

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERINTEGRASI PADA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN HOTEL

Theofilus K. Tri Yudhanto¹, Tristyanti Yusnitasari², Diana Ikasari³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi Universitas Gunadarma

Jl. Margonda Raya 100, Pondok Cina Depok 16424, Indonesia

e-mail :zerogravity011@gmail.com, tyusnita@staff.gunadarma.ac.id, d_ikasari@staff.gunadarma.ac.id

Abstrak — Penggunaan dan penerapan teknologi informasi yang tepat dalam kegiatan bisnis hotel dapat memberikan keunggulan pada hotel dalam persaingan bisnis perhotelan yang sangat ketat, oleh karena itu hotel membutuhkan suatu sistem yang dapat memberikan keunggulan itu. Salah satu cara untuk mendapatkan keunggulan itu adalah dengan menerapkan CRM (*Customer Relationship Management*) pada sistem informasi yang berjalan di hotel.

Customer Relationship Management merupakan suatu piranti baru yang memiliki tujuan berorientasi pada pelanggan. Konsepnya adalah mengenal, mengetahui serta mengeksplorasi apa yang diharapkan oleh pengguna, pelanggan atau konsumen dari perusahaan seperti hotel. Sebagai kegiatan bisnis yang bergerak di bidang jasa hotel harus terus mencari pelanggan baru serta menjaga dan mempererat hubungan dengan pelanggan yang sudah ada. Pembuatan sistem informasi manajemen hotel dengan *Customer Relationship Management* terintegrasi ini diharapkan dapat membantu pembaca dalam memahami proses pembuatan sebuah sistem informasi manajemen hotel yang diintegrasikan dengan CRM.

Kata kunci—component; sistem, CRM, hotel, integrasi, SIM

I. PENDAHULUAN

Hotel merupakan sebuah bisnis yang bergerak di bidang jasa, menurut Keputusan Menteri Parpostel no Km 94/HK103/MPPT 1987, pengertian hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil.

Pada era teknologi informasi seperti sekarang ini, penggunaan teknologi informasi sudah menjadi kebutuhan untuk bisnis seperti hotel. Dengan adanya sistem informasi manajemen dapat membantu hotel dalam kegiatan bisnis sehari-hari dari hotel seperti menyimpan data tamu, data kamar, reservasi, restoran dan *check-in/check-out* tamu. Penggunaan dan penerapan teknologi informasi yang tepat dalam kegiatan bisnis hotel dapat memberikan keunggulan pada hotel dalam persaingan bisnis perhotelan yang sangat ketat, oleh karena itu hotel membutuhkan suatu sistem yang dapat memberikan keunggulan itu.

Salah satu cara untuk mendapatkan keunggulan dalam persaingan bisnis hotel adalah dengan menerapkan CRM (*Customer Relationship Management*) pada sistem informasi yang berjalan di hotel, akan tetapi berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada sistem yang tersedia,

sistem hanya menyediakan fitur manajemen hotel biasa tanpa adanya fitur *Customer Relationship Management*, padahal sebagai kegiatan bisnis yang bergerak di bidang jasa, hotel harus terus mencari pelanggan baru serta menjaga dan mempererat hubungan dengan pelanggan yang sudah ada.

Front Office, sebagai pusat dari kegiatan bisnis hotel dimana kegiatan seperti menyambut tamu, mencatat data tamu, mengatur kamar tamu, pembuatan reservasi tamu, proses *check-in* dan *check-out* tamu, serta berkomunikasi langsung dengan tamu hotel menjadi tempat yang tepat untuk menerapkan sebuah sistem manajemen yang terintegrasi dengan CRM diharapkan dapat meningkatkan kinerja operasional hotel dan kualitas relasi hotel dengan setiap tamu yang datang.

Fitur CRM yang diintegrasikan kedalam sistem hanya memiliki bentuk CRM *analytical* berupa fitur *guest profiling* dan CRM operasional berupa fitur diskon *membership* dimana user belum dapat berinteraksi secara langsung dengan fitur CRM yang tersedia.

Sistem informasi manajemen hotel atau yang sering disebut *Hotel Management System* (HMS) adalah sebuah program komputer (*hotel software*) bertujuan membantu manajemen hotel dalam kegiatan hotel baik kegiatan sehari-hari maupun laporan-laporan yang diperlukan hotel. Kegiatan itu adalah menerima tamu (*check in*), mendata tagihan tamu (*guest folio*), pembayaran tamu (*guest payment*). Dengan adanya sistem ini diharapkan para tamu mendapatkan pelayanan yang lebih baik (*good of service*). Hasil lain yang dicapai dengan pemakaian sistem manajemen adalah efisiensi dalam operasional sehari-hari hotel.

CRM mempunyai perbedaan dengan dengan konsep pemasaran umum (*mass marketing*), dimana dalam konsep pemasaran adalah bagaimana memasarkan produk secara masal kepada konsumen dalam skala pasar homogen maupun yang tersegmentasi

Konsep CRM menekankan pada pendekatan untuk membangun portofolio melalui jalanan bisnis yang terbentuk dengan pelanggan melalui interaksi, memberdayakan hubungan yang terbentuk, pembentukan jaringan, dan meningkatkan komunikasi dalam rangka menumbuhkan loyalitas pelanggan. CRM juga mengedepankan sistem kolaborasi antara perusahaan dengan pelanggan, dimana sistem ini tidak dimiliki oleh konsep pemasaran secara umum yang menekankan pada penggunaan media periklanan.

CRM mengintegrasikan penjualan, pemasaran, dan strategi pelayanan untuk membangun koordinasi dan kolaborasi berbasis pengetahuan dengan pelanggan untuk kepentingan jangka panjang.

CRM didefinisikan sebagai suatu rangkaian model bisnis yang tersusun secara sistematis, yang berfungsi untuk mengintegrasikan dan mengotomatisasikan berbagai proses pelayanan pelanggan. CRM lebih dari sekedar model bisnis, CRM dapat pula digunakan sebagai strategi bisnis. Strategi tersebut dapat menjadi fungsi-fungsi dalam organisasi agar dapat mencapai tujuan perusahaan yaitu meningkatkan laba dan mengelola pelanggan untuk mengoptimalkan *long-term value* [1] (Hendra, 2009).

Berikut ini adalah beberapa pendapat dari para pakar tentang CRM :

1. Kalakota dan Robinson mendefinisikan *Customer Relationship Management* sebagai suatu fungsi terintegrasi yang terdiri dari strategi *sales*, *marketing* dan *services* yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan dari kepuasan pelanggan [2].
2. Menurut Efraim Turban *Customer Relationship Management* adalah suatu pendekatan *service* kepada pelanggan dalam membangun suatu rencana jangka panjang dan memelihara hubungan dengan pelanggan sehingga dapat menambah nilai bagi kedua pihak baik pelanggan maupun perusahaan [3].
3. CRM berhubungan dengan mekanisme membangun sebuah hubungan dengan pelanggan termasuk perolehan data, analisis, dan penyederhanaan proses bisnis[4].
4. Budi Sutedjo mendefinisikan bahwa CRM merupakan konsep tentang membangun relasi yang erat antara perusahaan, dalam hal ini pihak manajemen dengan para pelanggannya [5].
5. CRM adalah aplikasi *e-business* lintas fungsi yang mengintegrasikan, dan mengotomatisasikan berbagai proses pelayanan terhadap pelanggan dalam kegiatan penjualan, *direct marketing*, proses *order* atau pesanan, pembukaan rekening atau *account*, serta dukungan layanan pelanggan[6].

Menurut James G.Barnes mencapai tingkat kepuasan pelanggan tertinggi adalah tujuan utama pemasaran[4]. Pada kenyataannya, akhir-akhir ini banyak perhatian tercurah pada kepuasan “total”, yang implikasinya adalah mencapai kepuasan sebagian saja tidaklah cukup untuk membuat pelanggan setia dan kembali lagi. Ketika pelanggan merasa puas akan pelayanan yang didapatkan pada saat proses transaksi dan juga puas akan barang atau jasa yang mereka dapatkan, besar kemungkinan mereka akan kembali lagi dan melakukan pembelian-pembelian yang lain dan juga akan merekomendasikan pada teman-teman dan keluarganya tentang perusahaan tersebut dan produk-produknya. Juga kecil kemungkinan mereka berpaling ke pesaing-pesaing lain. Mempertahankan kepuasan pelanggan dari waktu ke waktu akan membina hubungan yang baik dengan pelanggan. Hal ini dapat meningkatkan keuntungan perusahaan dalam jangka panjang.

Kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa terpenuhinya suatu kebutuhan menciptakan suatu kenyamanan bagi pelanggan, apa yang memuaskan satu pelanggan mungkin tidak memuaskan pelanggan yang lainnya. Kenyataannya, apa yang bisa memuaskan pelanggan di satu situasi mungkin tidak bisa memuaskan pelanggan yang sama di lain situasi. Dengan demikian, kepuasan pelanggan adalah *target* yang berubah-ubah, karena masing-masing pelanggan memiliki serangkaian kebutuhan pada

tingkat yang berbeda-beda. Oleh karena itu, CRM diperlukan untuk menjaga kepuasan pelanggan tersebut.

II. METODE PENELITIAN

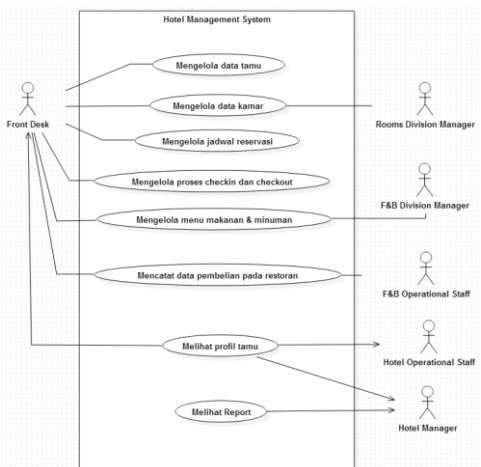
Dengan diintegrasikannya fitur CRM berupa *guest profiling* dan *membership* kedalam SIM hotel diharapkan dapat membantu hotel dalam efisiensi manajemen pelanggan serta meningkatkan hubungan hotel dengan meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa hotel.

Metode penelitian yang digunakan untuk membangun sistem ini adalah **Menurut Roger S. Pressman (2001)** “Model ini biasa disebut juga dengan model *waterfall* atau disebut juga *classic life cycle*. Adapun pengertian dari SDLC ini adalah suatu pendekatan yang sistematis dan berurutan.” Tahapan yang dilakukan adalah tahap analisis, tahap perancangan, tahap testing dan implementasi. Pada tahapan perancangan sistem akan dilakukan pembuatan rancangan sistem menggunakan diagram UML (Unified Modelling Language) diantaranya Use Case Diagram untuk menggambarkan fungsi-fungsi sistem yang dapat digunakan oleh *user*, Activity diagram untuk menggambarkan alur kerja dari aktifitas-aktifitas yang terjadi dalam sistem selama program dijalankan dan Class Diagram untuk menggambarkan struktur *database* dari sistem, pada tahapan ini juga dilakukan perancangan untuk tampilan antarmuka sistem.

III. PEMBAHASAN

A. Use Case Diagram

Untuk penggambaran proses dan interaksi yang akan terjadi pada sistem maka akan digunakan model *use case diagram*



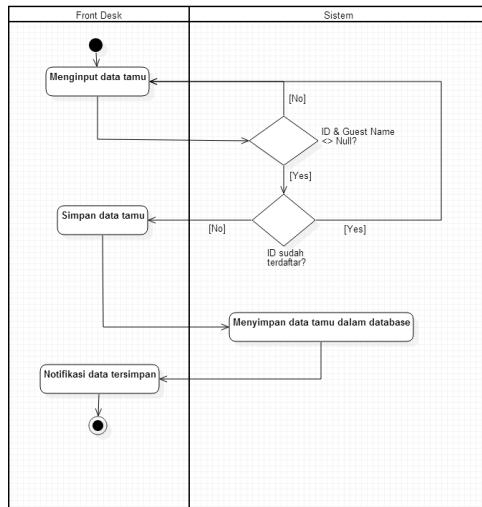
Gambar1. Use Case Diagram (widodo, 2011)

B. Activity Diagram

Untuk menggambarkan tahapan aktifitas yang terjadi pada sistem maka akan digunakan model *Activity Diagram*.

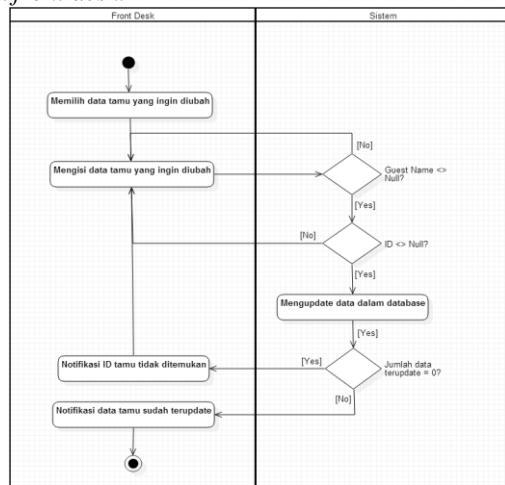
Gambar 2 merupakan *activity diagram* dari *use case* menambah data tamu. Dari *activity diagram* tersebut dapat dilihat aktifitas yang dilakukan oleh *front desk* dan aktifitas yang terjadi pada sistem selama proses penambahan data tamu. Pertama *front desk* akan melakukan *input* data kamar yang akan dimasukkan, kemudian sistem akan memeriksa apakah kolom *First Name* dan Kolom *Last Name* \leftrightarrow (tidak sama dengan) *null*(kosong) apabila kondisi belum terpenuhi

sistem akan meminta *user* melakukan *input* kembali data sesuai kondisi yang diharuskan dan apabila kondisi sudah terpenuhi selanjutnya sistem akan memeriksa apakah ID tamu yang dimasukkan sudah terdaftar dalam *database* dan apabila ID tamu belum terdaftar maka sistem akan melakukan penyimpanan data baru kedalam *database* dan memberikan notifikasi bahwa data tamu sudah tersimpan kepada *front desk*



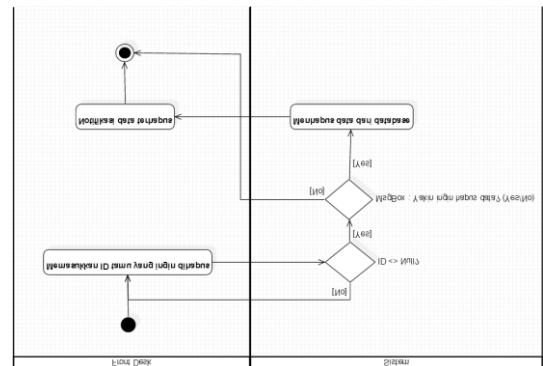
Gambar 2. Activity Diagram Menambah Data

Gambar 3. merupakan *activity diagram* dari *use case* mengubah data tamu. Dari *activity diagram* tersebut dapat dilihat aktifitas yang dilakukan oleh *front desk* dan aktifitas yang terjadi pada sistem selama proses pengubahan data tamu, diantaranya adalah pengecekan kondisi untuk memastikan kolom *First Name* dan *Last Name* tidak kosong seperti pada proses penambahan tamu, selanjutnya sistem juga akan memastikan bahwa kolom ID tidak kosong sebelum mulai melakukan *query* untuk *update* data pada *database*. Setelah *query update database* dilakukan sistem akan memeriksa jumlah data yang berubah pada *database*, apabila jumlah data yang berubah = 0 maka sistem akan memberikan notifikasi bahwa data tidak ditemukan dan apabila jumlah data yang berubah > 0 maka sistem akan memberikan notifikasi bahwa data sudah berhasil di *update* kepada *front desk*.



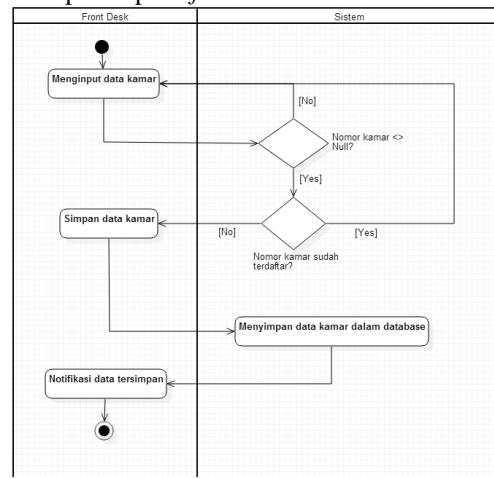
Gambar 3. Activity Diagram Mengubah Data

Gambar 4 merupakan *activity diagram* dari *use case* menghapus data tamu. Dari *activity diagram* tersebut dapat dilihat aktifitas yang dilakukan oleh *front desk* dan aktifitas yang terjadi pada sistem selama proses pengubahan data tamu, diantaranya adalah pengecekan kondisi pada ID yang akan dihapus untuk memastikan kolom ID tidak kosong, dilanjutkan dengan tampilan *MsgBox* konfirmasi untuk memastikan bahwa *user* ingin menghapus data sesuai ID yang sudah dimasukkan dan apabila *user* memilih Yes maka sistem akan menjalankan *query* penghapusan data dari *database* dan memberikan notifikasi data terhapus pada *front desk*.



Gambar 4. Activity Diagram Menghapus Data Tamu

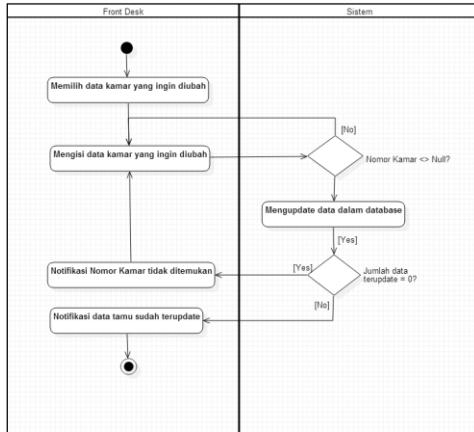
Gambar 5 merupakan *activity diagram* dari *use case* menambah data kamar. Dari *activity diagram* tersebut dapat dilihat aktifitas yang dilakukan oleh *front desk* dan aktifitas yang terjadi pada sistem selama proses penambahan data kamar. Pertama *front desk* akan melakukan *input* data kamar yang akan dimasukkan, kemudian sistem akan memeriksa apakah kolom untuk nomor kamar <> (tidak sama dengan) *null*(kosong) apabila kondisi terpenuhi selanjutnya sistem akan memeriksa apakah nomor kamar yang dimasukkan sudah terdaftar dalam *database* dan apabila nomor kamar belum terdaftar maka sistem akan melakukan penyimpanan data baru kedalam *database* dan memberikan notifikasi data sudah tersimpan kepada *front desk*.



Gambar 5. Activity Diagram Menambah Data Kamar

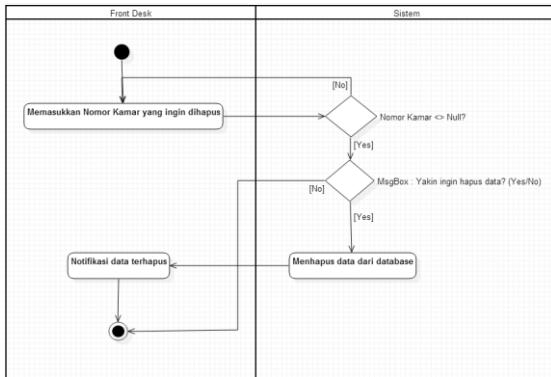
Gambar 6 merupakan *activity diagram* dari *use case* mengubah data kamar. Dari *activity diagram* tersebut dapat dilihat aktifitas yang dilakukan oleh *front desk* dan aktifitas

yang terjadi pada sistem selama proses pengubahan data tamu, diantaranya adalah pengecekan kondisi untuk memastikan kolom Nomor Kamar \neq Null sebelum mulai melakukan query untuk update data pada database. Setelah query update database dilakukan sistem akan memeriksa jumlah data yang berubah pada database, apabila jumlah data yang berubah = 0 maka sistem akan memberikan notifikasi bahwa data tidak ditemukan dan apabila jumlah data yang berubah > 0 maka sistem akan memberikan notifikasi bahwa data sudah berhasil di update kepada front desk.



Gambar 6. Activity Diagram Mengubah Data Kamar

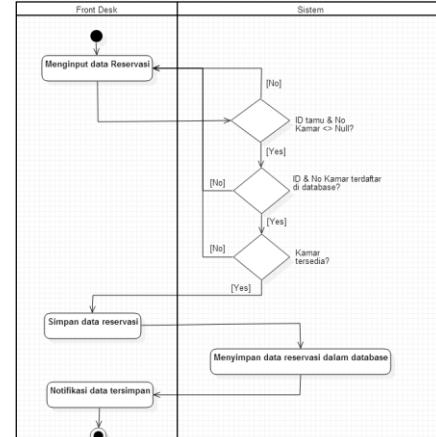
Gambar 7 merupakan activity diagram dari use case menghapus data kamar. Dari activity diagram tersebut dapat dilihat aktifitas yang dilakukan oleh front desk dan aktifitas yang terjadi pada sistem selama proses penghapusan data tamu, diantaranya adalah pengecekan kondisi untuk memastikan kolom Nomor Kamar \neq Null, dilanjutkan dengan tampilan MsgBox konfirmasi untuk memastikan bahwa user ingin menghapus data sesuai Nomor Kamar yang sudah dimasukkan dan apabila user memilih Yes maka sistem akan menjalankan query penghapusan data dari database dan memberikan notifikasi data terhapus pada front desk.



Gambar 7. Activity Diagram Menghapus Data Kamar

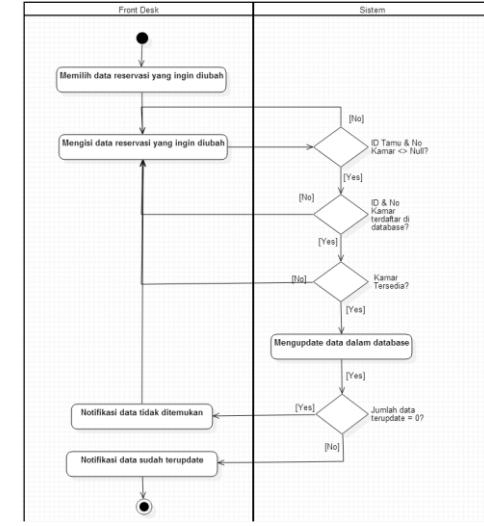
Gambar 8 merupakan activity diagram dari use case membuat jadwal reservasi. Dari activity diagram tersebut dapat dilihat aktifitas yang dilakukan oleh front desk dan aktifitas yang terjadi pada sistem selama proses pembuatan jadwal reservasi. Pertama front desk akan melakukan input data reservasi yang akan dicatat, kemudian sistem akan memeriksa apakah kolom untuk ID tamu dan nomor kamar

\neq (tidak sama dengan) null(kosong) apabila kondisi terpenuhi selanjutnya sistem akan memeriksa apakah ID dan nomor kamar yang dimasukkan sudah terdaftar dalam database dan apabila nomor kamar sudah terdaftar selanjutnya sistem akan melakukan pemeriksaan kondisi kamar apakah tersedia atau tidak, apabila kamar tersedia maka sistem akan menyimpan jadwal reservasi baru kedalam database dan memberikan notifikasi data sudah tersimpan kepada front desk .



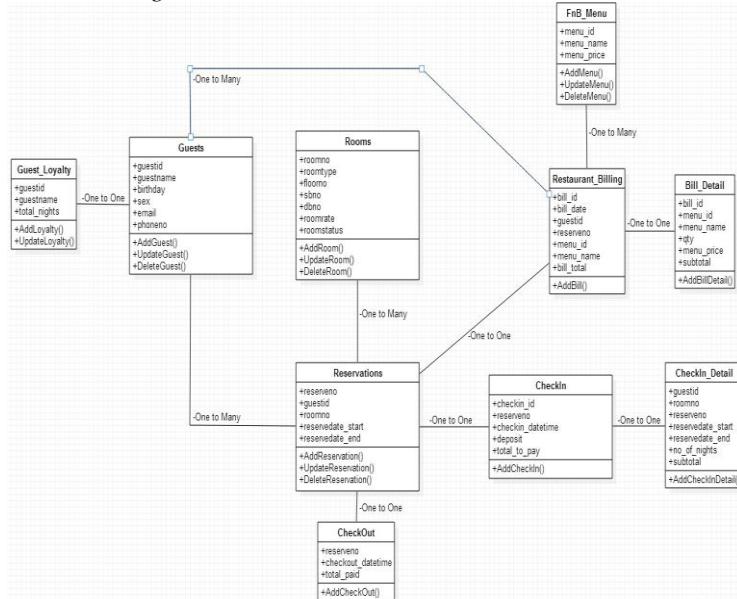
Gambar 8. Activity Diagram Membuat Jadwal Reservasi

Gambar 9 merupakan activity diagram dari use case mengubah jadwal reservasi. Dari activity diagram tersebut dapat dilihat aktifitas yang dilakukan oleh front desk dan aktifitas yang terjadi pada sistem selama proses pengubahan jadwal reservasi. Pertama front desk akan memilih data reservasi yang akan dicatat dan melakukan perubahan pada data yang ingin dirubah, kemudian sistem akan memeriksa apakah kolom untuk ID tamu dan nomor kamar \neq (tidak sama dengan) null(kosong) apabila kondisi terpenuhi selanjutnya sistem akan memeriksa apakah ID dan nomor kamar yang dimasukkan sudah terdaftar dalam database dan apabila nomor kamar sudah terdaftar selanjutnya sistem akan melakukan pemeriksaan kondisi kamar apakah tersedia atau tidak, apabila kamar tersedia maka sistem akan menyimpan jadwal reservasi yang sudah di perbarui kedalam database dan memberikan notifikasi data sudah tersimpan kepada front desk.



Gambar 9. Activity Diagram Mengubah Jadwal Reservasi

C. Class Diagram



Gambar 10. Class Diagram

Gambar 10 *class diagram* membentuk struktur tabel yaitu tabel tamu, tabel *guest loyalty*, tabel kamar, tabel reservasi, tabel *check in*, tabel *check in detail*, tabel menu, tabel *bill*, tabel *check out*.

D. Implementasi

Tahap selanjutnya dimulai dengan implementasi pembuatan setiap form dengan fungsi-fungsinya. Gambar 11 merupakan implementasi dari *form main menu*, *form main menu* digunakan untuk mengakses submenu-submenu dari sistem. Pada *form main menu* terdapat delapan buah *button* yang digunakan untuk mengakses submenu-submenu dari sistem yang dibuat, selain itu juga terdapat nama software, informasi waktu dan tanggal hari ini dan juga informasi mengenai ketersediaan kamar pada hotel.



Gambar 11. Tampilan Form Main Menu

E. Uji Coba

Tahap pengujian akan dilakukan dengan menggunakan metode pengujian *Black Box* seperti Tabel I. *Black Box Testing* adalah pengujian yang dilakukan dengan mengamati hasil eksekusi melalui data uji dan memeriksa spesifikasi fungsional dari perangkat lunak sesuai dengan kebutuhan fungsional yang sudah dirancang.

Tabel I. Pengujian *Black Box*

No	Skenario Pengujian	Test Case	Hasil yang Diharapkan	Hasil Pengujian	Hasil
1	Menambah data tamu baru		Data tamu berhasil ditambahkan kedalam database		Valid
2	Menambah data tamu tanpa mengisi ID dan Nama		Menampilkan notifikasi bahwa field ID dan Nama tamu harus diisi		Valid
3	Menambah data tamu dengan ID yang sudah ada		Menampilkan notifikasi bahwa ID sudah terdaftar		Valid
4	Mengubah data tamu yang ada		Data tamu berhasil diupdate pada database		Valid
5	Mengubah data tamu tanpa mengisi ID tamu		Menampilkan notifikasi bahwa ID tamu harus diisi		Valid
6	Menghapus data tamu yang ada		Menampilkan konfirmasi untuk menghapus data, menghapus data apabila user memiliki Yes atau menghitung proses apabila user memilih No		Valid
7	Menambah data kamar baru		Data kamar berhasil ditambahkan kedalam database		Valid
8	Menambah data kamar tanpa mengisi nomor kamar		Menampilkan notifikasi bahwa field nomor kamar harus diisi		Valid
9	Mengubah data kamar yang ada		Data kamar berhasil diupdate pada database		Valid
10	Mengubah data kamar dengan nomor kamar yang belum terdaftar		Menampilkan notifikasi bahwa nomor kamar tidak dapat ditemukan		Valid

IV. KESIMPULAN

Sistem Informasi Manajemen Hotel dengan CRM yang terintegrasi ini sudah dapat menjalankan fungsi-fungsinya dengan baik, berdasarkan hasil pengujian sistem sudah dapat menjalankan fungsi manajemennya seperti melakukan manajemen data pelanggan, manajemen data kamar, membuat reservasi, melakukan proses *check-in* dan *check-out* dan menampilkan laporan tanpa kendala. Fungsi CRM sistem juga sudah berjalan dengan baik dimana perhitungan diskon, profil pelanggan, status membership dan data pelanggan dalam bentuk chart sudah dapat diproses dan ditampilkan tanpa kesalahan. Berdasarkan hasil kuisioner secara keseluruhan aplikasi juga sudah dapat diterima oleh responden dengan baik dengan total 70% dari responden sudah dapat menerima aplikasi.

V. SARAN

Sistem Informasi Manajemen Hotel dengan CRM yang terintegrasi ini baru dapat digunakan pada sistem operasi *windows* dan masih berbasis *desktop*, oleh karena itu aplikasi ini masih dapat dikembangkan untuk dapat berjalan pada sistem operasi lain dan dikembangkan menjadi berbasis web agar dapat digunakan oleh hotel yang memiliki lebih dari

satu lokasi. Dari segi CRM sistem juga dapat dikembangkan menjadi berbasis web seperti fitur *auto-email* untuk promo yang dikirimkan pada pelanggan tertentu, fitur reservasi *online*, *online customer service*, forum untuk pelanggan dan fitur CRM lainnya dimana pelanggan atau pengguna jasa hotel dapat berinteraksi secara langsung dengan fitur CRM yang tersedia.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hendra. 2009. Implementasi Aplikasi Customer Relationship Management (CRM) pada Sistem Informasi Perhotelan. Topik-Topik Lanjutan Sistem Informasi Universitas Bina Nusantara, Jakarta
- [2] Kalakota, R. dan Robinson, M.,2001, E - Business 2.0 Roadmap for Success, Massachusetts: Addison Wesley Longman
- [3] Turban, E, Rainier Jr, R.K., Porter, R.E. 2001. *Introduction to Information Technology*. USA: John Wiley & Sons.
- [4] Barnes, James G. 2003. Secrets Of Customer Relationship Management. Yogyakarta: Andi.
- [5] Sutedjo, Budi dan Philip, John. 2003. I-CRM : Membina Relasi Dengan Pelanggan Dot Com. Yogyakarta: Andi.
- [6] Brien, James A'0. 2003. *Introduction to Information Systems*, Fifth Edition. North America: McGraw Hill.
- [7] Handojo, A., Yohannes, E., Noertjahyana, A. 2010. Aplikasi Customer Relationship Management Pada Hotel X Di Makasar. Fakultas Teknologi Industri Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- [8] Widodo, Prabowo P., Heriawati. 2011. Menggunakan UML (Unified Modelling Language). Bandung: Informatika.