

ANALISIS DAN DESAIN SISTEM INFORMASI HOTEL SEBAGAI KEUNGGULAN KOMPETITIF (Studi pada Hotel Utami Sumekar Kabupaten Sumenep)

Indah Nur Wahyuni
Rizki Yudhi Dewantara
Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya
Malang
E-mail: indah.dolphine@gmail.com

ABSTRACT

The location of this research was located in Utami Sumekar Hotel, Trunojoyo Street number 53, Sumenep Regency. This research were done to know the information system of front office which was applied in Utami Sumekar Hotel, to analyze the information system of front office, and to design the information system of front office in technology basis as a development system because in the administrative process of Utami Sumekar Hotel still used manual system. This research used qualitative by using action research approach and data collective method as observation, interview, and documentation. The result of this research was the information system design of front office in technology basis which could be implemented in Utami Sumekar Hotel, Sumenep Regency as an effort to solve the occuring problems in the front office administrative process and to reach the advantage competitive dimensions such as strategic, taksis, and operational advantage.

Keyword: *The Information System of Hotel Front Office, Operational Activity, Administrative Process, Web, Competitive Advantage*

ABSTRAK

Lokasi penelitian ini bertempat di Hotel Utami Sumekar yang beralamat di jalan Trunojoyo No.53 Kabupaten Sumenep. Penelitian ini dilakukan untuk memberi gambaran sistem informasi saat ini, melakukan analisis terhadap sistem yang ada, serta membuat desain sistem *front office* yang berbasis teknologi informasi sebagai pengembangan sistem karena dalam proses pendataan administrasi *front office* pada hotel Utami Sumekar masih dilakukan secara manual. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan *action research* dan metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Desain sistem informasi *front office* berbasis teknologi merupakan hasil dari penelitian ini yang dapat diimplementasikan hotel Utami Sumekar Kabupaten Sumenep sebagai upaya mengatasi permasalahan-permasalahan yang terjadi pada pendataan administrasi *front office* dan untuk mencapai dimensi-dimensi keunggulan kompetitif yaitu keunggulan strategis, taktis, dan operasional.

Kata kunci: *Kata kunci: Sistem Informasi front Office Hotel, Kegiatan Operasional, Pendataan Administrasi, Web, Keunggulan Kompetitif.*

1. PENDAHULUAN

Hotel dalam menunjang banyaknya kegiatan operasional sehari-hari membutuhkan suatu sistem yang dapat *handle* kegiatan operasional. Bagian *front office* hotel membutuhkan sistem informasi berbasis teknologi, karena pada proses pendataan administrasi *front office* diperlukan tingkat ketepatan yang tinggi dalam pengelolaan data. Hotel yang masih belum memanfaatkan sistem informasi berbasis teknologi pada proses pendataan administrasi *front office*, salah satunya adalah Hotel Utami Sumekar Kabupaten Sumenep.

Hotel Utami Sumekar Kabupaten Sumenep memiliki permasalahan terkait dengan pengelolaan data *front office* hotel, hal tersebut merupakan hasil dari prapenelitian yang telah dilakukan berupa wawancara dengan manajer hotel Utami Sumekar Kabupaten Sumenep. "Metode manual yang digunakan pada pengelolaan data *front office* saat ini adalah saat pelanggan akan *check in* maka harus melalui *front office*. Pelanggan melakukan pengisian formulir A dengan memberikan kartu identitas berupa KTP atau SIM, kemudian pelanggan memilih fasilitas hotel yang telah disediakan. Pelanggan dapat melakukan pembayaran diawal pada saat *check in* atau pada saat akan *check out* pada bagian *receptionist*. Data administrasi *front office* yang berupa formulir A yang telah diisi pelanggan ini kemudian dilakukan pendataan ulang kembali ke lembar *audit's report* dan lembar *room councsheet*. Dalam proses pendataan administrasi *front office* di Hotel Utami Sumekar Kabupaten Sumenep perlu dilakukan suatu perubahan, agar dalam pendataan administrasi *front office* bisa lebih efektif dan efisien". (Sumber: prapenelitian melalui wawancara dengan *general manager* Hotel Utami Sumekar Sumenep, 2016).

Proses pendataan administrasi *front office* yang masih dilakukan dengan cara manual, mengakibatkan hotel Utami Sumekar Kabupaten Sumenep membutuhkan sebuah sistem pendataan administrasi *front office* hotel yang berbasis teknologi informasi.

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Sistem Informasi

Sistem informasi adalah sistem yang dipakai untuk pengolahan transaksi harian organisasi dan menyediakan laporan-laporan yang diperlukan, serta digunakan organisasi untuk mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial, (Sutabri, 2005:42). Sedangkan sistem informasi

menurut pendapat dari (O'Brien, 2005:5) adalah suatu kegiatan penyimpanan, pengubahan, dan penyebaran informasi dalam organisasi yang berupa kombinasi terorganisir antara komponen-komponen suatu sistem. Dari beberapa definisi yang telah dipaparkan diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan kumpulan dari beberapa komponen sistem yang dikombinasi secara terorganisir sedemikian rupa untuk kegiatan mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisis dan mendistribusikan informasi hingga sampai kepada pengguna sistem.

2.2 Sistem Informasi Perhotelan

Hotel Management System (HMS) atau sistem informasi manajemen hotel adalah sebuah program komputer (*hotel software*) yang digunakan untuk membantu pihak hotel dalam menjalankan kegiatan-kegiatan hotel sehari-hari, dan membantu dalam pembuatan laporan-laporan yang diperlukan oleh hotel (Sutabri, 2012:78). Sistem Informasi Perhotelan menurut Kusumawardani dan Wardati (2014:27) adalah sistem yang digunakan untuk membantu pengelolaan informasi kamar, tamu dan pengunjung hotel, serta dapat membantu untuk pengambilan keputusan melalui laporan. Penjelasan sistem informasi perhotelan yang telah dipaparkan diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi perhotelan merupakan sebuah program komputer yang berupa *hotel software* yang dimiliki hotel, yang digunakan untuk mempermudah dan membantu hotel dalam menjalankan kegiatan-kegiatan operasional sehari-hari serta dapat membantu dalam pembuatan laporan yang berguna untuk pengambilan keputusan.

2.3 Analisis dan Desain Sistem

2.3.1 Analisis Sistem

Analisis sistem merupakan penguraian dari sistem informasi yang berguna untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada dan mengevaluasi permasalahan tersebut agar dapat diusulkan suatu perbaikan atas hasil analisis yang dilakukan (Jogiyanto, 1999:129). Menurut Whitten (2004:176) analisis sistem merupakan penguraian sebuah sistem menjadi bagian komponen untuk pemecahan masalah yang ada, dengan tujuan untuk mempelajari kualitas dari komponen-komponen tersebut dalam berinteraksi untuk meraih tujuan mereka. Kesimpulan dari beberapa definisi analisis sistem yang telah dipaparkan diatas adalah analisis sistem

merupakan penguraian dari sebuah sistem informasi yang diterapkan menjadi bagian komponen untuk memecahkan permasalahan yang sedang dialami, sehingga dapat diperoleh usulan perbaikan akan sistem tersebut.

2.3.2 Desain Sistem

Menurut John Burch & Gary Grudnitski pada Jogiyanto (1999:196) desain sistem merupakan suatu pengaturan beberapa komponen sistem yang menjadi satu kesatuan dengan fungsi yang dimiliki yang berupa penggambaran, perencanaan, dan pembuatan sketsa. Sedangkan pendapat menurut George M. Scott dalam Jogiyanto (1999:196) desain sistem merupakan tahap dalam mengkonfigurasi komponen-komponen sistem yang berupa penentuan mengenai bagaimana sistem akan menyelesaikan apa yang harus diselesaikan. Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa desain sistem merupakan penggambaran dan perencanaan sistem untuk menghasilkan sistem yang memuaskan dan mencapai tujuan tertentu, dengan tahap mengidentifikasi elemen-elemen dari sistem informasi pada akhir tahap analisis sistem.

2.3.3 Pengembangan Sistem

Pengembangan sistem adalah aktivitas dalam suatu organisasi yang dapat menjadi solusi untuk permasalahan atau kesempatan-kesempatan (opportunities) suatu sistem informasi (Laudon, 2012:494). Sedangkan Jogiyanto (1999:35) berpendapat bahwa pengembangan sistem (*systems development*) merupakan pembentukan sistem baru dengan tujuan mengubah sistem yang ada secara keseluruhan, atau mengembangkan sistem yang lama atas dasar analisis sistem yang telah dilakukan. Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pengembangan sistem merupakan suatu solusi yang berupa mengembangkan sistem lama yang diterapkan, atau menciptakan sistem baru dengan mengganti sistem lama atas permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam organisasi.

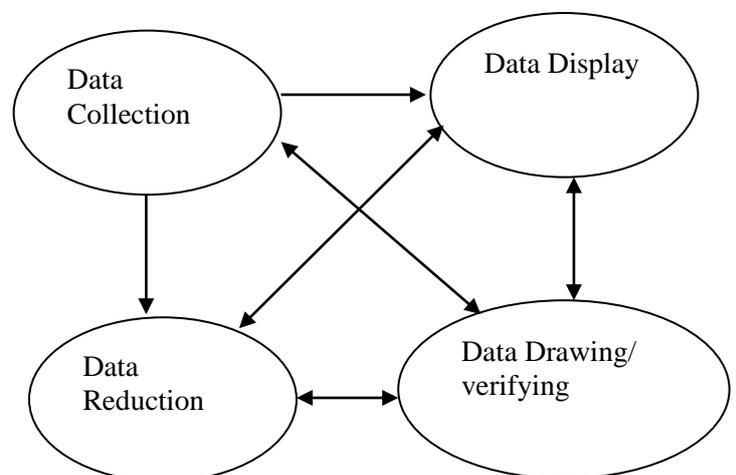
2.4 Keunggulan Kompetitif

“Keunggulan kompetitif (competitive advantage) dalam bidang sistem informasi mengacu pada penggunaan informasi untuk mendapatkan penguangan (leverage) di dalam pasar” (McLeod & Schell, 2008:34). Sedangkan Kotler (2001:95) berpendapat bahwa keunggulan bersaing adalah keunggulan yang diperoleh dari nilai pelanggan

yang lebih besar dari pada pesaing, melalui harga yang lebih murah atau dengan menyediakan lebih banyak manfaat yang sesuai dengan penetapan harga yang lebih tinggi. Kesimpulan dari penjelasan yang telah dipaparkan diatas adalah bahwa keunggulan kompetitif merupakan keunggulan yang berupa nilai tambah yang dimiliki perusahaan, tetapi tidak dimiliki oleh kompetitor lainnya yang digunakan untuk memenangkan persaingan dengan kompetitor di pasar.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif dengan pendekatan penelitian tindakan (*action research*) merupakan jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini dengan tujuan dapat memberikan solusi dalam hal sistem informasi *front office* yang berbasis teknologi informasi. Hotel Utami Sumekar Kabupaten Sumenep yang beralamat di Jl. Trunojoyo No. 53 Kabupaten Sumenep menjadi lokasi penelitian. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dilakukan analisis data menggunakan metode analisis data menurut pendapat dari Miles & Hubberman (1994:10-12) yang terdiri dari tahapan-tahap yang dijelaskan pada gambar 1 komponen analisis data.

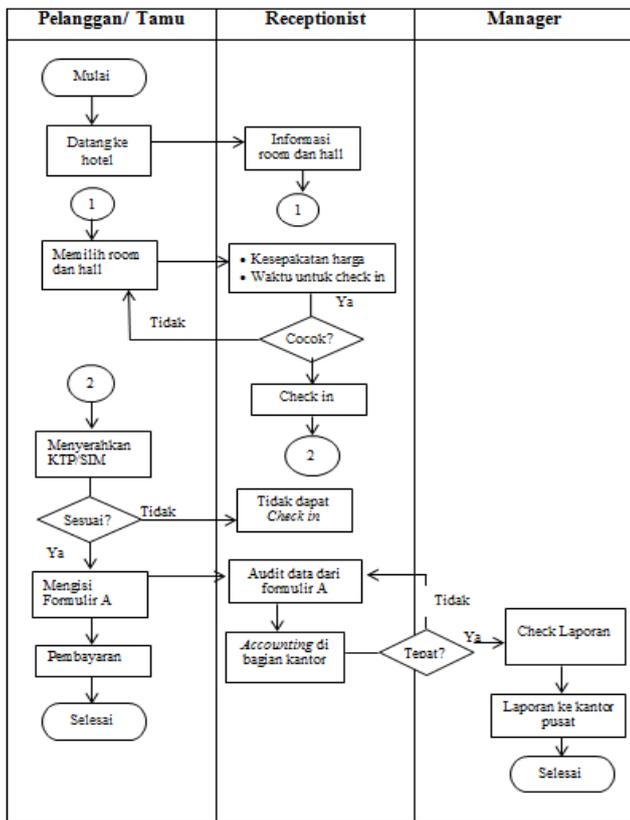


Gambar 1 Komponen Analisis Data (Miles & Hubberman, 1994:12)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Sistem Informasi *Front Office* Saat ini

Pada gambar 2 dibawah ini akan menjelaskan secara ringkas mengenai sistem informasi *front office* yang diterapkan oleh hotel Utami Sumekar Kabupaten Sumenep.



Gambar 2 Sistem Informasi front office Hotel Utami Sumekar Kabupaten Sumenep
(Sumber: Data Primer yang diolah)

4.2 Analisis Sistem Informasi Front Office

4.2.1 Permasalahan-permasalahan pada Hotel Utami Sumekar Kabupaten Sumenep

Pada hotel Utami Sumekar Kabupaten Sumenep, permasalahan-permasalahan yang kerap terjadi pada bagian *front office* adalah sebagai berikut:

- 1) Waktu kerja *receptionist* yang berlebihan, karena setiap hari harus melakukan pendataan ulang.
- 2) Tingkat kesalahan selama proses pendataan administrasi tinggi.
- 3) Berkas-berkas selama proses pendataan administrasi kurang teratur.
- 4) Tingginya biaya operasi perusahaan.
- 5) Kehilangan kesempatan bagi hotel Utami Sumekar Kabupaten Sumenep untuk berkompetisi di pasar.

4.2.2 Analisis Kebutuhan Informasi

Informasi dari sistem berbasis teknologi ini, nantinya akan digunakan oleh *receptionist* dan manajer. Analisis kebutuhan informasi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Receptionist* membutuhkan data dan informasi sebagai berikut:
 - a. Informasi *ter-update* mengenai hotel.

- b. Informasi dan data jumlah kamar hotel yang tersedia maupun yang terpakai.
- c. Fasilitas-fasilitas yang dimiliki hotel.
- d. Service yang berupa layanan hotel yang diberikan kepada tamu.
- e. Pelanggan, berupa data tamu yang melakukan *check in*.

2. Manajer

Kebutuhan informasi bagi manajer hotel Utami Sumekar Kabupaten Sumenep adalah berupa laporan-laporan, dimana pada laporan tersebut berisi mengenai informasi tentang laporan data kamar, laporan pembayaran, laporan pelanggan yang *check in* dan *check out*.

4.2.3 Analisis Permintaan Sistem

Permintaan sistem (*system request*) pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Pertimbangan, sistem ini nantinya diketahui dan menjadi pertimbangan oleh manajer Hotel Utami Sumekar.
2. Kebutuhan Sistem (*Business Need*), meningkatkan proses pendataan administrasi *front office* dengan memanfaatkan teknologi informasi.
3. Keperluan Bisnis (*Business Requirements*), sistem ini diperlukan hotel Utami Sumekar agar dapat memenangkan keunggulan kompetitif.
4. Nilai Bisnis (*Business Value*), dengan meningkatkan efektifitas dan efisiensi pada proses pendataan administrasi, serta memenangkan kesempatan bersaing di pasar.
5. Isu-isu yang terkait berupa telah diresmikannya "Visit Sumenep 2018"

4.2.4 Analisis System Requirement

Keperluan sistem (*system requirement*) terdiri atas *functional requirement*, dimana keperluan sistem ini mengacu pada cara kerja sebuah sistem nantinya dan *non-functional requirement* yaitu keperluan sistem yang berdasarkan pada karakteristik yang dimiliki sistem.

1. Functional Requirements

- a. *Search*, sistem dapat membantu dalam melakukan pencarian data.
- b. Pendataan Administrasi, sistem dapat mempercepat proses pendataan administrasi *front office*.
- c. Pembuatan Laporan, proses pembuatan laporan akan lebih cepat dan terorganisir.

4.3.2 Desain Teknologi

Desain teknologi pada penelitian ini membahas mengenai teknologi yang diperlukan selama pengembangan sistem yang terdiri dari *database*, *network*, *hardware* dan *software*.

1. Database

Dalam pengembangan sistem informasi *front office* berbasis teknologi informasi ini *database* yang digunakan adalah *software manajemen database (DBMS)* open source MySQL.

2. Hardware yang digunakan adalah:

- Microsoft Windows 8 untuk *operating system*
- Software* untuk *coding* menggunakan Notepad++
- Web Browser

3. Software yang digunakan pada penelitian ini adalah:

- Processor : minimal menggunakan processor AMD
- RAM : 2GB
- Harddisk : 500GB
- LED monitor
- Mouse* dan *keyboard* digunakan untuk *input device*.

4. Network

Speedy 1Mbps ethernet dengan akses point Wifi untuk personal computer (PC) merupakan jaringan yang dibutuhkan dalam pengembangan sistem, agar sistem tersebut dapat terhubung dengan internet.

4.3.3 Desain Web

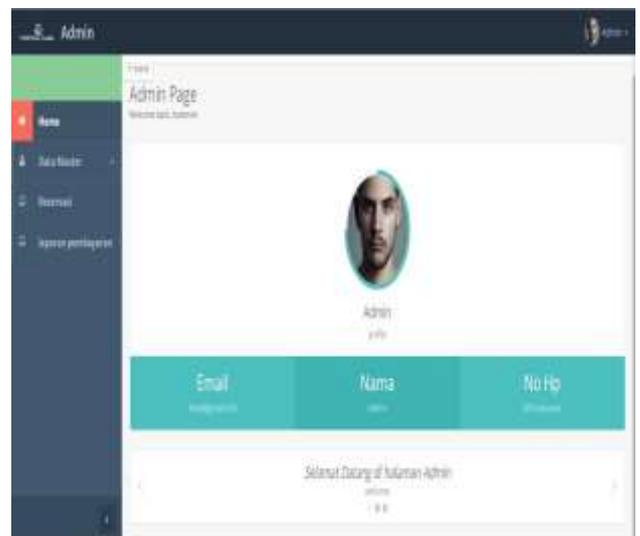
Pada penelitian ini tahap desain web, yaitu sistem informasi *front office* berbasis teknologi informasi dipasang disebuah *personal computer (PC)* yang dilakukan secara *offline*. Langkah pertama dalam mendesain web adalah mempersiapkan *personal computer (PC)* dan *software* yang dibutuhkan. Serta mempersiapkan gambar-gambar yang diperlukan untuk memberi tampilan yang lebih bagus pada sistem. Adapun tahap-tahap dalam mendesain web adalah sebagai berikut:

- Meng-*install* XAMPP sebagai langkah awal untuk mengakses database.
- Meng-akses PhpMyAdmin sebagai proses pembuatan database sistem.
- Melakukan *Coding* menggunakan Notepad++

Desain dari sistem informasi *front office* yang telah selesai dibuat, yang berbasis teknologi informasi pada Hotel Utami Sumekar Kabupaten Sumenep ditampilkan pada beberapa gambar dibawah ini.



Gambar 5 Tampilan Log In pada Sistem
(Sumber: Data Sekunder diolah)



Gambar 6 Tampilan Halaman Home pada Sistem
(Sumber: Data Sekunder diolah)

2. **Keunggulan Taktis**
Adanya sistem informasi *front office* hotel berbasis *web*, layanan terhadap pelanggan dapat ditingkatkan dengan tidak perlu lagi tamu mengisi beberapa formulir pada saat akan melakukan *check in*. Pengembangan sistem informasi taktis yang dilakukan Hotel Utami Sumekar Kabupaten Sumenep tidak hanya akan meningkatkan kepuasan bagi pelanggan atau tamu yang menginap di Hotel, tetapi juga akan meningkatkan profitabilitas bagi hotel.
3. **Keunggulan Operasional**
Keunggulan operasional bagi Hotel Utami Sumekar dengan pengembangan sistem informasi berbasis teknologi informasi pada proses pendataan administrasi *front office* yaitu setiap harinya tidak perlu melakukan pendataan ulang kembali. Data selama proses pendataan administrasi *front office* akan tersimpan secara otomatis. Selain itu, penggunaan sistem informasi *front office* hotel yang berbasis teknologi ini juga dapat menjaga keamanan data pelanggan yang melakukan *check in* di hotel.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Peneliti dapat menarik kesimpulan berdasarkan uraian yang telah dibahas adalah sebagai berikut:

1. Model sistem informasi *front office* pada Hotel Utami Sumekar Kabupaten Sumenep digunakan untuk menjalankan kegiatan-kegiatan operasional. Hotel Utami Sumekar Kabupaten Sumenep memulai aktivitas pendataan administrasi dari pelanggan yang akan melakukan *check in* mengisi formulir A, yang kemudian formulir A tersebut di salin ke lembar *audit's report* sebagai bahan pembuatan laporan ke kantor pusat. Dalam proses pendataan administrasi ini, database dan teknologi informasi masih belum dimanfaatkan sepenuhnya oleh Hotel Utami Sumekar Kabupaten Sumenep untuk menjalankan kegiatan operasional.
2. Sistem informasi *front office* yang diterapkan oleh Hotel Utami Sumekar Kabupaten Sumenep pada proses pendataan administrasi *front office* dapat dikatakan tidak berjalan dengan efektif dan efisien. Sistem yang diterapkan saat ini,

menyebabkan berbagai kendala yang dihadapi pihak hotel.

3. Desain sistem informasi *front office* yang berbasis teknologi informasi pada hotel Utami Sumekar Kabupaten Sumenep dapat di implementasikan sebagai upaya untuk mengatasi permasalahan yang ada, serta dapat menjadi peluang untuk memperoleh keunggulan kompetitif.
4. Setelah melakukan pengembangan sistem yang berbasis teknologi informasi berupa sistem informasi *front office*, dimensi-dimensi keunggulan kompetitif yang telah dicapai oleh Hotel Utami Sumekar Kabupaten Sumenep yaitu keunggulan strategis, keunggulan taktis dan keunggulan operasional.

5.2 Saran

Saran bagi hotel Utami Sumekar Kabupaten Sumenep terkait dengan pembahasan yang telah dijelaskan, sebagai berikut:

1. Bagian admin dengan adanya sistem informasi *front office* yang berbasis teknologi informasi, tidak perlu lagi menggunakan lembaran-lembaran kertas selama proses *check in* hingga *check out* di hotel Utami Sumekar Kabupaten Sumenep.
2. Sistem informasi *front office* yang berbasis teknologi perlu untuk segera di implementasikan oleh Hotel Utami Sumekar Kabupaten Sumenep, dan memberi pelatihan kepada *receptionist* dan manajer selaku pengguna sistem informasi *front office* yang berbasis teknologi informasi.
3. Selama sistem informasi *front office* yang berbasis teknologi ini masih berjalan, *maintenance* perlu dilakukan secara berkelanjutan agar sistem dapat terus *terupdate* dan berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.
4. Dalam penelitian mengenai analisis dan desain sistem informasi hotel, penelitian ini dapat menjadi bahan referensi pada penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Jogiyanto, H.M. 1999. *Analisis dan Desain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi.

- Kotler, Philip, dkk. 2000. *Manajemen Pemasaran dengan Pemasaran Efektif dan Profitable*. Cetakan kedua. Jakarta: Gramedia Pusat Utama.
- Laudon, K. C., & Laudon, J.P. 2012. *Management Information Systems* (12th ed).New Jersey: Prentice Hall.
- McLeod, Raymond dan Schell. 2008. *Sistem Informasi Manajemen*. Edisi 10.Jakarta: Salemba Empat.
- Miles, M. B., & Hubberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis* (2nd ed.).Thousand Oaks: SAGE Publication.
- O'Brien, J. A. 2005. *Introduction to Information Systems: Pengantar Sistem Informasi – Perspektif Bisnis dan Manajerial*. Dialihbahasakan oleh Dewi Fitriyani & Denny Arnos Kwary. Jakarta: Salemba Empat.
- O'Brien, J. A.,& Marakas, G.M. 2011. *Management Information Systems* (10th ed). New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Sutabri, Tata.2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- _____. 2012. *Konsep Sistem Informasi*.Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Whitten, L.,J. 2004. *Metode Design dan Analisis Sistem* (Edisi 6), Yogyakarta :Penerbit Andi.
- Kusumawardani, Lia dan Uly Wardati, Indah. 2014. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Hotel Graha Prima Pacitan*. *Speed Journal-Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi* Vol.11(3)-ijns.org.