

SISTEM INFORMASI RESERVASI BERBASIS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* PADA WISMA GRAND KEMALA PALEMBANG

Rischa Amelia Sari, Syahril Rizal, Ade Putra

Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma

Jl. A. Yani No. 12, Palembang 30624, Indonesia

Abstrak

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi saat ini yang semakin cepat, dimana hampir setiap kebutuhan manusia membutuhkan informasi. Customer Relationship Management (CRM) yang merupakan suatu usaha perusahaan untuk berkonsentrasi menjaga pelanggan dengan mengumpulkan segala bentuk interaksi dengan pelanggan baik melalui telepon, dan sms, masukan di situs guna menambah tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Wisma Grand Kemala, salah satunya satunya ialah dengan memberikan kemudahan dalam melakukan reservasi secara online dimanapun dan kapanpun. Diharapkan nantinya pihak wisma mendapatkan keuntungan jangka panjang dengan adanya sistem reservasi online tersebut. Berdasarkan permasalahan tersebut, dibutuhkan sistem informasi Customer Relationship Management. Metode pengembangan sistem menggunakan metode prototype yang terdiri dari pengumpulan kebutuhan, membangun prototyping, evaluasi protoptyping, pengkodekan sistem, menguji sistem, evaluasi sistem, menggunakan sistem. Dari hasil sistem informasi yang dibuat, diharapkan sistem yang baru ini mampu meningkatkan kualitas layanan dan loyalitas pelanggan sehingga bermanfaat bagi instansi yang bersangkutan.

1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Wisma Grand Kemala adalah wisma yang hampir sama dengan hotel berbintang tiga. Wisma Grand Kemala harus bisa menangani masalah seperti tenaga kerja front desk yang harus terus menerus berada di tempat untuk menangani reservasi dan juga check-in, ketersediaan kamar yang terkadang tidak menentu karena informasi ketersediaan kamar penginapan tidak tersalur dengan cepat kepelanggan. Lalu ketika pelanggan menelpon untuk reservasi, staf front desk juga harus memeriksa buku reservasi secara manual. Keempat, ketika ada promo dari pihak penginapan, pelanggan tidak mengetahui kapan promo berlaku dan berakhir. Oleh karena itu maka perlu diterapkan suatu strategi yang lebih baik dengan cara membuat Sistem Informasi Reservasi berbasis CRM (Customer Relationship Management) pada Wisma Grand Kemala Palembang. Dengan sistem informasi berbasis CRM, maka diharapkan akan terjalin relasi yang lebih

kuat diantara perusahaan dan pelanggan, dan pada gilirannya sedikit demi sedikit loyalitas pelanggan dapat terbangun.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang di atas, yaitu antara lain:

1. Bagaimana CRM bisa menangani hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya dengan tujuan meningkatkan keuntungan dan nilai perusahaan di mata para pelanggannya?
2. Bagaimana membuat website, dimana wisma sebagai media informasi dan penjunjung website dapat melakukan reservasi dan mendapat info dengan mudah?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan terperinci sehingga tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka dalam penelitian ini, penulis membatasi lingkup penelitian pada:

1. Sistem informasi yang dibuat terdiri dari informasi kamar yang tersedia dan promo wisma.
2. Sistem informasi ini hanya bisa melakukan reservasi kamar dan mendapatkan konfirmasi melalui email.
3. Sistem informasi ini bisa mengirimkan *broadcast* SMS untuk mengirimkan informasi seputar promo atau *event* yang ada di Wisma Grand Kemala Palembang kepada member yang sebelumnya sudah pernah mendaftar menjadi member di WGKP.

2 Tujuan dan Manfaat

2.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

Merancang suatu website dimana pelanggan dapat mengetahui ketersediaan kamar dan melakukan reservasi secara online kapanpun dan dimanapun.

2.2 Manfaat

1. Meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.
2. Penginapan mampu memberikan informasi secara *up to date* kepada tamu penginapan sehingga hubungan pelanggan dan perusahaan terjalin dengan baik.
3. Dengan tersedianya website yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja, pelanggan dapat mengakses informasi dan juga melakukan reservasi kepada Wisma Grand Kemala.

3 LANDASAN TEORI

3.1 Sistem Informasi Reservasi

Pemesanan dalam bahasa Inggris adalah *Reservation* yang berasal dari kata *to reserve* yaitu menyediakan atau mempersiapkan tempat sebelumnya. Sedangkan *reservation* yaitu pemesanan suatu tempat fasilitas. Jadi secara umum reservation yaitu pemesanan fasilitas yang diantaranya akomodasi, meal, seat pada pertunjukan, pesawat terbang, kereta api, bus, hiburan, night club, discoutegue dan sebagainya Suartana, (1987). Sehingga sistem informasi reservasi merupakan suatu sistem yang mengelola data pemesanan fasilitas dan menyajikan informasi fasilitas pada waktu tertentu

3.2 *Customer Relationship Management*

CRM adalah suatu strategi untuk mempertahankan dan mengembangkan customer yang menguntungkan bagi perusahaan. Tujuannya adalah pemenuhan kebutuhan konsumen saat ini untuk menghasilkan produk atau layanan yang baik sehingga terbentuk suatu relasi baik yang akan memuaskan konsumen.

3.3 Gammu

Gammu adalah sebuah aplikasi yang dapat digunakan untuk mengelola berbagai fungsi pada *handphone*, modem dan perangkat sejenis lainnya. Fungsi-fungsi yang dapat dikelola oleh Gammu antara lain adalah fungsi nomor kontak (*Phonebook*) dan fungsi SMS.

3.4 Pemodelan Proses

Pemodelan proses (*Modelling Process*) adalah teknik mengelola dan mendokumentasikan striktur dan aliran data melalui proses sistem dan atau logika, kebijakan, dan prosedur yang akan diimplementasikan oleh proses sistem (Whitten, 2006: 326). Dalam hal ini penulis menggunakan model proses seperti Data Flow Diagram (DFD).

DFD sering digunakan untuk menggambarkan suatu sistem yang telah ada atau sistem baru yang akan dikembangkan secara logika tanpa mempertimbangkan lingkungan fisik dimana data tersebut mengalir (misal lewat telepon, surat dan sebagainya) atau lingkungan fisik dimana data tersebut akan disimpan (misalnya file kartu, microchip, hard disk, tape, disket dan lain sebagainya). DFD merupakan alat yang digunakan pada metodologi pengembangan sistem yang terstruktur (Structured Analysis Design). (Jogiyanto 2005:700).

3.5 Pemodelan Data

Pemodelan data (data modelling) sebagai teknik untuk mendefinisikan persyaratan bisnis untuk sebuah database hal ini dikarenakan suatu model sistem memainkan peranan penting dalam pengembangan sistem. Konsep pemodelan data akan digambarkan menggunakan Entity Relationship Diagram (ERD).

Entity Relationship Diagram (ERD) adalah model data yang menggunakan be-

berapa notasi untuk menggambarkan data dalam konteks entitas dan hubungan yang dideskripsikan oleh data tersebut (Whitten, 2006:281).

Komponen-komponen *Entity Relationship Diagram* (ERD) adalah sebagai berikut:

1. *Entity set* merupakan simbol utama dari *Entity Relationship Diagram* dan sering disebut *entity*. *Entity* adalah apa saja, nyata abstrak dimana dimana data tersimpan atau dimana terdapat data, *entity* diberi nama dengan kata benda.
2. Atribut adalah sifat atau karakteristik dari tiap *entity* maupun *relationship*. Maksudnya atribut adalah suatu yang menjelaskan apa yang sebenarnya yang dimaksud dengan *entity* ataupun *relationship*.
3. *Relationship set* hubungan alamiah yang terjadi antar *entity*, hubungan antara *entity* dapat dengan cepat diketahui setelah *entity* ditemukan. *Relationship* adalah hal yang sangat penting karena menunjukkan hubungan yang terjadi antara *entity*.
4. *Link* yaitu Garis sebagai penghubung antara himpunan, relasi dan himpunan entitas dengan atribut.

3.6 Teknologi Basis Data

Basis data adalah suatu kumpulan data terhubung (*interrelated data*) yang disimpan secara bersama-sama pada suatu media, tanpa mengatap satu sama lain atau tidak perlu suatu kerangkapan data (kalaupun ada maka kerangkapan data tersebut harus seminimal mungkin dan terkontrol (*controlled redundancy*), data disimpan dengan cara-cara tertentu sehingga mudah untuk digunakan/atau ditampilkan kembali, data dapat disimpan tanpa mengalami ketergantungan dengan program yang akan menggunakannya, data disimpan sedemikian rupa sehingga proses penambahan, pengambilan dan modifikasi data dapat dilakukan dengan mudah dan terkontrol (Sutanta, 2004:18).

3.7 PHP

PHP singkatan dari Hypertext Preprocessor yang digunakan sebagai bahasa *server-side script* dalam pengembangan web yang disisipkan pada dokumen HTML. PHP merupakan perangkat lunak *open-source* yang disebar dan dilisensikan secara gratis serta dapat diunduh secara bebas dari situs resminya (Kasiman, 2006:2).

3.8 MySQL

MySQL (My Srukture Language) adalah sebuah program pembuat database yang bersifat open source, kita ingat dengan sistem operasi handal keturunan Unix, yaitu Linux. MySQL sebenarnya produk yang berjalan pada platform Linux. Karena sifatnya yang open source, dia dapat dijalankan pada semua platform baik windows maupun Linux. Selain itu, MySQL juga merupakan program pengakses database yang bersifat jaringan sehingga dapat digunakan untuk aplikasi Multi User (Banyak Pengguna). Saat

ini database MySQL telah digunakan hampir oleh semua progamer database, apalagi dalam pemrograman web (Nugroho (2004:29)

MySQL ialah server basis data yang mampu menampung sampai ratusan gigabyte *record*. Dengan kemampuan tersebut, aplikasi yang anda buat akan semakin berguna jika digabungkan dengan PHP. Selain itu yang paling penting ialah biaya yang dibutuhkan untuk menggunakan PHP dan MySQL adalah gratis, artinya Anda dapat menggunakan, meng-*install*, dan mendistribusikan tanpa harus membayar lisensi. Selain itu Anda juga dapat membaca manual lengkap tentang PHP atau juga tentang MySQL (Pramono, 2004:3).

3.9 Website

Pengertian website atau *World Wide Web* (WWW) menurut *World Wide Web Consortium* (W3C) dalam Lenny (2004:5) adalah keseluruhan dari informasi yang dapat di akses di jaringan, perwujudan dari ilmu pengetahuan manusia.

Pendapat lainnya Hardjito (2002:1) mengatakan WWW yaitu: Merupakan kumpulan koleksi besar tentang berbagai macam dokumentasi yang tersimpan dalam berbagai server diseluruh dunia, dan dokumentasi tersebut dikembangkan dalam format *Hypertext Markup Language* (HTML) memungkinkan terjadinya koneksi (link) dokumen yang lainnya atau dari dokumen yang satu dengan bagian dokumen yang lainnya, baik dalam bentuk teks, visual, dan lain lain.

Dari kedua pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa WWW bersifat multimedia karena merupakan kombinasi dari teks, foto, grafika, audio, animasi, dan video, informasi yang disuguhkan berupa perwujudan ilmu pengetahuan manusia.

4 ANALISIS DAN DESAIN

4.1 Analisis

Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah untuk mengetahui masalah dan mengidentifikasi semua kebutuhan Sistem Informasi Reservasi Berbasis *Customer Relationship Management* guna membantu memberontuk mendapatkan informasi tentang promo Wisma Grand Kemala.

4.1.1 Masalah

Pada Wisma Grand Kemala Palembang belum terdapat sistem informasi yang dapat memberikan layanan reservasi secara *online* dan mendapatkan informasi tentang promo yang ada di wisma. Sistem Informasi yang dapat memberikan membantu tamu dalam memesan kamar secara *online* dengan melihat lebih dekat fasilitas dari Wisma.

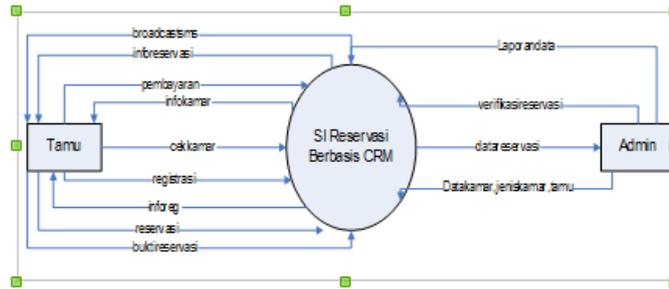
4.1.2 Mengidentifikasi Kebutuhan

Dalam pembuatan sistem ini terdapat berbagai kebutuhan guna membangun sistem ini, kebutuhan tersebut berupa data sekunder, data kamar, harga kamar dan jenis kamar.

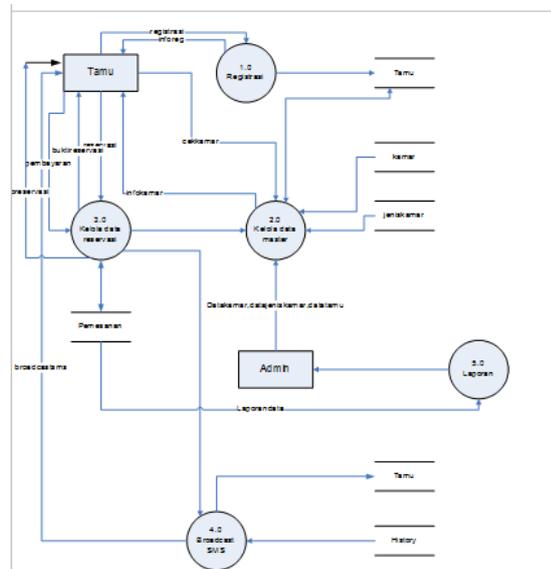
4.2 Perancangan

Pada tahap ini dilakukan perancangan sementara yang berfokus pada penyajian kepada pelanggan. Perancangan yang dibuat berupa rancangan proses, rancangan input dan output.

4.2.1 Data Flow Diagram



Gambar 1: Diagram Konteks

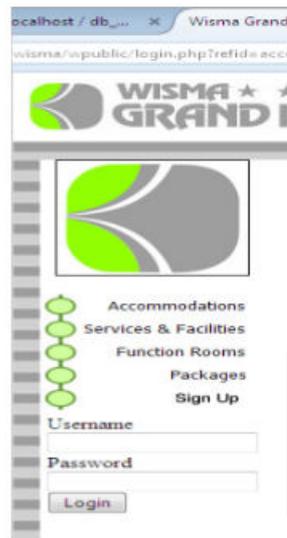


Gambar 2: Diagram DFD Level 0

4.3 Pembahasan

Sistem informasi Reservasi CRM ini antar muka berdasarkan hak akses, yakni tamu.

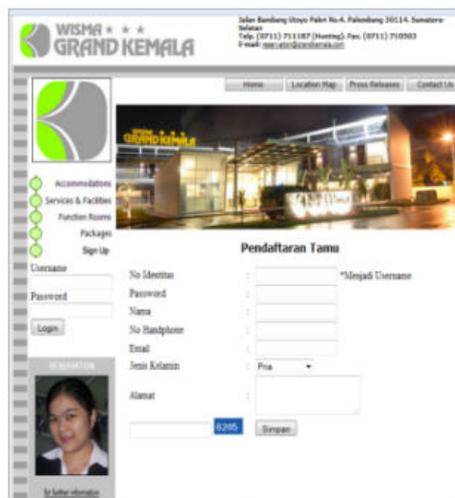
4.3.1 Halaman login



Gambar 3: Halaman *Login* Publik

Tamu bisa melihat fasilitas kamar yang tersedia di *website*. Namun untuk melakukan pemesanan, tamu harus *login* terlebih dahulu. Jika belum terdaftar maka tamu harus mengklik *sign up*.

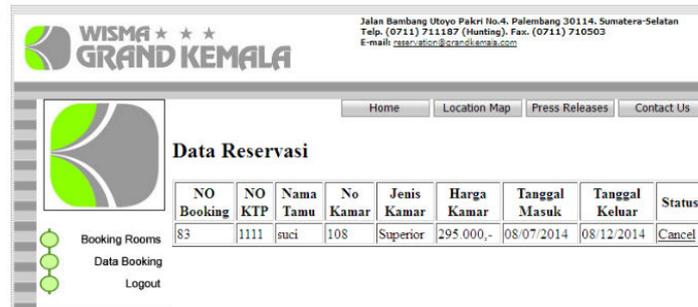
4.3.2 Halaman pendaftaran



Gambar 4: Halaman Pendaftaran

Tampilan halaman pendaftaran akan muncul ketika tamu mengklik *Sign up*, yang apabila sudah terdaftar maka tamu bisa melakukan pendaftaran.

4.3.3 Halaman pemesanan



The screenshot shows the 'Data Reservasi' page of the Wisma Grand Kemala website. At the top, there is a header with the hotel's logo and contact information: 'Jalan Bambang Utuyo Pakri No.4, Palembang 30114, Sumatera-Selatan', 'Telp. (0711) 711187 (Hunting), Fax. (0711) 710503', and 'E-mail: ryan_gton@grandkemala.com'. Below the header are navigation links: 'Home', 'Location Map', 'Press Releases', and 'Contact Us'. The main content area is titled 'Data Reservasi' and contains a table with the following data:

NO Booking	NO KTP	Nama Tamu	No Kamar	Jenis Kamar	Harga Kamar	Tanggal Masuk	Tanggal Keluar	Status
83	1111	suci	108	Superior	295.000,-	08/07/2014	08/12/2014	Cancel

On the left side of the page, there are links for 'Booking Rooms', 'Data Booking', and 'Logout'.

Gambar 5: Halaman Pemesanan

Setelah tamu berhasil melakukan pendaftaran tamu, maka tamu bisa login ke website dengan data yang sudah dimasukkan. Dan akan muncul gambar seperti berikut untuk melakukakn pemesanan.

4.3.4 Halaman data pemesanan

Tampilan data pemesanan merupakan tampilan data yang sudah tamu booking.

5 KESIMPULAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan hasil pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa : Sistem Informasi Reservasi Berbasis CRM pada Wisma Grand Kemala Palembang ini dapat membantu pihak wisma dalam memberikan informasi-informasi kepada pelanggan mengenai promo dan informasi lainnya. Sistem Informasi Reservasi Berbasis CRM pada Wisma Grand Kemala Palembang yang dikembangkan dengan *website* CRM ini dapat dijadikan sebagai alternatif peningkatan kualitas pelayanan dari pelayanan tamu yang telah ada.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil peneltian dan pengembangan dapat disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Dengan CRM ini wisma dapat lebih mudah untuk mengelola informasi pelanggan sebagai alat untuk menciptakan keunggulan kompetitif, yaitu dengan cara memberikan layanan kepada pelanggan yang spesifik.

2. Menerapkan sistem yang baru melalui proses uji coba dan adaptasi dari sistem yang lama ke sistem yang baru untuk mengetahui peningkatan proses reservasi.
3. Saran bagi penelitian selanjutnya terkait dengan topik ini adalah sistem masih bisa dikembangkan agar dapat sesuai dengan kebutuhan yang ada sesuai dengan wismanya, karena tidak menutup kemungkinan terjadinya perubahan proses bisnis yang dapat merubah beberapa bagian dalam sistem ini.

6 Referensi

1. Informasi, Sistem. Pengertian Sistem Informasi. <http://pengertiansisteminformasi.blogspot.com>. Diakses pada tanggal 30 November 2013, Pukul 14.50.
2. Jeffery L. Whitten, dkk. 2004. Metode Desain & Analisis Sistem. Yogyakarta : Andi.
3. Kalakota dan Robinson. 2001. Customer Relationship Management. <http://routeterritory.v.com/relationship-management-CRM/>. Diakses pada tanggal 29 November 2013, Pukul 20.35.
4. Pressman, Roger S. 2001. Software Engineering. New York : McGraw-Hill.
5. Raharjo, Budi. dkk, 2012. Modul Pemrograman WEB (HTML, PHP & MySQL). Bandung : Modula.
6. Tunggal, Amin Widjaja, 2008. Dasar-Dasar Customer Relationship Management (CRM). Harvarindo.