

ANALISIS SISTEM INFORMASI RESERVASI HOTEL (Studi Pada Sistem Informasi Reservasi Dewarna Hotel Letjen Sutoyo Malang)

Carrine Ayu Aprillia
Endang Siti Astuti
Rizki Yudhi Dewantara
Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya
Malang
E-mail: carrineayuaprililia@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to describe and analyze of hotel reservation information system. Type of this research is qualitative research with descriptive analysis presented in the form of verbal, with more emphasis on contextual factors and are not bound by the calculation of the figures or the size of which is empirical. The research was conducted in Dewarna Hotel which located in the Lt. Jendral Sutoyo 22, Malang. The research used an interactive model which is very efficient in qualitative research because the data obtained from the researcher, then collected to be processed systematically. The analysis result showed that in the implementation of hotel reservation information system, the front office has the goals and objectives of the work because they have to clear and tangible objects, hence the need for monitoring and controlling the parts of the reservation. Supervisory or controlling is a very important management elements applied in parts of the reservation, because it is an organizational unit of the front office. Reservation section is the backbone of the Front Office Department (front office) where the reservation section is fully responsible for the process of reservation. Reservation service system that is really good quality is the best way to attract guests to stay at the Hotel Lt. Sutoyo Dewarna Malang.

Keyword: Reservation, Information Systems, Hotel.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis sistem informasi reservasi hotel. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif yang disampaikan dalam bentuk verbal yang lebih menekankan pada persoalan kontekstual, tidak terikat dengan perhitungan angka-angka, serta ukuran yang bersifat empiris. Penelitian ini dilaksanakan di Dewarna Hotel yang berlokasi di Jalan Letnan Jenderal Sutoyo 22, Malang. Penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang sangat efisien dalam penelitian kualitatif karena data didapatkan dari peneliti lalu dikumpulkan dan diolah secara sistematis. Hasil dari analisis menunjukkan pelaksanaan sistem informasi reservasi hotel, kantor bagian depan mempunyai tujuan dan sasaran kerja karena memiliki objek yang jelas dan nyata, oleh karena itu diperlukan adanya pengawasan dan kontroling pada bagian reservasi. Pengawasan atau kontroling sangat penting diterapkan pada bagian reservasi, karena merupakan unit dari organisasi kantor depan hotel. Sistem pelayanan reservasi yang berkualitas adalah cara terbaik untuk menarik minat tamu untuk menginap di Dewarna Hotel Letjen Sutoyo Malang.

Kata Kunci: Reservasi, Sistem Informasi, Hotel.

PENDAHULUAN

Era globalisasi saat ini berkembang dengan sangat cepat khususnya dalam industri jasa seperti industri telekomunikasi, transportasi, perbankan, serta perhotelan. Industri perhotelan merupakan industri yg menggabungkan produk dan layanan. Interior dan eksterior kamar hotel serta restoran, desain bangunan, suasana didalam hotel, kamar, restoran serta makanan dan minuman yang dijual adalah contoh produk yang dijual kepada konsumen, adapun layanan yang dijual adalah keramah-tamahan serta keterampilan *staff atau karyawan* hotel untuk melayani tamu. Penyebaran hotel yang semakin meluas membuat industri perhotelan berkembang pesat. Hotel adalah salah satu unit usaha yang dikelola secara komersil, disediakan untuk setiap orang yg ingin mendapatkan fasilitas penginapan dan pelayanan lainnya seperti makanan dan minuman.

Salah satu hotel yang berkembang dan unik di kota Malang adalah Dewarna Hotel Letjen Sutoyo. Hotel ini bertempat dilokasi yg sangat strategis, hiasan didalam hotelpun bertema ceria dan segar serta nyaman untuk dipakai sebagai tempat tinggal untuk perjalanan ataupun liburan serta bisnis. Hotel ini mempunyai departemen-departemen dan bagian-bagian yang mempunyai manfaat dan tugas yang berbeda. Departemen utama yang merupakan poros hotel yaitu *Front Office Department* (kantor depan). Tamu yang akan datang dan menginap di hotel harus terlebih dahulu berhubungan dengan *Front Office* (FO). Maksudnya adalah untuk melaksanakan pemesanan kamar yang dilakukan oleh tamu melalui telepon, datang secara langsung maupun secara online. Bagian ataupun departemen yang menangani pesanan kamar hotel yaitu pada bagian reservasi (*reservation section*). Fungsi dari bagian ini sangat penting atau bidang ini merupakan bagian yang utama dalam fungsinya. *Front Office Department* adalah merupakan pusat dan poros pada sebuah hotel, sedangkan reservasinya merupakan pusat kegiatan.

Dewarna Hotel Letjen Sutoyo sudah memiliki sistem informasi reservasi, tetapi dalam pelaksanaannya masih banyak ditemukan kendala dan kekurangan dalam melayani masyarakat sebagai tamu hotel, misalnya lambannya penanganan prosedur pelayanan untuk pemesanan kamar, informasi ketersediaan kamar hotel tidak bisa tersalur dengan cepat kepada pelanggan, kurang tanggap apabila ada keluhan pelanggan hingga mengganggu kenyamanan pelanggan hotel. Pesatnya teknologi dan tawaran kemudahan didalamnya, saat ini instansi-instansi swasta

maupun negeri memanfaatkan fasilitas teknologi untuk pengolahan data yang dahulu diolah secara manual kemudian diubah kedalam komputerisasi yang dapat mempermudah proses pengentrian dan pencarian data yang sudah tersimpan dalam database dengan maksud agar proses kerja lebih efisien dan bisa dilakukan secara cepat dan tepat. Diperlukan adanya informasi yang akurat untuk mempercepat proses pengambilan keputusan yang benar-benar sesuai dengan efektivitas kegiatan usahanya yang dapat dihasilkan melalui pelaksanaan sistem informasi yg baik dan benar.

KAJIAN PUSTAKA

Konsep Dasar Sistem

Didalam mempelajari suatu sistem informasi, selayaknya kita harus mengetahui terlebih dahulu apa itu sistem. Menurut Jogiyanto (2005:1) "suatu sistem merupakan satu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yg saling berhubungan, bersatu dan melakukan suatu kegiatan atau menyelesaikan sebuah sasaran tertentu". Menurut Dr. Azhar Susanto (2007:18) "sistem adalah kumpulan atau grup dari bagian atau komponen manapun baik fisik maupun non fisik yg saling berhubungan satu dengan lainnya kemudian bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan tertentu". Menurut Mustakini (200:34) "sistem bisa didefinisikan dengan pendekatan prosedur dan pendekatan komponen, ataupun dapat didefinisikan sebagai kumpulan maupun gabungan prosedur-prosedur yang memiliki tujuan tertentu.

Dkemukakan dari pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa arti dari sebuah sistem yaitu kumpulan objek yang bergabung dan berkumpul membentuk sebuah jaringan yang saling berhubungan, bekerja untuk mendapatkan sasaran atau hasil yang diinginkan.

Konsep Dasar Informasi

Data merupakan sumber informasi. Data adalah bentuk kedua dari bentuk pertama sebuah datum atau item. Menurut McLeod didalam bukunya (2012:5) "data merupakan deskripsi kenyataan yang menggambarkan adanya sebuah kejadian (event) atau peristiwa. Data terdiri dari fakta (*fact*) dan angka yg secara relatif tidak berguna bagi si pemakai". Bentuk dari data misalnya nilai yang sudah terformat, *text*, citra, audio, serta video. Dikemukakan beberapa pengertian informasi yang diambil dari berbagai sumber, yaitu:

- a. Menurut McLeod dalam Yakub (2012:8), "Informasi adalah data yang diolah menjadi

bentuk yang lebih berguna bagi penerimanya”.

- b. Menurut Mustakini (2009:36), “informasi merupakan data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berguna dan bermanfaat bagi pemakainya”.

Dikemukakan dari pendapat ahli di atas bisa ditarik kesimpulan bahwa informasi merupakan data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berguna bagi pemakai atau pengguna, sehingga memiliki manfaat dalam mengambil sebuah keputusan saat ini untuk mendukung sumber informasi.

Sistem Informasi

Menurut Robert A. Leitch dan K. Roscoe Davis (2001:11), “sistem informasi adalah sebuah sistem yang berada dalam organisasi yang menyatukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung sebuah operasi, sifatnya manajerial dan kegiatan strategi dari sebuah organisasi serta menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang dibutuhkan untuk mengambil sebuah keputusan”. Jadi, pengertian sistem informasi merupakan suatu sistem terintegrasi, yang dapat menyediakan informasi yang berguna bagi pemakai atau penerimanya.

Suatu sistem informasi memiliki enam buah komponen, yaitu:

- a. Komponen Input: Data yang sudah masuk ke dalam sistem informasi. Diperlukannya komponen ini karena merupakan dasar untuk pengolahan sebuah informasi.
- b. Komponen Output: Informasi yang berguna bagi para pengguna atau pemakainya. Output dari sistem informasi dibuat menggunakan data yang telah disiapkan di basis data, kemudian diproses menggunakan model tertentu.
- c. Komponen Basis Data (database): Merupakan kumpulan dari suatu data yang saling berhubungan satu dengan lainnya, lalu tersimpan di perangkat keras komputer kemudian digunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya.
- d. Komponen Model: Merupakan informasi yang telah dihasilkan yang berasal dari data yang diambil dari sebuah basis data kemudian diolah dengan menggunakan model-model tertentu yaitu model logika yang menunjukkan proses perhitungan matematika.
- e. Komponen Teknologi: Merupakan sebuah komponen yang mempercepat laju sistem informasi dalam melakukan pengolahan data.

- f. Komponen Kontrol: Merupakan komponen yang digunakan sebagai jaminan bahwa sebuah informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi adalah informasi yang tepat dan akurat.

Konsep Dasar Reservasi

Menurut Baker, Bradley dan Huyton (2000:63) reservasi didalam konteks sebagai hotel adalah memesan sebuah kamar yang dilakukan oleh seorang tamu. Tipe kamar yang dipesan sudah ada termasuk didalamnya dan secara jelas diuraikan untuk beberapa orang dalam periode waktu tertentu. Pada saat reservasi diharapkan pihak hotel berjanji untuk menerima reservasi tersebut serta menjamin bahwa kamar yang dipesan tersedia pada saat tamu tersebut datang. Reservasi sendiri merupakan suatu permintaan seorang tamu agar memperoleh sejumlah kamar yang diinginkan, yang dilakukan beberapa waktu sebelumnya lewat beberapa sumber dan dengan berbagai cara pemesanan dengan tujuan memastikan bahwa tamu tersebut akan mendapatkan kamar pada saat mereka datang atau *check-in*. Salah satu bagian penting pada kantor depan hotel adalah pada bagian reservasi karena banyak sedikitnya pemesanan kamar hotel sangat tergantung pada bagian ini. Maka dari itu pihak hotel tidak terlalu mengharapkan jumlah tamu yang sebanyak-banyaknya dari tamu yang datang langsung ke hotel (*walk-in*). Proses dalam penjualan kamar dinamakan proses menerima, yang mana sebelum tamu datang langsung ke hotel maka mereka harus terlebih dahulu melakukan reservasi agar bisa mendapatkan kepastian akan tersedianya kamar yang dipesan. Pemesanan kamar atau reservasi ini bisa dilakukan tamu pada beberapa hari ataupun beberapa minggu sebelum kedatangan.

Sumber-sumber Reservasi

Berbagai sumber telah menyediakan berbagai macam cara pemesanan agar tamu ataupun pelanggan dapat dengan mudah melakukan reservasi, sehingga tamu ataupun pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel. Beberapa sumber-sumber reservasi diantaranya:

- a. Perusahaan (*company*)
- b. *E-mail*
- c. *Hotel Representative*
- d. *Faximile*
- e. Individu
- f. Biro atau agen perjalanan (*travel agent*)

Manfaat Reservasi

Adanya kegiatan pemesanan kamar sangat berguna bagi pelanggan maupun hotel. Manfaat adanya reservasi kamar terlebih dahulu, maka:

- Hotel mampu memberikan citra yg baik dan mengesankan kepada tamu saat mereka memesan kamar serta fasilitas-fasilitas hotel. Hal ini dapat memotivasi tamu agar segera datang ke hotel.
- Calon tamu dengan mudah dapat memprediksi secara jelas mengenai biaya akomodasi perjalanan yang harus dikeluarkan.
- Pihak hotel dapat memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya dengan persiapan yang matang kepada pelanggan, seperti jasa penjemputan, dan lain-lain.
- Pada saat pelanggan memesan kamar, petugas reservasi juga dapat menjual fasilitas serta produk lain, misalnya restoran dan banquet.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menjelaskan sistem informasi reservasi di Dewarna Hotel Letjen Sutoyo. Tujuan dari penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif yaitu membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual serta akurat tentang bukti-bukti serta hubungan antar fenomena atau kejadian yg akan diteliti. Penelitian ini dimaksudkan untuk pengukuran yang cermat terhadap sistem informasi reservasi yang terjadi di Dewarna Hotel Letjen Sutoyo. Penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif digunakan oleh peneliti untuk mengupayakan suatu penelitian dengan cara menggambarkan informasi secara sistematis, faktual, serta akurat tentang fakta dari peristiwa yang ditemukan di lapangan tentang bagaimana penanganan sistem reservasi, pengawasan terhadap pelaksanaan reservasi dan bagaimana penanganan terhadap masalah-masalah yang timbul dalam melakukan reservasi pada Dewarna Hotel Letjen Sutoyo.

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara yaitu:

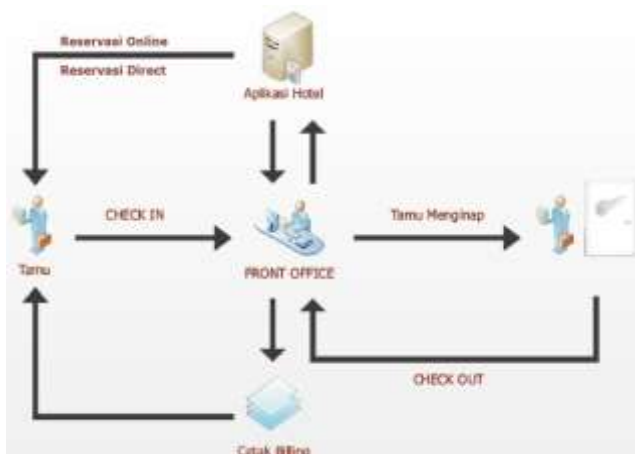
- Pengamatan (*Observation*) yaitu mengamati kegiatan-kegiatan sehubungan dengan sistem informasi reservasi pihak Dewarna Hotel Letjen Sutoyo.
- Wawancara (*Interview*) langsung kepada pihak yang berhak dan berwenang memberikan informasi tambahan yang mendukung penelitian ini di Dewarna Hotel Letjen Sutoyo.

- Studi dokumentasi yaitu mengumpulkan dan mempelajari data yang berkaitan dengan penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis interaktif yg sangat efisien karena data didapatkan langsung dari peneliti, lalu dikumpulkan dan diolah secara sistematis. Model analisis interaktif pada dasarnya berbentuk siklus. Artinya dalam bentuk ini peneliti bergerak didalam tiga komponen analisis, yaitu reduksi data, sajian data, serta penarikan kesimpulan dengan verifikasinya. Setelah pengumpulan data berakhir, peneliti bergerak didalam tiga komponen analisisnya. Aktivitas yang dilakukan sesuai dengan bentuk interaktif dengan pengumpulan data yang berlanjut, berulang dan terus-menerus sampai membentuk sebuah siklus.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui alur sistem informasi reservasi sistem informasi Dewarna Hotel Letjen Sutoyo, yaitu:



Gambar 1. Alur Sistem Informasi Dewarna Hotel Letjen Sutoyo

Sumber: Dewarna Hotel Letjen Sutoyo, 2016.

Komponen Sistem Informasi Hotel

- Hardware
Pada Dewarna Hotel Letjen Sutoyo komponen *hardware* yang dipakai berupa komputer desktop dengan prosesor Intel Dual Core 2 GHz, RAM 1 GB, HDD 160 GB. Monitor Zyrex, LG, Acer 16 inch dan terdapat 3 buah komputer PC.
- Software
Pada Dewarna Hotel Letjen Sutoyo *software* sistem operasi yang digunakan adalah *Microsoft Windows 7* sedangkan aplikasi sistem informasi yang digunakan pada Dewarna Hotel Letjen Sutoyo adalah *Power Pro*.

- c. **Brainware**
Pada Dewarna Hotel Letjen Sutoyo yang terlibat dalam komponen ini adalah *builder* (pembuat, pengembang dan konsultan), *manager* dan *user* (pengguna) yaitu *front office*.
- d. **Prosedur**
Pada Dewarna Hotel Letjen Sutoyo terdapat prosedur dalam pelaksanaan sistem informasi reservasi terdiri dari rangkaian aktivitas antara tamu dengan *receptionist*. Tamu datang ke hotel untuk memesan kamar, kemudian *receptionist* mengecek ketersediaan kamar dengan cara *login* terlebih dahulu ke sistem informasi hotel. Apabila kamar tersedia, *receptionist* akan membuat *reservation form* untuk meregistrasi data tamu, dilanjutkan dengan penginputan data tamu ke dalam komputer.
- e. **Database**
Pada Dewarna Hotel Letjen Sutoyo sistem dalam sistem informasi reservasi ini disimpan dalam media komputer. Data ini meliputi data tamu, data kamar kosong dan terisi, pembatalan kamar, pembayaran kamar, dan data omset per periode.
- f. **Network**
Pada Dewarna Hotel Letjen Sutoyo jaringan dalam sistem informasi reservasi ini tergolong sebagai *Local Area Network* (LAN).

Karakteristik Sistem Informasi Hotel

- a. **Tujuan Sistem**
Pada Dewarna Hotel Letjen Sutoyo sistem informasi reservasi memiliki tujuan untuk mengolah data operasional kegiatan reservasi menjadi informasi reservasi.
- b. **Batas Sistem**
Pada Dewarna Hotel Letjen Sutoyo batas sistem informasi reservasi yaitu informasi pemesanan kamar dan fasilitas yang berada di hotel.
- c. **Sub Sistem**
Pada Dewarna Hotel Letjen Sutoyo subsistem dari sistem informasi reservasi adalah laundry dan restoran.
- d. **Hubungan Sistem**
Pada Dewarna Hotel Letjen Sutoyo hubungan yang terjadi antara subsistem dalam sistem informasi reservasi yaitu hubungan hirarkis antara pemesanan kamar dengan fasilitas2 hotel.
- e. **Input dan Output**
Pada Dewarna Hotel Letjen Sutoyo *input* sistem informasi reservasi meliputi data nama

tamu, tipe dan harga kamar, data pembayaran. Proses sistem informasi reservasi yaitu pengolahan data mengenai reservasi tamu, sedangkan *output* sistem informasi reservasi yaitu laporan pembayaran untuk tamu dan laporan rekapitulasi berkala yang diserahkan kepada manajemen.

- f. **Lingkungan Internal dan Eksternal**
Pada Dewarna Hotel Letjen Sutoyo lingkungan internal dalam sistem informasi reservasi yaitu kebiasaan, budaya organisasi, atau kesalahan *front office* seperti lupa mencatat, komputer *error* terkena virus, dll. Lingkungan eksternal dalam sistem informasi reservasi hotel ini yaitu apabila adanya pemadaman listrik bergilir.

Berdasarkan hasil analisis, peneliti menemukan adanya masalah didalam sistem informasi reservasi Dewarna Hotel Letjen Sutoyo, yaitu:

- a. Tamu dalam melakukan pemesanan kamar harus datang langsung ke hotel untuk melakukan reservasi.
- b. Dewarna Hotel Letjen Sutoyo masih menggunakan *reservation form* untuk melayani reservasi dari tamu.
- c. Dewarna Hotel Letjen Sutoyo tidak memiliki sistem reservasi secara *online* melalui *website* hotel.
- d. *Website* Dewarna Hotel Letjen Sutoyo hanya sebatas menampilkan informasi profil hotel, informasi tipe kamar, kontak *form* dan denah hotel.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pihak hotel, peneliti menemukan jawaban dari masalah-masalah tersebut, yaitu:

- a. Menurut Rindi Roshadi Hendra Setyaningrum, Amd selaku *marketing sales executive* Dewarna Hotel Letjen Sutoyo mengatakan bahwa tidak adanya reservasi *online* pada *web* hotel dikarenakan hotel tidak memiliki *staff* yang mengelola layanan *e-commerce* untuk menangani proses reservasi dan transaksi di *web* tersebut. Minimnya biaya operasional di hotel menyebabkan peniadaan posisi *staff* tersebut.
- b. Apabila tamu ingin menanyakan informasi hotel secara lengkap bisa melalui telepon, datang langsung ke hotel atau melalui *e-mail* yang tertera di *website* hotel.
- c. Rindi Roshadi Hendra Setyaningrum, Amd selaku *marketing sales executive* Dewarna Hotel Letjen Sutoyo juga mengatakan apabila

tamu ingin melakukan reservasi secara *online*, pihak hotel melimpahkan reservasi tersebut kepada *online travel agent* yaitu Traveloka dan Agoda.

- d. Dewarna Hotel Letjen Sutoyo dalam bekerjasama dengan *online travel agent* memberikan komisi sebesar 40% dari harga kamar yang dijual.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di Dewarna Hotel Letjen Sutoyo, peneliti mengemukakan hasil analisis sebagai berikut:

- a. Sistem informasi reservasi pada Dewarna Hotel Letjen Sutoyo belum dikatakan akurat karena pencatatan dan pengolahan data reservasi tamu dilakukan secara berulang-ulang.
- b. Pengaplikasian sistem informasi reservasi masih belum begitu sempurna karena data keuangan masih dilakukan secara terpisah dengan aplikasi sistem informasi reservasi yang ada.
- c. Tidak adanya *staff e-commerce* pada sistem informasi reservasi menyebabkan tamu mengalami kesulitan dalam melakukan pemesanan secara *online* melalui *web* hotel itu sendiri.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis pada hasil penelitian ini, maka penulis merangkai beberapa kesimpulan yang didapatkan, yaitu sebagai berikut:

- a. *Reservation section* merupakan tulang punggung dari *Front Office Department* (kantor depan) dimana *reservation section* bertanggung jawab penuh atas berlangsungnya proses reservasi.
- b. Layanan *e-commerce* sangat penting dibutuhkan untuk menunjang sistem informasi reservasi secara *online* melalui *web*.
- c. Sistem pelayanan reservasi secara otomatis/*computerized* merupakan cara yang terbaik dalam menarik minat tamu untuk menginap di Dewarna Hotel Letjen Sutoyo Malang.
- d. Sistem informasi untuk Dewarna Hotel Letjen Sutoyo belum terintegrasi dengan Dewarna Hotel Zainul Arifin dan Dewarna Hotel Bojonegoro.
- e. Lengkapnya peralatan yang dipakai dalam *reservation section* dapat memperlancar seluruh kegiatan reservasi.
- f. Pembagian *job description* yang baik merupakan cara yang terbaik untuk

menghindari kekacauan dalam proses pelaksanaan reservasi.

- g. *Reservation section* pada Dewarna Hotel Letjen Sutoyo di Malang merupakan salah satu bagian yang turut memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu, serta turut mempromosikan segala fasilitas yang ada di hotel.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi Dewarna Hotel Letjen Sutoyo. Adapun saran yang diberikan, antara lain:

- a. Diharapkan pihak Dewarna Hotel Letjen Sutoyo di Malang dapat meningkatkan pelayanan terhadap sistem informasi reservasi secara otomatis/*computerized* agar data menjadi akurat, tepat waktu sehingga dapat mengurangi kerugian pada perusahaan.
- b. Diharapkan pihak Dewarna Hotel Letjen Sutoyo menyediakan layanan *e-commerce* untuk menunjang lancarnya proses reservasi *online* melalui *web* hotel.
- c. Diharapkan pihak Dewarna Hotel Letjen Sutoyo berusaha mengintegrasikan Dewarna Hotel Letjen Sutoyo dengan Dewarna Hotel Zainul Arifin dan Dewarna Bojonegoro sehingga informasi reservasi dan lain-lainnya dapat tersedia dengan cepat dan akurat.
- d. Diharapkan pihak Dewarna Hotel Letjen Sutoyo berusaha mengintegrasikan sistem informasi reservasi dengan bagian akuntansi keuangan sehingga pencatatan keuangan bisa otomatis.
- e. Diharapkan pihak Dewarna Hotel Letjen Sutoyo dapat memberikan pelatihan-pelatihan kepada karyawan agar mampu memaksimalkan tata cara reservasi yang dilakukan di hotel, sehingga penggunaan kamar menjadi maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Azhar, Susanto. 2007. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Lingga Jaya.
- Bodnar: George & William S. Hopwood. 2000. *Sistem Informasi Akuntansi, Buku I, Edisi Ke-6*, Penerjemah Amir Abadi Jusuf dan Rudi M. Tambunan, Salemba Empat, Jakarta.
- Baker, Sue., Bradley, Pam., dan Huyton, Jeremy. 2000. *Principals of Hotel Front Office*

Operations 2nd Edition. London: Continuum Wellington House.

Kristanto, Andri. 2008. *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya Gava Media.* Yogyakarta.

Limbaro, Fredy. 2007. *Analisis dan Perancangan Sistem Reservasi Hotel Berbasis Internet (studi kasus pada hotel classic, pt. Buana mitra usaha).* Jakarta: Undergraduate thesis, Universitas Binus.

Mardalis. 2004. *Metode Penelitian (Suatu Pendekatan Proposal).* Jakarta: Bumi Aksara.

Marzuki. 1995. *Metode Riset.* Yogyakarta: BPFE, hal 55-56.

Miles, B. Matthew & Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Metode-metode Bar.* Jakarta: Universitas Indonesia Press.

Monaghan, Kelly. 2009. *The Travel Agent's Complete Desk Reference 5th Edition.* Jakarta: Intrepid Traveler.

Mulyanto. 2009. *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Mustakini, Jogiyanto. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi.* Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.

Mustakini, Jogiyanto Hartono. 2009. *Sistem Informasi Teknologi.* Yogyakarta: Andi Offset.

Sudjarwo: 2001. *Metodologi Penelitian Sosial.* Bandung: Mandar Maju.

Sutopo. H.B. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Surakarta : UNS Press.

Turban, Efraim., McClean, Ephraim., Wetherbe. James. 1999. *Information Technology for Management Making Coinnections for Strategis Advantage. 2nd Edition.* John Wiley & Sons.Inc.

Wijaya, Ricky Dwi & Riyadi, Kertahadi. 2013. *Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Reservasi Online (studi pada vip enterprise malang).* Malang: Fakultas Ilmu Administrasi - Universitas Brawijaya.

Yakub. 2012. *Pengantar Sistem Informasi.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Internet

https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Malang

<http://budpar.malangkota.go.id/>

<http://malangkota.go.id/sekilas-malang/tri-bina-cita/>

<http://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/980>