

## **Pembangunan Sistem Informasi Manajemen Front Office Pada Graha Prima Hotel Pacitan**

Taufik Hidayat

Program Studi Teknik Informatika, Universitas Surakarta

fix.explorer@gmail.com

**Abstract:** Administrative data collection on the hospitality front office requires the precision of the mechanism and regulation are organized so that data can be packed and properly gated.

Graha Prima Hotel as one of the modern hotel in the town of Pacitan, the hotel is being developed. Currently, the existing system of rent at Graha Prima Hotel is less effective, done by way of recording the reservation book, late to find an empty room, preparing reports that are often late, and the calculation of the cost of the old check out. Therefore it is to make effective in that regard, the author aims to produce a front office information system, an efficient and effective. So the benefit that was obtained with a computerized system is expected to provide convenience to the front office to process customer data in the check in and check out, providing easy storage of customer data, view reports customers, earnings reports, daily reports, monthly.

With research methods the authors analyzed existing data sources for manufacturing systems, design input and output according to analysis done, create a form - the form and code the program so that a desired system.

**Key Word :** Front Office Management Information System at Graha Prima Hotel Pacitan

**Abstrak :** Pendataan administrasi di front office perhotelan memerlukan ketepatan mekanisme dan penataan yang terorganisir agar data dapat terkemas dan terjaga keamanannya dengan baik.

Graha Prima Hotel sebagai salah satu hotel modern di kawasan kota Pacitan, merupakan hotel yang sedang berkembang. Saat ini, sistem sewa kamar yang ada di Graha Prima Hotel masih kurang efektif, dilakukan dengan cara melakukan pencatatan buku reservasi, terlambatnya untuk mencari kamar yang kosong, pembuatan laporan yang sering terlambat, dan perhitungan biaya check out yang lama.

Maka Oleh karena itu untuk mengefektifkan dalam hal tersebut, penulis bertujuan untuk menghasilkan sistem informasi front office, yang efisien dan tepat guna. Sehingga Manfaat yang di peroleh dengan sistem komputerisasi ini di harapkan mampu memberikan kemudahan pada front office dalam melakukan proses data pelanggan yang check in dan check out, memberikan kemudahan dalam penyimpanan data pelanggan, melihat laporan perpelanggan, laporan pendapatan, laporan perhari, perbulan, dan perperiode. Dengan metode penelitian penulis menganalisis sumber data yang ada untuk pembuatan sistem, merancang input dan output sesuai analisis yang di lakukan , membuat form – form dan code program sehingga menjadi sistem yang di inginkan.

**Kata Kunci :** Sistem informasi manajemen front office pada graha prima hotel pacitan

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pendataan administrasi di front office perhotelan memerlukan ketepatan mekanisme dan penataan yang terorganisir agar data dapat terkemas dan terjaga keamanannya dengan baik, seiring pesatnya teknologi dan kemudahan-kemudahan yang ditawarkan didalamnya, dalam pengolahan data-data yang dulu diolah secara konvensional diubah kedalam pola komputerisasi yang mempermudah proses pengentrian dan pencarian data-data yang telah tersimpan dalam database.

Database tersebut dibuat dengan tujuan agar proses kerja lebih optimal dan dapat dilakukan secara cepat dan tepat dengan tingkat kesalahan yang sedikit. Dalam mengelola data-data tersebut, pihak hotel tentu harus memiliki sistem pengolahan dan pengelolaan data yang baik dan teratur, yang nantinya berguna bagi kelancaran penyimpanan suatu data serta dapat memberikan

keamanan terhadap data tersebut. Hal tersebut di atas dapat memberikan kemudahan bagi setiap pemilik hotel untuk memberikan dan menyediakan pelayanan yang maksimal bagi para penginap/pengunjung.

Graha Prima Hotel sebagai salah satu hotel modern di kawasan kota Pacitan, merupakan hotel yang sedang berkembang dan terus berupaya untuk meningkatkan layanan serta standar kualitas hotel dari berbagai sisi antara lain sisi pemanfaatan teknologi informasi.

Selama ini, sistem sewa kamar atau check in yang ada di Graha Prima Hotel masih kurang efektif, dilakukan dengan cara melakukan pencatatan pada buku , terlambatnya untuk mencari kamar yang kosong dan belum dipesan, pembuatan laporan yang sering terlambat, dan perhitungan biaya check out yang lama, sehingga sistem tersebut perlu dibenahi. Beberapa sistem yang dinilai perlu dibenahi adalah sistem

pemesanan sewa kamar, sistem check-in, sistem check-out serta pembuatan laporan. Sistem tersebut perlu dibenahi dengan sistem baru yang terkomputerisasi.( admin graha Prima hotel )

### 1.2. Rumusan Masalah

1. Pada Graha Prima Hotel sistem sewa kamar atau check in yang ada masih kurang efektif, dilakukan dengan cara melakukan pencatatan pada buku, terlambatnya untuk mencari kamar yang kosong dan belum dipesan, pembuatan laporan yang sering terlambat, dan perhitungan biaya check out yang lama.
2. Bagaimana merancang dan menghasilkan sistem informasi manajemen front office pada Graha Prima Hotel pacitan berbasis web?

### 1.3. Batasan Masalah

1. Objek penelitian di lakukan di Graha prima hotel Pacitan.
2. Program aplikasi berbasis web.

### 1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk menghasilkan sistem informasi manajemen front office pada Graha Prima Hotel pacitan, yang efisien dan tepat guna. Untuk mempermudah front office dalam melakukan proses data.

## 2. LANDASAN TEORI

### 2.1 Sistem

Dalam buku karya Yakub (2012), sistem adalah sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan tujuan yang sama untuk mencapai tujuan. (MCLeod, 2004).

### 2.2 Elemen-elemen Sistem (MCLeod, 2004) dalam Yakub (2012).

Ada beberapa elemen yang membentuk sebuah sistem yaitu:

1. Tujuan artinya motivasi yang mengarahkan pada sistem, karena tanpa tujuan yang jelas sistem tidak terarah dan tidak terkendali.
2. Masukan artinya segala sesuatu yang masuk ke dalam sistem dan selanjutnya menjadi bahan unruk diproses.
3. Proses artinya bagian yang melakukan perubahan atau transformasi dari masukan menjadi keluaran yang berguna dan lebih bernilai.
4. Keluaran artinya hasil dari pemrosesan sistem dan keluaran dapat menjadi masukan untuk subsistem lain.

5. Batas sistem artinya pemisah antara sistem dan daerah di luar sistem.
6. Mekanisme pengendali dan umpan balik artinya mekanisme pengendalian diwujudkan dengan menggunakan umpan balik sedangkan umpan balik digunakan untuk mengendalikan masukan maupun proses.
7. Lingkungan artinya segala sesuatu yang berada di luar sistem.

### 2.3 Data

Data adalah representasi dari suatu fakta, yang dimodifikasidalam bentuk gambar, kata, dan/atau angka. Manfaat data adalah sebagai satuan representasi yang dapat diingat, direkam, dan dapat diolah menjadi informasi. Karakteristiknya, data bukanlah fakta, namun representasi dari fakta. Kata sederhananya, data adalah catatan tentang fakta, atau data merupakan rekaman tentang tentang fakta. Data yang baik, adalah yang sesuai dengan faktanya. (Witarto, 2004)

### 2.4 Informasi

Informasi adalah rangkain data yang mempunyai sifat sementara, tergantung dengan waktu, mampu memberi kejutan atau *surprise* pada yang menerimanya (Witarto, 2004).

### 2.5 Kualitas Informasi

Informasi akan memiliki arti manakala informasi tersebut memiliki unsur-unsur sebagai berikut :

1. Relevan artinya informasi yang diinginkan benar-benar ada relevansi dengan masalah yang dihadapi.
2. Kejelasan artinya terbebas dari istilah-istilah yang membingungkan.
3. Akurasi artinya bahwa informasi yang hendak disajikan harus secara teliti dan lengkap.
4. Tepat waktu artinya data yang disajikan adalah data terbaru dan mutakhir.

### 2.6 Basis Data

Basis data merupakan koleksi dari data-data yang terorganisir dengan cara sedemikian rupa sehingga data tersebut mudah disimpan dan dimanipulasi. (Yakup, 2012)

### 2.7 Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan sistem yang berisi jaringan SPD (sistem pengolahan data), yang dilengkapi dengan kanal-kanal komunikasi yang digunakan dalam sistem organisasi data. Elemen proses dari sistem informasi antara lain mengumpulkan data(data gathering), mengolah

data yang tersimpan, menyebarkan informasi (Witarto, 2004).

## 2.8 Sistem Basis Data

Sistem basis data adalah suatu sistem menyusun dan mengelola record-record menggunakan computer untuk menyimpan atau merekam serta memelihara data operasional lengkap sebuah organisasi atau perusahaan sehingga mampu menyediakan informasi yang optimal yang diperlukan pemakai untuk proses pengambilan keputusan ( Linda Marlinda,2004:1)

### 2.8.1 Komponen Dasar Sistem Basis Data

Terdapat 4 komponen pokok sistem basis data, yaitu :

1. *Data*. Yaitu suatu data dalam basis data yang merupakan kumpulan dari berbagai file dari aplikasi berbeda yang disusun dengan cara menghilangkan bagian-bagian yang rangkap dan masing-masing bagian dari basis data dapat diakses oleh pemakai dalam waktu yang bersamaan untuk aplikasi yang berbeda.
2. *Hardware*. Terdiri dari semua peralatan computer yang digunakan untuk mengelola sistem basis data.
3. *Software*. Yaitu perantara atau interface antara pemakai dengan data fisik pada basis data.
4. *User* atau pemakai

### 2.8.2 Istilah-istilah yang dipergunakan dalam Sistem Basis Data

1. *Enterprise*. Yaitu untuk istilah suatu organisasi atau perusahaan.
2. *Entitas*. Yaitu untuk istilah suatu obyek yang dapat dibedakan dengan objek lainnya yang dapat diwujudkan didalam basisdata
3. *Atibute*. Yaitu istilah untuk katakarakteristik entitas tertentu.
4. *Data value*. Yaitu istilah untuk data actual atau informasi yang disimpan di tiap data element atau attribute.
5. *Record*. Yaitu istilah untuk kumpulan suatu isi element data yang saling berhubungan menginformasikan tentang suatu entity secara lengkap.
6. *File*. Yaitu istilah untuk kumpulan suatu record sejenis yang mempunyai panjang element dan attribute yang sama, namun berbeda-beda data valuenya.
7. *Data Base Management System (DBMS)* merupakan kumpulan file yang saling berkaitan bersama dengan program untuk pengelolaannya. *Database* merupakan kumpulan datanya, sedang program

pengelolaannya berdiri sendiri dalam satu paket program yang berfungsi untuk membaca data, mengisi data, menghapus data serta melaporkan data dalam *database*.

## 2.9 Data Flow Diagram (DFD)

Data flow diagram (DFD) merupakan alat untuk membuat diagram yang serbaguna. Data flow diagram terdiri dari notasi penyimpanan data (*data store*), aliran data (*flow data*), dan sumber masukan (*entity*). (Yakub, 2012)

## 2.10 PHP

PHP adalah bahasa scripting yang menyatu dengan HTML dan dijalankan pada *server-side*. Artinya semua sintaks yang kita berikan akan sepenuhnya dijalankan pada server sedangkan yang dikirimkan ke browser hanya hasilnya saja. (Anon Kuncoro Widigdo, 2003)

PHP singkatan dari *Hypertext Preprocessor* yang digunakan sebagai bahasa *script server-side* dalam pengembangan Web yang disisipkan pada dokumen HTML. PHP merupakan software *Open-Source* yang disebar dan dilisensi secara gratis serta dapat di-download secara bebas dari situs resminya. (Kasiman Peranginangin, 2006)

PHP memiliki banyak kelebihan yang tidak dimiliki oleh bahasa script sejenis. PHP difokuskan pada pembuatan *script server-side*, yang bisa melakukan apa saja yang dapat dilakukan oleh CGI, seperti mengumpulkan data dari form, menghasilkan isi halaman web dinamis, dan kemampuan mengirim serta menerima cookies, bahkan lebih daripada kemampuan CGI.

PHP tidak terbatas pada hasil keluaran HTML (*HyperText Markup Language*). PHP juga memiliki kemampuan untuk mengolah keluaran gambar, file PDF, dan movie Flash. PHP juga dapat menghasilkan teks seperti XHTML dan file XML lainnya. Salah satu fitur yang dapat diandalkan oleh PHP adalah dukungannya terhadap banyak *database*.

## 2.11 MySQL

MySQL adalah program database yang mampu mengirim dan menerima data dengan sangat cepat dan *multiuser*. MySQL memiliki dua bentuk lisensi, yaitu *free software* dan *shareware*. MySQL yang *free software* bebas digunakan untuk keperluan pribadi atau usaha tanpa harus membeli atau membayar lisensi, yang berada di bawah lisensi GNU/GPL (*general public license*).

MySQL *database server* adalah RDBMS (*Relational Database Management System*) yang dapat menangani data yang bervolume besar.

Meskipun begitu, tidak menuntut *resource* yang besar.

MySQL adalah sebuah manajemen sistem *database server* yang mampu menangani beberapa user, yaitu mampu menangani beberapa instruksi sekaligus dari beberapa user dalam satu waktu. Dan, My SQL merekam semua data user di dalam sistemnya dalam tabel *user*. (Wahana Komputer, 2010)

### 1.12 Tinjauan Pustaka

Menurut Henny Hendarty dan Karim Haryanto ( 2009 ) dalam jurnal dengan judul **analisis dan perancangan sistem informasi registrasi dan keanggotaan klub** dalam sistem informasi tersebut menghasilkan format laporan penerimaan kas perhari, perbulan, dan pertahun dapat membantu bagian keuangan dalam membuat laporan keuangan dengan cukup detail serta membantu meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.

Dan menurut Suparto Darudianto, Anzaludin Sam, Geyna Poernomo Hadi (2006) dalam jurnal berjudul **ANALISIS DAN PERANCANGAN BASIS DATA EKSPLORASI BERBASIS OBJEK STUDI KASUS KONDUR PETRULIUM SA** dalam sistem informasi tersebut menerangkan Dengan adanya basis data ini, pengguna dapat mengolah data dengan mudah, seperti memasukan data baru, dan melihat data yang ada.

Dari hasil penelitian yang di lakukan Henny Hendarty dan Karim Haryanto ( 2009 ) dalam jurnal dengan judul **ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI REGISTRASI DAN KEANGGOTAAN KLUB** dan Suparto Darudianto, Anzaludin Sam, Geyna Poernomo Hadi (2006) dalam jurnal berjudul **ANALISIS DAN PERANCANGAN BASIS DATA EKSPLORASI BERBASIS OBJEK STUDI KASUS KONDUR PETRULIUM SA**, bahwa sistem informasi tersebut mampu menghasilkan format laporan dapat membantu bagian keuangan dalam membuat laporan keuangan dan membantu meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan, serta pengguna dapat mengolah data dengan mudah, seperti memasukan data baru, dan melihat data yang ada, maka penulis ingin menghasilkan sistem informasi manajemen front office graha prima hotel pacitan berbasis web yang mampu menghasilkan format laporan dapat membantu bagian keuangan dalam membuat laporan keuangan dan membantu meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan, serta pengguna dapat mengolah data dengan

mudah, seperti memasukan data baru, dan melihat data yang ada.

## 3. ANALISIS DAN PERANCANGAN

### 3.1 ANALISIS

Dari penelitian yang dilakukan pada Graha Prima Hotel Pacitan, maka didapatkan beberapa analisis sebagai berikut

#### 3.1.1 Analisis Masalah

Pertanyaan yang diajukan kepada Bagian Receptionist Graha Prima Hotel Pacitan sebagai berikut:

1. Untuk saat ini sistem apakah yang digunakan pada hotel ini untuk mengelola data check in dan check out serta pembuatan laporan pendapatan ?
2. Apakah permasalahan yang dihadapi selama mengelola data check in dan check out serta pembuatan laporan pendapatan menggunakan sistem tersebut?
3. Dengan adanya masalah tersebut, solusi apa yang dilakukan sejauh ini?
4. Harapan yang ingin dicapai untuk ke depannya agar dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi dalam pengelolaan data check in dan check out serta pembuatan laporan pendapatan ini?

Setelah dilakukan wawancara kepada Bagian Receptionist Graha Prima Hotel Pacitan, didapat hasil wawancara sebagai berikut:

#### Jawaban Nomor 1

Untuk sekarang ini dalam mengelola data check in dan check out serta pembuatan laporan dilakukan dengan cara penulisan di buku.

#### Jawaban Nomor 2

Permasalahan yang saya hadapi antara lain, mulai dari proses pencatatan data transaksi atau check in, sampai proses check out. Sering terjadi banyaknya tamu yang check out bersamaan sehingga kita lama dalam pencarian data dan penghitungan biaya setiap tamu tersebut. Sering juga terjadi kesalahan pencatatan laporan sehingga hasilnya tidak sesuai, selisih nominal juga sering terjadi dan bisa menghambat penyelesaian laporan. Selain itu pembuatan laporan dengan menggunakan buku membutuhkan waktu yang cukup lama sehingga tidak terselesaikan tepat waktu.

#### Jawaban Nomor 3

Dalam Sejangkau ini di hotel masih menggunakan sistem yang ada, karena dari pimpinan juga belum mengadakan sistem yang baru.

**Jawaban Nomor 4**

Dengan adanya masalah yang telah disebutkan. Harapkan kami pimpinan perlu untuk merubah metode manajemen perhotelan yang saat ini digunakan, yaitu metode konvensional, pencatatan yang masih menggunakan buku, menjadi metode manajemen perhotelan yang terkomputerisasi yaitu perlu adanya system informasi front office yang bisa membantu proses data check in, check out, data kamar, data restaurant, serta pembuatan laporan sekaligus. Agar pekerjaan tidak terjadi berulang-ulang seperti yang terjadi sekarang ini..

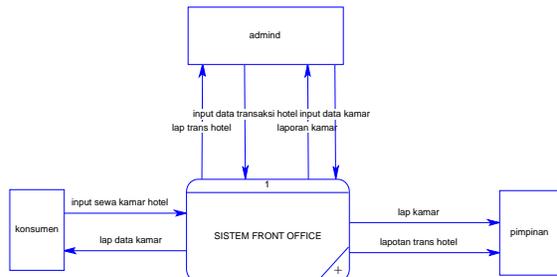
**3.1.2 Analisis Sistem yang berjalan saat ini**

Sistem pengelolaan data transaksi pada Graha Prima Hotel Pacitan masih menggunakan buku besar berupa buku laporan perbulan.



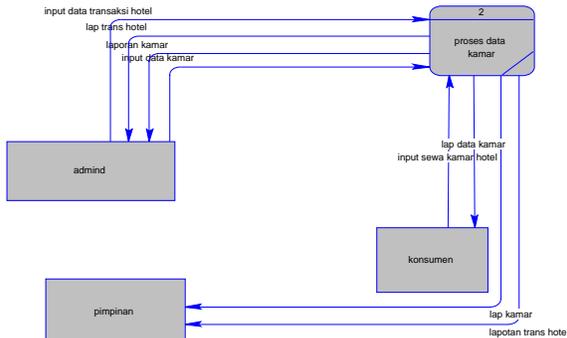
**Gambar 1.** Pembukuan transaksi hotel

**4.2.1 DIAGRAM KONTEKS**



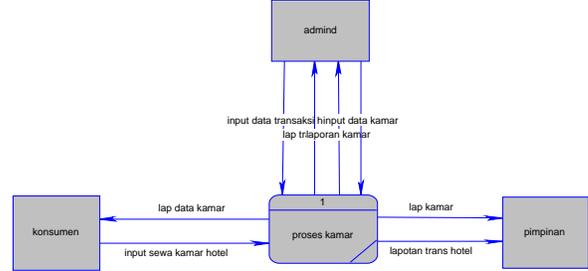
**Gambar 3.** Diagram Konteks

**4.2.2 DFD LEVEL 0**

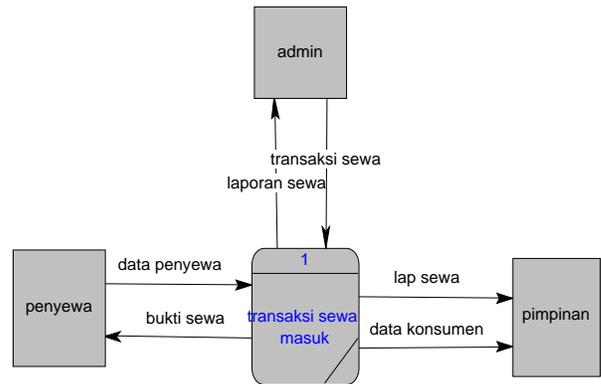


**Gambar 4.** DFD Level 0

**4.2.3 DFD LEVEL 1**

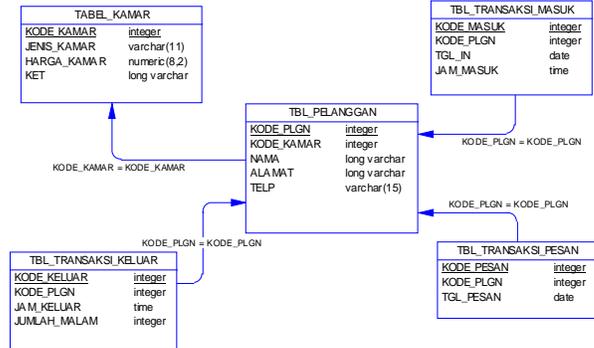


**Gambar 5.** DFD Level 1



**Gambar 6.** DFD Level 2

**4.2.4 RELASI ANTAR TABEL**



**Gambar 7.** Relasi Antar Tabel

**4.2.5 STRUKTUR RANCANG TABEL**

**Tabel 2.** Tabel kamar

Field	Type	Length	Primary Key
Kode_kamar	varchar	4	✓
Nama_kamar	text		
Harga	varchar	double	
ket	text		

**Tabel 3.** Tabel Pelanggan

Field	Type	Length	Primary Key
Kode_plgn	int	11	✓
Nm_plgn	varchar	15	

Jenis_identitas	varchar	5	
nama	text	-	
alamat	text	-	
telp	varchar	15	
perusahaan	text	-	
No_identitas	varchar	30	

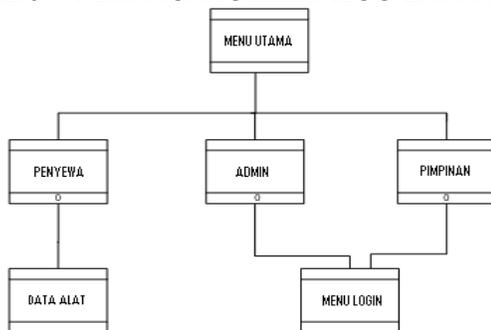
**Tabel 4.** Tabel Transaksi masuk

Field	Type	Length	Primary Key
Kode_masuk	int	15	✓
Kode_plgn	varchar	15	
No_kmar	varchar	50	
Tgl_in	date	-	
Uraian	double	-	
Harga_alat	double	-	
status	text	-	

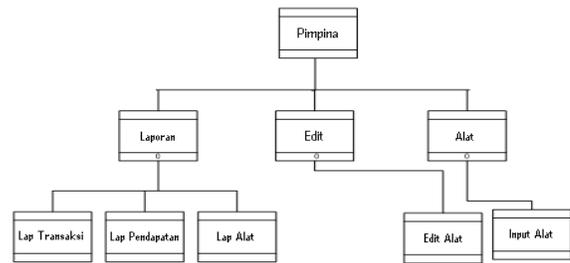
**Tabel 5.** Tabel Transaksi keluar

Field	Type	Length	Primary Key
Kode_keluar	int	15	✓
Kode_plgn	varchar	15	
No_kmar	varchar	50	
Tgl_out	date	-	
Uraian	double	-	
Harga_alat	double	-	
Jum_mlm	int	20	
status	text	-	

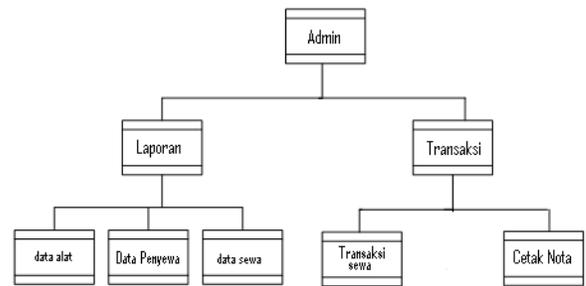
**4.2.6 PERANCANGAN DIALOG LAYAR**



**Gambar 8.** Perancangan Dialog Layar Menu Utama

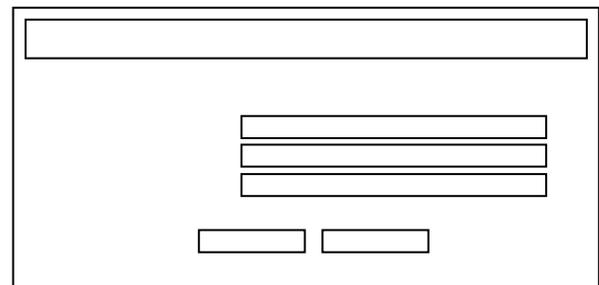


**Gambar 9.** Perancangan Dialog Layar Menu pimpinan

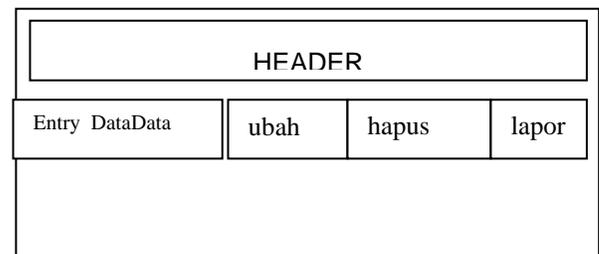


**Gambar10.** Perancangan Dialog Layar Menu admin

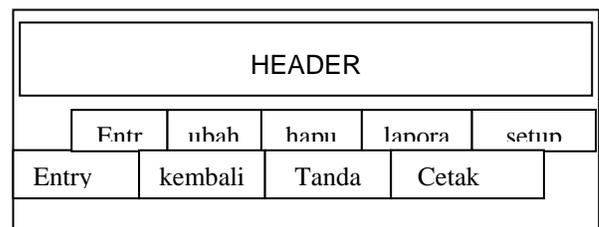
**4.2.7 PERANCANGAN DESAIN INPUT OUTPUT SISTEM**



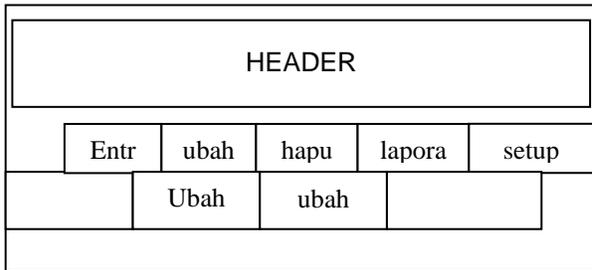
**Gambar 11** Perancangan Form Login Admin



**Gambar 12.** Perancangan Form Home



**Gambar 13.** Perancangan Form Menu Entry data



Gambar 14. Perancangan Form Menu ubah

4.5 TAMPILAN HALAMAN SISTEM



Gambar 19. Halaman Login Admin



Gambar 20. Halaman transaksi check in



Gambar 21. Halaman transaksi check out



Gambar 22. Halaman select lap pendapatan per pelanggan

LAPORAN PENDAPATAN HOTEL GRAHA PRIMA PACTIAN PER PELANGGAN

Profil Pelanggan: 01-01-2012 08:00:43-2012

Tanggal Check In	Tanggal Check Out	No Kamar	Jenis Kamar	Harga Kamar	Diskon	Jumlah Malam	Pendapatan
08-09-2012	08-09-2012	203	STANDARD	175.000,00	0,00	1	175.000,00

Gambar 23. Halaman lap per pelanggan



Gambar 24. Halaman Select Lap rekap pendapatan

LAPORAN REKAPITULASI PENDAPATAN HOTEL GRAHA PRIMA PACTIAN

Bulan: AGUSTUS Tahun : 2012

Nomor Kamar	Jenis Kamar	Harga Kamar	Pendapatan s/d Bulan Lalu			Pendapatan Bulan ini			Pendapatan s/d Bulan ini		
			Jumlah Malam	Diskon	Total	Jumlah Malam	Diskon	Total	Jumlah Malam	Diskon	Total
303	STANDARD	175.000,00	0,00	0,00	0,00	2	0,00	350.000,00	2	0,00	350.000,00
304	STANDARD	0,00	0,00	0,00	0,00	1	0,00	0,00	1	0,00	0,00
305	STANDARD	175.000,00	0,00	0,00	0,00	1	0,00	175.000,00	1	0,00	175.000,00
306	STANDARD	175.000,00	0,00	0,00	0,00	1	0,00	175.000,00	1	0,00	175.000,00
307	STANDARD	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
308	STANDARD	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
309	STANDARD	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
310	STANDARD	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
202	STANDARD	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
301	STANDARD	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
302	STANDARD	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
201	STANDARD	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
203	SUPERIOR	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
204	SUPERIOR	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
205	SUPERIOR	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
			0	0,00	0,00	4	0,00	700.000,00	4	0,00	700.000,00

Gambar 25. Halaman Laporan rekap pendapatan



Gambar 26. Halaman Select Laporan registration card

REGISTRATION CARD

Hotel Graha Prima Pactian, Hotel & Restaurant

01-01-2012 08:00:43-2012

ROOM #	ROOM TYPE	PRICE	BAR PERSON	CHECK OUT
303	STANDARD	175.000,00		08-09-2012

Gambar 27. Halaman Registration card

