

ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM FRONT OFFICE HOTEL PADA PT RATU HOTEL BIDADAKARA SERANG

M. Nuryana¹, Sulistiyono²
Program Studi Teknik Informatika
Universitas Serang Raya

¹ fcbyana89@gmail.com ² Sulistiyonoputro@gmail.com

Abstrak - Industri perhotelan di Indonesia semakin berkembang dengan pesat. Perkembangan ini diikuti oleh kemajuan dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya informasi yang membawa persaingan dibidang jasa akomodasi. Perkembangan ini berdampak pula pada banyaknya tamu yang masuk (*Chek-in*), pemesanan kamar dan tamu keluar (*Chek-out*), yang semakin bertambahnya sistem operasional yang harus dilakukan setiap hari. Permasalahan yang dihadapi oleh PT. RATU HOTEL BIDADAKARA tersebut pada bagian *Front Office*, dimana kegiatannya mengenai (*cek-in room*), pemesanan kamar (*reservation room*), (*meeting room*), dan (*weeding*). Sering kali mengalami kekeliruan dalam pendataan *customer* yang akan berdampak pada pelayanan yang diberikan oleh PT. RATU HOTEL BIDADAKARA kepada *customer*. Selain itu juga data – data kamar kurang terkontrol, dimana akan menyulitkan karyawan hotel khususnya pada saat ada tamu yang akan melakukan penginapan. Selain itu juga dalam merekapitulasi data – data kamar dan pendapatan hotel tersebut.

Kata kunci : Analisa, Perancangan, Front Office, Sistem

1. Latar Belakang

PT. RATU HOTEL BIDADAKARA adalah perusahaan dalam bidang perhotelan yang menyediakan jasa penginapan untuk para turis lokal maupun turis mancanegara. Tidak hanya menyediakan jasa penginapan saja tetapi, Pada PT. RATU HOTEL BIDADAKARA juga menyediakan tempat untuk *Meeting Room*, *Weeding dan Event*. Oleh karena itu saya memilih PT. RATU HOTEL BIDADAKARA sebagai tempat Penelitian karena itu penulis ingin mengetahui sistem perhotelan yang sedang berjalan pada perusahaan tersebut dan sistem apa saja yang digunakan guna menunjang kinerja para karyawan pada PT. RATU HOTEL BIDADAKARA tersebut.

Pada saat ini sistem untuk perhotelan sudah memakai sistem komputer, tetapi masih ada kekurangan dalam memproses pengolahan data tamu yang akan melakukan penginapan atau pemesanan kamar maupun ruangan (*Reservation Room*). Dari pemaparan singkat di atas penulis akan menganalisa sistem yang sudah ada tentu mendapat persetujuan dari bagian *Electronic Data Processing* (EDP) sewaktu melakukan kuliah kerja praktek (KKP) sebagai bahan Proposal Skripsi. Berdasarkan hasil penelitian diangkatlah judul “ *Analisa Dan Perancangan Sistem Front Office Hotel Pada PT. RATU HOTEL BIDADAKARA* “

2 Dasar Teori

2.1. Definisi Hotel

Kata “HOTEL” berasal dari kata HOSPITIUM (bahasa Latin), artinya ruang tamu. Dalam jangka waktu lama kata

hospitium mengalami proses perubahan pengertian dan untuk membedakan antara *Guest House* dengan *Mansion House* (rumah besar) yang berkembang pada saat itu, maka rumah-rumah besar disebut dengan HOSTEL. Hostel ini disewakan kepada masyarakat umum untuk menginap dan beristirahat sementara waktu, yang selama menginap, para penginap dikoordinir oleh seorang host, dan para tamu yang (selama) menginap harus tunduk kepada peraturan yang dibuat atau ditentukan oleh host (HOST HOTEL).

Sesuai dengan perkembangan zaman dan tuntutan permintaan orang-orang yang ingin mendapatkan kepuasan, tidak suka dengan aturan atau peraturan yang terlalu banyak sebagaimana dalam hostel, dan kata hostel mengalami perubahan. Huruf “s” pada kata hostel tersebut menghilang atau dihilangkan orang, sehingga kemudian kata hostel berubah menjadi Hotel seperti apa yang kita kenal sekarang. Pengertian hotel di Indonesia adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

2.2 Definisi Sietem

Disadari atau tidak kita sebagai manusia sebenarnya selalu berhubungan dengan sistem. Sistem selalu terdapat dalam hampir semua kegiatan kehidupan kita. Sistem yang mudah dilihat dalam kehidupan kita misalnya, sistem pembayaran listrik, sistem transportasi, sistem pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) dan sebagainya.

Setiap sistem baik sistem dalam skala yang besar maupun dalam skala yang kecil selalu memiliki komponen-komponen atau elemen-elemen sistem. Komponen-komponen ini dapat berupa subsistem atau bagian-bagian yang memiliki sifat dari sistem. Komponen-komponen sistem ini saling berhubungan dan bekerja sama untuk menciptakan satu kesatuan sehingga sistem dapat mencapai tujuannya.

2.3 Definisi Informasi

Informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimaan dan bermanfaat dalam mengambil keputusan saat ini atau mendatang.

Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Bahan bakunya adalah data yaitu suatu kumpulan fakta-fakta dari suatu peristiwa atau kejadian yang belum mempunyai arti.

2.4 Definisi Sitem Informasi

Sistem Informasi adalah sekumpulan prosedur yang terorganisir dan di jalankan guna dapat menyediakan informasi untuk menunjang atau mendukung organisasi.

Sistem informasi memiliki definisi yang berbeda menurut para ahli, namun secara umum, sistem informasi adalah kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi itu untuk mendukung operasi dan manajemen. Istilah ini digunakan untuk merujuk tidak hanya pada penggunaan organisasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK), tetapi juga untuk cara di mana orang berinteraksi dengan teknologi ini dalam mendukung proses bisnis.

2.5 Definisi Diagram Arus Data (DAD)

Data Flow Diagram (DAD) adalah ide dari suatu bagan untuk mewakili arus data dalam suatu sistem bukanlah hal yang baru. Pada tahun 1967, Martin dan Estrin memperkenalkan suatu algoritma program dengan menggunakan symbol lingkaran dan panah untuk mewakili arus data. Pada tahap analisis, penggunaan notasi ini sangat membantu sekali di dalam komunikasi dengan pemakai sistem untuk memahami sistem secara logika. Diagram yang menggunakan notasi-notasi ini untuk menggambarkan arus dari data sistem sekarang dikenal dengan nama diagram arus data (*data flow diagram* atau DFD). (Jogiyanto,1990).

Bentuk Bentuk Diagram Arus Data (DAD)

a. Diagram Arus Data fisik (DADF)

Digunakan untuk menggambarkan sistem yang ada dan menekankan pada bagaimana proses sistem diterapkan (dengan cara apa, oleh siapa, dan bagaimana) Termasuk proses manual.

b. Logical Data Flow Diagram

Digunakan untuk menggambarkan sistem yang akan diusulkan dan menekankan pada proses-proses apa yang secara logika dibutuhkan oleh sistem

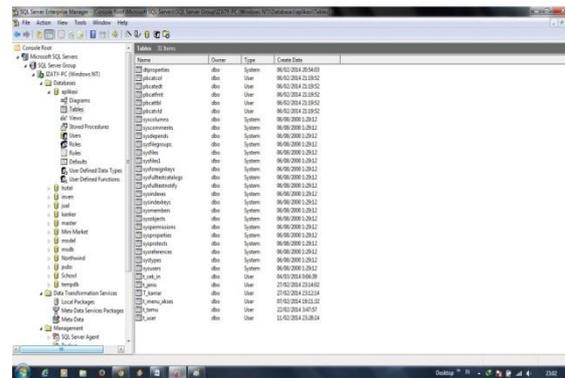
2.6 Definisi Sql Server

Microsoft SQL Server merupakan produk RDBMS (*Relational Database Management Sistem*) yang dibuat oleh Microsoft. Orang sering menyebutnya dengan SQL Server saja. Microsoft SQL Server juga mendukung SQL sebagai bahasa untuk memproses *query* ke dalam database. Microsoft SQL Server banyak digunakan pada dunia bisnis, pendidikan atau juga pemerintahan sebagai solusi database atau penyimpanan data.

Pada tahun 2000 Microsoft mengeluarkan SQL Server 2000 yang merupakan versi yang banyak digunakan. Berikut ini adalah beberapa fitur yang dari sekian banyak fitur yang ada pada SQL Server 2000 (Rado, 2005):

- a. *XML Support*. Dengan fitur ini, Anda bisa menyimpan dokumen XML dalam suatu tabel, meng-*query* data ke dalam format XML melalui *Transact-SQL* dan lain sebagainya.
- b. *Multi-Instance Support*. Fitur ini memungkinkan Anda untuk menjalankan beberapa *database engine* SQL Server pada mesin yang sama.
- c. *Data Warehousing and Business Intelligence (BI) Improvements*. SQL Server dilengkapi dengan fungsi-fungsi untuk keperluan *Business Intelligence* melalui *Analysis Services*. Selain itu, SQL Server 2000 juga ditambahi dengan tools untuk keperluan data mining.

- d. *Performance and Scalability Improvements*. SQL Server menerapkan *distributed partitioned views* yang memungkinkan untuk membagi *workload* ke beberapa server sekaligus. Peningkatan lainnya juga dicapai di sisi DBCC, *indexed view*, dan *index reorganization*.
- e. *Query Analyzer Improvements*. Fitur yang dihadirkan antara lain: *integrated debugger*, *object browser*, dan fasilitas *object search*.
- f. *DTS Enhancement*. Fasilitas ini sekarang sudah mampu untuk memperhatikan *primary key* dan *foreign key constraints*. Ini berguna pada saat migrasi tabel dari RDBMS lain.
- g. *Transact-SQL Enhancements*. Salah satu peningkatan disini adalah T-SQL sudah mendukung UDF (*User-Definable Function*). Ini memungkinkan Anda untuk menyimpan rutin-rutin ke dalam *database engine*.



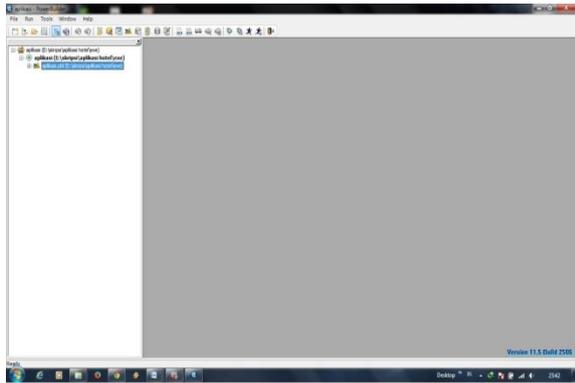
Jenis Perintah Pada SQL Server 2000

Secara garis besar, SQL Server mempunyai 3 (Tiga) jenis Transact SQL yaitu :

- a. *Data Definition Language* (DDL), merupakan bagian dari sistem manajemen database yang dipakai untuk mendefinisikan dan mengatur semua atribut dan properti dari sebuah database.
- b. *Data Manipulation Language* (DML), merupakan perintah – perintah yang digunakan untuk menampilkan, menambah, mengubah, dan menghapus data di dalam Objek – Objek yang didefinisikan oleh DDL.
- c. *Control Language* (DCL), digunakan untuk mengontrol hak – hak pada Objek – Objek database.

2.7 Definisi Sybase PowerBuilder V 11.5

Sybase PowerBuilder adalah sebuah pemrograman development tool untuk membuat aplikasi. PowerBuilder secara khususnya didesain untuk membangun sebuah aplikasi yang intensif bekerja menggunakan database karena dukungannya yang kuat dilengkapi objek komponen berorientasi database yang tidak dimiliki oleh development tool lain.



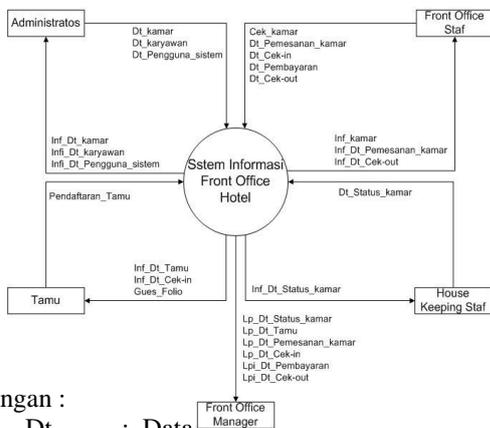
Gambar 2.6 Tampilan layar PowerBuilder 11.5

Komponen-komponen yang terdapat dipowerbuilder 11.5 diantaranya adalah :

- a. Workpase
Workpase adalah ruang kerja untuk pembuatan aplikasi yang kita bangun.
- b. Menubar
Menubar adalah sekumpulan dari beberapa icon-icon yang masing-masing memiliki perbedaan sesuai fungsinya, yang setiap fungsi mengandung perintah-perintah tertentu.
- c. Powerbar
Powerbar adalah serupa dengan toolbar yaitu panel yang berisi tombol-tombol shortcut untuk item-item menubar. Shortcut untuk melaksanakan sebuah control pada objek window.
- d. Window Sistem Tree
Window Sistem Tree digunakan selama aktivitas pengembangan program, misalnya menampilkan objek-objek, membuat dan menjalankan program, men-debug program dan sebagainya.
- e. Window Clip
Window Clip berguna untuk menyimpan potongan-potongan kode program yang sering digunakan, jadi berfungsi sebagai catatan pribadi.

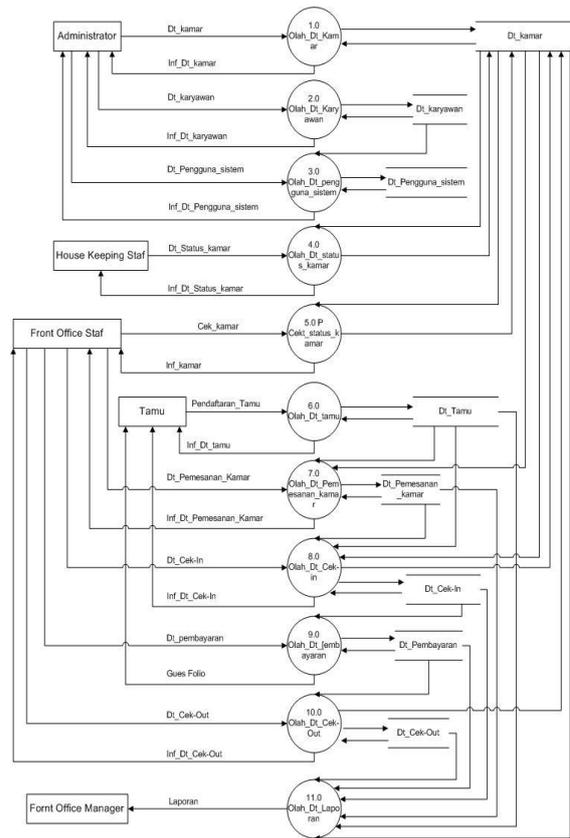
3. Perancangan Sitem

Diagram Arus Data sebagai gambaran proses sistem yang akan digunakan. Perancangan sistem digambarkan dengan menggunakan basis data diantaranya (Diagram Kontek, Diagram Overview, dan Diagram Rinci)



Keterangan :
Dt : Data
Inf : Info
Lp : Laporan

Gambar 3.1 Diagram Konteks



Gambar 3.2 Diagram Overview

4. Uji Coba Sistem

Digunakan sebagai keamanan sistem apabila akan menggunakan sistem tersebut harus memasukan *user id* dan *password* yang telah di miliki oleh user yang di dapatkan dari *administrator*. Apabila pengguna tersebut tidak mempunyai *user id* dan *password* maka tidak bisa mengoprasikan sistem tersebut.



Gambar 4.1 Tampilan Login Pada Sistem

Langkah-langkah dalam Login :

- a. Masukan *user id* dan *password* yang anda miliki, kemudian klik tombol *OK*. Kemudian akan masuk pada menu utama dari sistem.
- b. Apabila tidak jadi langsung saja klik tombol *NO*.
Menu utama adalah inti dari program tersebut dimana banyak kegiatan yang akan dilakukan pada sistem tersebut, seperti :
 - a. *Input* data tamu
 - b. *Input* data jenis kamar
 - c. *Input* data kamar
 - d. *Input* data karyawan
 - e. Proses pemesanan kamar
 - f. Proses *cek-in* kamar

- g. Proses pembayaran kamar
- h. Proses *cek-out* kamar
- i. Laporan data tamu
- j. Laporan data kamar
- k. Laporan data pemesanan kamar
- l. Laporan data *cek-in* kamar
- m. Laporan pembayaran kamar
- n. Laporan *cek-out* kamar



Gambar 4.2 Tampilan Menu Utama Pada Sistem

Pada menu utama pilih menu proses kemudian pilih *reservasi* kamar. Pada *Form* ini melakukan kegiatan pemesanan kamar, *cek-in* kamar, pembayaran kamar dan *cek-out* kamar.



Gambar 4.3 Tampilan *Form* Resevasi Kamar Pada Sistem

5. Penutup

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dari analisa dan perancangan sistem *Front Office* hotel sedang berjalan maupun yang sistem yang diusulkan pada bagian *Front Office* pada Ratu Hotel Bidakara dalam penginputan data, proses *Cek-In* atau *Cek-Out* dan pembuatan laporan, maka dapat diambil kesimpulan :

- a. Dengan adanya sistem komputerisasi yang lebih baik lagi dapat memotivasi sumber daya manusia lebih baik lagi dan berinovasi dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap tamu. Selain itu juga dalam pengolahan data kamar bisa dilakukan dengan cepat dan akurat, sehingga dapat memberikan kenyamanan dan keamanan terhadap para tamu hotel.
- b. Pelaksanaan proses pemesanan kamar, *Cek-In*, pembayaran dan *Cek-Out* pada Ratu Hotel Bidakara bisa dilakukan dengan cepat dan akurat dengan didukungnya sistem komputerisasi yang lebih baik. Hal ini berdampak baik atas perkembangan hotel

dimasa yang akan datang. Dengan adanya sistem baru ini aktivitas Ratu Hotel Bidakara dapat lebih mudah dan tidak memakan waktu banyak dalam setiap memproses data-data pada bagian *Front Office*.

5.2 Saran

Hasil dari penelitian dilapangan terhadap penginputan data, proses reservasi dan pembuatan laporan, maka dari itu memberikan beberapa saran yang mudah-mudahan dapat bermanfaat, yaitu :

- a. Dalam penggunaan sistem yang baru diperlukan adaptasi terhadap sistem lama ke sistem baru. Hal ini membutuhkan pelatihan khusus terhadap *Staff* Ratu Hotel Bidakara yang bersangkutan dalam bidang ini agar dapat memahami semua penggunaan sistem tersebut.
- b. Diperlukan koordinasi pelaksanaan yang baik antara bagian-bagian yang terkait baik secara langsung maupun tidak langsung dengan sistem.
- c. Setelah sistem berjalan maka diperlukan pengontrolan dengan baik terhadap perangkat lunak (*Software*) maupun perangkat keras (*Hardware*) agar sistem bisa berjalan dengan baik dan memenuhi kebutuhan pemakai.

Daftar Pustaka

1. Andres (2009), Analisa Sistem Informasi Reservsi Berbasis Web.
2. Bambang, Hariyanto. ,(2000). “*Struktur Data*”. Bandung.
3. Direktorat, Jendral Pajak. (2011). Pajak Hotel adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh hotel. <http://www.slideshare.net/kotaserang/peraturan-daerah-kota-serang-nomor-14-tahun-2008-tentang-pajak-hotel>
4. Djuandi, Feri.(2003). “*Pemrograman PowerBuilder Dengan SQL Server 2000.*” Jakarta.
5. Harsiti. St, (2007) “*Sistem Basis Data*”.
6. Henny, Kusniati (2007), Sistem Informasi Manajemen Perhotelan Dengan Aplikasi Visual Basic Studi Kasus Pada Puri Indrakila Hotel Dan Cottage Unggaran.
7. Jagat, Irawan. (2013). Pengertian sistem informasi atau defini sistem informasi. <http://jagatsisteminformasi.blogspot.com/2013/04/pengertian-atau-definisi-informasi.html>. [28 Maret 2014]
8. Jogiyanto. HM, Analisa Dan Desain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori Dan praktker aplikasi bisnis, Ed.2 Cet. 1 Andi, Yogyakarta, 1999.
9. Kusnaedi , wijaya. (2013). Pengertian tentang Hotel. <http://apartelganesha.blogspot.com/2013/04/pengertian-hotel.html> [02 April 2014]
10. Prih Adi Utomo <https://www.direktori.umy.ac.id>
11. Rudi, Irman.(2010). Definisi dan jenis hotel berdasarkan jumlah kamar. <http://jurnalsdm.blogspot.com/2009/07/pengantar-perhotelan-definisi-hotel.html> [28 Maret 2014]
12. Sulastiono. (2001). *Jenis-Jenis Kamar Hotel*. Jakarta
13. Syahril. Chan (2009). Mengenal bahasa pemrograman sybase powerbuilder Versi 11.5. <http://en.wikipedia.org/wiki/PowerBuilder> [04 April 2014]
14. Sybase. (2008). pemrograman berbasis datawindow. <http://www.sybase.com/> [02 April 2014]

