

USULAN PENGEMBANGAN SISTEM RESERVASI ONLINE BERDASARKAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* DI HOTEL SUMMER HILLS BANDUNG*

BAMBANG HANDOKO, RISPIANDA

Jurusan Teknik Industri
Institut Teknologi Nasional (Itenas) Bandung

Email: bambang@terra-hotels.com

ABSTRAK

Makalah ini membahas usulan pengembangan reservasi online berdasarkan Customer Relationship Management (CRM) di Hotel Summer Hills Bandung. Kasus yang terjadi di Hotel Summer Hills Bandung masih kurang dalam penerapan penyimpanan database, seperti data tamu dan penjualan kamar. Salah satu yang menjadi pembahasan pada penelitian ini adalah menciptakan sebuah aplikasi yang dapat mempermudah tamu dalam melakukan reservasi. Selain itu, aplikasi yang dibuat harus dapat membantu pihak perusahaan dalam menjaga hubungan terhadap pelanggan untuk menciptakan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Aplikasi dirancang berdasarkan Customer Relationship Management (CRM), yaitu sebuah cara bagaimana menjaga hubungan terhadap pelanggan yang baik.

Kata kunci: *Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), Website, DFD (Data Flow Diagram), ERD (Entity Relationship Management)*

ABSTRACT

This paper discusses the proposed development of an online reservation based Customer Relationship Management (CRM) at Summer Hills Bandung. The case in Summer Hills Hotel Bandung is still lacking in the implementation of database storage, such as guest data and sales rooms. One of the discussion in this research is to create an application that can facilitate guests in making reservations. In addition, the application is made must be able to assist the company in maintaining customer relationships to create customer loyalty to the company. Applications designed based Customer Relationship Management (CRM), which is a way how to maintain good customer relations.

Keywords: *Information and Communication Technology (ICT), Website, DFD (Data Flow Diagram), ERD (Entity Relationship Management)*

**Makalah ini merupakan ringkasan dari Tugas Akhir yang disusun oleh penulis pertama dengan pembimbingan penulis kedua dan ketiga. Makalah ini merupakan draft awal dan akan disempurnakan oleh para penulis untuk disajikan pada seminar nasional dan/atau jurnal nasional*

1. PENDAHULUAN

1.1 Pengantar

Perkembangan perhotelan di Indonesia semakin meningkat seiring waktu. Tingginya tingkat persaingan antar perusahaan perhotelan mengakibatkan setiap perusahaan harus dikelola secara profesional, agar menciptakan mutu dan pelayanan yang baik.

Salah satu bentuk pelayanan yang sangat berpengaruh dalam mendatangkan tamu adalah pelayanan secara *online*. Saat ini sudah banyak hotel yang menerapkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam membantu meningkatkan kinerja perusahaan, selain mempermudah perusahaan untuk memperkenalkan fasilitas secara *online* dengan menggunakan internet juga mempermudah dalam proses reservasi.

Selain itu, saat ini Hotel Summer Hills belum menerapkan penjualan secara online, sehingga menyulitkan tamu untuk melakukan pemesanan/reservasi. Padahal beberapa hotel pesaing sudah menerapkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara digital. Oleh sebab itu maka dibutuhkan sebuah layanan yang dapat memfasilitasi permasalahan yang terjadi.

Layanan tersebut harus bisa memberikan kepuasan bagi pelanggan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas (Kotler dan Keller, 2010). Untuk menciptakan hubungan yang baik terhadap pelanggan maka dibutuhkan sebuah aplikasi yang dapat membangun relasi terhadap pelanggan guna meningkatkan loyalitas pelanggan. Seperti aplikasi reservasi *online*, pengiriman *newsletter* kepada pelanggan dan pemberian *voucher* menginap.

1.2 Identifikasi Masalah

Hotel Summer Hills Bandung belum memiliki pelayanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang memadai dan kurangnya pemanfaatan data pelanggan untuk membangun hubungan yang baik terhadap pelanggan, oleh sebab itu dibutuhkan aplikasi untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Aplikasi yang dibutuhkan dapat dibuat dengan *Customer Relationship Management (CRM)* atau Manajemen Hubungan Pelanggan, CRM merupakan strategi bisnis yang ditujukan untuk mengembangkan hubungan jangka panjang dan menguntungkan kedua belah pihak.

2. STUDI LITERATUR

2.1 Customer Relationship Management (CRM)

Customer Relationship Management (CRM) adalah seluruh proses dalam membangun dan menjaga hubungan yang menguntungkan dengan pelanggan melalui pengantaran nilai (*value*) dan kepuasan (*satisfaction*) yang tinggi bagi pelanggan. CRM ini mencakup seluruh aspek dalam mendapatkan, menjaga, dan meningkatkan jumlah pelanggan (Amstrong dan Kotler, 2007). Definisi yang lain menyebutkan bahwa CRM adalah sebuah proses yang meliputi semua aspek dalam mengidentifikasi pelanggan, menciptakan pengetahuan tentang pelanggan, membangun hubungan dengan pelanggan, dan membentuk pendapat pelanggan tentang organisasi dan produknya. Definisi ini tidak dibahas mengenai peran teknologi dalam CRM. Definisi ini lebih memperhatikan pelanggan dan sasaran yang ingin diraih (*vis - a - vis the customer*) (Peelen, 2005).

2.2 Process Value Analysis

Komponen-komponen pembagi sehingga dapat mengklasifikasikan kebutuhan terpenting yang meliputi:

1. *Guest Recognition.*
Guest recognition adalah usaha untuk menyimpan sebagian data mengenai pelanggan yang menginap, dimana data tersebut dapat menjadi patokan input bagi fitur lain.
2. *Data capture dan maintenance.*
Sebuah perusahaan yang baik harus dapat mengelola datanya secara baik, baik itu data perusahaan atau pun data pelanggan, selain itu perusahaan harus dapat membuat pelayanan yang terbaik dari data yang telah didapatkan.
3. *Channel integration and consistency.*
Salah satu yang menjadi kesuksesan dalam *channel integration and consistency* adalah bahwa setiap tamu akan diperlakukan sama oleh sistem, baik itu secara nyata dilapangan atau pun setelah tamu tidak lagi menginap di hotel.
4. *Ranking and discrimination.*
Bentuk penghargaan yang diberikan perusahaan terhadap pelanggannya akan memiliki nilai tambah bagi perusahaan, selain untuk membentuk loyalitas, juga dapat membentuk profit atau keuntungan bagi pihak hotel sendiri, salah satu penerapan yang seharusnya dilakukan oleh sistem adalah dengan memberikan fasilitas bagi tamu yang sering menginap di Hotel Summer Hills Bandung.
5. *Two-way personalized dialog*
Pada bagian ini menjelaskan upaya yang diharapkan mengenai hubungan 2 arah, yaitu pihak hotel dan pelanggan dan juga pelanggan terhadap hotel, pada bagian ini cenderung pada komunikasi personal sebab agar terciptanya peluang lebih besar.

2.3 Fungsi CRM

Ada 3 jenis aplikasi CRM, masing-masing dapat diimplementasi dalam beberapa kelompok sebagai berikut (Wahid, 2008).

1. *Operation CRM*
Operation CRM adalah pengelola secara otomatis dari proses bisnis secara terintegrasi dan horizontal termasuk customer touch-points dan integrasi front-back office
2. *Analytical CRM*
Analytical CRM adalah analisis data yang diperoleh dari Operational CRM dengan memanfaatkan tools dan software untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai pelaku pelanggan atau kelompok pelanggan
3. *Collaborative CRM*
Collaborative CRM adalah seperangkat aplikasi dari pelayanan kolaborasi termasuk e-mail, e-communities, publikasi personal dan alat lainnya yang sejenis dirancang untuk memfasilitasi interaksi antar pelanggan dengan perusahaan. Dengan *Collaborative CRM*, perusahaan berkolaborasi dengan partners, pemasok, dan pelanggan untuk memperbaiki proses kebutuhan pelanggan.

2.4 Pengujian Black Box

Metode *black box* adalah pengujian *user interface* dimana setelah simulasi dibuat pengguna dapat mengoperasikan aplikasi sesuai dengan fungsinya. Metode pengujian ini akan diterapkan dengan menggunakan table referensi masukan keluaran untuk menguji perilaku sistem saat diberikan masukan tertentu, apabila keluaran yang dihasilkan sesuai yang diharapkan maka dapat dikatakan bahwa sistem lolos dari pengujian *black box* (Khan, 2010). Dalam sistem ini pengujian dilakukan dengan memberikan data data *sample* dan dibandingkan dengan informasi yang dihasilkan.

Tabel 1. Contoh Proses Uji *BlackBox* (Khan, 2010)

Input	Proses	Output	Hasil Uji
Double Klik	Program Berjalan	Layar Aplikasi Muncul	Sukses

Dari hasil pengujian dapat disimpulkan untuk uji *black box* yang meliputi uji input proses dan output dengan acuan rancangan perangkat lunak telah terpenuhi dengan hasil sesuai dengan rancangan. Uji juga dilakukan pada program utama dan program pendukung lainnya.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penelitian untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Tahap-tahap tersebut sebagai berikut:

Tahap 1 : Identifikasi Masalah

Pada Tahap 1 mengidentifikasi masalah yang terjadi di Hotel Summer Hills Bandung

Tahap 2 : Analisis Kebutuhan Masalah

Setelah melakukan identifikasi masalah maka dilakukan analisis terhadap kebutuhan masalah.

Tahap 3 : Studi Literatur

Kebutuhan literatur yang menunjang dalam menyelesaikan masalah.

Tahap 4 : Perancangan Aplikasi

Perancangan model menggunakan *Data Flow Diagram* (DFD), dan Perancangan hubungan antar entitas menggunakan *Entity Relationship Management* (ERD).

Tahap 5 : Perancangan Menu Aplikasi

Perancangan ini untuk membuat gambaran terhadap aplikasi yang akan dibuat

Tahap 6 : Implementasi dan Pengujian

Pada tahap implementasi dan pengujian menggunakan metode *Black Box*.

Tahap 7 : Kesimpulan dan Saran

Menjelaskan hasil penelitian dan saran terhadap penelitian.

4. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Analisis Aktivitas Marketing

Pada saat ini Hotel Summer Hills Bandung masih menerapkan sistem *marketing* yang standar pada umumnya, setiap bulannya hotel melakukan rapat jajaran marketing untuk menetapkan promo apa saja yang akan ditawarkan setiap bulannya, penawaran tersebut berbagai macam, namun pada pelaksanaannya masih kurang maksimal dalam melakukan promosi. Maka dilakukan sebuah usulan perbaikan aktivitas marketing untuk menunjang pekerjaan di bagian marketing, sehingga dapat membantu dalam meningkatkan pelayanan terhadap konsumen.

4.2 Analisis Terhadap Reservasi

Pada analisis terhadap reservasi pihak Hotel Summer Hills masih menerapkan 3 channel atau kemungkinan pelanggan dapat melakukan reservasi. Pihak hotel biasanya mendapatkan grup atau kelompok dari travel agent yang biasanya *occupancy* kamar yang dipesan cukup banyak. Sedangkan untuk pribadi biasanya tamu langsung datang ke tempat untuk melakukan pemesanan, biasanya pemesan di tempat untuk tamu yang ingin menginap pada saat hari tersebut, sedangkan untuk tipe reservasi *online* biasanya untuk tamu yang ingin melakukan reservasi dari jauh hari.

4.3 Analisis Terhadap *Guest House* atau Data Pelanggan

Pada analisis terhadap *Guest House* atau Data Pelanggan, menjelaskan mengenai data yang digunakan dalam proses pendataan data tamu, data tamu ini digunakan untuk menjelaskan data tamu. Data tamu dimanfaatkan kembali oleh sistem untuk melakukan beberapa kegiatan promosi seperti *newsletter*.

4.4 Analisis Terhadap *Feedback* Pelanggan

Feedback merupakan hal paling penting dalam pembentukan komunikasi dari pelanggan terhadap pihak hotel. ini memudahkan pihak hotel dalam melakukan perbaikan fasilitas atau mengetahui kritik dan saran yang diberikan pada pihak hotel. *Feedback* tersebut akan menjadi masukan bagi pihak hotel untuk melakukan perbaikan di masa yang akan datang.

4.5 Analisis Terhadap Tingkat Kebutuhan

Pada tahap ini menjelaskan kebutuhan aplikasi berdasarkan *Guest Recognition, Data Capture & Maintenance, Channel Integration, Ranking & Discrimination*, dan *Two Way Personal Dialog*. Dari beberapa kebutuhan tersebut dibuatlah dalam bentuk aplikasi yang dapat menunjang proses *Customer Relationship Management (CRM)*, sehingga dapat membangun hubungan yang baik terhadap pelanggan.

4.6 Perancangan *Data Flow Diagram (DFD)*

Data Flow Diagram (DFD) adalah alat pembuatan model yang memungkinkan profesional sistem untuk menggambarkan sistem sebagai suatu jaringan proses fungsional yang dihubungkan satu sama lain dengan alur data, baik secara manual maupun komputerisasi (Parno, 2006). DFD level 0 menjelaskan mengenai diagram konteks, diagram konteks ialah diagram yang menjelaskan keseluruhan sistem, sedangkan level 1 dan level 2 adalah diagram yang lebih rinci.

4.7 Perancangan ERD (*Entity Relationship Diagram*)

Entity Relationship Diagram merupakan gambar yang menjelaskan keterkaitan dan hubungan antara masing-masing entitas pembentuk aplikasi. Pada perancangan ini dibagi menjadi 3 (tiga) entitas yaitu ERD bagian *admin*, ERD bagian *customer service*, dan ERD *member*.

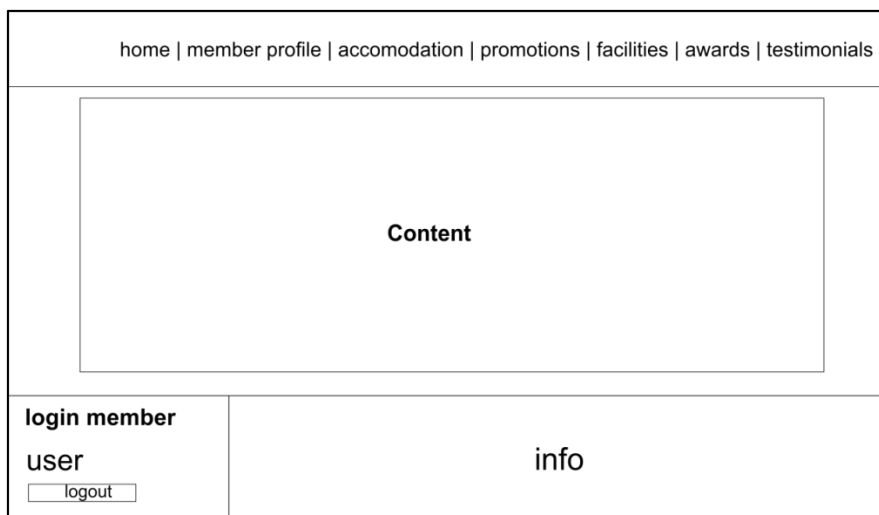
4.8 Perancangan Menu Aplikasi

Pada perancangan menu sistem Summer Hills Hotel Bandung ini menjelaskan mengenai aktor yang akan menjalankan sistem, perancangan ini untuk mengetahui siapa perbedaan masing-masing karakteristik pengguna, sehingga mempermudah dalam perancangan menu pada sistem yang akan dibuat. Perancangan antarmuka (*Interface*) merupakan gambaran mengenai tampilan yang akan digunakan. Perancangan ini memudahkan dalam mendesign *layout* dari sistem yang akan dirancang. Salah satu contoh adalah perancangan menu *member* pada Gambar 1.

5. IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

5.1 Implementasi dan Pengujian Sistem

Implementasi sistem Hotel Summer Hills Bandung dilakukan dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP, dengan basis data yang digunakan MySQL versi 5.1.73-cll, dengan versi 5.3.28 bahasa pemrograman PHP tersebut dapat dijalankan pada berbagai platform sistem operasi dan perangkat keras, tetapi implementasi dan pengujian sepenuhnya dilakukan di *server* Summer Hills Bandung.



Gambar 1. Rancangan *Interface* Menu Utama (*Home*)

5.2 Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM)

Pada implementasi *Customer Relationship Management* ini dibagi menjadi 5 bagian, yaitu bagian perancangan pengembangan *Guest Recognition*, Pengembangan *Data Capture & Maintenance*, Pengembangan *Channel Integration & Consistency*, Pengembangan *Rating & Discrimination* dan Pengembangan *Two Way Communication*.

1. Implementasi Pengembangan *Guest Recognition*

Implementasi *Guest recognition* suatu cara agar *database* dapat diketahui oleh pihak *front office*, untuk mempermudah mengetahui *history* tamu. Data tamu hotel dapat dilihat pada Gambar 2.

#	Tanggal	NamaTamu	NoTelp	email
1	11.06.2014	Abu Hamid	022-2011100	abuhamid@gmail.com
2	03.06.2014	Aceng Hamudin		
3	07.06.2014	Adi Praselia		
4	30.05.2014	Adit, Mr		
5	06.06.2014	Agung Lakaono		
6	06.06.2014	Ahmad Radhya		
7	03.06.2014	Amania		
8	05.06.2014	Amanina		
9	04.06.2014	Amanina	022-2011100	amanina@gmail.com
10	11.06.2014	Andi Mulyana	022-2011100	andimulyana@gmail.com
11	12.06.2014	Andi Mulyana		
12	05.06.2014	aqsa Gempita		
13	30.05.2014	Asep Talang, Mr		
14	03.06.2014	Ashrab		
15	04.06.2014	Ashrab		
16	05.06.2014	Ashrab		
17	04.06.2014	Ashrab	022-2011100	asiatravel@yahoo.com
18	01.06.2014	Astid		
19	01.06.2014	Astid		
20	02.06.2014	Astid Latief		

Gambar 2. Data Tamu Hotel

2. Implementasi Pengembangan *Data Capture & Maintenance*

Pada implementasi pengembangan data *capture & maintenance* dengan merancang form data tamu. Form data tamu dibutuhkan untuk merekapitulasi data tamu hotel sesuai dengan tipe reservasi yang digunakan, baik secara *manual* atau *online*, dengan menggunakan form ini semua data dapat tercabang dalam satu laporan, sehingga tidak mempersulit pihak manajemen dalam membuat laporan data tamu. Tampilan form data tamu dapat dilihat pada Gambar 3.

Handoko, dkk.

The screenshot shows a web form titled 'FO Report' for Summer Hills Bandung. The form includes the following fields: Date Report, Title (Mr), Guest Name, Company, Type (OTA), No. Telp, E-mail, Room Type (DELUXE), Name Of Room (201), Room Rates, Breakfast (Included), Fax, Cost of Breakfast (IDR Rp. 50.000 X Pax), Extrabed (0 units), Payment Method (Cash), Credit Card Type (Tidak Ada), and Remarks Mix Payments. A red 'NEXT' button is located at the bottom of the form.

Gambar 3. Tampilan Form Data Tamu

Pada penerapan *Data Capture & Maintenance* diharapkan bahwa pihak hotel dapat dengan cepat melakukan pencarian data tamu, agar mempermudah dalam pencarian *history* tamu yang pernah menginap. Untuk pencarian data tamu dapat dilihat pada Gambar 4.

#	Date Submitted	Submitter's Username	Tanggal	Mr/Mrs	Nama Tamu	Tipe Kamar	Nama Kamar	Harga Kamar	Breakfast	Pax	Breakfast	Metode Pembayaran	Credit Card Type	Nama Pengirim
1	2014-10-26 18:28:58	fo-arif	26.10.2014	Mr	Adi	DELUXE	204	659000	Included	4	200000	CC	Tidak Ada	Arif
2	2014-10-26 18:27:33	fo-arif	26.10.2014	Mr	Mikhail	DELUXE	303	550000	Included	2	100000	CC	MasterCard	Arif
3	2014-10-26 15:47:44	fo-arif	26.10.2014	Mr	Muhammad Noer Halansyah	DELUXE	205	432960	Not Included	0	0	AR	Tidak Ada	Arif
4	2014-10-26 15:28:09	fo-arif	26.10.2014	Mrs	Rina	DELUXE	203	385000	Not Included	0	0	Cash	Tidak Ada	Arif
5	2014-10-26 14:29:41	fo-cheppy	26.10.2014	Mr	Jack Batumali	DELUXE	302	327180	Not Included	0	0	AR	Tidak Ada	Cheppy
6	2014-10-26 14:27:06	fo-cheppy	26.10.2014	Mrs	Amella Ayu	DELUXE	202	370260	Included	2	100000	Cash	Tidak Ada	Cheppy
7	2014-10-25 20:42:50	fo-arif	25.10.2014	Mr	Erwin	RESIDENTIAL	Tulp 1	2750000	Included	6	300000	AR	Tidak Ada	Arif
8	2014-10-25 18:55:12	fo-arif	25.10.2014	Mr	Kopidosat	RESIDENTIAL	Tulp 2	1350000	Included	10	500000	AR	Tidak Ada	Arif
9	2014-10-25 18:50:48	fo-arif	25.10.2014	Mr	Kopidosat	RESIDENTIAL	Chrysant 2	1350000	Included	10	500000	AR	Tidak Ada	Arif
10	2014-10-25 18:40:19	fo-arif	25.10.2014	Mr	Kopidosat	RESIDENTIAL	Chrysant 1	1350000	Included	10	500000	AR	Tidak Ada	Arif
11	2014-10-25 18:29:46	fo-arif	25.10.2014	Mr	Bayuputra	RESIDENTIAL	Cammomle 2	1337133	Not Included	0	0	AR	Tidak Ada	Arif
12	2014-10-25 18:25:54	fo-arif	25.10.2014	Mr	Bayuputra	RESIDENTIAL	Cammomle 1	1337133	Not Included	0	0	AR	Tidak Ada	Arif
13	2014-10-25 18:03:58	fo-arif	25.10.2014	Mrs	Ryan Kenny	EXECUTIVE SUITE	Sunflower 1	1230000	Included	4	200000	CC	Tidak Ada	Arif
14	2014-10-25 18:03:12	fo-arif	25.10.2014	Mrs	Ryan Kenny	EXECUTIVE SUITE	Sunflower 2	1230000	Included	4	200000	CC	Tidak Ada	Arif
15	2014-10-25 18:00:34	fo-arif	25.10.2014	Mrs	Triyeka	DELUXE	Lavender 2	341130	Included	0	0	AR	Tidak Ada	Arif
16	2014-10-25 17:58:31	fo-arif	25.10.2014	Mr	Alwan	DELUXE	301	876000	Included	4	200000	CC	Visa	Arif
17	2014-10-25 17:56:22	fo-arif	25.10.2014	Mr	Albert Hasibuan	EXECUTIVE SUITE	Lavender 1	1300000	Included	4	200000	CC	Tidak Ada	Arif
18	2014-10-25 17:45:54	fo-arif	25.10.2014	Mr	Royke	EXECUTIVE SUITE	Lotus 1	1500000	Included	4	200000	AR	Tidak Ada	Arif
19	2014-10-25 17:43:38	fo-arif	25.10.2014	Mrs	Sita	EXECUTIVE	Rose 1	2000000	Included	4	200000	AR	Tidak Ada	Arif

Gambar 4. Tampilan Database Tamu

Pencarian data tamu ini dapat mempermudah pihak hotel untuk mengetahui tamu yang melakukan pemesanan secara *online* maupun *offline*. Untuk mengetahui tamu yang datang langsung (*Walk In*) dan *Online* (Agoda, Klik Hotel, Booking.com, Pegi-Pegi) dapat dilihat pada Gambar 5.

Usulan Pengembangan Sistem Reservasi Online Berdasarkan Customer Relationship Management (CRM) di Hotel Summer Hills Bandung

#	Tanggal	Mr/Mrs	Nama Tamu	Company
1	26.10.2014	Mr	Adi	Walk In
2	26.10.2014	Mr	Mikhail	Walk In
3	26.10.2014	Mr	Muhammad Noer Hallansyah	Agoda
4	26.10.2014	Mrs	Rina	Walk In
5	26.10.2014	Mr	Jack Batumali	Agoda
6	26.10.2014	Mrs	Amella Ayu	Kiki Hotel
7	25.10.2014	Mr	Erwin	Personal
8	25.10.2014	Mr	Kopindosat	Kopindosat
9	25.10.2014	Mr	Kopindosat	Kopindosat
10	25.10.2014	Mr	Kopindosat	Kopindosat
11	25.10.2014	Mr	Bayuputra	Agoda
12	25.10.2014	Mr	Bayuputra	Agoda
13	25.10.2014	Mrs	Ryan Kenny	Disc 50%
14	25.10.2014	Mrs	Ryan Kenny	Disc 40%
15	25.10.2014	Mrs	Triyeka	Agoda
16	25.10.2014	Mr	Alwan	Walk In
17	25.10.2014	Mr	Albert Hasbuan	samasta tour
18	25.10.2014	Mr	Royke	Personal
19	25.10.2014	Mrs	Nita	Personal
20	25.10.2014	Mrs	Aniza	Agoda

Gambar 5. Tampilan History Tamu yang Datang Secara *Online* Maupun *Offline*

3. Implementasi Pengembangan *Channel Integration and Consistency*
 Pada *Channel Integration and Consistency* mengimplementasikan bagaimana data tamu yang sudah tersimpan masih dapat digunakan untuk fitur lain, sebagai salah satu cara untuk memberikan pelayanan pada pelanggan. Implementasi yang dicoba pada sistem adalah pemanfaatan data *e-mail* yang telah masuk ke dalam *database*. *E-mail* yang sudah didapatkan dapat dimanfaatkan kembali untuk promosi melalui *e-mail*. Untuk Tampilan output dapat dilihat pada Gambar 6.

#	Nama Tamu	email
1	Yuniar Linda	yuniarinda@gmail.com
2	Sudarto	sudarto@yahoo.com
3	Sudarto	sudarto@yahoo.com
4	Stefanus	stj3n@yahoo.com
5	Stella	stella@yahoo.co.id
6	Fransisca	sisca.kwan@gmail.com
7	Mohamed Al Harbi	shunnoobi@hotmail.com
8	Sahala	saigmon_rg@yahoo.com
9	Sahrudin Manas	sahrudin@gmail.com
10	Sahrudin Manas	sahrudin@gmail.com
11	Roslina Sazalina	roslinasaz@gmail.com
12	Roslina Sazalina	roslinasaz@gmail.com
13	Rino Kurniawan	Rinokurniawan07@yahoo.com
14	Rini	riniwn@gmail.com
15	Paula	paula@yahoo.com
16	Paula	paula@yahoo.com
17	Paula	paula@yahoo.com
18	Paula	paula@yahoo.com
19	Paula	paula@yahoo.com
20	Paula	paula@yahoo.com
21	Paula	paula@yahoo.com
22	Paula	paula@yahoo.com
23	Paula	paula@yahoo.com
24	Pao Ling Tjan	paolingjan@yahoo.co.id

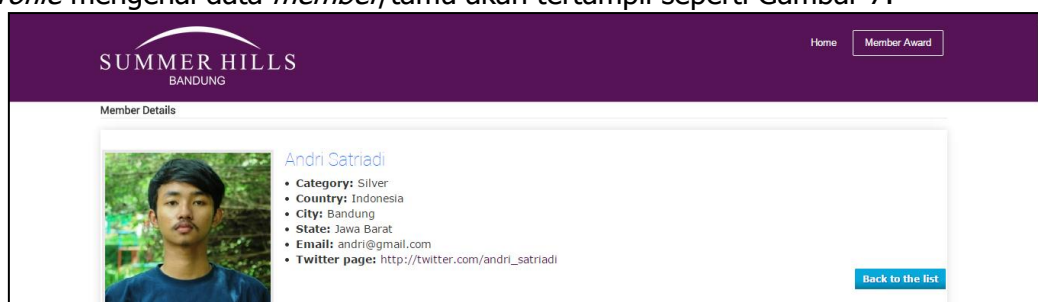
Gambar 6. Tampilan Output (*Channel Integration and Consistency*)

4. Implementasi Pengembangan *Ranking and Discrimination*

Pada *Ranking and Discrimination* mengimplementasikan bagaimana tamu mendapatkan penghargaan, seperti memberikan award pada member atau pemberian apresiasi kepada tamu seperti undangan makan atau *free ticket* menginap. Pada penerapan di sistem dengan menerapkan sistem *award member*. Pada *Ranking and Discrimination* dibagi menjadi 2 yaitu:

- *Member Gold*
Member Gold berhak mendapatkan *discount* 40% jika telah menginap lebih dari 10 kali, Free Travel Car, 3 *Voucher* Trans Studio Bandung, *Newsletter*.
- *Member Silver*
Member Silver berhak mendapatkan *discount* 20% jika telah menginap lebih dari 5 kali, Free Travel Car, 1 *Voucher* Trans Studio Bandung, *Newsletter*.

profile mengenai data *member*/tamu akan tertampil seperti Gambar 7.

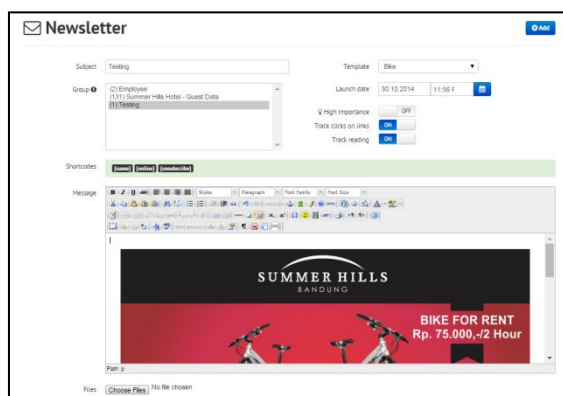


Gambar 7. Informasi *Member*

5. Implementasi Pengembangan *Two Way Personalized Dialog*

Pada implementasi pengembangan *Two Way Personalized Dialog* adalah dengan menerapkan *newsletter*, atau fitur yang diberikan Perusahaan pada Pelanggan. *Newsletter* merupakan alat komunikasi yang digunakan seorang humas dalam memberikan informasi mengenai perusahaan, baik menyangkut produk yang dihasilkan, orang yang terlibat, serta informasi lain yang dapat membantu publiknya dalam berhubungan dengan urusan bisnisnya.

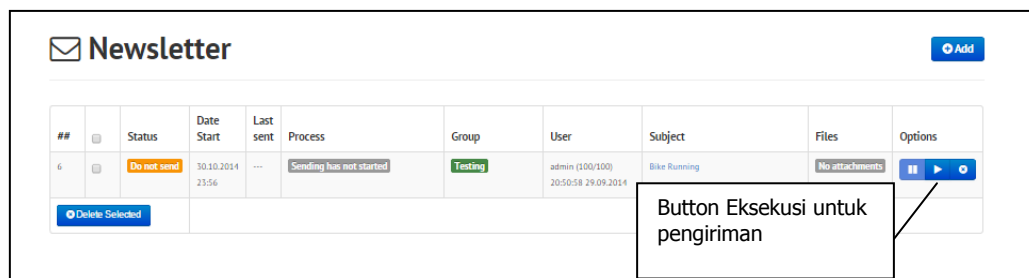
Proses pembuatan *newsletter* dibuat menggunakan *Fast Email Sender*, untuk membuat *newsletter* dibutuhkan membuat *design newsletter* dalam bentuk HTML atau Gambar. Berikut ini adalah proses pembuatan *newsletter* pada Gambar 8.



Gambar 8. Pembuatan *Email Newsletter*

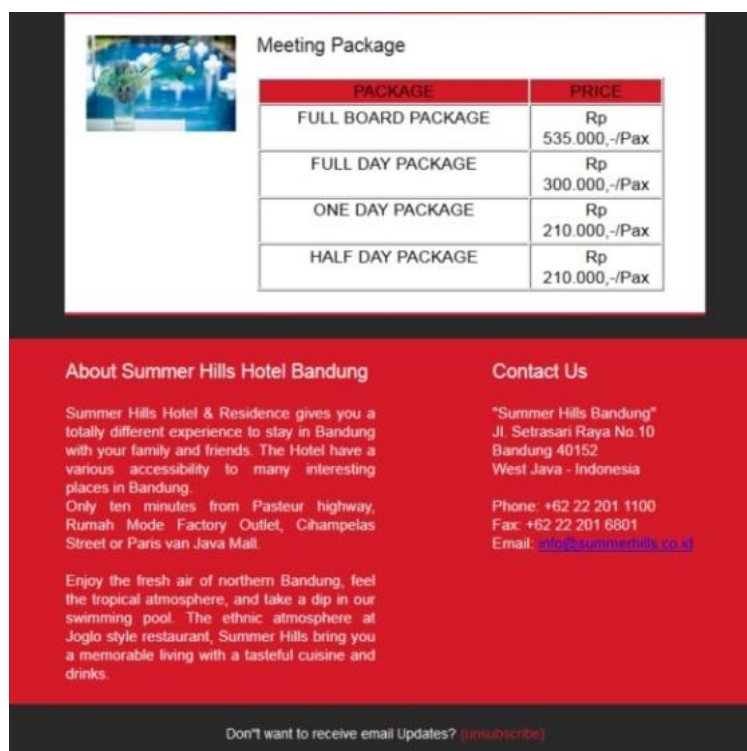
Setelah *draft newsletter* tersimpan maka akan tertampil seperti Gambar 9.

Usulan Pengembangan Sistem Reservasi Online Berdasarkan Customer Relationship Management (CRM) di Hotel Summer Hills Bandung



Gambar 9. Draft Newsletter

Setelah terkirim maka tampilan *newsletter* dapat dilihat pada email tamu, seperti pada Gambar 10.



Gambar 10. Implementasi Pengembangan Newsletter

Implementasi lain adalah fitur testimonial atau proses dari yang diberikan pelanggan pada perusahaan sehingga membentuk hubungan *Two Way Personalized Dialog*. Testimonial adalah komentar, saran, atau opini yang diberikan oleh seorang pelanggan terhadap sesuatu (orang, produk, perusahaan, organisasi, dll) dari sudut pandangnya masing-masing dan biasanya bernada memuji. Implementasi testimonial dapat dilihat pada Gambar 11. Setelah proses pengisian testimonial maka output dapat dilihat pada Gambar 12.

5.3 Pengujian Sistem Sistem Reservasi Online Berdasarkan Customer Relationship Management (CRM) di Hotel Summer Hills Bandung

Pengujian yang digunakan adalah Metode *BlackBox*, cara kerja metode *black box* adalah menggunakan tabel referensi masukan keluaran untuk menguji perilaku sistem saat diberikan masukan tertentu, Apabila keluaran yang dihasilkan sesuai yang diharapkan maka dapat dikatakan bahwa sistem lolos dari pengujian *black box*. Contoh dari pengujian *black box* dapat dilihat pada Tabel 2.

The screenshot shows the top navigation bar of the Summer Hills Bandung website with links: Home, User Page, Front Desk FB, Accomodation, Facilities, Promotions, Reservation, FB Report, Award, and Peta. Below the navigation is a testimonial form with the following fields: Name (*), Email (*), and Your Testimonial (*). A red Submit button is located at the bottom of the form.

Gambar 11. Implementasi Testimonial

The screenshot shows the output of a testimonial submission. It features a table with the following data:

Nama	E-mail	Testimonials
Yohani	yohani@yahoo.com	"terima kasih atas pelayanan yang telah diberikan, sangat nyaman dan memuaskan, tingkatkan lagi pelayanan kamarnya.."

Gambar 12. Output Testimonial

Tabel 2. Pengujian Proses Login Admin

Skenario 01			
Kasus dan Hasil Uji (Data Normal)			
Data Masukan	Diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
<i>Username</i> dan <i>password</i>	Menampilkan profil <i>Login</i> diproses dan menampilkan halaman <i>admin</i>	Tampilan <i>Login</i> Berhasil	[X]Diterima []Ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	Diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
<i>Username</i> dan <i>password</i> atau tidak terdapat di dalam <i>database</i>	Pesan bahwa <i>login</i> gagal karena <i>username</i> dan <i>password</i> tidak benar atau tidak terdapat didalam <i>database</i>	Menampilkan pesan kesalahan <i>login</i>	[X]Diterima []Ditolak

5.4 INFORMASI PENGGUNA TERHADAP APLIKASI

Informasi ini menjelaskan mengenai kemampuan pengguna dalam menjalankan aplikasi dan kendala-kendala yang pernah dihadapi saat menggunakan aplikasi ini. Analisis pengguna dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Analisis Terhadap Pengguna

NO	AKTOR	KEMAMPUAN	KENDALA	NAMA PENGGUNA
1	ADMIN	Admin dapat menjalankan aplikasi dengan baik	Aplikasi yang digunakan harus menggunakan koneksi internet	Irwansyah
		Admin mampu merekap data tamu		
		Admin mampu memanfaatkan data secara baik		
		Pihak manajemen terbantu pada fitur promosi Admin dapat mengelola member dengan baik		
2	<i>Customer Service</i>	<i>Customer service</i> telah mampu menginput data dan melihat output didalam sistem	Kadang ada <i>field</i> yang tidak terisi dengan lengkap, seperti tanggal, alamat e-mail, dan no. telp.	Sheilla
		<i>Customer service</i> mampu mencari data tamu berdasarkan nama		
3	Member	<i>Member</i> dapat melakukan proses reservasi	Penempatan menu belum tersusun dan membingungkan member dalam mengakses fitur	Dendy
		<i>Member</i> dapat melakukan pengecekan <i>award</i>		
		<i>Member</i> dapat melakukan pengiriman testimonial <i>Member</i> dapat menerima e-mail <i>newsletter</i> dari perusahaan		

6. KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian adalah:

1. Aplikasi CRM yang telah dibuat telah mempermudah pihak perusahaan dalam mengelola data tamu, selain itu telah diterapkan sistem reservasi *online*. Sehingga tamu tidak harus datang ke tempat untuk melakukan pemesanan.
2. Membantu perusahaan dalam upaya peningkatan loyalitas terhadap pelanggan dengan menggunakan pendekatan *Customer Relationship Management (CRM)*.
3. Membantu pihak *marketing* dalam memasarkan atau mengenalkan produk secara digital.
4. Pihak *Customer Service* dan admin dapat menggunakan aplikasi dengan baik.
5. Usulan pengembangan ini telah diterapkan pada pihak perusahaan dan sudah berjalan dengan baik.

REFERENSI

Armstrong, Gary., dan Kotler, Philip. (2007). *Marketing : an introduction*. 8th edition. Pearson Education.

Keller, K.L dan Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran* (Terjemahan, Edisi 12, Jilid 1). Jakarta: PT Indeks.

Khan, Ehmer. (2010). *Different Forms of Software Testing Techniques for Finding Error*.

Parno. (2006). *Data Flow Diagram*. Retrieved June 20, 2010, from tavipia.staff.gunadarma.ac.id/Downloads/files/15425/DFD.pdf

Peelen, Ed. (2005). *Customer Relationship Management*. Prentice-Hall, England.

Wahid. (2008). *Aplikasi Customer Relationship Management dengan Sugar Suite 4.5.1*, Neotekno, Yogyakarta.