

RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI PERHOTELAN PADA NEW CAHAYA HOTEL SIDOARJO

Moch.Reza Pahlevie ¹⁾ Henry Bambang ²⁾ Yoppy Mirza M. ³⁾

Email : 1) askmrezapahlevie@gmail.com, 2) henry@stikom.edu, 3) yoppy@stikom.edu

Abstract

New Cahaya Hotel is a company engaged in the field of tourism as an hotel in Sidoarjo. New Cahaya Hotel still using manual methods for daily administration, such as reservation, check in, check out, in house services, and making reports. This recording methods for a company that engaged in services can be not efficient, for example taking too much time to handling check in registration. It can be risky too for saving valueable informations. To overcome the problems above, researcher is designing and implementing an hotel administration information system. The result from this hotel administration system is hotel administration reporting. So, this system can overcome the company's administration problem and give efficient and effective information.

Keywords: information system, hotel administration system reporting

New Cahaya Hotel merupakan perusahaan yang bergerak dibidang perhotelan. Perusahaan yang berbasis pada bidang jasa / pelayanan ini memiliki jumlah kamar sebanyak 35 kamar. Kecepatan pelayanan merupakan salah satu target utama untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan hotel. Khususnya pada pelayanan administrasi pada New Cahaya Hotel.

Pada saat ini, proses administrasi pada New Cahaya Hotel yaitu tamu melakukan reservasi baik melalui telepon ataupun melalui *direct reservation*. Selanjutnya tamu melakukan check in sesuai dengan tanggal dan waktu yang telah ditentukan pada saat reservasi. Tamu yang telah menginap dapat menggunakan fasilitas yang telah disediakan. Fasilitas yang diberikan kepada tamu hotel terdapat 2 macam, yaitu *free services* dan *paid services*. *Free services* meliputi *airport pick up services*, *welcome drink*, dan *breakfast order*. *Paid services* meliputi *restaurant*, *drugstore*, *airport shuttle*, dan *laundry*.

Data *paid services* yang belum terbayar akan ditagihkan pada saat *check out*. Runtututan prosesnya, data tagihan tamu pada *paid services*, akan direkap oleh petugas *services*, kemudian diberikan kepada petugas *front office* untuk dilakukannya *night audit*. Dari hasil *night audit* tersebut akan didapatkan keseluruhan estimasi total biaya inap yang akan ditagihkan saat *check out*.

Pada saat *check out* petugas *front office* mengecek ulang tagihan, sambil menunggu petugas *house keeping* untuk mengecek kamar, apabila ada tambahan tagihan. Setelah selesai

dilakukannya *bill settlement*, kemudian proses *check out* pun selesai.

Proses akhir adalah proses rooms status maintenance. Proses ini adalah proses perubahan status kamar mulai dari check out, vacant dirty, hingga vacant clean. Proses ini adalah proses make up rooms kamar yang telah dipakai tamu sebelumnya.

Masalah yang terjadi saat ini yaitu, New Cahaya Hotel selama dalam menjalankan administrasi sehari-harinya masih menggunakan cara manual, misal pencatatan reservasi dan check in yang lama, sering terjadinya penumpukan tagihan yang belum terbayar yang berakibat tidak terbayarnya tagihan tersebut, dan *bill settlement* yang memakan waktu lama dalam proses administrasi dan pengkalkulasiannya.

Berdasarkan permasalahan di atas maka diperlukan suatu sistem informasi administrasi penjualan yang mampu mengolah data dan mempermudah dalam menyusun laporan. Dengan sistem informasi administrasi perhotelan diharapkan dapat membantu proses administrasi di New Cahaya Hotel.

METODE

Software Engineering Body of Knowledge (SWEBOK)

Menurut John Willey & Sons (2004) dalam bukunya menuliskan : "SWEBOK mendeskripsikan pengetahuan secara umum tentang rekayasa perangkat lunak yang dibagi kedalam 10 area pengetahuan (*Knowledge Areas*) atau disebut KAs." *Software Engineering Body of*

Knowledge (SWEBOK) adalah produk dari komite koordinasi rekayasa perangkat lunak disponsori oleh IEEE *Computer Society*. Berikut adalah penjelasan tentang ruang lingkup pengetahuan atau yang disebut juga *Knowledge Area* (KA) yang digunakan sebagai panduan dalam mengembangkan aplikasi oleh penulis.

1. Requirement

Tahapan awal dalam membangun aplikasi, *Software Requirements* merupakan sebuah properti yang harus diperlihatkan dengan bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Menjabarkan bagaimana mengotomatisasikan sebuah permasalahan sebuah tugas yang dihadapi oleh pengguna, membantu menganalisis proses bisnis perusahaan yang telah menggunakan aplikasi, menganalisis kekurangan yang ada dan lainnya (John Willey & Sons, 2004). Berikut penjabaran tentang beberapa tahapan yang ada pada *software requirement*:

a. Requirement Elicitation

Tahapan awal dalam pemenuhan *software requirements* yang berkonsentrasi pada beberapa hal, darimana kebutuhan perangkat lunak itu sendiri dan bagaimana para pengembangan perangkat lunak dapat mengumpulkannya.

b. Requirement Analysis

Tahapan ini membahas tentang kegiatan menganalisis kebutuhan untuk :

- i. Mendeteksi dan menyelesaikan permasalahan yang ada pada tiap-tiap kebutuhan.
- ii. Menggali batasan yang ada pada perangkat lunak dan bagaimana perangkat lunak tersebut akan berinteraksi dengan lingkungan.
- iii. Menguraikan kebutuhan sistem yang akan digunakan sebagai kebutuhan perangkat lunak

c. Requirements specification

Secara umum *specification* biasanya mengacu pada banyaknya jumlah pekerjaan atau kemampuan perangkat lunak tersebut dalam mencapai tujuannya, yang secara sistematis dapat dilihat kembali, dievaluasi dan di terima.

d. Requirement Verification and Validation

Beberapa dokumen *requirements* di atas menjadi bahan dari tahapan validasi dan verifikasi. Kebutuhan verifikasi dan validasi berpusat pada pemeriksaan kebutuhan dari dokumen yang meyakinkan bahwa ini merupakan sistem yang benar. Kebutuhan yang ada di validasi untuk menjamin bahwa

pengembang dari perangkat lunak tersebut dapat memahami kebutuhan yang akan dicapai.

2. Desain

Menurut, John Willey dalam bukunya, Menurut definisi dari IEEE, desain adalah proses yang menggambarkan arsitektur, komponen, antar muka, dan karakteristik yang lain dari sistem atau komponen, serta juga sebagai hasil dari proses tersebut. (John Willey & Sons, 2004).

3. Construction

Software construction mengacu pada detail pembuatan dari sebuah pekerjaan, perangkat lunak yang bermakna melalui kombinasi dari pengkodean. sebagai pembuatan detail dari suatu pekerjaan, menciptakan satu perangkat lunak yang penting yang di kombinasikan dengan *code*, proses verifikasi, *testing unit*, dan *testing* yang terintegrasi, serta proses *debuging*.

Sistem Administrasi

Istilah administrasi berasal dari bahasa latin yaitu *ad* dan *ministrare* yang artinya pemberian jasa atau bantuan, yang dalam bahasa inggris disebut Administration artinya *to serve*, yaitu melayani dengan sebaik-baiknya. Pengertian administrasi dapat dibedakan menjadi 2 pengertian yaitu:

- a. Administrasi dalam arti sempit. Menurut Soewarno Handyaningrat mengatakan “Administrasi secara sempit berasal dari kata *administratie*(bahasa Belanda) yaitu meliputi kegiatan catat-mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan”(1988:2). Dari definisi tersebut dapat disimpulkan administrasi dalam arti sempit merupakan kegiatan ketatausahaan yang meliputi kegiatan catat mencatat, surat menyurat, pembukuan dan pengarsipan surat serta hal-hal lainnya yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi serta mempermudah memperoleh informasi kembali jika dibutuhkan.
- b. Administrasi dalam arti luas. Menurut The Liang Gie mengatakan “Administrasi secara luas adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu”(1980:9). Administrasi secara luas dapat disimpulkan pada dasarnya semua mengandung unsur pokok yang sama yaitu adanya kegiatan tertentu, adanya manusia yang melakukan kerjasama

serta mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Pendapat lain mengenai administrasi dikemukakan oleh Sondang P. Siagian mengemukakan “ Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara 2 orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya” (1994:3). Berdasarkan uraian dan definisi tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa administrasi adalah seluruh kegiatan yang dilakukan melalui kerjasama dalam suatu organisasi berdasarkan rencana yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan.

Proses Bisnis Berdasarkan Stakeholder

Berikut ini adalah proses bisnis administrasi perhotelan pada New Cahaya Hotel.

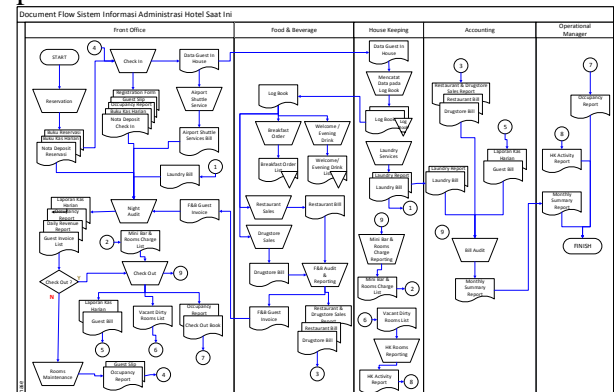
STAKE-HOLDER	PROSES BISNIS	PHASE	POLICY
	Sales		
	Drugstore Sales	8	-
	F&B Reporting	14	-
House Keeping	Laundry Services	10	-
	Snack Bar	14	-
	HK Rooms Maintenance	18	-
	HK Reporting	19	-
Accounting	Monthly Revenue Reporting	20	-
Operational Manager	Managerial Reporting	21	-
			-

Tabel 1. Proses Bisnis Berdasarkan Stakeholder

STAKE-HOLDER	PROSES BISNIS	PHASE	POLICY
Front Office	Reservation	1	-
	Check In	2	-
	Create Guest Folio	3	-
	Add Detail Guest Folio	4	
	Airport Shuttle Services	9	P9. Pick up services tidak berbayar(free), sedangkan drop off services berbayar
	Wake Up Call	10	-
	Night Audit	12	-
	Check Out	15	-
	Guest Folio Payment	13	-
Guest Folio Settlement	17		
Food & Beverage	Welcome Drink	5	-
	Breakfast Order	6	-
	Restaurant	7	-

Document Flow Sistem Informasi Administrasi Perhotelan Lama

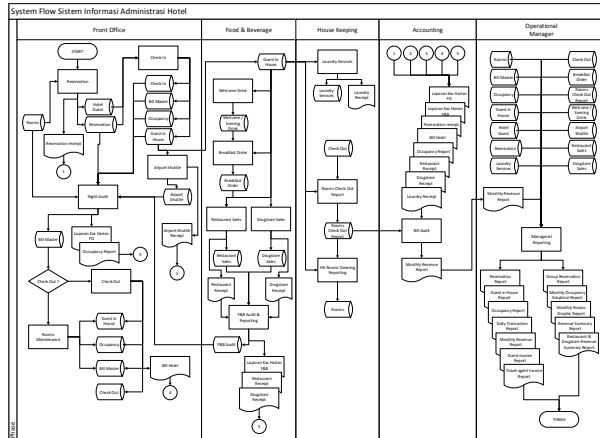
Berikut ini adalah arus dokumen dari sistem lama yang telah diterapkan sebelumnya. Secara detail alur proses administrasi hotel lama dapat ditunjukkan pada Gambar 1



.Gambar 1 Document Flow Sistem Informasi Administrasi Hotel Lama

System Flow Sistem Informasi Administrasi Perhotelan Baru

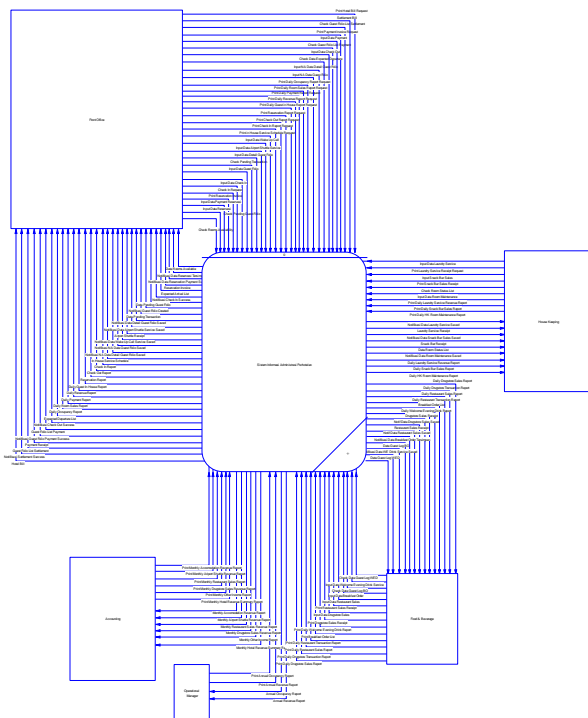
Berikut ini adalah aliran sistem dari sistem baru yang akan diterapkan pada perusahaan. Secara detail alur sistem administrasi hotel baru dapat ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2 System Flow Transaksi Pembelian

Context Diagram

Context diagram sistem informasi administrasi perhotelan pada New Cahaya Hotel terdiri dari 5 entitas yaitu bagian *front office*, bagian *food & beverage*, bagian *house keeping*, bagian *accounting* dan *operational manager*. Setiap entitas memiliki input kedalam sistem dan mendapatkan output dari sistem. Agar lebih jelas, dapat dilihat pada gambar 4 context diagram dibawah ini.

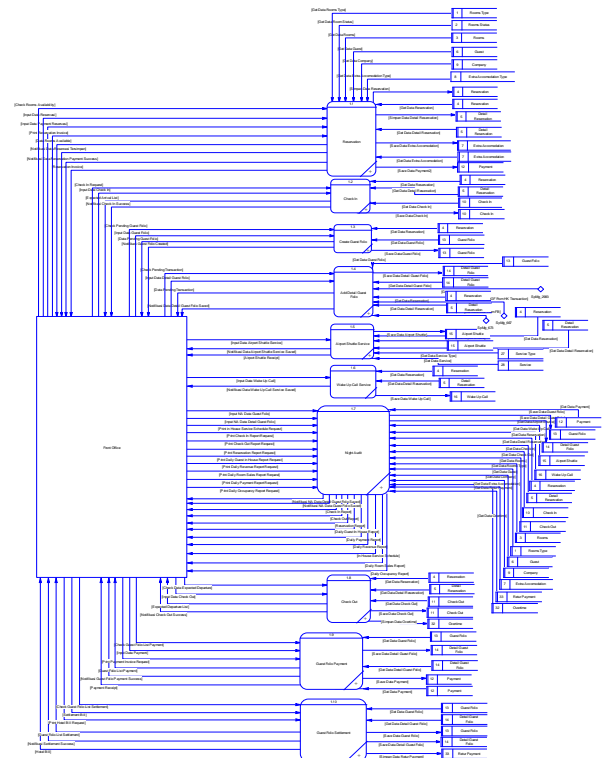


Gambar 3 Context Diagram

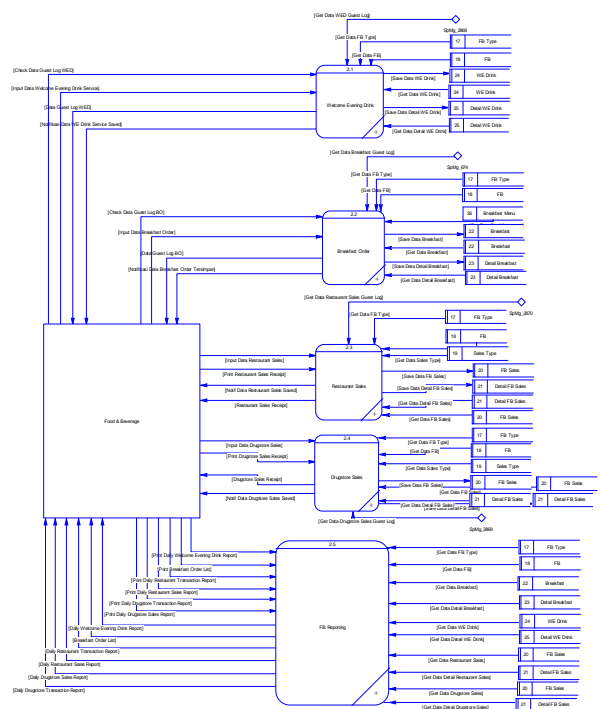
Data Flow Diagram (DFD)

DFD adalah *breakdown* dari Context Diagram yang berisi urutan proses yang terdapat pada Sistem Informasi Administrasi Perhotelan pada New Cahaya Hotel. Proses dibagi menjadi 5 sub proses yaitu proses administrasi *front office*,

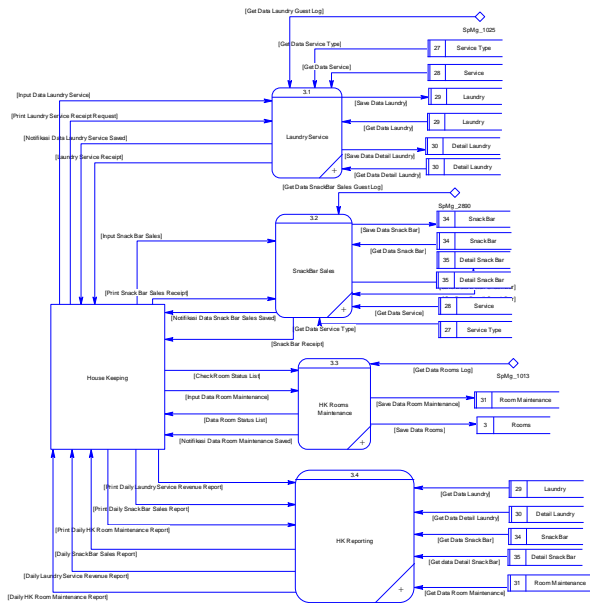
administrasi *food & beverage*, administrasi *house keeping*, *monthly revenue reporting*, dan *managerial reporting*. DFD Level 1 dapat dilihat pada Gambar dibawah ini.



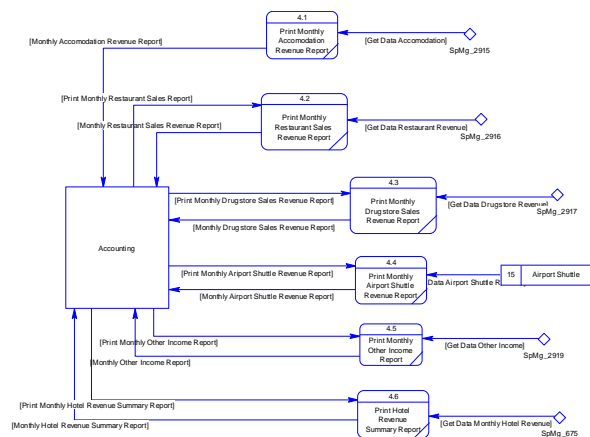
Gambar 4 DFD Level 1 Administrasi Front Office



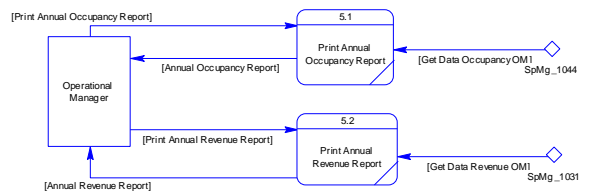
Gambar 5 DFD Level 1 Administrasi Food & Beverages



Gambar 6 DFD Level 1 Administrasi House Keeping



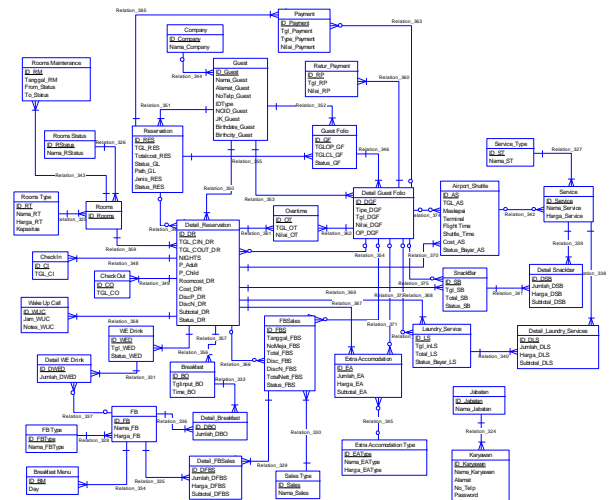
Gambar 7 DFD Level 0 Monthly Revenue Reporting



Gambar 8 DFD Level 0 Managerial Reporting

CDM (Conceptual Data Model)

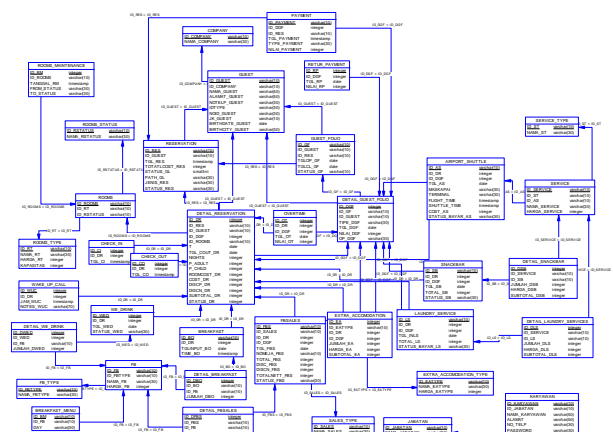
CDM (Conceptual Data Model) merupakan struktur basis data dibuat. Pada CDM digambarkan hubungan antara basis data yang satu dengan basis data yang lainnya. Dimana basis data yang ada saling terhubung. Gambaran CDM ini dapat dilihat pada Gambar 9



Gambar 9 CDM

PDM (Physical Data Model)

PDM (Physical Data Model) menjabarkan secara detail kerangka rancangan struktur basis data yang dirancang untuk suatu aplikasi. Physical Data Model (PDM) merupakan hasil dari Conceptual Data Model yang menggambarkan relasi antar basis data yang ada. Dimana pada PDM tergambar secara jelas tabel – tabel penyusun basis data beserta field – field yang terdapat pada setiap tabel, sebagaimana terlihat pada Gambar 10



Gambar 10 PDM

Desain Input Output (IO)

Desain Master Guest

Form Master Guest digunakan oleh petugas front office untuk menginputkan data tamu yang menginap di hotel. Desain Master Guest dapat dilihat pada Gambar 11.

ID Guest	Nama Guest	Company	Alamat	Kota	No Hp	No KTP	Action
							Edit Del
							Edit Del
							Edit Del

Gambar 11 Desain Master Guest

Desain Form Reservasi

Form Reservasi digunakan untuk mencatat reservasi kamar yang dipesan oleh tamu yang akan menginap di hotel. Desain Form Reservasi dapat dilihat pada Gambar 12

Gambar 12 Desain Form Reservasi

Rancangan Interface Input Output (IO)

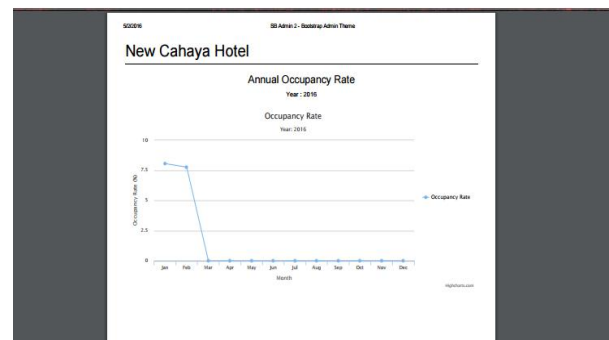
Rancangan *Interface Input/Output* adalah rancangan antar muka yang akan diimplementasikan pada Sistem Informasi Administrasi Perhotelan. Desain rancangan *interface* dapat dilihat pada Gambar 13.

Gambar 13 Interface

HASIL DAN PEMBAHASAN Tampilan Hasil Laporan

Tampilan laporan merupakan tampilan yang digunakan untuk mengetahui tingkat *occupancy*, *room sales*, *F&B sales* dan *Services*.

Gambar 14 Revenue Report



Gambar 15 Annual Occupancy Report

KESIMPULAN

Setelah dilakukan analisis, perancangan dan pembuatan aplikasi, maka tugas akhir yang berjudul “Rancang Bangun Sistem Informasi Administrasi Perhotelan pada New Cahaya Hotel” dapat disimpulkan sebagai berikut: rancang bangun Sistem Informasi Administrasi Perhotelan yang dibuat telah sesuai dengan kebutuhan pengguna pada New Cahaya Hotel.

DAFTAR PUSTAKA

Gie, The Liang. 1989. Materi Pokok Etika Administrasi Pemerintahan. Jakarta: Universitas Terbuka, Depdikbud.

Handyaningrat, Soewarno. 1988. Administrasi Pemerintahan dalam Pembangunan Nasional. Jakarta: Haji Masagung.

John Willey & Sons. 2004. IEEE. Guide to the Software Engineering Body of Knowledge : SWEBOK A Project of the IEEE Computer Society. England: John Willey & Sons.Inc

Siagian, Soendang P. 1994. Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi. Jakarta: Haji Masagung.

Soenarno, Adi. 2006. Front Office Management.
Yogyakarta: Andi Offset.