

# APLIKASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA HOTEL X DI MAKASAR

Andreas Handoyo<sup>1)</sup> Elsyeh Yohannes<sup>2)</sup> Agustinus Noertjahyana<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3)</sup> Jurusan Teknik Informatika Fakultas Teknologi Industri Universitas Kristen Petra

Jl. Siwalankerto 121 – 131 Surabaya 60236

Telp. (031) – 2983455, Fax. (031) – 8417658

email : handoyo@petra.ac.id<sup>(1)</sup>, agust@petra.ac.id<sup>(3)</sup>

## ABSTRACT

*Globalization era increase business competition. Especially on the hospitality business, customer satisfaction levels of service become very important factor in business competition. The role of information technology, especially to support the company's operational activities, such as to store customer data, usage hotel rooms history, facilities usage history, and others. Therefore, it needs an information system that can store data that required by hotels to provide better service to customers.*

*In this study, this application will support customer relationship management on hospitality, and support transaction front office hotel, rooms reservation, laundry, restaurant payment and hotel mini bar. This applications will support hotel management to review history of transactions activity that performed by customer's that stay at the hotel so become one of the inputs for customer relationship management that processed in order to improve service to the customer.*

*With this application, the hotel management can find out information that required in handling operation and development from the hotel, so the hotel can improve better relationships with their customers such as when the customer usually stay in hotel and what facility that they used or what kind of food that they order . This information also give additional consideration for the hotel front office decisions making.*

## Keywords

*Customer Relationship Management, Hotel, Hotel Front Office*

## 1. Latar Belakang

Dengan berkembangnya teknologi, maka dunia bisnis pun semakin maju. Peranan teknologi dalam berbagai

bidang bisnis pun semakin penting, dimana penggunaan teknologi, khususnya teknologi informasi menjadi sesuatu kebutuhan yang tak dapat terpisahkan lagi. Salah satunya adalah bisnis perhotelan. Saat ini, dalam dunia perhotelan, teknologi informasi sangat penting seperti untuk menyimpan data dari customer, data kamar, reservasi, restaurant dan lain sebagainya untuk mempermudah aktivitas dalam perhotelan. Oleh karena itu dibutuhkan adanya suatu sistem yang dapat menyimpan data yang diperlukan oleh hotel untuk dapat mengembangkan hotel menjadi lebih baik lagi.

Hotel X merupakan salah satu hotel berbintang empat di kota Makassar. Tetapi proses pembayaran billing akhir yang dapat ditangani hanya untuk pembayaran sewa kamar dan pembelian produk mini bar di kamar. Sementara untuk pembayaran pembelian makanan di restaurant, penggunaan fasilitas laundry, hanya dapat dilakukan pada counter masing-masing. Oleh karena itu dibutuhkan suatu fasilitas yang dapat menghubungkan front office counter, kasir restaurant, housekeeping (pembelian produk mini bar) dan counter fasilitas yang disediakan hotel. Sehingga akan mempermudah tamu untuk melakukan pembayaran pada saat billing akhir ketika tamu akan meninggalkan hotel.

Selain itu, karena makin bertambahnya customer yang datang dan tingkat persaingan yang tinggi maka dibutuhkan suatu pengembangan hotel X dalam menjalin hubungan yang lebih baik dengan customer. Seperti misalnya mengetahui kebiasaan-kebiasaan yang dilakukan oleh tamu selama menginap, seperti jenis makanan/fasilitas yang sering digunakan, lama menginap, asal customer, dan lain sebagainya. Sehingga dengan demikian pelayanan terhadap customer dapat ditingkatkan.

## 2. Customer Relationship Management (CRM)

“Customer Relationship Management is a process of modifying customer behavior over time and learning

from every interaction, customizing customer treatment, and strengthening the bond between the customer and the company. This is the principle of important 1 to 1 marketing” [1]. Sehingga secara garis besar CRM dapat didefinisikan sebagai salah satu alternatif strategi yang dapat dipilih oleh perusahaan untuk mendapatkan profit melalui usaha manajemen pelanggan.

### 2.1. Tujuan CRM

Tujuan CRM [1] adalah:

1. Menggunakan hubungan dengan pelanggan untuk meningkatkan keuntungan perusahaan
2. Menggunakan informasi untuk memberikan pelayanan yang memuaskan
3. Mendukung proses penjualan berulang kepada pelanggan

### 2.2. Tahapan CRM

Ada tiga tahapan CRM [1] yaitu:

1. Mendapatkan pelanggan baru (acquire).

Pelanggan baru didapatkan dengan memberikan kemudahan pengaksesan informasi, inovasi baru, dan pelayanan yang menarik.

2. Meningkatkan hubungan dengan pelanggan yang telah ada (enhance).

Perusahaan berusaha menjalin hubungan dengan pelanggan melalui pemberian pelayanan yang baik terhadap pelanggannya (customer service). Penerapan cross selling atau up selling pada tahap kedua dapat meningkatkan pendapatan perusahaan dan mengurangi biaya untuk memperoleh pelanggan (reduce cost).

3. Mempertahankan pelanggan (retain).

Tahap ini merupakan usaha mendapatkan loyalitas pelanggan dengan mendengarkan pelanggan dan berusaha memenuhi keinginan pelanggan.

## 3. Front Office Hotel

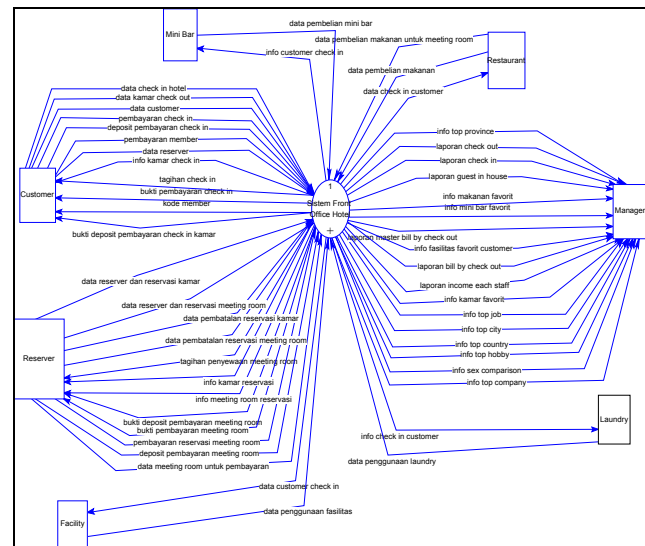
Kasavana dan Brooks [2] mengatakan bahwa sebuah hotel atau penginapan dapat didefinisikan sebagai sebuah perusahaan yang bisnis utamanya adalah menyediakan fasilitas penginapan untuk publik dan menyediakan satu atau lebih layanan. Layanan-layanan tersebut adalah food and beverage service, room attendant (housekeeping) service, bell and door attendant service dan laundry or dry cleaning. Hotel mempunyai kamar berkisar antara 50 – 2000 kamar, dan kadang beberapa hotel mempunyai lebih dari 5000 kamar. Bagian dari hotel yang paling sering berkomunikasi dengan tamu hotel adalah front office department.

Foster [3] menyatakan bahwa peranan front office pada sebuah hotel adalah sebagai pusat dari hotel dan

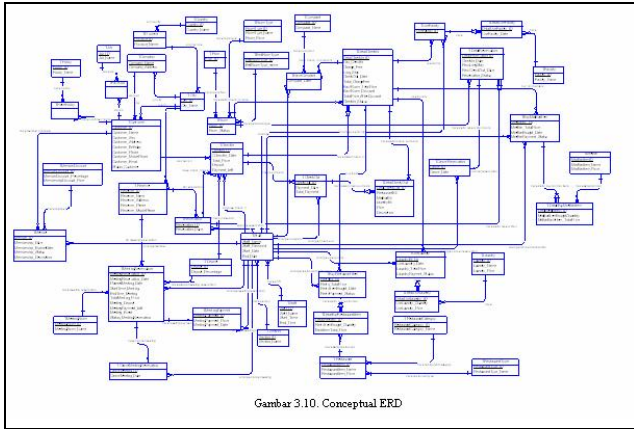
merupakan tempat yang baik untuk memperoleh pemahaman yang bagus tentang bagaimana sebuah perusahaan penginapan beroperasi. Front Office bertanggungjawab menyambut tamu, mengatur kamar (manage room) dan menangani masalah (complaint). Front office bertanggungjawab untuk reservasi, check in, check out dan komunikasi dengan tamu hotel. Jam kerja staf terdapat 3 shift, supaya front desk dapat terisi selama 24 jam. Setiap staf menyimpan log dari kejadian yang terjadi setiap shift. Front desk cashier bertanggungjawab menangani check out tamu hotel, meminta biaya tambahan (charge fee) dan menangani pembayaran tamu hotel.

## 3. Desain Sistem

Seperti yang terlihat pada gambar 1, desain Data Flow Diagram context diagram dari proses dan aliran data pada sistem secara keseluruhan terdiri dari tujuh entitas yang terlibat di dalam sistem, yaitu: customer, reserver, manager, restaurant, mini bar, laundry dan facility. Sementara desain Entity Relationship Diagram dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 1 DFD Context Diagram



Gambar 2 ERD Conceptual

#### 4. Implementasi Sistem

Proses bisnis pada front office dimulai ketika seorang customer akan melakukan check in dan berakhir ketika customer akan melakukan check out. Pada saat check out, customer harus membayar semua pembayaran transaksi yang dilakukan yang masih dalam status belum lunas. Transaksi tersebut mencakup pembelian makanan di restaurant, pembelian produk mini bar dan penggunaan laundry. Berikut ini dapat dilihat tampilan aplikasi ketika seorang customer melakukan check in dan check out pada hotel tersebut.

sering di pesan dapat juga dilihat sehingga customer lama/pelanggan dapat langsung dikenali, kemudian staf dapat memanfaatkan informasi tersebut guna memperlakukan customer secara berbeda sebagai bentuk customer relationship management yang diberikan.

Selain itu customer dapat mendaftar sebagai member untuk mendapatkan potongan harga sesuai dengan jenis member yang dipilih. Jika customer sudah mendaftar sebagai member, maka aplikasi akan menampilkan kode member dan jenis member secara otomatis.

Gambar 4 Form Check In

Gambar 3 Form Input Data Customer

Pada Gambar 3, staf melakukan penginputan data customer. Apabila customer menginap di hotel untuk pertama kalinya, maka staf akan meminta data customer dan diinputkan pada aplikasi. Apabila customer sudah pernah menginap di hotel tersebut, maka staf dapat langsung menginputkan data check in seperti yang terlihat pada Gambar 4. Data history customer seperti kapan menginap terakhir, biasanya menggunakan kamar nomor berapa, fasilitas yang sering digunakan, makanan yang

Apabila pada waktu menginap di hotel, customer melakukan transaksi di restaurant ataupun menggunakan produk mini bar dan laundry maka staf bagian yang bersangkutan dapat melakukan penginputan data pembelian pada aplikasi masing-masing bagian. Form kasir restaurant dapat dilihat pada gambar 5. Dimana staf dapat melakukan penginputan data pembelian makanan di restaurant oleh customer beserta status pembayaran apakah lunas atau belum lunas. Jika customer memutuskan untuk membayar langsung pada saat customer melakukan transaksi maka status pembelian tersebut adalah lunas. Jika customer memutuskan tidak membayar pada saat itu, maka status pembelian tersebut belum lunas dan total harga pembelian tersebut akan terhitung pada saat customer akan melakukan check out.

**XXXXXX HOTEL MAKASSAR**  
 JL. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, MAKASSAR, SOUTH SULAWESI, INDONESIA  
 PHONE : 62-411 xxx xxx, FAX : 62-411 xxx xxx

Bill No. : R1520072816 Date : 5/23/2007  
 Staff Name : ARIEF Time : 11:37:19 AM

Room No. : 1208  
 Customer Name : KASMAWATI SRI  
 Customer Address : PURI TAMAN SARI NO 130  
 Customer City : MAKASSAR  
 Customer Province : SULAWESI SELATAN  
 Customer Country : INDONESIA  
 Customer Birthday : 7/26/1979  
 Check In No. : 5280743

Item ID	Item Name	Qty	Price Each Item	Total Price
B104	KAHULIA	3	30000	40000
B108	REGULAR COFFEE	3	10000	30000
B111	FRIED BANANA	3	23000	69000

TOTAL: Rp. 130.000.00

Gambar 5 Form Restaurant

Pada saat check out, semua data pembayaran dan total pembayaran yang harus dibayar oleh customer akan tampil secara otomatis ketika staf memilih nomor kamar customer seperti terlihat pada Gambar 6. Dimana aplikasi akan menampilkan data customer sesuai dengan kamar yang dipilih, biaya kamar yang ada sekaligus dengan semua transaksi yang dilakukan yang belum lunas yang berkaitan dengan pembelian makanan, produk mini bar dan penggunaan laundry. Apabila pada saat check in, customer melakukan check in lebih dari satu kamar, maka pada saat check out, customer dapat memilih melakukan pembayaran per kamar atau semua kamar.

**HOTEL X**  
 JL. XXXXXXXXXXX, Makassar, South Sulawesi  
 PHONE : 62-411 XXX XXX, FAX : 62-411 XXX XXX

Front Office

CHECK OUT Date : 5/29/2007 Time : 9:03:38 AM

Room No. : 1208  
 Customer Name : KASMAWATI SRI  
 Customer Address : PURI TAMAN SARI NO 130  
 Customer City : MAKASSAR  
 Customer Province : SULAWESI SELATAN  
 Customer Country : INDONESIA  
 Customer Birthday : 7/26/1979  
 Member ID : M8420805

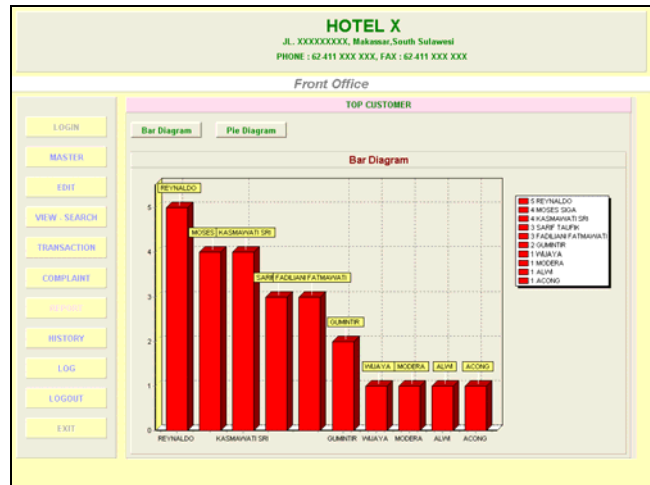
Laundry : 1 second's  
 Bill Bar : 1 second's  
 Restaurant : 1 second's  
 Check In : 2 second's

TOTAL : Rp. 834.000.00  
 PAID : Rp. 634.000.00  
 CHANGE : Rp. 8.00

Gambar 6 Form Check Out

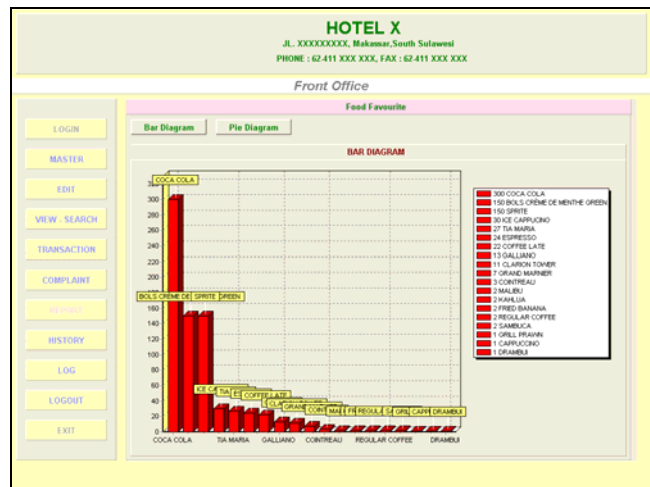
Pada form informasi Top Customer (Gambar 7), staf dapat mengetahui customer yang paling sering menginap di hotel sesuai dengan bulan dan tahun yang dipilih pada form report. Informasi ini nantinya digunakan oleh pihak marketing hotel untuk melakukan promosi dan memaintain customer yang ada seperti dengan informasi dan penawaran, memberikan tawaran untuk menginap

pada waktu/bulan dimana customer biasanya menginap dan lain-lain.



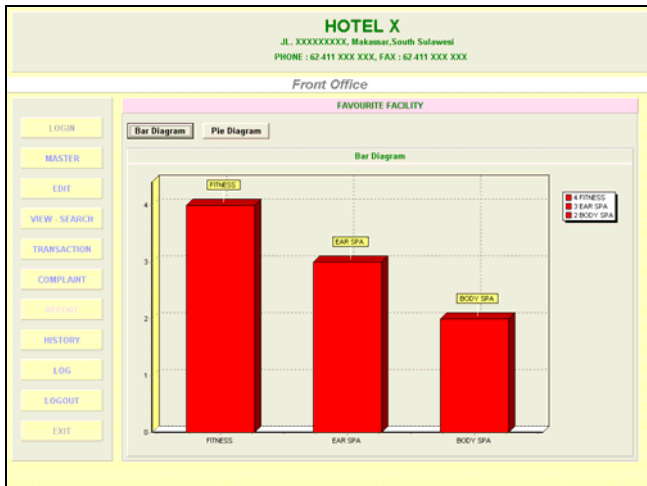
Gambar 7 Contoh Form Informasi Top Customer

Pada form informasi Favourite Food (Gambar 8), staf dapat mengetahui makanan yang paling sering dibeli oleh customer sesuai dengan bulan dan tahun yang dipilih pada form report.



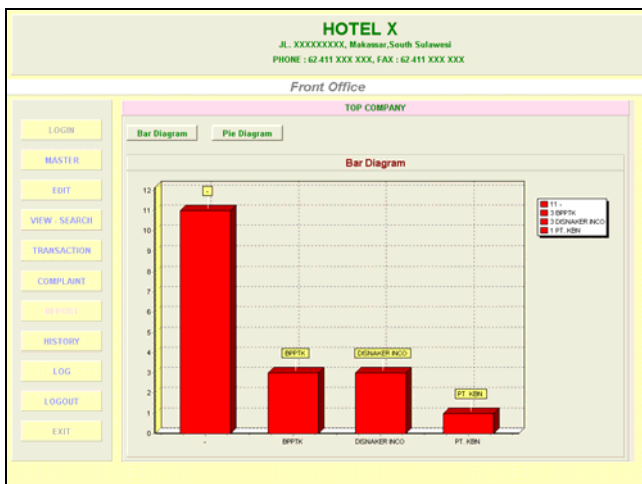
Gambar 8 Contoh Form Informasi Favourite Food

Pada form informasi Favourite Facility (Gambar 9), staf dapat mengetahui fasilitas yang paling sering digunakan oleh customer selama menginap di hotel sesuai dengan bulan dan tahun yang dipilih pada form report.



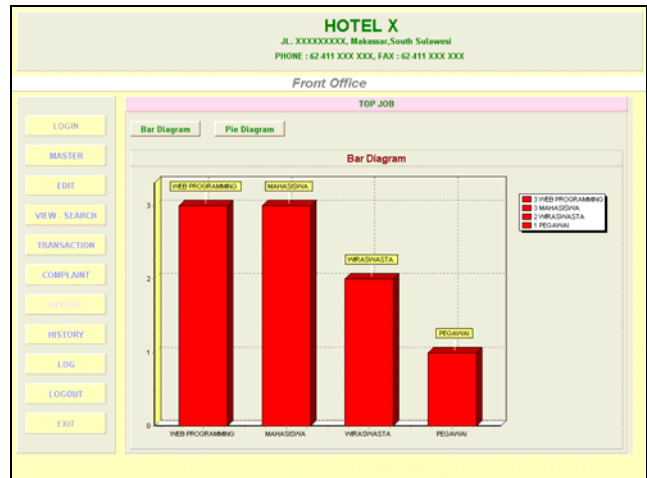
Gambar 9 Contoh Form Informasi Favourite Facility

Pada form informasi Top Company (Gambar 10), staf dapat mengetahui customer dari perusahaan tertentu yang paling banyak sesuai dengan tahun dan bulan yang dipilih pada form report.



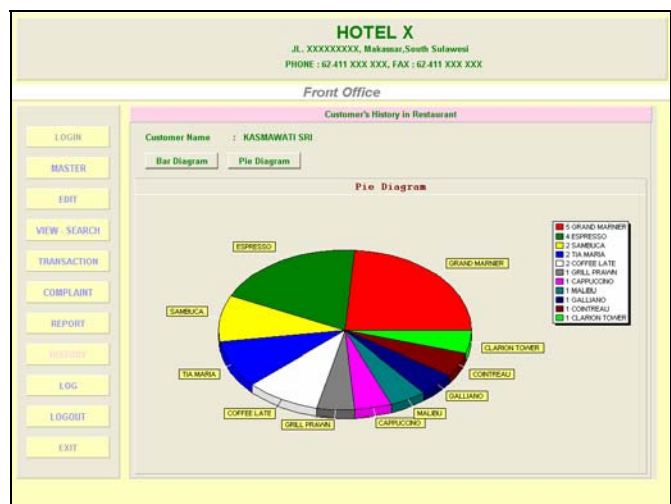
Gambar 10 Contoh Form Informasi Top Company

Pada form informasi Top Job (Gambar 11), staf dapat mengetahui informasi pekerjaan customer yang paling banyak sesuai dengan tahun dan bulan yang dipilih pada form report.



Gambar 11 Contoh Form Informasi Top Customer Job

Gambar 12 menunjukkan history pembelian makanan dari customer dalam bentuk pie diagram di restaurant selama menginap di hotel pada waktu tertentu.



Gambar 12 Form History Restaurant Pie diagram

## 5. Kesimpulan

Kesimpulan yang didapatkan dari perancangan dan pembuatan aplikasi sistem informasi front office pada hotel X di Makassar adalah sebagai berikut :

- Aplikasi telah mampu menggunakan data pembelian makanan di restaurant, pembelian produk mini bar di kamar, penggunaan laundry dan persewaan kamar untuk melakukan proses billing akhir di front office.
- Aplikasi telah mampu menampilkan history customer yang mencakup pembelian makanan di restaurant, pembelian produk mini bar dan penggunaan fasilitas-fasilitas selama menginap di hotel.

- Aplikasi telah membantu hotel dalam mengetahui segmen pasar hotel dengan menampilkan informasi-informasi yang diperlukan dalam bentuk grafik, seperti informasi top customer, top facilities, top customer job.

## **REFERENSI**

- [1] Dyche, Jill. (2002). The CRM handbook.: A business guide to customer relationship management. Boston : Addison-Weasley.
- [2] Kasavana, Michael L., Brooks, Richard M. (1998). Managing front office operations. Michigan: Educational Institute
- [3] Foster, Dennis L. (1992). Front office operations and administration. Singapore: McGraw-Hill
- [4] McLeod, Raymond Jr, Shell, George. (2001). Sistem informasi manajemen. Jakarta: PT. Indeks
- [5] McLeod, Raymond Jr. (1994). Systems analysis and design. Florida: The Dryden Press

**Andreas Handojo**, memperoleh gelar Sarjana Teknik dari Universitas Kristen Petra dan M.MT dari Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya tahun 1999 dan 2007. Saat ini sebagai Staf Pengajar program studi Teknik Informatika Universitas Kristen Petra.

**Agustinus Noertjahyana**, memperoleh gelar Sarjana Komputer dari STTS dan M.MT dari Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya tahun 2001 dan 2005. Saat ini sebagai Staf Pengajar program studi Teknik Informatika Universitas Kristen Petra

**Elsye Yohannes**, memperoleh gelar Sarjana Teknik dari Universitas Kristen Petra, Surabaya tahun 2007