Halaman Fasilitas.....	50
Gambar 4.17	Perancangan Halaman Akun Pengunjung	50
Gambar 4.18	Perancangan Halaman History Pengunjung.....	51

Gambar 4.19 Perancangan Halaman Utama Admin	52
Gambar 4.20 Perancangan Halaman History Pengunjung	53
Gambar 4.21 Perancangan Halaman Kelola Kamar	53
Gambar 4.22 Perancangan Halaman Tambah Kamar	54
Gambar 4.23 Perancangan Halaman Kirim Promo	55
Gambar 4.24 Perancangan Halaman Utama Operator	55
Gambar 4.25 Perancangan Halaman Reservasi Operator	56
Gambar 5.1 PhpMyAdmin	58
Gambar 5.2 Halaman Utama Publik	60
Gambar 5.3 Login Pengunjung	60
Gambar 5.4 Form Pendaftaran Pengunjung	61
Gambar 5.5 Tampilan Pemesanan Kelas Kamar Pelanggan	62
Gambar 5.6 Tampilan Booking Kamar Pelanggan	63
Gambar 5.7 Tampilan Keterangan Kamar Pelanggan	63
Gambar 5.8 Tampilan History Pelanggan	64
Gambar 5.9 Tampilan Halaman Fasilitas	64
Gambar 5.10 Tampilan Halaman Akun Pengunjung	65
Gambar 5.11 Tampilan Login Admin	65
Gambar 5.12 Tampilan Halaman Admin	66
Gambar 5.13 Tampilan Halaman <i>History</i> Pengunjung	67
Gambar 5.14 Tampilan Halaman kelola Operator	68
Gambar 5.15 Tampilan Halaman Kamar	69

Gambar 5.16 Tampilan Halaman Tambah Kamar	69
Gambar 5.17 Tampilan Halaman Kirim Promo	70
Gambar 5.18 Tampilan Login Operator	71
Gambar 5.19 Tampilan Halaman Operator	71
Gambar 5.20 Tampilan Pemesanan Kamar.....	72
Gambar 5.21 Tampilan Halaman Tambah Pengunjung.....	72
Gambar 5.22 Tampilan Halaman Pengunjung	73
Gambar 5.23 Tampilan Ambil dan Kembali Kunci <i>Check in</i>	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A <i>Source Code</i> Pemesanan Kamar	90
Lampiran B <i>Source Code</i> Tambah Kamar	91
Lampiran C <i>Form</i> Pengujian.....	93
<i>CURRICULUM VITAE</i>	103

Customer Relationship Management
pada Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Hotel

Veny Diastika Putri
08650100

INTISARI

Hotel merupakan perusahaan yang menyediakan layanan penginapan. Persaingan hotel yang semakin banyak mendorong setiap manajemen hotel untuk menjadi hotel yang lebih unggul dan memiliki banyak pelanggan. Kualitas pelayanan terhadap pelanggan merupakan aspek yang sangat penting untuk menumbuhkan loyalitas pelanggan. Salah satunya adalah dengan menjalankan *Customer Relationship Management* (CRM), yaitu bagaimana perusahaan menjalin hubungan dekat dan mendalam dengan para pelanggannya. Penerapan konsep CRM pada perhotelan dapat dipergunakan untuk menciptakan sistem pelayanan pelanggan yang baik. Maka dari itu dibangunlah sistem informasi pelayanan pelanggan hotel yang membantu mengidentifikasi pelanggan, melakukan pemesanan kamar, menyimpan riwayat transaksi pelanggan hotel.

Sistem ini dibangun menggunakan database MySQL dan bahasa pemrograman PHP. Dalam penelitian ini digunakan tahap-tahap pengembangan sistem waterfall. Konsep CRM akan mengutamakan pemberian pelayanan terbaik kepada pelanggan mulai dari mendapatkan, membangun hubungan baik dan mempertahankan pelanggan. Hasil dari sistem ini dapat digunakan untuk membantu pihak hotel mengelola informasi pelanggan dengan tujuan meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan hotel.

Hasil yang dicapai dari penelitian ini adalah berhasil dibangunnya sistem informasi pelayanan pelanggan hotel dengan konsep CRM yang dapat menyimpan informasi pelanggan hotel secara rinci. Sistem informasi ini diharapkan mampu dipergunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan hotel yang mampu mempertahankan loyalitas pelanggan dan mendapatkan pelanggan baru.

Kata kunci : Hotel, Sistem Informasi, Pelayanan, Pelanggan, *Customer Relationship Management*

Customer Relationship Management in Hotel Customer Service Information System

Veny Diastika Putri
08650100

ABSTRACT

The hotel is a company that provides services. Competition hotels are encouraging, every hotel management try to be superior and have a lot of customers. Quality customer service is a very important aspect to foster customer loyalty. One way is to run a Customer Relationship Management (CRM), which is make the company become close and deep relationships with customers. Application of the concept of CRM in hospitality can be used to create a good customer service system. The customer service information system built hotel to helps identify customers, room reservation, and save hotel customers transaction history.

The system is built using the MySQL database and the PHP programming language. This study used the stages of systems development waterfall. Concept of CRM will take the best service to customer to be priority, starting from acquire to gain new customer, build a good relationship with customer and increase so as to retain customer. The results of this system can be used to help the hotels manage customer information with the aim of improving customer service to the hotel.

The results achieved from this research is the successful construction of information systems customer service with CRM concept that can store detail customer information. With this information system is expected to hotel customer service quality will increase so as to retain loyalty of customers and gain new customers.

Keyword: Hotel, Information Systems, Services, Customer, Customer Relationship Management

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era globalisasi seperti saat ini dunia teknologi dan informasi perkembangannya sangat pesat, komputer menjadi kebutuhan manusia di dalam melakukan berbagai kegiatan, ditambah dengan adanya teknologi informasi yang semakin berperan di dalam dunia pekerjaan. Dengan menggunakan piranti teknologi informasi yang tepat, maka akan dihasilkan informasi yang tepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan sehingga keputusan dapat diambil dengan cepat.

Salah satu piranti teknologi adalah internet, yaitu sebuah jaringan online global tanpa batas yang menyediakan berjuta jenis informasi. Perkembangan teknologi yang sangat pesat saat ini menyebabkan setiap perusahaan harus memiliki perencanaan dan pengelolaan yang baik agar dapat bersaing dengan perusahaan lainnya.

Kualitas layanan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menghadapi pelanggan yang membutuhkan perhatian dan layanan yang tinggi. Pelayanan yang bermutu tinggi yang dapat memberikan keselarasan terhadap kebutuhan pelanggan.

Pelanggan merupakan aset yang sangat berharga bagi sebuah perusahaan karena itu mempertahankan pelanggan dan memberikan kepuasan pada pelanggan serta menjalin hubungan yang lebih baik antara produsen dan konsumen sudah menjadi sebuah keharusan. Dalam dunia perhotelan, paradigma di atas masih

belum disadari betul oleh para pengelola hotel. Untuk mengubah pandangan tentang nilai pelanggan bagi hotel membutuhkan adanya perubahan budaya di dalam organisasi. Pemanfaatan teknologi informasi juga merupakan faktor yang dapat membantu kegiatan pelayanan, dan pemasaran hotel.

Ditengah persaingan usaha perhotelan saat ini, pelaku usaha hotel harus tetap mempertahankan kontinuitas usahanya dan berusaha mencari peluang dengan memanfaatkan keunggulan yang dimiliki oleh perusahaan agar mereka tetap bertahan di usaha ini. Salah satu cara yang dapat ditempuh oleh hotel dalam membangun loyalitas pelanggan dengan mempertahankan pelanggan yang ada, sehingga mereka loyal dan tidak pindah kepesaing lainnya. Untuk membangun loyalitas pelanggan maka perlu adanya strategi bisnis yang dilakukan oleh bagian pemasaran hotel yang dikenal dengan istilah *Customer Relationship Management (CRM)*.

Customer Relationship Management merupakan suatu konsep untuk membantu perusahaan dengan menggunakan teknologi, proses bisnis dan sumber daya manusia untuk memperoleh pengetahuan mengenai perilaku dan nilai dari pelanggan.

Dengan memadukan konsep *Customer Relationship Management* dan konsep pelayanan pelanggan yang baik, penelitian ini berguna untuk membantu dalam menciptakan sebuah sistem informasi pelayanan pelanggan berbasis CRM dan membangun pusat informasi pelayanan pelanggan. Aplikasi *reservasi online* dari sistem informasi pelayanan pelanggan hotel dapat membantu hotel dalam

mengelola informasi pelanggan yang *just in time* berupa informasi yang diperlukan pelanggan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan dari penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana merancang dan membangun sistem informasi pelayanan pelanggan hotel menggunakan konsep CRM
2. Bagaimana membantu memberikan alternatif cara bagi pihak hotel untuk mengelola informasi pelanggan untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan hotel.

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem dibuat meliputi pendaftaran pengunjung, pemesanan kamar, *history* pengunjung serta adanya fasilitas kirim promo pada pelanggan yang memenuhi kriteria transaksi yang dilakukan di hotel.
2. CRM yang diterapkan pada sistem ini adalah CRM analitis yang terfokus pada kegiatan penggalian data konsumen untuk tujuan strategis dan taktis.
3. Aspek keamanan sistem tidak ditinjau dalam penelitian ini

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk merancang suatu sistem informasi pelayanan pelanggan pada hotel dengan konsep CRM (*customer relationship management*)

2. Membantu memberikan alternatif bagi pihak hotel untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan hotel tersebut

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat bagi perusahaan guna mengetahui bagaimana strategi pada CRM bisa digunakan dalam sistem informasi pada hotel untuk meningkatkan tingkat kepuasan para pelanggan dari hotel tersebut.

1.6. Keaslian Penelitian

Penelitian yang berkaitan dengan sistem informasi perhotelan sebelumnya sudah pernah dilakukan. Penelitian yang berkaitan dengan sistem informasi pelayanan pelanggan hotel menggunakan konsep *customer relationship management (CRM)* dengan studi kasus Hotel Graha Prima di Kota Pacitan belum pernah dilakukan khususnya di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

BAB VII

PENUTUP

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis selama perancangan sampai implementasi CRM sistem informasi pelayanan pelanggan hotel ini, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Perancangan dan pembangunan sistem informasi pelayanan pelanggan hotel yang menerapkan konsep CRM (*Customer Relationship Management*) telah berhasil dilakukan. Sistem yang berhasil dibangun berhasil mengelola pendaftaran pengunjung yang akan melakukan pemesanan kamar yang kemudian data dari pelanggan akan tersimpan di hotel lengkap beserta *history* transaksi pengunjung selama berada di hotel. Sistem yang dibangun juga dilengkapi fasilitas kirim email yang dikelola oleh admin yang ditujukan bagi pengunjung hotel yang memenuhi kriteria berupa besaran transaksi di hotel.
2. Sistem informasi pelayanan pelanggan hotel dengan konsep CRM dapat dijadikan sebagai salah satu alternatif bagi pihak hotel untuk mengelola informasi pelanggan guna meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan hotel.

7.2 Saran

CRM sistem informasi perhotelan ini tidak terlepas dari kekurangan dan kelemahan yang disebabkan oleh kekurangan penulis. Oleh karena itu untuk

pengembangan sistem informasi pelayanan pelanggan hotel dengan menggunakan konsep CRM yang lebih baik, penulis menyarankan beberapa hal, antara lain:

1. Tampilan sistem masih sederhana, sehingga perlu antarmuka sistem dibuat lebih menarik agar *user* lebih nyaman dan tertarik dalam menggunakan sistem serta diperlukan pengembangan lebih lanjut dari segi pengoperasian navigasi agar lebih mudah digunakan.
2. Penelitian ini tidak meninjau aspek keamanan sehingga tingkat keamanan sistem masih kurang maka perlu ditambahkan sistem keamanan.
3. Sistem perlu ditambahkan fitur interaksi antar pihak hotel dengan pelanggan, sehingga perlu ditambahkan kolom *chat*, aplikasi *SMS gateway* ataupun menu untuk pelanggan mengirimkan kritik dan saran bagi pihak hotel.
4. Sistem dapat dikembangkan kearah pembuatan sistem yang lebih kompleks untuk mengelola data keuangan hotel secara baik dengan metode akuntansi.

DAFTAR PUSTAKA

- Buttle, Francis. 2007. "Customer Relationship Management Concept and Tools". Diterjemahkan oleh Arief Subianto. Malang: Bayumedia Publishing
- Dyche, J. 2002. "The CRM Handbook: A Bussiness Guide to Customer Relationship Management". Addison Westley.
- Fahrina, Tori. 2011. "Rancang Bangun CRM Berbasis Web pada RSUD Daerah Wates Kulon Progo". Yogyakarta: Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
- Kadir, Abdul. 2003. "Pengenalan Sistem Informasi". Yogyakarta: Andi
- Kristanto, Harianto Ir. 1994. "Konsep dan Perancangan Database". Yogyakarta: Andi
- Kurniawan, Y. 2002. "Aplikasi Web Database dengan PHP dan MySQL". Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Mulyanto, Agus. 2009. *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Andi
- Munandar, H Munandar. 2011. "E-Business". Yogyakarta: Andi
- Nugroho. B. 2004. "Database Relational Dengan MySQL". Yogyakarta: ANDI
- Pohan.H.I. 1997. "Pengantar Perancangan Sistem". Jakarta: Erlangga
- Pramudita, Widya. 2011. "Customer Relationship Management di PT Sentul Golf Utama Berbasis Web". Bandung: Fakultas Teknik Dan Ilmu Komputer Universitas Komputer Indonesia
- Pressman, Roger S, Ph.D. 2002. "Rekayasa Perangkat Lunak Pendekatan Praktisi (BUKU SATU)". Penerbit ANDI : Yogyakarta.
- Puspita Dhaniawaty, Rani. 2011. "Perancangan Sistem Informasi *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM) pada CV. Langgam Dimensi". Bandung: Fakultas Teknik Dan Ilmu Komputer Universitas Komputer Indonesia
- Supriyanto, A. 2005. *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Salemba Infotek
- Sutedjo, Budi dkk. 2003. "i-CRM Membina Relasi dengan Pelanggan.Com". Andi : Yogyakarta

- Turban, E., dkk. 2006. *Pengantar Teknologi Informasi, Edisi 3* (diterjemahkan oleh : Deny Arnos Kwary, M.Hum dan Dewi Firia Sari, M.Si). Salemba Infotek. Jakarta
- Yana, Febi. 2011. “Sistem Informasi Perhotelan Berbasis Web di Hotel Shago Bungsu Payakumbuh”. Yogyakarta: Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
- Zikmund G.William, McLeod JR Raymond, Gilbert W. Faye W. 2003. *Customer Relationship Management*. LLC: Leyh Publishing

LAMPIRAN

LAMPIRAN A

Source Code Tambah Kamar

```
<?php
    $checkIn=array(
        'masuk'=>"$_GET[tanggal_check_in]
$_GET[jam_check_in]",
        'keluar'=>"$_GET[tanggal_check_out]
$_GET[jam_check_out]",
    );
    $selisih= selisihJam($_GET['tanggal_check_in'],
$_GET['tanggal_check_out'], $_GET['jam_check_in'],
$_GET['jam_check_out']);
    $is_success=false;
    foreach($_POST['kamar_list'] as $kamar){
        $kelas= _select_unique_result("select kelas.* from
kamar join kelas on kelas.id=kamar.id_kelas
where kamar.id='$kamar'");
        $biaya=($selisih/24)*$kelas['biaya_per_hari'];
        if($selisih%24>=6){
            $biaya+=$kelas['biaya_per_hari'];
        }elseif($selisih%24!=0){
            $biaya+=$kelas['biaya_per_hari']*0.5;
        }
        $checkIn['id_kamar']=$kamar;
        $checkIn['biaya']=$biaya;
        $is_success=_insert('detail_checkin', $checkIn);
    }
    if($is_success){
        $_POST['success']='Booking kamar berhasil
dilakukan';
    }else{
        $_POST['failed']='Booking kamar gagal dilakukan';
    }
    redirect('pageoperator/kunjungan');
?>
```

LAMPIRAN B

Source Code Tambah Kamar

```

<?php
if($_POST){
    $is_success      = _insert('kamar', $_POST['kamar']);
    if($is_success){
        $_SESSION['success']="Data kamar berhasil
ditambahkan";
    }else{
        $_SESSION['failed']="Data kamar gagal ditambahkan";
    }
    redirect('pageadmin/kamar/index');
}
$kategoriList= _select_arr("select*from kelas");
?>
<form action="<?php echo
app_base_url('pageadmin/kamar/add')?>" method="POST"
id="addkamar" class="form-horizontal">
    <div class="modal-header">
        <a class="close" data-dismiss="modal">&times;</a>
        <h3>Tambah Kamar </h3>
    </div>
    <div class="modal-body">
        <div class="form">
            <fieldset>
                <div class="control-group">
                    <label class="control-label
required">Nama </label>
                    <div class="controls">
                        <input type="text" class="required"
name="kamar[nama]" value="">
                    </div>
                </div>
                <div class="control-group">
                    <label class="control-label
required">Kelas</label>
                    <div class="controls">
                        <select class="required"
name="kamar[id_kelas]">
                            <option value="">- Pilih Kelas -
                        </option>
                        <?php foreach($kategoriList as
$kategori){
                            echo "<option
value='&#36;kategori[id]'">$kategori[nama]</option>";
                        }
                    <?>
                        </select>
                    </div>
                </div>
            </fieldset>
        </div>
    </div>

```

```

        </div>
        <div class="control-group">
            <label class="control-label
required">Keterangan </label>
            <div class="controls">
                <textarea class="required"
name="kamar[keterangan]" cols="30" rows="3" style="width:
70%"></textarea>
            </div>
        </div>

    </fieldset>
</div><!-- form -->
</div>
<div class="modal-footer">
    <button class="btn btn-primary" type="submit"
name="yt0">Tambah</button>    <a data-
dismiss="modal" class="btn btn-warning btn"
href="#">Close</a>
</div>
</form>
<script type="text/javascript">
    $(document).ready(function() {
        $('#addkamar').validate();
    });
</script>

```

Form Pengujian

Customer Relationship Management pada Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Hotel

Nama : AGUNG PUTRO DEWANTO S.H.I
 Pekerjaan : SPV.

Keterangan berilah tanda (✓) pada salah satu kolom di setiap pernyataan di bawah ini.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Pengujian Fungsionalitas Admin

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Sistem dapat menampilkan form login ketika pengguna belum login	✓	
2	Jika <i>username</i> dan <i>password</i> salah atau <i>username</i> tidak terdaftar maka tidak dapat <i>login</i> ke sistem admin	✓	
3	Sistem dapat menampilkan halaman di menu utama	✓	
4	Sistem dapat menampilkan data pemesanan kamar	✓	
5	Sistem dapat menampilkan rating kamar	✓	
6	Sistem dapat menampilkan data pengunjung	✓	
7	Admin dapat mengelola data operator	✓	
8	Admin dapat mengelola kategori fasilitas	✓	
9	Admin dapat mengelola fasilitas	✓	
10	Admin dapat mengelola kelas	✓	
11	Admin dapat mengelola kamar	✓	
12	Admin dapat mengelola kategori artikel	✓	
13	Admin dapat mengelola artikel	✓	
14	Setelah <i>logout</i> , jika di <i>back</i> maka tidak lagi dapat mengakses sistem	✓	

Pengujian Antarmuka Admin

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Menu yang disediakan sistem mudah dimengerti	✓				
2	Tampilan sistem sederhana dan <i>user friendly</i>	✓				
3	Sistem menampilkan pesan peringatan jika pengguna memasukkan data		✓			
4	Sistem menampilkan pesan peringatan jika pengguna menghapus data		✓			

Form Pengujian

Customer Relationship Management pada Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Hotel

Nama : Gabriella Ibrahim
Pekerjaan : Front Office

Keterangan berilah tanda (✓) pada salah satu kolom di setiap pernyataan di bawah ini.

SS : Sangat Setuju S : Setuju N : Netral
TS : Tidak Setuju STS : Sangat Tidak Setuju

Pengujian Fungsionalitas Operator

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Sistem dapat menampilkan form login ketika pengguna belum login	✓	
2	Jika <i>username</i> dan <i>password</i> salah atau <i>username</i> tidak terdaftar maka tidak dapat <i>login</i> ke sistem operator	✓	
3	Sistem dapat menampilkan halaman di menu utama	✓	
4	Operator dapat melakukan proses check in	✓	
5	Operator dapat mengubah status pemesanan kamar pengunjung	✓	
6	Sistem dapat menampilkan data pengunjung	✓	
7	Sistem dapat menampilkan data rating kamar	✓	
8	Sistem dapat menampilkan laporan data pemesanan kamar	✓	
9	Sistem dapat menampilkan laporan data tagihan	✓	
10	Operator dapat melakukan proses checkout	✓	
11	Setelah <i>logout</i> , jika di <i>back</i> maka tidak lagi dapat mengakses sistem	✓	

Pengujian Antarmuka Operator

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Menu yang disediakan sistem mudah dimengerti		✓			
2	Tampilan sistem sederhana dan <i>user friendly</i>		✓			
3	Sistem menampilkan pesan peringatan jika pengguna memasukkan data		✓			
4	Sistem menampilkan pesan peringatan jika pengguna menghapus data	✓				

Form Pengujian

Customer Relationship Management pada Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Hotel

Nama : ASWAN HABIB
 Pekerjaan : FRONT OFFICE

Keterangan berilah tanda (✓) pada salah satu kolom di setiap pernyataan di bawah ini.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Pengujian Fungsionalitas Operator

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Sistem dapat menampilkan form login ketika pengguna belum login	✓	
2	Jika <i>username</i> dan <i>password</i> salah atau <i>username</i> tidak terdaftar maka tidak dapat <i>login</i> ke sistem operator	✓	
3	Sistem dapat menampilkan halaman di menu utama	✓	
4	Operator dapat melakukan proses check in	✓	
5	Operator dapat mengubah status pemesanan kamar pengunjung	✓	
6	Sistem dapat menampilkan data pengunjung	✓	
7	Sistem dapat menampilkan data rating kamar	✓	
8	Sistem dapat menampilkan laporan data pemesanan kamar	✓	
9	Sistem dapat menampilkan laporan data tagihan	✓	
10	Operator dapat melakukan proses checkout	✓	
11	Setelah <i>logout</i> , jika di <i>back</i> maka tidak lagi dapat mengakses sistem	✓	

Pengujian Antarmuka Operator

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Menu yang disediakan sistem mudah dimengerti		✓			
2	Tampilan sistem sederhana dan <i>user friendly</i>	✓	✓			
3	Sistem menampilkan pesan peringatan jika pengguna memasukkan data		✓			
4	Sistem menampilkan pesan peringatan jika pengguna menghapus data		✓			

Form Pengujian

Customer Relationship Management pada Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Hotel

Nama : Nur Faikotul Ngazizah
 Pekerjaan : PNS

Keterangan berilah tanda (√) pada salah satu kolom di setiap pernyataan di bawah ini.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Pengujian Fungsionalitas Pengunjung

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Jika <i>username</i> dan <i>password</i> salah atau <i>username</i> tidak terdaftar maka tidak dapat <i>login</i> ke sistem	✓	
2	Sistem dapat menampilkan form registrasi bagi pengunjung yang belum terdaftar	✓	
3	Sistem dapat menampilkan halaman di menu utama	✓	
4	Sistem dapat menampilkan data kamar	✓	
5	Sistem dapat menampilkan informasi fasilitas hotel	✓	
6	Sistem dapat menampilkan artikel	✓	
7	Pengguna dapat melakukan proses pemesanan kamar	✓	
8	Sistem dapat menampilkan data pemesanan kamar	✓	
9	Setelah <i>logout</i> , jika di <i>back</i> maka tidak lagi dapat mengakses sistem	✓	

Pengujian Antarmuka Pengunjung

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Menu yang disediakan sistem mudah dimengerti	✓				
2	Tampilan sistem sederhana dan <i>user friendly</i>		✓			
3	Sistem menampilkan pesan peringatan jika pengguna memasukkan data	✓				
4	Sistem menampilkan pesan peringatan jika pengguna menghapus data		✓			

Form Pengujian

Customer Relationship Management pada Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Hotel

Nama : WAHYU WIJAMARTI
 Pekerjaan : WIRASWASTA

Keterangan berilah tanda (✓) pada salah satu kolom di setiap pernyataan di bawah ini.

SS : Sangat Setuju S : Setuju N : Netral
 TS : Tidak Setuju STS : Sangat Tidak Setuju

Pengujian Fungsionalitas Admin

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Sistem dapat menampilkan form login ketika pengguna belum login	✓	
2	Jika <i>username</i> dan <i>password</i> salah atau <i>username</i> tidak terdaftar maka tidak dapat <i>login</i> ke sistem admin	✓	
3	Sistem dapat menampilkan halaman di menu utama	✓	
4	Sistem dapat menampilkan data pemesanan kamar	✓	
5	Sistem dapat menampilkan rating kamar	✓	
6	Sistem dapat menampilkan data pengunjung	✓	
7	Admin dapat mengelola data operator	✓	
8	Admin dapat mengelola kategori fasilitas	✓	
9	Admin dapat mengelola fasilitas	✓	
10	Admin dapat mengelola kelas	✓	
11	Admin dapat mengelola kamar	✓	
12	Admin dapat mengelola kategori artikel	✓	
13	Admin dapat mengelola artikel	✓	
14	Setelah <i>logout</i> , jika di <i>back</i> maka tidak lagi dapat mengakses sistem	✓	

Pengujian Antarmuka Admin

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Menu yang disediakan sistem mudah dimengerti		✓			
2	Tampilan sistem sederhana dan <i>user friendly</i>	✓				
3	Sistem menampilkan pesan peringatan jika pengguna memasukkan data		✓			
4	Sistem menampilkan pesan peringatan jika pengguna menghapus data		✓			

Form Pengujian

Customer Relationship Management pada Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Hotel

Nama : AGUS PURNOMO
 Pekerjaan : WIRUSAHA

Keterangan berilah tanda (✓) pada salah satu kolom di setiap pernyataan di bawah ini.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Pengujian Fungsionalitas Pengunjung

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Jika <i>username</i> dan <i>password</i> salah atau <i>username</i> tidak terdaftar maka tidak dapat <i>login</i> ke sistem	✓	
2	Sistem dapat menampilkan form registrasi bagi pengunjung yang belum terdaftar	✓	
3	Sistem dapat menampilkan halaman di menu utama	✓	
4	Sistem dapat menampilkan data kamar	✓	
5	Sistem dapat menampilkan informasi fasilitas hotel	✓	
6	Sistem dapat menampilkan artikel	✓	
7	Pengguna dapat melakukan proses pemesanan kamar	✓	
8	Sistem dapat menampilkan data pemesanan kamar	✓	
9	Setelah <i>logout</i> , jika di <i>back</i> maka tidak lagi dapat mengakses sistem	✓	

Pengujian Antarmuka Pengunjung

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Menu yang disediakan sistem mudah dimengerti		✓			
2	Tampilan sistem sederhana dan <i>user friendly</i>		✓			
3	Sistem menampilkan pesan peringatan jika pengguna memasukkan data		✓			
4	Sistem menampilkan pesan peringatan jika pengguna menghapus data		✓			

Form Pengujian

Customer Relationship Management pada Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Hotel

Nama : NURUL HIDAYATI

Pekerjaan : WIRAUSAHA

Keterangan berilah tanda (✓) pada salah satu kolom di setiap pernyataan di bawah ini.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Pengujian Fungsionalitas Pengunjung

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Jika <i>username</i> dan <i>password</i> salah atau <i>username</i> tidak terdaftar maka tidak dapat <i>login</i> ke sistem	✓	
2	Sistem dapat menampilkan form registrasi bagi pengunjung yang belum terdaftar	✓	
3	Sistem dapat menampilkan halaman di menu utama	✓	
4	Sistem dapat menampilkan data kamar	✓	
5	Sistem dapat menampilkan informasi fasilitas hotel	✓	
6	Sistem dapat menampilkan artikel	✓	
7	Pengguna dapat melakukan proses pemesanan kamar	✓	
8	Sistem dapat menampilkan data pemesanan kamar	✓	
9	Setelah <i>logout</i> , jika di <i>back</i> maka tidak lagi dapat mengakses sistem	✓	

Pengujian Antarmuka Pengunjung

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Menu yang disediakan sistem mudah dimengerti		✓			
2	Tampilan sistem sederhana dan <i>user friendly</i>		✓			
3	Sistem menampilkan pesan peringatan jika pengguna memasukkan data	✓				
4	Sistem menampilkan pesan peringatan jika pengguna menghapus data	✓				

Form Pengujian

Customer Relationship Management pada Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Hotel

Nama : TIKA PETRI EKA

Pekerjaan : WIRASWASTA

Keterangan berilah tanda (√) pada salah satu kolom di setiap pernyataan di bawah ini.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Pengujian Fungsionalitas Pengunjung

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Jika <i>username</i> dan <i>password</i> salah atau <i>username</i> tidak terdaftar maka tidak dapat <i>login</i> ke sistem	✓	
2	Sistem dapat menampilkan form registrasi bagi pengunjung yang belum terdaftar	✓	
3	Sistem dapat menampilkan halaman di menu utama	✓	
4	Sistem dapat menampilkan data kamar	✓	
5	Sistem dapat menampilkan informasi fasilitas hotel	✓	
6	Sistem dapat menampilkan artikel	✓	
7	Pengguna dapat melakukan proses pemesanan kamar	✓	
8	Sistem dapat menampilkan data pemesanan kamar	✓	
9	Setelah <i>logout</i> , jika di <i>back</i> maka tidak lagi dapat mengakses sistem	✓	

Pengujian Antarmuka Pengunjung

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Menu yang disediakan sistem mudah dimengerti		✓			
2	Tampilan sistem sederhana dan <i>user friendly</i>			✓		
3	Sistem menampilkan pesan peringatan jika pengguna memasukkan data		✓			
4	Sistem menampilkan pesan peringatan jika pengguna menghapus data		✓			

Form Pengujian

Customer Relationship Management pada Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Hotel

Nama : Pradesfya Permarta Satya
 Pekerjaan : Guru

Keterangan berilah tanda (✓) pada salah satu kolom di setiap pernyataan di bawah ini.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Pengujian Fungsionalitas Pengunjung

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Jika <i>username</i> dan <i>password</i> salah atau <i>username</i> tidak terdaftar maka tidak dapat <i>login</i> ke sistem	✓	
2	Sistem dapat menampilkan form registrasi bagi pengunjung yang belum terdaftar	✓	
3	Sistem dapat menampilkan halaman di menu utama	✓	
4	Sistem dapat menampilkan data kamar	✓	
5	Sistem dapat menampilkan informasi fasilitas hotel	✓	
6	Sistem dapat menampilkan artikel	✓	
7	Pengguna dapat melakukan proses pemesanan kamar	✓	
8	Sistem dapat menampilkan data pemesanan kamar	✓	
9	Setelah <i>logout</i> , jika di <i>back</i> maka tidak lagi dapat mengakses sistem	✓	

Pengujian Antarmuka Pengunjung

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Menu yang disediakan sistem mudah dimengerti		✓			
2	Tampilan sistem sederhana dan <i>user friendly</i>		✓			
3	Sistem menampilkan pesan peringatan jika pengguna memasukkan data		✓			
4	Sistem menampilkan pesan peringatan jika pengguna menghapus data		✓			

Form Pengujian

Customer Relationship Management pada Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Hotel

Nama : Bambang Hartanto
 Pekerjaan : Pedagang

Keterangan berilah tanda (√) pada salah satu kolom di setiap pernyataan di bawah ini.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Pengujian Fungsionalitas Pengunjung

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Jika <i>username</i> dan <i>password</i> salah atau <i>username</i> tidak terdaftar maka tidak dapat <i>login</i> ke sistem	✓	
2	Sistem dapat menampilkan form registrasi bagi pengunjung yang belum terdaftar	✓	
3	Sistem dapat menampilkan halaman di menu utama	✓	
4	Sistem dapat menampilkan data kamar	✓	
5	Sistem dapat menampilkan informasi fasilitas hotel	✓	
6	Sistem dapat menampilkan artikel	✓	
7	Pengguna dapat melakukan proses pemesanan kamar	✓	
8	Sistem dapat menampilkan data pemesanan kamar	✓	
9	Setelah <i>logout</i> , jika di <i>back</i> maka tidak lagi dapat mengakses sistem	✓	

Pengujian Antarmuka Pengunjung

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Menu yang disediakan sistem mudah dimengerti			✓		
2	Tampilan sistem sederhana dan <i>user friendly</i>			✓		
3	Sistem menampilkan pesan peringatan jika pengguna memasukkan data		✓			
4	Sistem menampilkan pesan peringatan jika pengguna menghapus data			✓		

CURRICULUM VITAE



Nama : Veny Diastika Putri
Tempat/Tgl Lahir : Pacitan, 5 Desember 1989
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat Rumah : Jl. Manggarsari No. 6 Perumnas Bangunsari Pacitan
No HP : 085708368322
Email : hujanturun.lagi@yahoo.com

Riwayat Pendidikan Formal

TK Tunas Putra	: 1994 – 1996
SD Negeri Pacitan 1	: 1996 – 2002
SMP Negeri 1 Pacitan	: 2002 – 2005
SMA Negeri 1 Pacitan	: 2005 – 2008
Teknik Informatika UIN Sunan Kalijaga	: 2008 – 2014