

Jurusan Teknik Informatika
Skripsi Sarjana Komputer
Semester Genap tahun 2007/2008

ANALISIS DAN PERANCANGAN
***CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* BERBASIS WEB**
PADA HOTEL PITAGIRI

Veronika Manoppo	0700734182
Anthony Angsana	0800771815
Agus Setiawan	0800779194

Abstrak

Persaingan bisnis yang demikian ketat sekarang ini memerlukan langkah-langkah strategis untuk menghadapinya. Hotel PITAGIRI adalah perusahaan yang juga menghadapi persaingan seperti dimaksud. Salah satu langkah yang dapat ditempuh untuk menghadapi masalah tersebut adalah dengan memanfaatkan teknologi dan konsep pemasaran yang ada yaitu dengan pemanfaatan Customer Relationship Management (CRM) berbasis Web. Untuk dapat memanfaatkan hal CRM tersebut tentunya perlu dibangun terlebih dahulu. Penelitian ini membatasi pembangunan sampai perancangan web dan penggunaan basis data terbatas. Tujuan penelitian ini adalah mengaplikasikan teori yang ada ke dalam praktek sehingga bermanfaat bagi dunia bisnis / industri. Dalam penelitian ini dieksplorasi kondisi perusahaan saat ini dan dilakukan survey dan observasi terhadap kebutuhan akan layanan yang dapat dan perlu diberikan kepada para konsumen. Metodologi penelitian yang dipakai meliputi metode pengumpulan data, metode analisis dan metode perancangan. Pada bagian akhir tulisan akan diperoleh hasil rancangan CRM berbasis Web, simpulan dan saran juga disampaikan.

Kata Kunci : teknologi, customer relationship management, perancangan web, Hotel PITAGIRI

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan kasih karuniaNya sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat pada waktunya guna memenuhi persyaratan penyelesaian program pendidikan Strata-1 pada BINUS UNIVERSITY, Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi yang berjudul ANALISIS DAN PERANCANGAN COSTUMER RELATIONSHIP MANAGEMENT BERBASIS WEB PADA HOTEL PITAGIRI ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan baik dari segi ilmiah maupun cara penyampaiannya, karena pengetahuan dan kemampuan penulis yang terbatas. Maka penulis sangat mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca untuk perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

Adapun penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik karena bantuan, bimbingan, dukungan serta petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang sangat baik ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Th. Widia Soerjaningsih (Alm) selaku pendiri BINUS UNIVERSITY yang telah memberikan kami kesempatan untuk mengecap pendidikan di BINUS UNIVERSITY. Kebaikan ibu tidak akan pernah kami lupakan.
2. Bapak Prof. Dr. Drs. Gerardus Polla, M. App. Sc selaku rector BINUS UNIVERSITY
3. Bapak Fredy Purnomo, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika BINUS UNIVERSITY dan Dosen Pembimbing, yang telah membantu mengarahkan serta memberikan saran dan koreksi dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini.

4. Bapak Pieter G Manoppo dan Ibu Jeanne Tj Manoppo/T selaku orangtua dari Veronika Manoppo. Terima Kasih untuk curahan kasih sayangnya, dukungannya baik semangat maupun nasehatnya.
5. Bapak Darwin dan Ibu Henny Laudiana selaku orang tua dari Anthony Angsana. Terima kasih untuk dukungannya, untuk nasehat yang sangat berguna bagiku. Untuk semangat yang tak terputuskan yang selalu kalian berikan
6. Ibu Lie Tjauw Djin selaku orang tua dari Agus Setiawan. Terima Kasih untuk dukungan dan kasih sayangnya. *I love you, mom.*
7. Usi In, Bunk Ongen, Bunk Feddy selaku kakak dari Veronika Manoppo
8. Ci Susanna dan Ci Nelly selaku kakak dari Anthony Angsana
9. Ko Yopi Ivanda dan Mece Wijaya selaku kakak dari Agus Setiawan
10. Agata Yosi selaku adik dari Agus Setiawan
11. Ibu Erry selaku Personnel Officer dari hotel pitagiri yang mengizinkan kami untuk melakukan survey di hotel pitagiri dan membantu memberikan data-data yang sangat kami perlukan
12. Herman “*Thanks a lot, bro...thanks berat buat menyisihkan sedikit waktu ditengah kesibukan*”, seluruh staff SRSC dan CMC atas dukungannya.

13. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang secara langsung maupun tidak langsung terlibat dalam penyusunan laporan skripsi ini sehingga laporan skripsi ini dapat diselesaikan.

Akhir kata, penulis berharap laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat dan sumbangan pikiran kepada semua pihak yang membutuhkan, khususnya bagi Hotel Pitagiri.

Jakarta, Juni 2008

Penulis

Halaman Judul Luar	i
Halaman Judul Dalam	ii
Halaman Persetujuan <i>Soft Cover</i>	iii
Abstrak	iv
Prakata	v
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	3
1.3 Tujuan dan Manfaat	4
1.4 Metodologi	5
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB 2 LANDASAN TEORI	9
2.1 Teori-Teori Umum	9
2.1.1 Internet	9
2.1.1.1 Definisi	9
2.1.1.2 Karakteristik	9

2.1.1.3	Keuntungan	10
2.1.2	<i>World Wide Web</i>	11
2.1.2.1	Definisi	11
2.1.2.2	Keuntungan <i>Web</i>	12
2.1.3	Delapan Aturan Emas Perancangan <i>Web</i>	13
2.1.4	PHP	15
2.1.5	<i>Database</i>	15
2.1.6	<i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	16
2.1.6.1	Definisi	16
2.1.6.2	Kepuasan Pelanggan	20
2.1.7	Pemasaran	21
2.1.7.1	Definisi	21
2.1.7.2	Karakteristik	21
BAB 3 ANALISA DAN PERANCANG		24
3.1	Profil Perusahaan	24
3.1.1	Latar Belakang Perusahaan	24
3.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan	25
3.2	Analisa Sistem yang Sedang Berjalan	33
3.2.1	Analisa Peluang yang Terdapat pada Sistem yang Sedang Berjalan	33
3.2.2	Analisa Kebutuhan yang Belum Terpenuhi	37
3.2.3	Analisa Segmentasi Pasar	44

3.2.4	Analisa Kebutuhan Sumber Daya	48
3.2.5	Analisa <i>Competitor</i>	48
3.2.6	Analisa Pangsa Pasar	52
3.2.7	Analisa Strategi Pemasaran	55
	3.2.7.1 Strategi Bisnis Unit	55
	3.2.7.2 Strategi Pemasaran	56
3.2.8	Hasil Analisa	58
3.3	Perancangan Sistem	59
	3.3.1 Rancangan Fitur	60
3.4	Perancangan Layar	67
	3.4.1 Rancangan Layar <i>Front-End</i>	67
	3.4.2 Rancangan Layar <i>Admin</i>	97
3.5	Diagram dan Navigasi	120
3.6	Rancangan <i>Database</i>	123
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN EVALUASI		140
4.1	Implementasi	140
	4.1.1 Spesifikasi Perangkat Keras (<i>Hardware</i>)	
	Pengembangan Aplikasi	140
	4.1.2 Spesifikasi Perangkat Lunak (<i>Software</i>)	
	Pengembangan Aplikasi	141
	4.1.3 Kebutuhan Sumber Daya Manusia	142
	4.1.4 Cara Menjalankan Aplikasi (tampilan layar)	142

4.2	Evaluasi	181
4.2.1	Evaluasi <i>Website</i> Hotel PITAGIRI	181
4.2.2	Hasil Kuesioner Evaluasi <i>Website</i> Hotel PITAGIRI	183
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN		189
5.1	Simpulan	189
5.2	Saran	190
DAFTAR PUSTAKA		191
RIWAYAT HIDUP		193

Tabel 3.1	Perkembangan Jumlah Pelanggan dan Pemakai <i>Internet</i> (Kumulatif) Perkiraan s/d akhir 2005	37
Tabel 3.2	Segmentasi Pasar Hotel PITAGIRI	44
Tabel 3.3	Tahapan CRM dalam Perancangan Sistem	59
Tabel 3.4	Tabel <i>About</i>	123
Tabel 3.5	Tabel <i>Admin</i>	124
Tabel 3.6	Tabel <i>Banquet</i>	124
Tabel 3.7	Tabel <i>Check</i>	125
Tabel 3.8	Tabel <i>Check_Banquet</i>	126
Tabel 3.9	Tabel <i>Check_Rooms</i>	127
Tabel 3.10	Tabel <i>Comment</i>	128
Tabel 3.11	Tabel <i>Country</i>	128
Tabel 3.12	Tabel <i>Email</i>	129
Tabel 3.13	Tabel <i>Facilities</i>	129
Tabel 3.14	Tabel <i>FAQ</i>	130
Tabel 3.15	Tabel <i>Gallery</i>	130
Tabel 3.16	Tabel <i>Inbox</i>	131
Tabel 3.17	Tabel <i>Location</i>	131
Tabel 3.18	Tabel <i>Member</i>	132
Tabel 3.19	Tabel <i>News</i>	133
Tabel 3.20	Tabel <i>Newsletter</i>	133

Tabel 3.21 Tabel <i>Offers</i>	134
Tabel 3.22 Tabel <i>Packages</i>	135
Tabel 3.23 Tabel <i>Reservation_Banquet</i>	135
Tabel 3.24 Tabel <i>Reservation_Room</i>	137
Tabel 3.25 Tabel <i>Rooms</i>	138
Tabel 3.26 Tabel <i>Testimonial</i>	139

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Tiga Tahapan CRM	18
Gambar 3.1	Bagan Struktural Organisasi Hotel PITAGIRI	26
Gambar 3.2	Hasil Rating Hotel PITAGIRI oleh Masyarakat	35
Gambar 3.3	Proses Reservasi Kamar Hotel PITAGIRI	38
Gambar 3.4	Proses Reservasi <i>Banquet</i> Hotel PITAGIRI	40
Gambar 3.5	Diagram Kompetitor Hotel PITAGIRI	49
Gambar 3.6	Grafik Presentase Pertumbuhan Jumlah Penyewaan Kamar Hotel PITAGIRI	53
Gambar 3.7	Grafik Presentase Pertumbuhan Jumlah Penyewaan <i>Banquet</i> Hotel PITAGIRI	54
Gambar 3.8	Grafik Presentase Pangsa Pasar Penyewaan <i>Banquet</i> Hotel PITAGIRI dan Hotel Pesaing	55
Gambar 3.9	Grafik Presentase Asal Pelanggan Hotel PITAGIRI	55
Gambar 3.10	Rancangan Layar Halaman <i>Home</i>	67
Gambar 3.11	Rancangan Layar Halaman <i>Home</i> untuk <i>member</i> (Setelah Login)	68
Gambar 3.12	Rancangan Layar Halaman <i>Sitemap</i>	69
Gambar 3.13	Rancangan Layar Halaman <i>About Us</i>	70
Gambar 3.14	Rancangan Layar Halaman <i>Location</i>	71
Gambar 3.15	Rancangan Layar Halaman <i>Rooms</i>	72
Gambar 3.16	Rancangan Layar Halaman <i>View Detail</i> Untuk Setiap	

Type Kamar	73
Gambar 3.17 Rancangan Layar Halaman <i>Check Availability Rooms</i>	74
Gambar 3.18 Rancangan Layar Halaman <i>Banquet</i>	75
Gambar 3.19 Rancangan Layar Halaman <i>Check Availability Banquet</i>	76
Gambar 3.20 Rancangan Layar Halaman <i>Package</i>	77
Gambar 3.21 Rancangan Layar Halaman <i>Facilities</i>	78
Gambar 3.22 Rancangan Layar Halaman <i>Special Offers</i>	79
Gambar 3.23 Rancangan Layar Halaman <i>News and Event</i>	80
Gambar 3.24 Rancangan Layar Halaman <i>Inbox (Member)</i>	81
Gambar 3.25 Rancangan Layar Halaman <i>Photo Gallery</i>	82
Gambar 3.26 Rancangan Layar Halaman <i>Tell A Friend</i>	83
Gambar 3.27 Rancangan Layar Halaman <i>Customized Packages</i>	84
Gambar 3.28 Rancangan Layar Halaman <i>Customized Packages (Member)</i>	85
Gambar 3.29 Rancangan Layar Halaman <i>FAQ</i>	86
Gambar 3.30 Rancangan Layar Halaman <i>Testimonials</i>	87
Gambar 3.31 Rancangan Layar Halaman <i>Contact Us</i>	88
Gambar 3.32 Rancangan Layar Halaman <i>Reservation</i>	89
Gambar 3.33 Rancangan Layar Halaman <i>Reservation Panel</i>	90
Gambar 3.34 Rancangan Layar Halaman <i>Reservation (Member)</i>	91
Gambar 3.35 Rancangan Layar Halaman <i>Reservation Panel (Member)</i>	92
Gambar 3.36 Rancangan Layar Halaman <i>Confirmation (Setelah Reservasi Kamar)</i>	93
Gambar 3.37 Rancangan Layar Halaman <i>Reservation Banquet</i>	94

Gambar 3.38	Rancangan Layar Halaman <i>Reservation Banquet (Member)</i>	95
Gambar 3.39	Rancangan Layar Halaman <i>Confirmation (Setelah Reservasi Banquet)</i>	96
Gambar 3.40	Rancangan Layar Halaman <i>Login (Admin)</i>	97
Gambar 3.41	Rancangan Layar Halaman <i>Login Failed (Admin)</i>	97
Gambar 3.42	Rancangan Layar Halaman <i>Home (Admin)</i>	98
Gambar 3.43	Rancangan Layar Halaman <i>Add New (Admin)</i>	98
Gambar 3.44	Rancangan Layar Halaman <i>About Us (Admin)</i>	99
Gambar 3.45	Rancangan Layar Halaman <i>Update About Us (Admin)</i>	100
Gambar 3.46	Rancangan Layar Halaman <i>Update Logo Member About Us (Admin)</i>	100
Gambar 3.47	Rancangan Layar Halaman <i>Location (Admin)</i>	101
Gambar 3.48	Rancangan Layar Halaman <i>Update Location (Admin)</i>	101
Gambar 3.49	Rancangan Layar Halaman <i>Rooms (Admin)</i>	102
Gambar 3.50	Rancangan Layar Halaman <i>Update Rooms</i>	103
Gambar 3.51	Rancangan Layar Halaman <i>View Details Rooms (Admin)</i>	104
Gambar 3.52	Rancangan Layar Halaman <i>Update Availability Rooms (Admin)</i>	105
Gambar 3.53	Rancangan Layar Halaman <i>Banquet (Admin)</i>	106
Gambar 3.54	Rancangan Layar Halaman <i>Update Banquet (Admin)</i>	107
Gambar 3.55	Rancangan Layar Halaman <i>Check Availability Banquet (Admin)</i>	107

Gambar 3.56	Rancangan Layar Halaman <i>Update Availability Banquet</i> (Admin)	108
Gambar 3.57	Rancangan Layar Halaman <i>Facilities</i> (Admin)	109
Gambar 3.58	Rancangan Layar Halaman <i>Special Offers</i> (Admin)	109
Gambar 3.59	Rancangan Layar Halaman <i>Packages</i> (Admin)	110
Gambar 3.60	Rancangan Layar Halaman <i>News & Event</i> (Admin)	110
Gambar 3.61	Rancangan Layar Halaman <i>Reservation</i> (Admin)	111
Gambar 3.62	Rancangan Layar Halaman <i>Reservation Rooms</i> (Admin)	111
Gambar 3.63	Rancangan Layar Halaman <i>View Detail Reservation Rooms</i> (Admin)	112
Gambar 3.64	Rancangan Layar Halaman <i>Reservation Banquet</i> (Admin)	112
Gambar 3.65	Rancangan Layar Halaman <i>View Detail Banquet</i> (Admin)	113
Gambar 3.66	Rancangan Layar Halaman <i>Photo Gallery</i> (Admin)	114
Gambar 3.67	Rancangan Layar Halaman <i>Update Photo Gallery</i> (Admin)	114
Gambar 3.68	Rancangan Layar Halaman <i>Testimonials</i> (Admin)	115
Gambar 3.69	Rancangan Layar Halaman <i>Inbox</i> (Admin)	115
Gambar 3.70	Rancangan Layar Halaman <i>FAQ</i> (Admin)	116
Gambar 3.71	Rancangan Layar Halaman <i>Comment</i> (Admin)	116
Gambar 3.72	Rancangan Layar Halaman <i>Reply Comment</i> (Admin)	117
Gambar 3.73	Rancangan Layar Halaman <i>Newsletter</i> (Admin)	117
Gambar 3.74	Rancangan Layar Halaman <i>Member</i> (Admin)	118
Gambar 3.75	Rancangan Layar Halaman <i>View Member Detail</i> (Admin)	119
Gambar 3.76	<i>Navigation Diagram</i>	120

Gambar 3.77	<i>Navigation Diagram (Setelah Login)</i>	121
Gambar 3.78	<i>Navigation Diagram (Admin)</i>	122
Gambar 4.1	<i>Home</i>	143
Gambar 4.2	<i>About Us</i>	143
Gambar 4.3	<i>Registration</i>	144
Gambar 4.4	<i>Location</i>	144
Gambar 4.5	<i>FAQ</i>	145
Gambar 4.6	<i>Sitemap</i>	145
Gambar 4.7	<i>Contact Us</i>	146
Gambar 4.8	<i>Room</i>	146
Gambar 4.9	<i>Banquet</i>	147
Gambar 4.10	<i>Facilities</i>	147
Gambar 4.11	<i>Offers</i>	148
Gambar 4.12	<i>Packages</i>	148
Gambar 4.13	<i>Reservation</i>	149
Gambar 4.14	<i>News & Event</i>	149
Gambar 4.15	<i>Photo Gallery</i>	150
Gambar 4.16	<i>Testimonials</i>	150
Gambar 4.17	<i>Deluxe Room</i>	151
Gambar 4.18	<i>Superior</i>	151
Gambar 4.19	<i>Ex Deluxe</i>	152
Gambar 4.20	<i>Ex Superior</i>	152
Gambar 4.21	<i>Suite</i>	153

Gambar 4.22	<i>Cek Availability of Agung Baquet</i>	153
Gambar 4.23	<i>Cek Availability of Batur Baquet</i>	154
Gambar 4.24	<i>Cek Availability of Bromo Baquet</i>	154
Gambar 4.25	<i>Cek Availability of Dien Baquet</i>	155
Gambar 4.26	<i>Cek Availability of Willis Baquet</i>	155
Gambar 4.27	<i>Cek Availability of Kelud Baquet</i>	156
Gambar 4.28	<i>Cek Availability of Kerinci Baquet</i>	156
Gambar 4.29	<i>Cek Availability of Krakatau Baquet</i>	157
Gambar 4.30	<i>Cek Availability of Lawu Baquet</i>	157
Gambar 4.31	<i>Cek Availability of Muria Baquet</i>	158
Gambar 4.32	<i>Cek Availability of Deluxe Rooms</i>	158
Gambar 4.33	<i>Cek Availability of Superior Rooms</i>	159
Gambar 4.34	<i>Cek Availability of Executive Deluxe Rooms</i>	160
Gambar 4.35	<i>Cek Availability of Excutive Superior Rooms</i>	160
Gambar 4.36	<i>Cek Availability of Suite Rooms</i>	161
Gambar 4.37	<i>Cek Packages</i>	161
Gambar 4.38	<i>Cek Avilibility of Packages 1</i>	162
Gambar 4.39	<i>Cek Avilibility of Packages 2</i>	162
Gambar 4.40	<i>Cek Avilibility of Packages 3</i>	163
Gambar 4.41	<i>Cek Avilibility of Packages 4</i>	163
Gambar 4.42	<i>Cek Avilibility of Packages 5</i>	164
Gambar 4.43	<i>Cek Avilibility of Packages 6</i>	164
Gambar 4.44	<i>Cek Avilibility of Packages 7</i>	165

Gambar 4.45	<i>Cek Avilibility of Packages 8</i>	165
Gambar 4.46	<i>Cek Avilibility of Packages 9</i>	166
Gambar 4.47	<i>Cek Avilibility of Packages 10</i>	166
Gambar 4.48	<i>Cek Avilibility of Packages 11</i>	167
Gambar 4.49	<i>Cek Avilibility of Packages Custom</i>	167
Gambar 4.50	<i>Admin About Us</i>	168
Gambar 4.51	<i>Update About Us</i>	168
Gambar 4.52	<i>Update Picture About Us</i>	169
Gambar 4.53	<i>Login</i>	169
Gambar 4.54	<i>Login 1</i>	170
Gambar 4.55	<i>Member</i>	170
Gambar 4.56	<i>Member View Detail</i>	171
Gambar 4.57	<i>Location</i>	171
Gambar 4.58	<i>Location Update</i>	172
Gambar 4.59	<i>Facilities</i>	172
Gambar 4.60	<i>Banquet</i>	173
Gambar 4.61	<i>Cek Avilibility of Banquet</i>	173
Gambar 4.62	<i>Update Banquet</i>	174
Gambar 4.63	<i>Rooms</i>	174
Gambar 4.64	<i>Reservation</i>	175
Gambar 4.65	<i>Packages</i>	175
Gambar 4.66	<i>Special Offers</i>	176
Gambar 4.67	<i>News & Event</i>	176

Gambar 4.68	<i>News Letter</i>	177
Gambar 4.69	<i>Comment</i>	177
Gambar 4.70	<i>Testimonial</i>	178
Gambar 4.71	<i>Inbox</i>	178
Gambar 4.72	<i>FAQ</i>	179
Gambar 4.73	<i>Photo Gallery</i>	179
Gambar 4.74	<i>Photo Gallery Update</i>	180
Gambar 4.75	Diagram Hasil Kuisisioner Nomor 1	183
Gambar 4.76	Diagram Hasil Kuisisioner Nomor 2	184
Gambar 4.77	Diagram Hasil Kuisisioner Nomor 3	185
Gambar 4.78	Diagram Hasil Kuisisioner Nomor 4	185
Gambar 4.79	Diagram Hasil Kuisisioner Nomor 5	186
Gambar 4.80	Diagram Hasil Kuisisioner Nomor 6	187
Gambar 4.81	Diagram Hasil Kuisisioner Nomor 7	188
Gambar 4.82	Diagram Hasil Kuisisioner Nomor 8	188