

Implementasi *Electronic Customer Relationship Management* pada Aplikasi Layanan Pelanggan Hotel

Muhammad Wildan¹, Safitri Juanita^{2*}

^{1,2}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur

^{1,2}Jl. Raya Ciledug, Petukangan Utara, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan, DKI Jakarta, Indonesia 12260

E-mail: mhwildan14@gmail.com¹, safitri.juanita@budiluhur.ac.id²

Info Naskah:

Naskah masuk: 28 November 2021

Direvisi: 29 Desember 2021

Diterima: 31 Desember 2021

Abstrak

Minat pengunjung hotel menurun sejak pandemi Covid-19. Sehingga disarankan agar hotel menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) yang memiliki tiga tahapan yaitu mendapatkan pelanggan baru (*Acquire*), meningkatkan hubungan pelanggan (*Enhance*), dan mempertahankan pelanggan (*Retain*). Namun, saat ini hotel belum memiliki aplikasi layanan praktis yang membantu menjaga hubungan antara manajemen hotel dan konsumen. Sehingga diperlukan penelitian yang mengimplementasikan E-CRM dengan merancang sebuah prototipe aplikasi layanan pelanggan Hotel berbasis web. Penelitian ini bertujuan untuk membuat standarisasi pada aplikasi layanan pelanggan hotel yang mengimplementasikan E-CRM. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menerapkan metode pengembangan sistem Prototype. Kontribusi penelitian adalah membuat prototipe E-CRM pada aplikasi layanan pelanggan hotel dengan beberapa fitur seperti komplain, testimoni, promosi, dan penukaran poin. Berdasarkan percobaan dan pengujian dari pengguna menggunakan UAT dan wawancara, penerapan E-CRM menggunakan prototipe aplikasi layanan pelanggan Hotel berbasis web membantu staf menemukan informasi komplain pelanggan. Fitur promo membantu staf menambahkan informasi promosi yang muncul di halaman depan *website*. Pelanggan hotel dapat menggunakan umpan balik dengan fitur komplain, testimoni dan penukaran poin dengan hadiah. Pada penelitian selanjutnya, kami akan melakukan analisis sentimen pada ulasan pelanggan hotel menggunakan algoritme klasifikasi.

Keywords:

e-crm prototype;
customer service;
application;
prototype;
hotel.

Abstract

The interest of hotel visitors has decreased since the Covid-19 pandemic. So it is recommended that hotels implement Customer Relationship Management (CRM) which has three stages: getting new customers (*Acquire*), improving customer relationships (*Enhance*), and retaining customers (*Retain*). However, hotels currently do not have practical service applications that help to maintain the relationship between hotel management and consumers, so it requires research that implements E-CRM by designing a prototype of web-based Hotel customer service applications. This study aims to standardize hotel customer service applications that implement E-CRM. It uses qualitative research methods by applying the prototype system development method. The research contribution is to make an E-CRM prototype in a hotel customer service application with several features such as complaints, testimonials, promotions, and point redemption. Based on experiments and testing from a user using UAT and interview, the implementation of E-CRM using a prototype of web-based Hotel customer service applications helps the staff to find customer complaints. The promotion feature helps staff add promotional information that appears on the website's front page. Hotel customers can use the feedback feature in complaints, testimonials and redeem points exchange with prizes. In future research, sentiment analysis on hotel customer reviews using a classification algorithm can be carried out.

*Penulis korespondensi:

Safitri Juanita

E-mail: safitri.juanita@budiluhur.ac.id

1. Pendahuluan

Pandemi Covid-19 yang berkepanjangan menyebabkan industri hotel mengalami masa yang sangat sulit karena turunnya jumlah transaksi pelanggan yang menginap bahkan menyebabkan beberapa hotel tutup permanen [1]. Beberapa penelitian pun dilakukan untuk menganalisis faktor pemicu yang dapat menyebabkan pelanggan puas terhadap layanan hotel sehingga kembali menginap di hotel yang sama. Beberapa penelitian yang meneliti faktor-faktor pemicu kepuasan pelanggan hotel sehingga kembali menginap di hotel tersebut menyebutkan bahwa fasilitas hotel dan kualitas pelayanan hotel yang secara sebagian atau bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan hotel [2][3]. Faktor yang sama juga diungkapkan pada penelitian [4] yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan, dan fasilitas hotel mempengaruhi konsumen memilih hotel yang sama secara simultan.

Selain faktor-faktor di atas, salah satu faktor penting bagi pelanggan lama dan baru untuk berkunjung kembali ke hotel adalah testimoni atau ulasan pelanggan yang pernah berkunjung atau menginap di hotel melalui sosial media [5]. Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya maka kami menyimpulkan bahwa kualitas layanan hotel menjadi salah satu faktor penting untuk mendapatkan kepuasan konsumen hotel sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Serta testimoni membantu pelanggan lama serta pelanggan baru untuk kembali berkunjung kembali ke hotel.

Pada penelitian ini kami melakukan studi kasus pada salah satu hotel bintang 4 di DKI Jakarta. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan dan hasil wawancara, terdapat beberapa masalah pada Hotel tersebut yaitu belum efektif dalam menangani umpan balik dari pelanggan hotel seperti penanganan keluhan, pengelolaan testimoni pelanggan serta pemberian poin bagi pelanggan yang pernah atau sering berkunjung atau menginap di hotel. Kurang efektifnya penanganan kedua masalah tersebut menyebabkan pihak hotel kesulitan mempertahankan loyalitas pelanggan lama serta mendapatkan pelanggan baru. Sehingga pada penelitian ini, kami mengusulkan rancang dan bangun sebuah sistem manajemen hubungan pelanggan secara elektronik atau dikenal dengan *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM).

Customer Relationship Management (CRM) adalah keseluruhan proses memelihara kedekatan dengan pelanggan dengan menyediakan keperluan dan kepuasan pelanggan yang tinggi sehingga mampu meningkatkan kesetiaan pelanggan [6]. CRM memiliki tiga tahapan yaitu mendapatkan pelanggan baru (*Acquire*), meningkatkan hubungan pelanggan (*Enhance*), dan mempertahankan pelanggan (*Retain*) [7]. Saat ini penerapan CRM sudah menggunakan berbagai *platform* seperti berbasis web atau desktop salah satunya penelitian yang menganalisis peran E-CRM (*Electronic Customer Relationship Management*) dalam meningkatkan kualitas pelayanan studi kasus Harris hotel & Conventions Malang [8], penelitian ini mengklaim bahwa hotel Harris memiliki aplikasi E-CRM yang terbukti membantu memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan baik. Penelitian lainnya menganalisis tentang hubungan antara *e-Marketing*, e-CRM dan loyalitas pada

salah satu perusahaan RHVAC di Indonesia yang melakukan random sampling sederhana dengan 170 responden pengunjung website tersebut dan menemukan bahwa *e-marketing* dan e-CRM memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan [9].

Beberapa penelitian yang membahas tentang pengembangan prototipe sistem informasi E-CRM pada hotel sudah banyak dilakukan diantaranya adalah penelitian merancang dan membangun sistem informasi berbasis desktop pada penginapan A2Hay Sorong Papua Barat untuk mengelola data transaksi tamu, pencarian data reservasi, data perawatan dan kerusakan kamar [10] namun belum membuat fitur umpan balik untuk pelanggan penginapan maupun fitur promosi dan penghargaan untuk pelanggan dan pelanggan belum bisa melakukan reservasi mandiri karena aplikasi yang diusulkan berbasis desktop.

Penelitian lainnya adalah perancangan aplikasi CRM pada hotel Mariani, penelitian ini membangun aplikasi CRM berbasis web untuk mengolah data pemesanan kamar serta menyediakan menu komentar bagi pelanggan untuk memberikan komplain ataupun testimoni [11]. Penelitian lainnya adalah pengembangan prototipe sistem informasi E-CRM pada hotel Malaka Ethical Palembang [12] yang membangun sistem informasi berbasis web untuk pemesanan kamar dan *ballroom* serta membuat menu keluhan bagi konsumen hotel untuk memudahkan pelanggan mendapatkan layanan terbaik. Penelitian lainnya adalah perancangan aplikasi CRM pada The Aliga Hotel yang melakukan perancangan CRM untuk pemesanan hotel sehingga memudahkan pelanggan memesan kamar kapan saja dan dimana saja [13], namun penelitian ini belum memiliki fitur umpan balik untuk pelanggan.

Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya yang membahas tentang penerapan E-CRM pada pengembangan prototipe aplikasi Hotel, kami menyimpulkan bahwa rancangan fungsional sistem atau fitur aplikasi penelitian sebelumnya belum mengusulkan tentang fitur khusus yang memelihara kedekatan antara pihak manajemen hotel dan konsumen sesuai dengan definisi CRM. Sehingga kontribusi penelitian ini adalah membuat standarisasi prototipe E-CRM pada aplikasi layanan pelanggan hotel dengan beberapa fitur seperti komplain, testimoni, promosi, dan penukaran poin.

Menurut penelitian [14] penerapan promosi yang menarik dapat meningkatkan keinginan konsumen baru ataupun mengikat konsumen lama sehingga jika fitur promosi ini ada pada prototipe aplikasi E-CRM hotel maka diharapkan dapat membantu untuk meningkatkan transaksi pemesanan kamar hotel atau menambah pelanggan baru (*Acquire*). Pada penelitian ini kami juga merancang fitur penukaran poin yang diberikan kepada pelanggan lama untuk meningkatkan hubungan pelanggan (*enhance*) dan mempertahankan pelanggan lama (*retain*). Penukaran poin mengakumulasi jumlah transaksi pelanggan ke bentuk poin yang diharapkan pelanggan dapat menukarkan poin tersebut menjadi kupon diskon. Penukaran poin ini merupakan bentuk pemberian hadiah kepada pelanggan hotel.

Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan E-CRM dengan merancang dan membangun prototipe aplikasi layanan pelanggan yang dapat membantu pengelola Hotel

memberikan layanan terbaik sehingga mudah untuk mendapatkan pelanggan baru, meningkatkan hubungan pelanggan dan mempertahankan pelanggan.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode pengembangan sistem prototype [15] yang memiliki beberapa tahapan, mulai dari studi literatur penelitian sebelumnya terkait dengan manajemen hubungan pelanggan secara elektronik (E-CRM) hingga sampai tahap finalisasi aplikasi layanan pelanggan hotel seperti terdapat pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian Implementasi E-CRM pada Aplikasi Layanan Pelanggan Hotel

Penjelasan detail tiap tahapan adalah sebagai berikut:

- Tahap pengumpulan data, pada tahap ini melakukan pengumpulan data dengan cara wawancara ke manajer, pengamatan proses di hotel, dan analisis dokumen berjalan yang berkaitan dengan layanan pelanggan hotel.
- Analisis kebutuhan pengguna, pada tahap ini melakukan analisis kebutuhan pengguna berdasarkan hasil dari proses pengumpulan data pada tahap sebelumnya menggunakan *Diagram* aktivitas (*activity Diagram*), *Use Case Diagram*. Mendesain kedua *Diagram* menggunakan perangkat lunak draw.io.
- Desain aplikasi, pada tahap ini melakukan desain aplikasi dengan melakukan modeling basis data menggunakan *class Diagram* [16] dengan bantuan perangkat lunak draw.io.
- Prototipe aplikasi, pada tahap ini melakukan pembangunan prototipe aplikasi dengan kode program PHP dan basis data MySQL menggunakan perangkat lunak notepad++.
- Validasi dan Evaluasi Aplikasi, pada tahap ini melakukan validasi aplikasi yang sudah berjalan dengan melakukan oleh pengguna aplikasi. Jika

pengguna masih menganggap ada kesalahan, maka akan kembali ke tahap d. Proses d dan e dilakukan berulang-ulang hingga pengguna aplikasi merasa cukup sesuai.

- Finalisasi Aplikasi layanan pengguna hotel, setelah semua tahapan selesai maka tahap final atau akhir adalah prototipe aplikasi layanan pelanggan hotel.

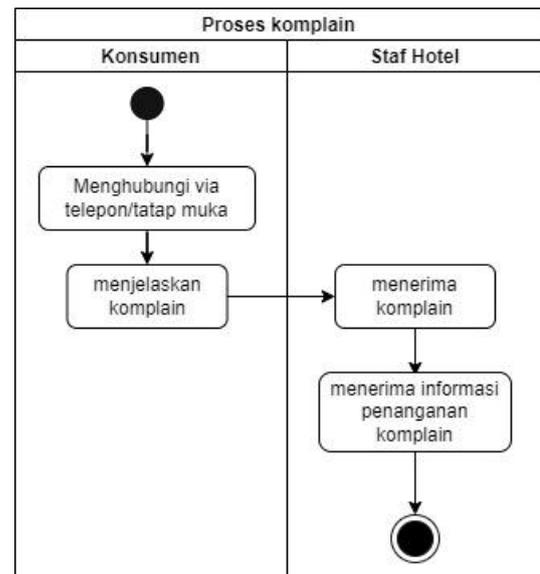
3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Analisis Kebutuhan Pengguna pada Aplikasi Layanan Pelanggan Hotel

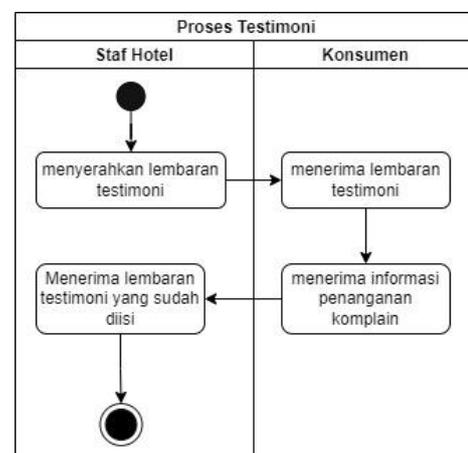
Pada tahap ini melakukan analisis sistem berjalan menggunakan *Diagram* aktivitas (*activity Diagram*) dan *Use Case Diagram*.

a) Diagram Aktivitas (Activity Diagram) Berjalan Proses Komplain dan Testimoni di Hotel

Diagram aktivitas (*Activity Diagram*) Proses Komplain, tahap ini memiliki 2 (dua) aktor yaitu konsumen dan staf hotel. Pertama konsumen menghubungi pihak staf hotel kemudian menjelaskan komplain yang terjadi dan staf hotel menerima komplain serta menerima informasi penanganan komplain. Tahapan tersebut terdapat di Gambar 2.



Gambar 2. Diagram Aktivitas Proses Komplain



Gambar 3. Diagram Aktivitas Proses Testimoni

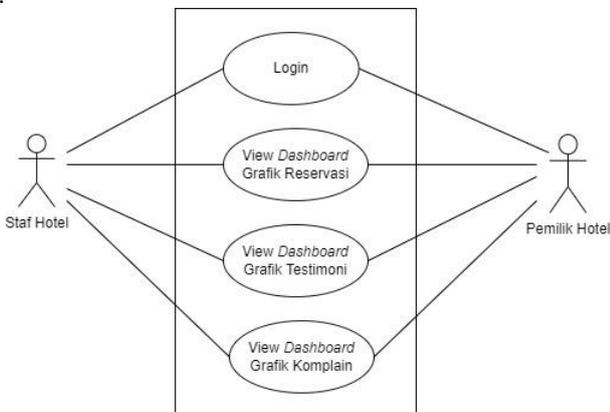
Diagram aktivitas proses testimoni, memiliki 2 (dua) aktor yaitu staf hotel dan konsumen. Pertama staf hotel menyerahkan lembaran testimoni kemudian konsumen menerima lembaran testimoni dan mengisi lembaran testimoni. Setelah data terisi pada lembaran testimoni, maka konsumen menyerahkan lembaran testimoni dan staf hotel menerima lembaran testimoni yang telah diisi. Tahapan tersebut terdapat di Gambar 3.

b) Use Case Diagram Aplikasi Layanan Pelanggan Hotel

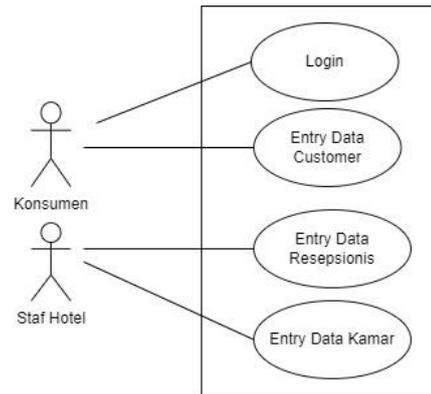
Pada tahap ini melakukan analisis kebutuhan fungsionalitas implementasi E-CRM pada aplikasi layanan pelanggan hotel menggunakan alat analisis Use Case Diagram [17]. Pada Use Case Diagram View Dashboard terdapat 2 (dua) pengguna yang dapat mengakses menu dashboard yaitu Staf hotel dan pemilik Hotel. Kedua pengguna tersebut harus login untuk dapat mengakses menu view dashboard grafik reservasi, view dashboard grafik testimoni, dan view dashboard grafik komplain. Kami menampilkan analisis kebutuhan fungsionalitas sistem dashboard pada

Gambar 4.

Use Case Diagram master, Terdapat 2 (dua) pengguna yang dapat mengakses menu master yaitu konsumen dan staf hotel. Staff hotel harus login untuk dapat memasukkan data staf hotel dan data kamar berdasarkan data yang diberikan oleh pemilik hotel. Konsumen juga harus login untuk menginput data konsumen dengan mengakses fitur Entry data Customer. Kami menampilkan analisis kebutuhan fungsionalitas sistem menu master pada Gambar 5.

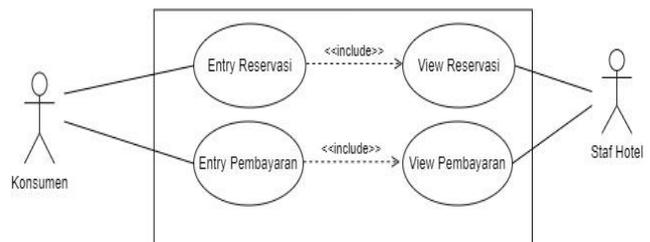


Gambar 4. Use Case Diagram Dashboard

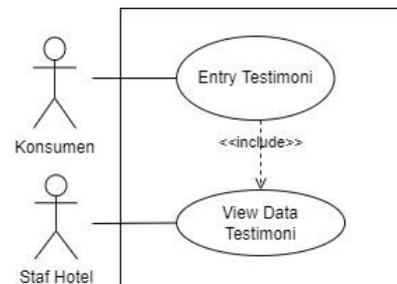


Gambar 5. Use Case Diagram Master

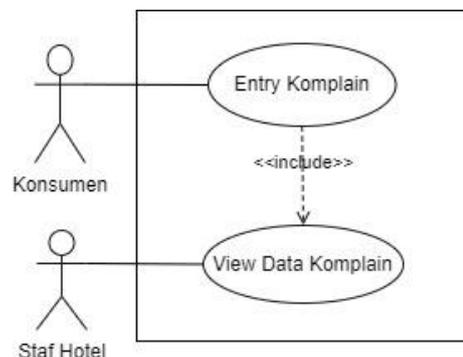
Use Case Diagram Transaksi terdapat 2 (dua) pengguna aplikasi pada proses transaksi yaitu konsumen dan staf hotel. Konsumen memasukkan data pemesanan kamar hotel menggunakan fitur entry reservasi, kemudian memasukkan informasi pembayaran menggunakan fitur entry pembayaran. Setelah memasukkan seluruh data maka staf hotel dapat melihat data reservasi konsumen dan data pembayaran kemudian melakukan verifikasi pemesanan hotel. Kami menampilkan analisis kebutuhan fungsionalitas sistem menu transaksi pada Gambar 6.



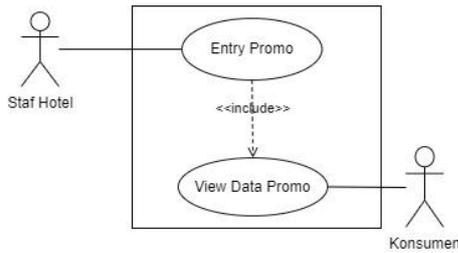
Gambar 6. Use Case Diagram Transaksi



Gambar 7. Use Case Diagram Testimoni



Gambar 8. Use Case Diagram Komplain

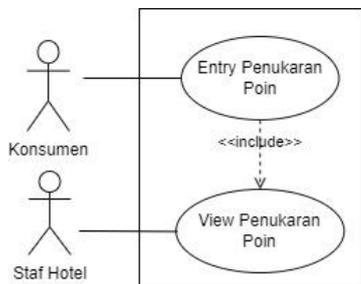


Gambar 9. Use Case Diagram Promo

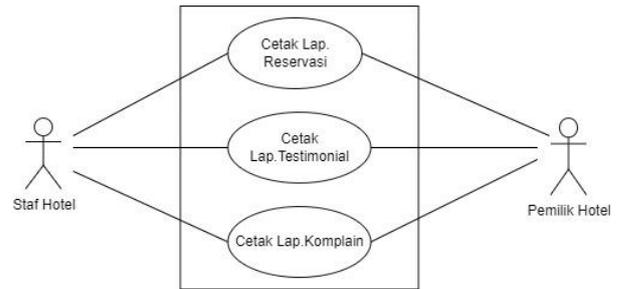
Use Case Diagram testimoni, terdapat 2 (dua) pengguna aplikasi pada menu testimoni yaitu konsumen dan staf hotel. Konsumen menuliskan testimoni pada menu entry testimoni, kemudian staf hotel dan konsumen dapat melihat testimoni yang telah ditulis oleh konsumen pada menu view data testimoni. Kami menampilkan analisis kebutuhan fungsionalitas sistem menu testimoni pada Gambar 7.

Use Case Diagram komplain, terdapat 2 (dua) pengguna aplikasi pada menu komplain yaitu konsumen dan staf hotel. Konsumen menuliskan komplain pada menu entry komplain, kemudian konsumen dan staf hotel dapat melihat kembali komplain yang telah ditulis oleh konsumen pada fitur view data komplain. Kami menampilkan analisis kebutuhan fungsionalitas sistem menu komplain pada Gambar 8. Pada Use Case Diagram Promo, terdapat 2 (dua) pengguna aplikasi pada menu testimoni yaitu konsumen dan staf hotel. Staf hotel memasukkan data promosi menggunakan menu entry promo. Staf hotel dan konsumen dapat melihat promosi yang telah dimasukkan oleh staf hotel pada menu view data promo. Kami menampilkan analisis kebutuhan fungsionalitas sistem menu promo pada Gambar 9.

Untuk Use Case Diagram Poin, terdapat 2 (dua) pengguna aplikasi pada menu poin yaitu konsumen dan staf hotel. Konsumen memasukkan data untuk penukaran poin pada menu entry penukaran poin, kemudian staf hotel dan konsumen dapat melihat penukaran poin pada menu view penukaran poin. Kami menampilkan analisis kebutuhan fungsionalitas sistem menu poin pada Gambar 10.



Gambar 10. Use Case Diagram Poin



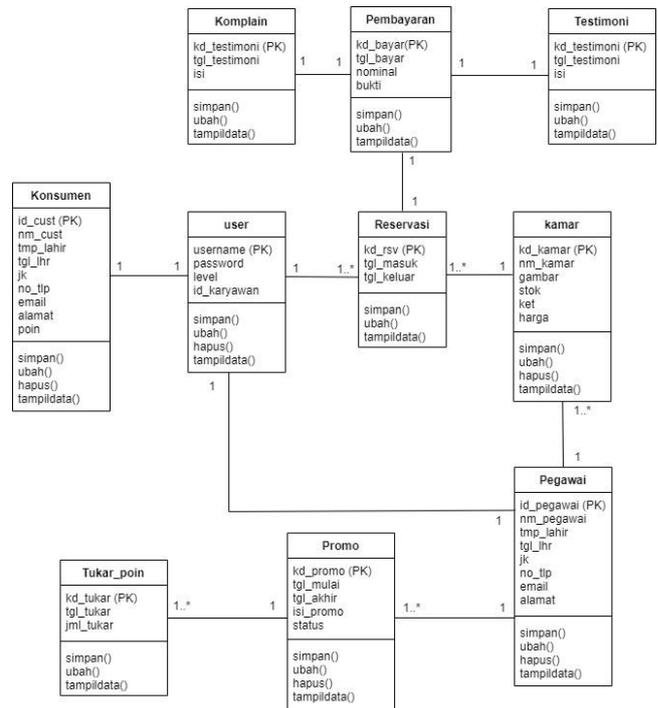
Gambar 11. Use Case Diagram Laporan

Use Case Diagram laporan, terdapat 2 (dua) pengguna aplikasi pada menu laporan yaitu staf hotel dan pemilik hotel. Staf hotel dapat mencetak rekapitulasi transaksi reservasi pada menu cetak lap reservasi, mencetak rekapitulasi testimoni konsumen pada menu cetak lap testimoni dan mencetak rekapitulasi komplain pada menu cetak lap.komplain. Kami menampilkan analisis kebutuhan fungsionalitas sistem menu laporan pada Gambar 11.

3.2 Desain Aplikasi

a) Class Diagram

Pada Gambar 12 menampilkan rancangan model basis data menggunakan class Diagram. Terdapat 10 entitas yang memiliki hubungan antara entitas pada prototipe aplikasi layanan pelanggan hotel.



Gambar 12. Class Diagram Aplikasi layanan Pelanggan Hotel

b) Prototipe Aplikasi

Pada Gambar 13 menampilkan layar menu utama admin yang memiliki beberapa menu utama: beranda, data transaksi, data testimoni, data promo, data komplain, data laporan, view dashboard. Pada data master terdapat submenu: data customer, data kamar, data resepsionis. Pada data transaksi terdapat submenu: view reservasi, view pembayaran, view penukaran poin. Pada data testimoni

terdapat submenu: *view* testimoni. Pada data promo terdapat submenu: data promo. Pada data komplain terdapat submenu: *view* komplain. Pada data laporan terdapat submenu: cetak lap. reservasi, cetak lap. testimonial, cetak lap. komplain. Pada *view dashboard* terdapat submenu: *view* grafik reservasi, *view* grafik testimonial, *view* grafik komplain, ubah *password*, keluar.

Pada Gambar 14 menampilkan menu utama konsumen. Setelah konsumen login, maka aplikasi menampilkan layar menu utama konsumen, pada menu ini terdapat menu: beranda, kamar, promo, data reservasi, entri penukaran point, testimoni dan komplain. Untuk Gambar 15 menampilkan menu testimoni dan contoh testimoni. Setelah konsumen login, jika konsumen memilih menu testimoni (berdasarkan list menu pada Gambar 14). maka aplikasi menampilkan form menu testimoni, pada menu ini terdapat *textbox* untuk konsumen menuliskan testimoni layanan hotel. Menu ini juga menampilkan rekam data testimoni sebelumnya.

Beranda	Data Komplain
Data Master	View Komplain
Data Customer	Data Laporan
Data Kamar	Cetak Lap. Reservasi
Data Resepsionis	Cetak Lap. Testimonial
Data Transaksi	Cetak Lap. Komplain
View Reservasi	View Dashboard
View Pembayaran	View Grafik Reservasi
View Penukaran Poin	View Grafik Testimonial
Data Testimoni	View Grafik Komplain
View Testimoni	Ubah Password
Data Promo	Keluar
Data Promo	

Gambar 13. Tampilan Layar Menu Utama Admin



Gambar 14. Tampilan Layar Menu Utama Konsumen



Gambar 15. Tampilan Layar Transaksi Testimoni



Gambar 16. Tampilan Layar Transaksi Komplain

Gambar 16 menampilkan menu komplain dan contoh komplain. Setelah konsumen login, jika konsumen memilih menu komplain (berdasarkan list menu pada Gambar 14) maka aplikasi menampilkan *form* menu komplain, pada menu ini terdapat *textbox* atau kolom untuk konsumen menuliskan komplain terhadap layanan hotel. Menu ini juga menampilkan rekam data komplain sebelumnya.

Pada Gambar 17 menampilkan menu penukaran poin. Setelah konsumen login, jika konsumen memilih menu entri penukaran poin (berdasarkan list menu pada Gambar 14) maka aplikasi menampilkan *form* menu transaksi penukaran poin untuk pelanggan dapat menukarkan poin yang sudah terkumpul berdasarkan transaksi yang telah dilakukan oleh pelanggan. Pelanggan dapat menukarkan poin dengan *voucher* diskon dan aplikasi akan mengirimkan *E-Voucher* melalui *e-mail* pelanggan.



Gambar 17. Tampilan Layar Transaksi Penukaran Poin

View Komplain

Kode Komplain	Tanggal Komplain	Id Customer	Nama Customer	Isi Komplain	Balasan Komplain	Nama Resepsonis	Action
CMPL001	2019-08-01	CUST0003	WILDAN	ac rusak	OKEE	Wildan	Balas Hapus
CMPL002	2019-08-23	CUST0004	WILDAN123	AC kurang dingin	Belum Ada	Belum Ada	Balas Hapus
CMPL003	2019-08-23	CUST0004	WILDAN123	WC mampet	Belum Ada	Belum Ada	Balas Hapus
CMPL004	2019-08-23	CUST0004	WILDAN123	Kamar tidak bisa dikunci	Belum Ada	Belum Ada	Balas Hapus
CMPL005	2019-08-23	CUST0004	WILDAN123	Tidak ada handuk	Belum Ada	Belum Ada	Balas Hapus
CMPL006	2019-08-23	CUST0004	WILDAN123	Kartu kamar hilang	Belum Ada	Belum Ada	Balas Hapus

Gambar 18. Tampilan Layar Transaksi View Komplain

Untuk Gambar 18 menampilkan menu *view* komplain. Setelah staf hotel login, jika staf hotel memilih menu *view* komplain (berdasarkan list menu pada Gambar 13) maka aplikasi akan menampilkan list komplain dari pelanggan hotel. Pada menu ini terdapat kolom *action* yang berfungsi untuk menjawab komplain dari pelanggan hotel. Sedangkan pada Gambar 19 menampilkan menu *view* testimoni. Setelah staf hotel login, jika staf hotel memilih menu *view* testimoni (berdasarkan list menu pada Gambar 13) maka aplikasi akan menampilkan list testimoni dari pelanggan hotel. Pada menu ini terdapat kolom *action* yang berfungsi untuk melakukan seleksi testimoni pelanggan hotel dan menampilkan testimoni tersebut ke halaman depan *website* hotel. Pilihan A berarti tampilkan testimoni, sedangkan pilihan NA berarti tidak tampilkan testimoni.

View Testimoni

Kode Testimoni	Tanggal Testimoni	Id Customer	Nama Customer	Isi Testimoni	Status	Action
TSTM001	2019-08-01	CUST0003	WILDAN	TEST	Tidak Tampil	A NA
TSTM002	2019-08-23	CUST0004	WILDAN123	pelayanannya sangat baik	Tidak Tampil	A NA
TSTM003	2019-08-23	CUST0004	WILDAN123	Recommended	Tidak Tampil	A NA
TSTM004	2019-08-23	CUST0004	WILDAN123	Fasilitas lengkap	Tidak Tampil	A NA
TSTM005	2019-08-23	CUST0004	WILDAN123	Tempat sangat strategis	Tidak Tampil	A NA
TSTM006	2019-08-23	CUST0004	WILDAN123	Harga terjangkau	Tidak Tampil	A NA
TSTM007	2019-08-23	CUST0004	WILDAN123	Banyak Cash Back	Tidak Tampil	A NA
TSTM008	2019-08-23	CUST0004	WILDAN123	View Bagus	Tidak Tampil	A NA
TSTM009	2019-08-23	CUST0004	WILDAN123	Restonya enak	Tidak Tampil	A NA
TSTM010	2019-08-23	CUST0004	WILDAN123	Komplain sangat cepat dilayani	Tidak Tampil	A NA

Gambar 19. Tampilan Layar View Testimoni

3.3 Validasi dan evaluasi aplikasi

Pada tahap ini telah dilakukan validasi berulang terhadap prototipe aplikasi menggunakan instrumen wawancara dan desain prototipe yang diberikan kepada pengguna yaitu seorang staf hotel hingga staf hotel merasa prototipe usulan kami cukup sesuai. Tahap berikutnya, dilakukan pengujian akhir berupa evaluasi akhir terhadap prototipe aplikasi layanan hotel menggunakan instrumen forum diskusi grup dan dokumen *User Acceptance Testing* (UAT) yang diisi oleh seorang staff hotel yang login ke prototipe aplikasi sebagai pengguna admin dan seorang konsumen hotel yang pernah menginap di hotel tersebut dan login sebagai pengguna konsumen. Hasil

evaluasi berdasarkan dokumen UAT menunjukkan bahwa proses perancangan dan pembuatan prototipe sudah cukup sesuai dengan kebutuhan pengguna.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil eksperimen yang telah kami lakukan mulai dari analisis perancangan hingga membangun prototipe aplikasi layanan pelanggan hotel dengan menerapkan E-CRM, serta hasil pengujian dan evaluasi pengguna aplikasi menggunakan dokumen UAT dan wawancara maka dapat kami simpulkan bahwa implementasi E-CRM pada aplikasi layanan pelanggan hotel berbasis web dapat digunakan dengan baik oleh staf hotel seperti fitur data promo, *view* komplain dan *view* testimoni. Fitur Pelanggan juga dapat digunakan dengan baik seperti fitur komplain, testimoni dan penukaran poin.

Aplikasi layanan pelanggan hotel yang diusulkan pada penelitian ini masih berupa prototipe yang belum terintegrasi pada laman resmi hotel, sehingga memerlukan penelitian lanjutan untuk mengintegrasikan prototipe, serta menganalisis lebih mendalam untuk membuktikan bahwa prototipe yang diusulkan benar bisa meningkatkan jumlah pelanggan, serta meningkatkan hubungan antara manajemen hotel dan pelanggan. Penelitian selanjutnya kami akan melakukan analisis sentimen terhadap hasil ulasan pengguna layanan hotel menggunakan algoritme klasifikasi.

Daftar Pustaka

- [1] Y. A. DP, "Ribuan Hotel dan Restoran Tutup Permanen Akibat Pandemi Covid-19," *ekonomi.bisnis.com*, 2021.
- [2] M. Nur and D. A. Fadili, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel Jakarta," *J. Pemasar. Kompetitif*, vol. 5, no. 1, pp. 38–50, 2021.
- [3] J. Juliana, T. Tanujaya, and N. Nathaniel, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Hotel Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Judicious*, vol. 2, no. 1, pp. 1–10, 2021.
- [4] Y. Rivaldo, S. Supardi, and E. Yusman, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Terhadap Keputusan Pemilihan Hotel," *J. As-Said*, vol. 1, no. 1, pp. 98–106, 2021, [Online]. Available: <https://e-journal.institutabdullahsaid.ac.id/index.php/AS-SAID/article/view/17>.
- [5] N. Ab Hamid, A. Cheng, and R. Akhir, "Dimensions of E-CRM: An Empirical Study on Hotels' Web Sites," *J. Southeast Asian Res.*, vol. 2011, pp. 1–15, 2011, doi: 10.5171/2011.820820.
- [6] J. Ismanto, *Manajemen Pemasaran*. Tangerang Selatan: Unpam Press, 2020.
- [7] R. Kalakota and M. Robinson, *e-Business 2.0 Roadmap for Success*. USA: Addison-Wesley All, 2001.
- [8] A. B. Ramadhan, A. Kusumawati, and R. Y. Dewantara, "Peran E-CRM (Electronic Customer Relationship Management) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi pada Harris Hotel & Conventions Malang)," *J. Adm. Bisnis*, vol. 40, no. 1, pp. 194–198, 2016.
- [9] I. Sasono, suroso Suroso, and D. Novitasari, "A study on the relationship of E-marketing, E-CRM, and E-loyalty: Evidence from Indonesia," *Int. J. Data Netw. Sci.*, vol. 5, no. 2, pp. 115–120, 2021, doi: 10.5267/j.ijdns.2021.2.003.
- [10] M. S. Rahmawati and A. R. Purnamasari, "Perancangan

- Sistem Informasi Penginapan Berbasis Dekstop Di Penginapan A2Hay Sorong Papua Barat,” *J. Tek. Inf. dan Keamanan*, vol. 4, no. 2, pp. 38–50, 2018, doi: 10.33506/insect.v4i2.558.
- [11] S. Maria, “Perancangan Aplikasi CRM Reservasi Kamar Berbasis Web Pada Hotel Mariani,” *J. Intra-Tech*, vol. 2, no. 1, pp. 49–60, 2018.
- [12] M. R. Pratiwi, F. S. Jumeilah, and F. Noprian, “Sistem Informasi Customer Relationship Management Pada Hotel Grand Malaka Ethical Palembang Berbasis Web,” *J. Inf. Technol. Ampera*, vol. 1, no. 2, pp. 61–74, 2020, doi: 10.51519/journalita.volume1.issue2.year2020.page61-74.
- [13] P. Anggraini and D. P. Mulya, “Perancangan Aplikasi Customer Relationship Management Berbasis Wap Pada the Aliga Hotel,” *J. Teknol. Dan Sist. Inf. Bisnis*, vol. 2, no. 1, pp. 161–186, 2020, doi: 10.47233/jteksis.v2i2.128.
- [14] D. W. S. Rahayu, “Penerapan Diskon Dalam Menarik Minat Beli Konsumen Di Matahari Departement Store Kediri Town Square,” *Akuntabilitas J. Ilm. Ilmu-Ilmu Ekon.*, vol. 12, no. 2, pp. 42–51, 2019, doi: 10.35457/akuntabilitas.v12i2.915.
- [15] A. Susanto and Meiryani, “System Development Method with The Prototype Method,” *Int. J. Sci. Technol. Res.*, vol. 8, no. 7, pp. 141–144, 2019.
- [16] A. Dennis, B. H. Wizom, and R. M. Roth, *System Analysis & Design*, 5th ed. USA: John Wiley & Sons, 2012.
- [17] T. A. Kurniawan, “Pemodelan Use Case (UML): Evaluasi Terhadap beberapa Kesalahan dalam Praktik,” *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 5, no. 1, p. 77, 2018, doi: 10.25126/jtiik.201851610.