

---

# Implementasi *Customer Relationship Management* Pada Sistem Reservasi Penginapan Pariban Lau Sidebuk Debuk Berbasis Mobile

Antonius Simanjuntak<sup>1</sup>, Doli Hasibuan<sup>2</sup>, Surianto Sitepu<sup>3</sup>, Jhoni Maslan<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Methodist Indonesia

---

---

## Info Artikel

### Artikel History:

Received, Nov 2021

Revised, Nov 2021

Accepted, Nov 2021

### Keywords:

Reservasi

CRM

Mobile

---

## ABSTRACT

Pariban merupakan salah satu usaha yang bergerak pada pelayanan jasa dalam bisnis Pariwisata, yang berada di Desa Semangat Gunung, Jaranguda, Kecamatan Merdeka, Kabupaten Karo, Sumatera Utara. Dalam proses pemesanannya masih secara manual yaitu dengan cara mendatangi Pariban secara langsung atau reservasi via telepon oleh pelanggan untuk mengetahui ketersediaan kamar, harga kamar dan pesan kamar. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metodologi Waterfall, Sistem yang dirancang dipadukan dengan penerapan Customer Relationship Management (CRM). Pada saat implementasi sistem, hasil dari pengujian sistem yang telah diusung dapat mempermudah Pariban dalam menyampaikan informasi, pencatatan data transaksi, pembuatan laporan. Untuk pelanggan pemesanan kamar dapat dilakukan dengan mudah.

*This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.*



---

## Penulis:

Surianto Sitepu,  
Fakultas Ilmu Komputer,  
Universitas Methodist Indonesia, Medan,  
Jl. Hang Tuah No.8, Medan - Sumatera Utara.  
Email: [suriantositepu69@gmail.com](mailto:suriantositepu69@gmail.com)

---

## 1. PENDAHULUAN

Pariban merupakan salah satu usaha yang bergerak pada pelayanan jasa dalam bisnis Pariwisata, yang berada di Desa Semangat Gunung, Jaranguda, Kecamatan Merdeka, Kabupaten Karo, Sumatera Utara. Pariban menawarkan fasilitas yaitu Penginapan, Waterboom, kolam pemandian dengan air panas yang bersumber dari alam, pondok, dan Motor Atv. Pariban saat ini sedang berkembang terutama pada penginapannya yang menjadi salah satu daya tarik pengunjung yang datang ke Pariban. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada Bapak Ardian Surbakti pengelola Pariban, saat ini Pariban memiliki 21 kamar yang siap pakai dan juga masih ada dalam tahap pembangunan. Pariban selalu berupaya untuk meningkatkan layanan serta standar kualitas penginapan dari berbagai sisi antara lain sisi pemanfaatan teknologi informasi.

---

Agar dapat mengikuti perkembangan zaman yang terus berkembang maka penulis tertarik untuk merancang aplikasi berbasis mobile dengan menerapkan CRM untuk reservasi kamar penginapan Pariban, serta menyediakan semua informasi yang ada di Pariban terutama informasi pembatasan jumlah pengunjung selama pandemi covid 19. Dengan adanya aplikasi ini pelanggan dapat dengan mudah melakukan pemesanan kamar dan mengetahui harga per kamarnya tanpa harus datang ke Pariban. Selain menguntungkan bagi pelanggan, aplikasi berbasis mobile ini juga sangat membantu Pariban dalam mempromosikan dan memperkenalkan fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh Pariban kepada Masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, maka diangkat judul penelitian ini yaitu “Implementasi Customer Relationship Management Pada Sistem Reservasi Penginapan Pariban Lau Sidebuk debuk Berbasis Mobile”.

## 2. METODE PENELITIAN

### A. Metode Pengumpulan Data

#### 1. Studi Pustaka

Pengumpulan data dilakukan dengan cara mempelajari, meneliti, dan menelaah berbagai literatur dari perpustakaan yang bersumber dari buku-buku, jurnal ilmiah, situs internet, dan bacaan lainnya yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

#### 2. Studi Lapangan

Studi lapangan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan penelitian dan peninjauan secara langsung terhadap permasalahan yang diambil. Dalam hal ini dilakukan di Penginapan Pariban.

#### 3. Wawancara

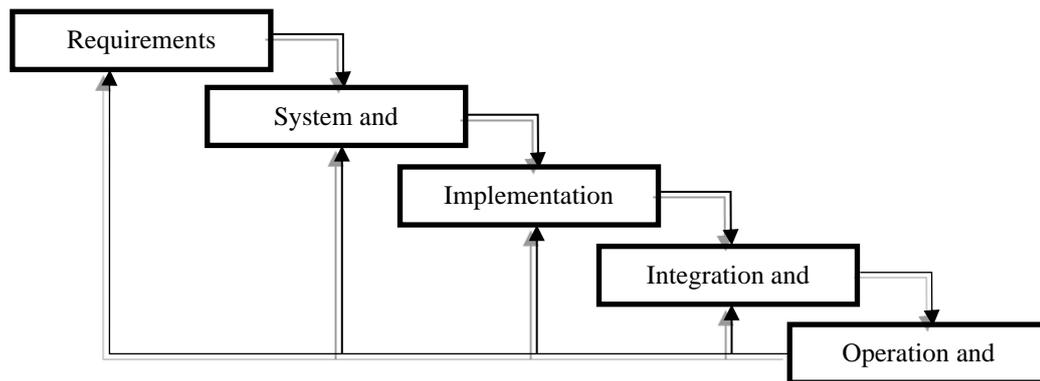
Teknik wawancara merupakan suatu langkah dalam penelitian ilmiah berupa penggunaan proses komunikasi verbal untuk mengumpulkan informasi dari seorang sumber. Wawancara yang dilakukan dengan pihak yang berkaitan, misalnya Manajemen Pariban. Hal ini dimaksudkan untuk mencari informasi tentang sistem yang sedang berjalan, kelemahan sistem, serta kebutuhan dari pemakai aplikasi.

#### 4. Observasi

Observasi merupakan cara mengamati obyek penelitian untuk mengerti tentang kebutuhan obyek penelitian tersebut sehingga aplikasi yang dibangun dapat memenuhi kebutuhan *user* yang bersangkutan.

### B. Model Pengembangan Sistem

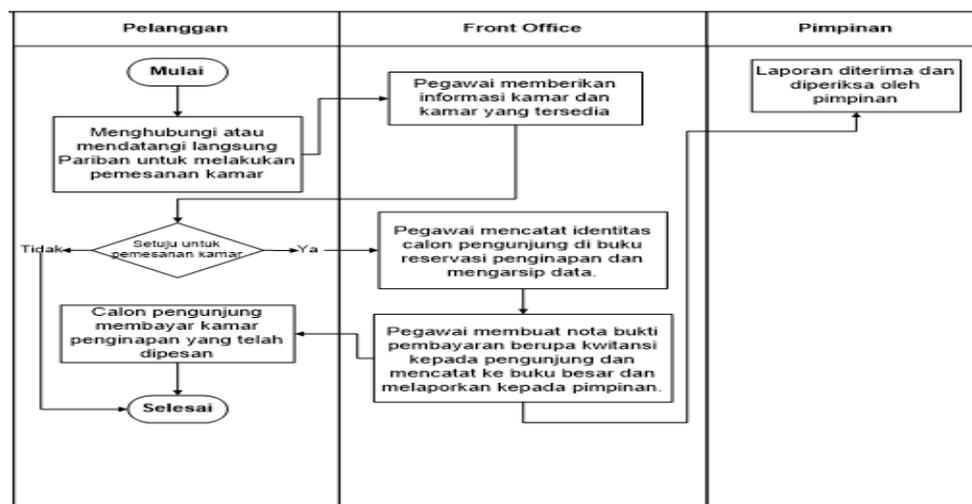
Model pengembangan sistem dalam penelitian ini menggunakan pengembangan model *waterfall*. Model *waterfall* menggambarkan pendekatan yang sistematis dan juga berurutan pada pengembangan perangkat lunak, dimulai dengan spesifikasi kebutuhan pengguna lalu berlanjut melalui tahapan-tahapan perencanaan, permodelan, konstruksi, serta penyerahan sistem ke para pelanggan/pengguna, yang diakhiri dengan dukungan pada perangkat lunak lengkap yang dihasilkan. Tahapan model *waterfall* dapat dilihat pada gambar 1.

Gambar 1. Model *Waterfall*

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Analisa Sistem Yang Sedng Berjalan

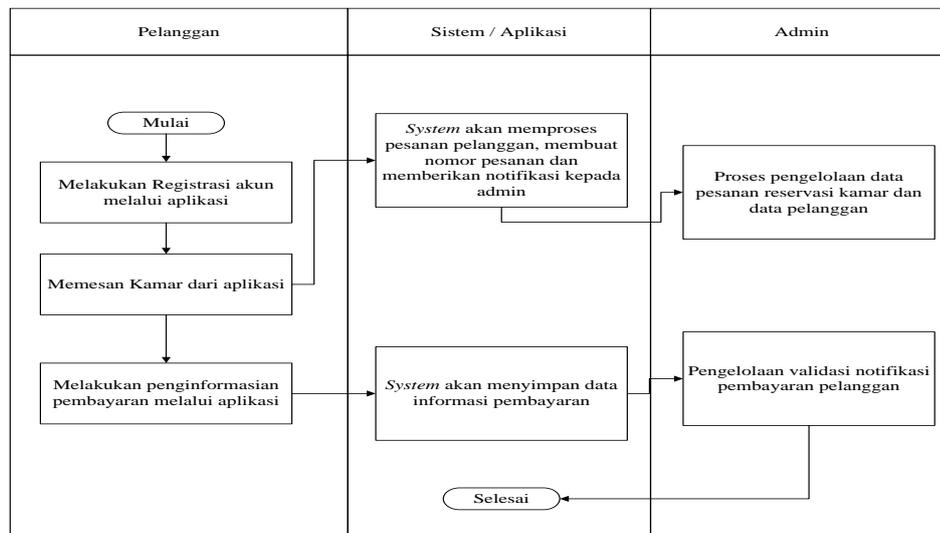
Kegiatan ini dimulai dengan Calon pengunjung menghubungi atau mendatangi langsung penginapan pariban untuk melakukan pemesanan kamar. Calon pengunjung memilih kamar yang diinginkan dan memberikan identitas untuk melakukan pemesanan kamar. Pegawai mencatat identitas calon pengunjung pada buku reservasi penginapan dan mengarsip data. Calon pengunjung membayar kamar penginapan yang telah dipesan. Pegawai tersebut menerima uang dan memberikan nota bukti pembayaran berupa kwitansi kepada pengunjung dan mencatat ke buku besar dan melaporkan kepada pimpinan. Analisa system yang sedang berjalan dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Analisa Sistem Yang Sedang Berjalan

#### 3.2. Analisa Yang Sedang Dirancang

Sistem usulan proses layanan pemesanan kamar yang akan dibuat dapat dilihat pada gambar 3.



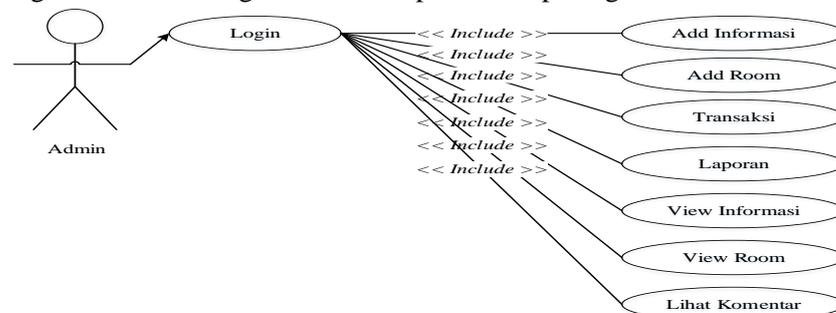
Gambar 3. Analisa Yang Sedang Dirancang

### 3.3. Use Case Diagram

*Use case diagram* merupakan pemberian gambaran antara satu atau lebih aktor yang saling berinteraksi dengan sistem informasi yang akan dibuat. Diagram *use case* ini akan menggambarkan bagaimana pengguna dalam sistem ini yaitu Admin dan Pelanggan berinteraksi dengan sistem yang akan dibuat.

#### 1. Use Case Diagram Admin

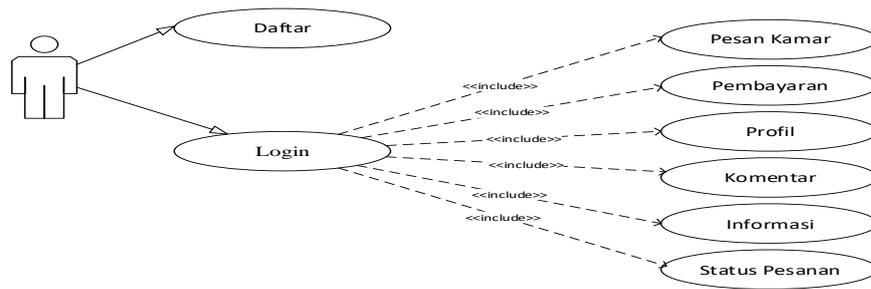
*Use case* ini menggambarkan kegiatan aktor admin dalam aplikasi terhadap sistem yang akan dibangun. *Use case* diagram admin dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. Use Case Diagram Admin

#### 2. Use Case Diagram Pelanggan

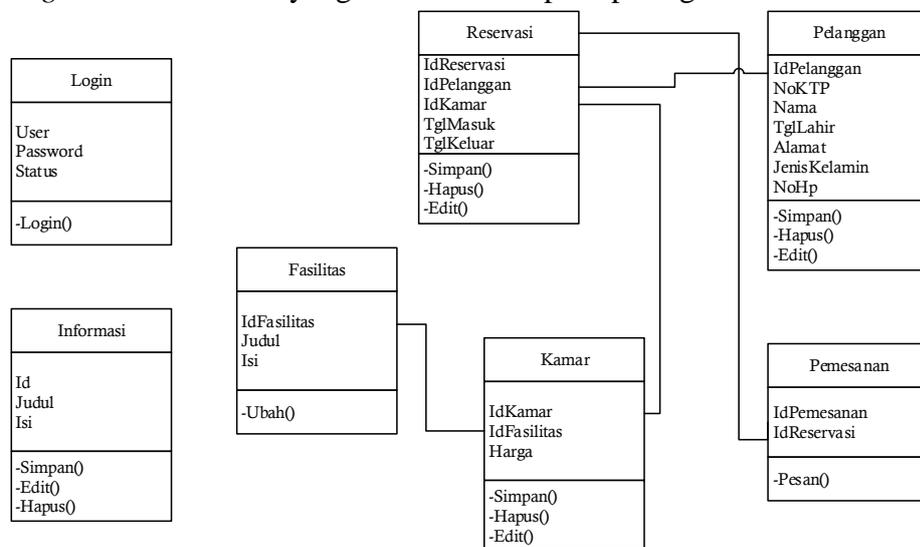
*Use case* ini menggambarkan kegiatan aktor pelanggan dalam aplikasi terhadap sistem yang akan dibangun. *Use case* diagram pelanggan dapat dilihat pada gambar 5.



Gambar 5. Use Case Diagram Pelanggan

### 3.4. Class Diagram

*Class diagram* adalah visual dari struktur sistem program pada jenis-jenis yang dibentuk. *Class diagram* juga merupakan alur jalannya *database* pada sebuah sistem. *Class diagram* untuk sistem yang akan dibuat seperti pada gambar 6.

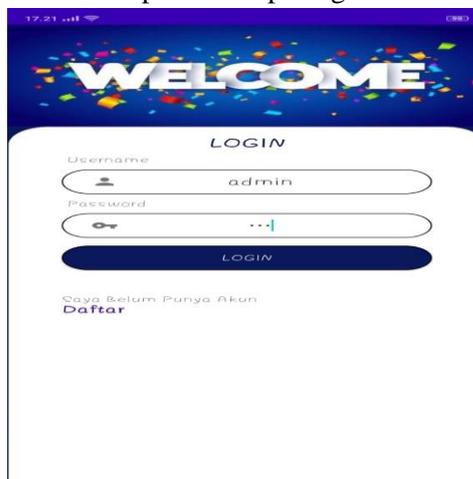


Gambar 6. Class Diagram Aplikasi

## 3.5. IMPLEMENTASI SISTEM

### 1. Tampilan Login Admin

Halaman ini menampilkan menu *login* untuk admin sebelum masuk kemenu utama admin. Halaman *login* admin dapat dilihat pada gambar 7.



Gambar 7. Tampilan Login Admin

## 2. Tampilan Utama Admin

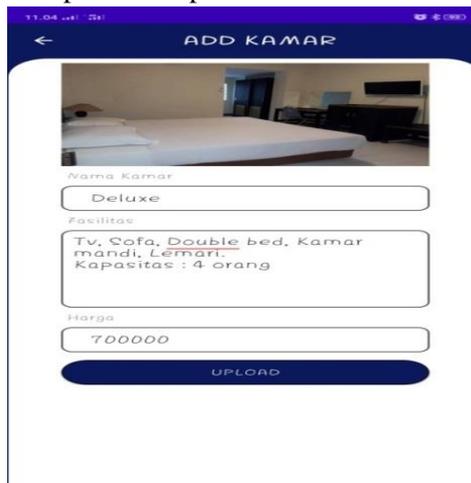
Halaman ini menyajikan menu utama admin, setelah admin berhasil melakukan *login*. Halaman Menu Admin dapat dilihat pada Gambar 8.



Gambar 8. Tampilan Utama Admin

## 3. Halaman Kelola Kamar Admin

Halaman ini menampilkan pengelolaan admin untuk mengelola fasilitas. Halaman Kelola Kamar Admin dapat dilihat pada Gambar 9.



Gambar 9. Halaman Kelola Kamar Admin

## 4. Halaman Kelola Informasi Admin

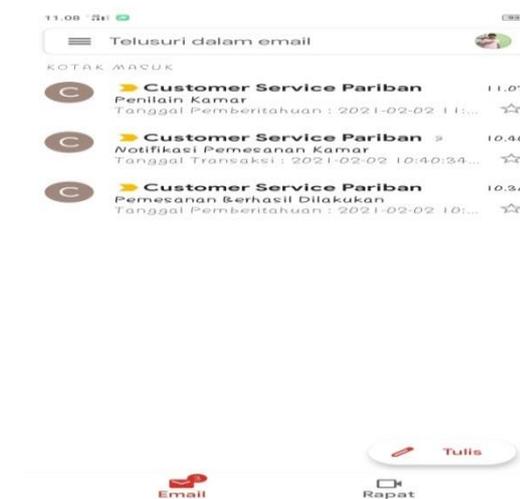
Halaman ini menampilkan pengelolaan admin untuk mengelola informasi. Halaman Kelola Informasi Admin dapat dilihat pada Gambar 10.



Gambar 10. Halaman Kelola Informasi Admin

## 5. Tampilan Halaman Notifikasi Admin

Halaman ini menampilkan notifikasi yang masuk kepada admin yaitu Notifikasi Pemesanan kamar, Notifikasi status pemesanan, Notifikasi penilaian kamar. Halaman notifikasi dapat dilihat pada Gambar 11.



Gambar 11. Tampilan Notifikasi Admin

## 6. Tampilan Halaman Transaksi Admin

Halaman ini digunakan untuk menampilkan status transaksi dari pelanggan yang harus di *approve* atau *cancel* oleh admin. Halaman Transaksi Admin dapat dilihat pada Gambar 12.



Gambar 12. Halaman Transaksi Admin

## 7. Tampilan Halaman Login Pelanggan

Halaman login pelanggan adalah tampilan *login* untuk pelanggan masuk ke dalam aplikasi. Halaman dapat dilihat pada Gambar 13.



Gambar 13. Halaman Login Pelanggan

#### 8. Tampilan Halaman Menu Pelanggan

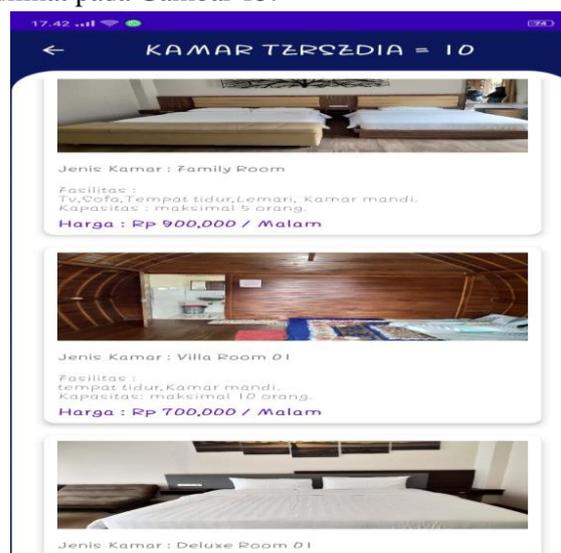
Halaman menu pelanggan menyajikan tampilan utama aplikasi kepada pelanggan. Halaman dapat dilihat Gambar 14.



Gambar 14. Halaman Menu Pelanggan

#### 9. Tampilan Halaman Pesan Kamar

Halaman ini menyajikan kamar yang tersedia yang dapat dipesan oleh pelanggan. Halaman dapat dilihat pada Gambar 15.



Gambar 15. Halaman Pesan Kamar

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai aplikasi reservasi penginapan pariban berbasis mobile. Adapun kesimpulannya sebagai berikut:

1. Aplikasi ini dapat memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam melakukan pemesanan kamar, dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan
2. Aplikasi ini memudahkan Pariban dalam mengelola data transaksi, pembuatan laporan dan penyampaian informasi.
3. Sistem ini dapat mempermudah promosi fasilitas-fasilitas yang ditawarkan pariban serta memperluas jangkauan pemasaran.

#### REFERENSI

- [1] Akhmad Izzudin Amin, Erlan Darmawan, H. B. (2018). Implementasi Crm (Customer Relationship Management) Pada Sistem Informasi Reservasi Fotografi Berbasis Web Di Toko Aini Photo Kuningan. *Jurnal Sistem Dan Informatika*, 9, 9.
- [2] Irawan, D. (2017). Sistem Informasi Reservasi Hotel 929 Berbasis Web Mobile di Kota Lubuklinggau. *Jurnal Informanika*, 3(2), 92–102.
- [3] Maria, S. (2018). *Perancangan Aplikasi Crm Reservasi Kamar Berbasis Web Pada Hotel Mariani*. 2(1).
- [4] P., D. Sirait, Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Digest Marketing Vol. 3 No.1*, 2018
- [5] Putra, N. L., Sains, F., Teknologi, D. A. N., Islam, U., Sultan, N., & Kasim, S. (2010). *PENERAPAN STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT ( CRM ) PADA SISTEM INFORMASI PERHOTELAN ( Studi Kasus : Hotel Mutiara Merdeka ) TUGAS AKHIR*.
- [6] Santo, U., Medan, T., F, J. S. N., Utara, S., Malau, E. P., Santo, U., Medan, T., F, J. S. N., & Utara, S. (2017). Sistem Informasi Reservasi Hotel Pada GM . Marsaringar Balige Berbasis Android. *MEANS (Media Informasi Analisa Dan Sistem)*, 2(1), 52–57.
- [7] Sandy Nataly Mantja & Febriana Santi Wahyuni. (2014). *Optimasi sales force automation (sfa) untuk menganalisa loyalitas pelanggan dan peramalan penjualan*.
- [8] R. Hadi, Y. Nugrahaeni, P. Studi, and S. Informasi, “Aplikasi Penjadwalan Terapi dengan Metode FCFS pada Sixo Reflexology,” *J. Appl. Intell. Syst.*, vol. 1, no. 2, pp. 134–143, 2016.
- [9] Setiawan, J., & Maranatha, U. K. (n.d.). *Implementasi Customer Relationship Management ( CRM ) pada Sistem Reservasi Hotel berbasisi Website dan Desktop*. 113–126.