

SKRIPSI

**STUDI KASUS CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
BERBASIS WEB PADA HOTEL LA LEELA JIMBARAN**

**A CASE STUDY OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
WEB-BASED IN HOTEL LA LEELA JIMBARAN**



ADITYA DHANI SABANG SAPUTRA

135610075

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMAN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
AKAKOM
YOGYAKARTA
2017**

SKRIPSI

STUDI KASUS CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEB PADA HOTEL LA LEELA JIMBARAN

**A CASE STUDY OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
WEB-BASED IN HOTEL LA LEELA JIMBARAN**



**SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
AKAKOM
YOGYAKARTA
2017**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

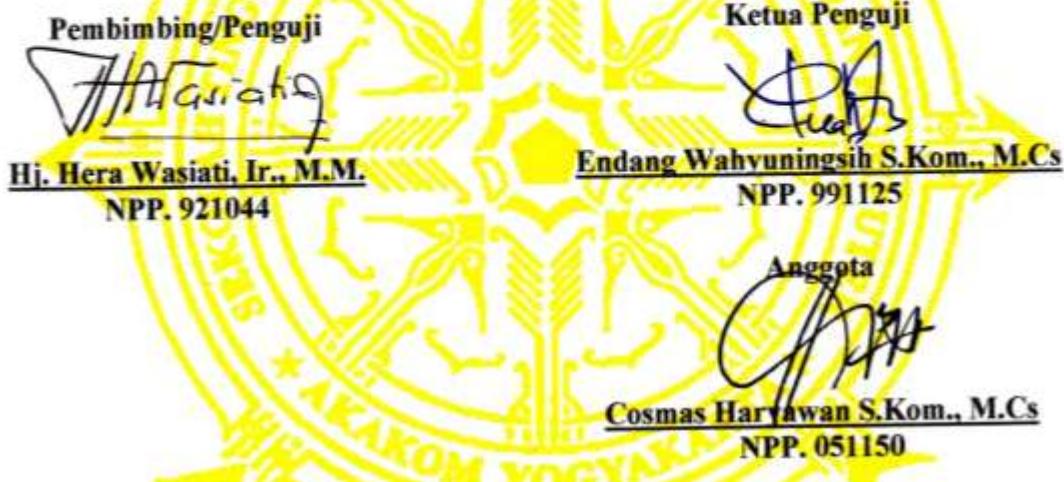
STUDI KASUS CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEB PADA HOTEL LA LEELA JIMBARAN

Telah dipersiapkan dan disusun oleh

ADITYA DHANI SABANG SAPUTRA
135610075

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 2 februari 2017

Susunan Tim Penguji



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 13 feb 2017

Ketua Program Studi Sistem
Informasi

Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs.
NPP. 051149

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini 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, 23 Januari 2017

Aditya Dhani Sabang Saputra

HALAMAN MOTTO

"Pantang menyerah meraih mimpi"

"Hasil akhir adalah Refleksi dari apa yang telah kita lakukan, maka terimalah dengan lapang dada"

"Bersikap optimis jika kita dalam menghadapi suatu masalah, dengan berusaha semaksimal mungkin kita harus yakin bahwa masalah tersebut ada jalan keluarnya"

"pengalaman adalah guru yang terbaik, tapi buanglah pengalaman buruk yang tidak membawa kebaikan"

"Jangan berputus asa jika kamu terjatuh dan terperosok ke lubang yang dalam, kamu pasti akan keluar dengan kekuatan dan kehatihan yang lebih baik. Asalkan kamu mau untuk berusaha. Karena sesungguhnya Allah akan selalu menjaga orang-orang yang sabar"

"hidup tak akan menghadiahkan sesuatu apapun kepada manusia, tanpa adanya kerja keras"

"kegagalan terjadi hanya bila kita menyerah"

"Sukses adalah perjalanan, bukan tujuan akhir"

HALAMAN PERSEMBAHAN

Yang Utama dari Segalanya

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Yang telah melimpahkan karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.

Ibu & Bapak Tercinta

Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan skripsi ini kepada Ibu dan Bapak yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga.

Kakak & Adikku

Untuk kakak dan adikku, terima kasih dukungang kalian, hal itu selalu menjadi sesuatu yang tak akan bisa tergantikan, terimakasih atas doa kalian selama ini.

Dosen Pembimbing Ibu Hj. Hera Wasiati .Ir.,M.M.

Terima kasih telah membimbing saya dan membantu terlaksanakannya skripsi ini.

Sahabat Seperjuangan

Teruntuk sahabat-sahabatku Bujang, Hidayat, Dody, Heru, Naufal, Syardi, Arifin, Ria, Dika, Widyo, Ari, Ilham, Gani, Budi, Aan. Terimakasih untuk bantuan, nasihat, semangat & candaan kalian. Semoga keakraban kita selalu terjaga.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Ruang Lingkup.....	2
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manffat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	6
2.2 Dasar Teori.....	8
2.2.1 Tentang Hotel La Lella.....	8
2.2.2 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	10
2.2.3 HTML	10
2.2.4 PHP	10
2.2.5 CSS	11
2.2.6 MySQL	11
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM	
3.1 Bahan / Data	12
3.2 Peralatan	14

3.2.1	Perangkat Keras	14
3.2.2	Perangkat Lunak	14
3.2.3	User	15
3.3	Prosedur Kerja dan Pengumpulan Data.....	14
3.3.1	Prosedur Kerja.....	14
3.3.2	Pengumpulan Data	14
3.4	Perancangan Sistem.....	16
3.4.1	Rancangan Arsitektur Sistem.....	17
3.4.2	Diagram Konteks	18
3.4.3	Diagram Arus Data Level 1	18
3.4.4	Diagram Arus Data Level 2 Proses 5.....	20
3.4.5	Diagram Alir Sistem	20
3.4.6	Rancangan Tabel Basis Data	22
3.4.7	Relasi Antar Tabel	30
3.4.8	Rancangan Masukan (<i>Input</i>)	31
3.4.9	Rancangan Keluaran (<i>Output</i>)	37

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN SISTEM

4.1	Implementasi dan Uji Coba Sistem.....	44
4.1.1	Proses Pemesanan Kamar	44
4.1.2	<i>Invoice</i> Pemesanan Kamar	46
4.1.3	Konfirmasi Pembayaran Pemesanan Kamar	47
4.1.4	Proses Check In	48
4.1.5	Proses Pemesanan Fasilitas	49
4.1.6	Proses Check Out	50
4.1.7	Konfirmasi Pembayaran Check Out.....	51
4.1.8	Proses Kirim Promosi.....	52
4.1.9	Pemberitahuan Jatuh Tempo Kamar	53
4.1.10	Pemberitahuan <i>Birthday Gift</i>	53
4.1.11	Proses Tukar Poin.....	54
4.1.12	Tampil Pemesanan Kamar Per Periode	56
4.1.13	Tampil Pemesanan Fasilitas Per Periode.....	57

4.1.14 Tampil Pemesanan Per No. Reservasi.....	57
4.2 Pembahasan.....	58
4.2.1 Proses Kirim Promosi.....	59
4.2.2 Proses Kirim <i>Birthday Gift</i>	59
4.2.3 Proses Tukar Poin.....	60
4.2.4 Pemberitahuan Jatuh Tempo Kamar	61
4.2.5 Kamar Terfavorit Per Pelanggan.....	61
4.2.6 Fasilitas Terfavorit Per Pelanggan	62
4.2.7 Riwayat Pemesanan Kamar.....	62
4.2.8 Pembayaran Via Bank	63

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Rancangan Arsitektur Sistem	17
Gambar 3.2	Diagram Arus Data Level Konteks	18
Gambar 3.3	Diagram Arus Data Level 1	19
Gambar 3.4	Diagram Arus Data Level 2 Proses 5.....	20
Gambar 3.5	Diagram Alir Sistem	21
Gambar 3.6	Relasi Antar Tabel.....	30
Gambar 3.7	Rancangan Masukan Data Jenis Kamar.....	31
Gambar 3.8	Rancangan Masukan Data Kamar.....	32
Gambar 3.9	Rancangan Masukan Data Fasilitas	32
Gambar 3.10	Rancangan Masukan Data Pelanggan	33
Gambar 3.11	Rancangan Masukan Data Receptionist.....	33
Gambar 3.12	Rancangan Masukan Data Reservasi Kamar	34
Gambar 3.13	Rancangan Masukan Data Reservasi Fasilitas	34
Gambar 3.14	Rancangan Masukan Data Check Out.....	35
Gambar 3.15	Rancangan Masukan Data Promosi	35
Gambar 3.16	Rancangan Masukan Data Kirim	36
Gambar 3.17	Rancangan Masukan Data Tukar Poin.....	36
Gambar 3.18	Rancangan Keluaran Data Jenis Kamar.....	37
Gambar 3.19	Rancangan Keluaran Data Kamar	37
Gambar 3.20	Rancangan Keluaran Data Fasilitas	38
Gambar 3.21	Rancangan Keluaran Data Pelanggan	38
Gambar 3.22	Rancangan Keluaran Data Receptionist.....	39
Gambar 3.23	Rancangan Keluaran Data Reservasi Kamar	39
Gambar 3.24	Rancangan Keluaran Data Detail Reservasi	40
Gambar 3.25	Rancangan Keluaran Data Check In	40
Gambar 3.26	Rancangan Keluaran Data Reservasi Fasilitas	41
Gambar 3.27	Rancangan Keluaran Data Check Out.....	41
Gambar 3.28	Rancangan Keluaran Data Promosi	42
Gambar 3.29	Rancangan Keluaran Data Kirim	42

Gambar 3.30 Rancangan Keluaran Data Tukar Poin.....	43
Gambar 4.1 Proses Pemesanan Kamar	45
Gambar 4.2 <i>Invoice</i> Pemesanan Kamar	47
Gambar 4.3 Konfirmasi Pembayaran Pemesanan Kamar	47
Gambar 4.4 Proses Check In.....	48
Gambar 4.5 Proses Simpan Check In.....	49
Gambar 4.6 Proses Pemesanan Fasilitas	50
Gambar 4.7 Proses Check Out	50
Gambar 4.8 Konfirmasi Pembayaran Check Out	51
Gambar 4.9 Script Kirim Promosi	52
Gambar 4.10 Pemberitahuan Jatuh Tempo Kamar	53
Gambar 4.11 Pemberitahuan <i>Birthday Gift</i>	54
Gambar 4.12 Proses Tukar Poin	54
Gambar 4.13 Script Invoice Tukar Poin	55
Gambar 4.14 Tampil Pemesanan Kamar Per Periode.....	56
Gambar 4.15 Tampil Pemesanan Fasilitas Per Periode	57
Gambar 4.16 Tampil Pemesanan Per No. Reservasi	58
Gambar 4.17 Proses Kirim Promosi	59
Gambar 4.18 Proses Kirim <i>Birthday Gift</i>	60
Gambar 4.19 Proses Tukar Poin	60
Gambar 4.20 Pemberitahuan Jatuh Tempo Kamar	61
Gambar 4.21 Kamar Terfavorit Per Pelanggan.....	61
Gambar 4.22 Fasilitas Terfavorit Per Pelanggan	62
Gambar 4.23 Riwayat Pemesanan Kamar.....	62
Gambar 4.24 Pembayaran Via Bank.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbedaan penelitian sebelumnya	7
Tabel 3.1	Struktur Tabel Petugas Administrator	22
Tabel 3.2	Struktur Tabel Receptionist	23
Tabel 3.3	Struktur Tabel Pelanggan.....	23
Tabel 3.4	Struktur Tabel Jenis Kamar.....	24
Tabel 3.5	Struktur Tabel Kamar	24
Tabel 3.6	Struktur Tabel Fasilitas	25
Tabel 3.7	Struktur Tabel Reservasi Kamar	25
Tabel 3.8	Struktur Tabel Detail Reservasi Kamar	26
Tabel 3.9	Struktur Tabel Check In.....	26
Tabel 3.10	Struktur Tabel Poin	27
Tabel 3.11	Struktur Tabel Reservasi Fasilitas.....	27
Tabel 3.12	Struktur Tabel Check Out	28
Tabel 3.13	Struktur Tabel Promosi	28
Tabel 3.14	Struktur Tabel Kirim.....	29
Tabel 3.15	Struktur Tabel Tukar Poin	29

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Studi Kasus *Customer Relationship Management (CRM)* Berbasis Web Pada Hotel La Leela Jimbaran”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan Strata Satu (S1) Jurusan Sistem Informasi Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AKAKOM Yogyakarta. Atas segala kekurangan, keterbatasan pengetahuan, pengalaman, kemampuan serta kendala dalam membuat skripsi ini jauh dari sempurna, namun berkat bimbingan, dukungan serta doa dari berbagai pihak menjadikan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Selama menyelesaikan penyusunan skripsi ini penulis telah benyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Cuk Subiyantoro, S.Kom., M.Kom., selaku ketua Yayasan di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AKAKOM Yogyakarta.
2. Ibu Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs., selaku ketua Program Studi Sistem Informasi (S1) di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AKAKOM Yogyakarta.
3. Ibu Hj. Hera Wasiati, Ir., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, petunjuk serta saran yang sangat besar manfaatnya dalam menyelesaikan Skripsi ini.
4. Bapak Cosmas Haryawan S.Kom, M.Cs. selaku dosen penguji yang senantiasa memberikan saran dan masukan dalam menyelesaikan Skripsi ini.

5. Ibu Endang Wahyuningsih S.Kom., M.Cs. selaku dosen penguji yang senantiasa memberikan saran dan masukan dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan Staf Karyawan Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AKAKOM Yogyakarta.
7. Bapak dan Ibu serta seluruh Keluarga yang telah memberikan doa dan dukungan dalam mengerjakan skripsi ini.
8. Teman-teman kampus saya yang telah mendukung dan menyemangati saya.

Akhir kata besar harapan penulis semoga Skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 23 Januari 2017

Penulis

ABSTRAK

Abstrak penelitian ini merupakan studi kasus *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis web sehingga menghasilkan *website* bagi Hotel La Leela Jimbaran Bali. Sistem yang dibangun terdapat 5 aktor yaitu : masyarakat umum, pelanggan, *receptionist*, petugas *administrator*, pimpinan. Selanjutnya penelitian bertitik pada mempertahankan pelanggan dengan cara memberikan promosi favorit pelanggan melalui E-mail disaat ulang tahun (*Birthday Gift*). Pihak hotel juga akan memberi promosi kamar dan fasilitas sesuai dengan *event* hotel melalui E-mail.

Dengan adanya *website* maka dapat memberikan kemudahan dalam memberi informasi bagi masyarakat umum dan khususnya bagi pelanggan, memudahkan pelanggan melakukan pemesanan kamar terlebih dahulu melalui *website*. Bagi pihak Hotel La Leela Jimbaran Bali memudahkan dalam pengelolaan data serta memudahkan dalam pembuatan laporan-laporan yang dibutuhkan.

Sistem dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL untuk mempermudah dalam penyimpanan data. Untuk pemberitahuan promosi dilakukan melalui E-mail maka penggunaan E-mail dapat menjadi solusi.

Kata Kunci : *Birthday Gift, Customer Relationship Management, E-mail, Event Promotion, PHP, Website*.

ABSTRACT

Abstract this research is a case study of Customer Relationship Management (CRM) to produce web-based website for the Hotel La Leela Jimbaran Bali. The system was built there are 5 actors: the general public, customers, receptionist, clerk, Chief administrator. Further research on the dotted retain customers by giving your favorite promotion customers via E-mail when a birthday (Birthday Gift). The hotel will also give promotion rooms and facilities in accordance with the event via E-mail.

With the website then can provide ease in giving information to the general public and especially for customers, make it easier for customers to book rooms in advance via the website. On behalf of the Hotel La Leela Jimbaran Bali eases in the management of your data and makes it easy to create reports required.

The system is built using the PHP programming language and MySQL database for ease in data storage. For notification of promotion is done via E-mail then use of E-mail may be the solution.

Keyword: Birthday Gift, Customer Relationship Management, E-mail, Event Promotion, PHP, Website.