

Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Kamar Hotel Berbasis *Web* Pada Hotel Auliya

Naqif Arrahman¹, Herry Mulyono²

*Pascasarjana, Magister Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi
Jl. Jend. Sudirman Thehok-Jambi Telp: 0741-35096 Fax : 35093
E-mail: aaqifarrahan67@gmail.com¹, herrymulyono@unama.ac.id²*

Abstract

Problems that occur to this day at the hotel Auliya was the lack of an information system that can perform the recording of hotel booking and managing data electronically and lack of information for the hotel pemasaran Auliya. The purpose of this research was to analyze and design the room booking system, manage data, marketing and reporting automatically each month. This research method either using UML (Unified Modeling Language) to design the system. This research resulted in the design of the hotel reservation information system to manage data, information and reporting is automated. This plan could be developed into an application that can be implemented, as well as expected this research can be a reference and learning especially in the field of information systems.

Keyword: Analysis, Design System, Reservasi Hotel.

Abstrak

Masalah yang terjadi hingga saat ini di hotel Auliya adalah tidak adanya sebuah sistem informasi yang dapat melakukan pencatatan pemesanan hotel dan mengelola data hotel secara elektronik dan kurangnya informasi pemasaran untuk hotel Auliya. Tujuan penelitian ini menganalisis dan merancang sistem pemesanan kamar, mengelola data hotel, pemasaran dan membuat pelaporan secara otomatis setiap bulannya. Penelitian ini menggunakan metode UML (Unified Modeling Language) untuk merancang sistem. Penelitian ini menghasilkan perancangan sistem informasi reservasi hotel yang dapat mengelola data hotel, informasi hotel serta pelaporan yang otomatis. Rancangan ini dapat dikembangkan menjadi suatu aplikasi yang dapat diimplementasikan, serta diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi dan pembelajaran khususnya di bidang sistem informasi.

Kata Kunci : Analisis, Perancangan Sistem, Pemesanan Hotel.

© 2021 Jurnal MANAJEMEN SISTEM INFORMASI.

1. Pendahuluan

Era globalisasi saat ini berkembang dengan sangat cepat khususnya dalam industri jasa seperti industri telekomunikasi, transportasi, perbankan, serta perhotelan. Industri perhotelan merupakan industri yang 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 (*hospitality*) serta keterampilan staff atau karyawan hotel untuk melayani tamu. Penyebaran hotel yang semakin meluas membuat industri perhotelan berkembang pesat, karena Hotel merupakan organisasi yang kompleks dengan beberapa bagian atau departemen yang merupakan satu kesatuan tim yang mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing (Kustini Henny, 2017 : 1).

Dalam dunia perhotelan banyak bagian-bagian atau departemen yang penting dan saling terhubung, Department yang selalu ada diantaranya: Departemen *Front Office*, Departemen *Housekeeping*,

Departemen *accounting*, Departemen *engineering*, Departemen *personal*, Departemen *food & Beverage*, Departemen Marketing. Dalam departemen yang selalu ada dalam garda terdepan dan selalu dicari para tamu adalah *Front Office* dimana yang berfungsi **reservasi** biasanya sebagai memesan kamar. Dalam kegiatan hotel ada beberapa proses dari pemesanan, *check-in*, hingga *check-out*. Di hotel auliya proses yang awal ada lah memesan kamar hotel dengan bermacam-macam cara yang di antaranya datang langsung ke hotel, melakukan pemesanan kamar via aplikasi mobile dan ada juga via telephone. dan prose-proses sebagainya yang ada dalam kegiatan hotel sampai tamu *check-out* dari hotel.

Hotel Auliya, berdiri sejak tahun 2000, berada di Kabupaten Tanjung Jabung Timur yang di mana banyak perusahaan yang berdiri di kabupaten tersebut salah satunya Petro Cina perusahaan tambang minyak dan gas. Hotel Auliya juga berdiri di pusat kota dan di kawasan Perkantoran Kabupaten Tanjung Jabung Timur. Pada umumnya tamu hotel auliya adalah pekerja yang berasal dari luar kota dan ada juga tamu yang berasal dari luar negeri.

Hotel Auliya dalam kondisi berada di daerah masih belum berkembang dan Hotel Auliya saat ini memiliki manajemen yang sangat sederhana untuk di bidang penataan *front office*, administrasi *reservasi* dan sebagainya. Di hotel auliya proses yang awal di lalui adalah memesan kamar dalam kegiatan pemesanan kamar di hotel auliya pada saat ini ada 2 proses dengan datang langsung ke hotel memesan dan *check-in* dan ada juga memesan via telephon biasanya pemesan yang sudah menjadi langganan menginap di hotel auliya.

Hotel auliya saat ini sering terkendala dengan tamu yang telah menginap dan *cencel* seketika mendekati hari tanggal *booking* kamar, ada juga ketika memesan kamar untuk beberapa hari dan ketika *check-in* tamu menambah hari menginap dari tanggal *booking*. Pada *reservasi* hotel sering terjadi juga penambahan *extra bed* yang pada awalnya pada pemesanan tidak ada tambahan *extra bed*. dan tidak adanya keterngan tamu yang mengiap tanpa identitas di karenakan tinggal identitas. Kendala lainnya ketika *check-out* adanya tamu yang lupa membayara makan atau minuman yang pernah di pesan ketika menginap di hotel.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Analisis Sistem

Analisis sistem adalah Fungsi pemberian pelayanan, sistem informasi menyajikan informasi untuk pemakai sistem (user) guna melaksanakan fungsi mereka (Sutbari, 2012 ; 16).

Jogiyanto dalam jurnal (Mujiati & Sukadi, 2016) menyatakan bahwa:

“Analisis dapat di definisikan sebagai penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan, kesempatan, hambatan yang terjadi dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikannya”.

Hartono dalam jurnal (Mahaseptiviana, Tjandrarini, & Sudarmaningtyas, 2014) mengungkapkan bahwa:

“Analisis sistem dapat didefinisikan sebagai penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasikan dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan, kesempatan-kesempatan, hambatan-hambatan yang terjadi dan kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikan- perbaikannya”.

2.2 Sistem Informasi

Putri & Purwandari (2017 ; 42) menyatakan Sistem Informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mengolah kebutuhan pengolahan data transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan organisasi dari suatu organisasi. Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya. Sumber informasi adalah data. Data kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian – kejadian dan kesatuan nyata (Hutahaean, 2014 ; 9).

1. Fungsi Informasi

Fungsi utamanya yaitu: menambah pengetahuan atau mengurangi ketidak pastian pemakai informasi, karena informasiberguna memberikan gambaran tentang suatu permasalahan sehingga pengambilan keputusan dapat lebih cepat, informasi juga memberikan standar, aturan maupun indikator bagi keputusan.

2. Kegunaan informasi tergantung pada :
 - a. Tujuan si penerima :

Bila tujuannya untuk memberi bantuan, maka informasi itu harus membantu si penerima dalam yang diusahakan untuk memperolehnya.
 - b. Ketelitian penyampaian dan pengolahan data :

Dalam menyampaikan dan mengolah data, inti dan pentingnya informasi harus dipertahankan.
 - c. Waktu
Apakah informasi itu masih *up to date*?
 - d. Ruang atau Tempat
Apakah informasi itu tersedia dalam ruangan atau tempat yang tepat?
 - e. Bentuk
Dapatkah informasi itu digunakan secara efektif.
 - f. Semantik
Apakah hubungan antara kata – kata dan arti yang diinginkan cukup jelas.

Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan (Sutabri, 2012 ; 38).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah kumpulan orang yang saling bekerja sama dengan ketentuan-ketentuan aturan yang sistematis dan terstruktur untuk membentuk satu kesatuan melaksanakan suatu fungsi untuk mencapai tujuan.

2.3 Konsep Pemesanan

Putri dan Purwandari (2017 ; 43) Reservasi Hotel adalah suatu permintaan untuk memperoleh kamar yang dilakukan beberapa waktu sebelumnya oleh berbagai sumber dengan menggunakan berbagai cara pemesanan untuk memastikan bahwa tamu akan memperoleh kamar pada waktu check-in. Dalam hal pemesanan kamar, pelanggan dapat melakukan melalui 2 cara yaitu menelepon dan atau datang langsung ke resepsionis. Pada proses ini penyimpanan data pelanggan bersifat sementara guna menanggulangi pembatalan kamar (Agustin, 2015 ; 10) :

- a. Pelanggan memberikan data dirinya pada resepsionis dan pilih jenis kamar yang dipesan.
- b. Resepsionis memasukan data pelanggan dan memberitahukan kamar yang akan ditempati.

Sedangkan Agustinus Darsono (2011 ; 46) dalam bukunya akomodasi perhotelan *front office* hotel *Reservasi* kamar hotel adalah permintaan pesanan kamar hotel sebelum tamu datang fungsi reservasi terdiri dari menerima, memperoses, pengarsipan dan menganalisis permintaan kamar hotel.

Dilihat dari sumbernya, reservasi dapat diklasifikasikan menjadi 3 jenis, yaitu (Agustinus Darsono , 2011 ; 46) :

1. Reservasi perorangan (*individu reservation*) adalah pemesanan kamar untuk seorang calon tamu, pasangan atau sebuah keluarga, reservasi ini biasanya di lakukan sendiri oleh tamu.
2. Reservasi rombongan/ *tour* (group/ *tour reservation*) adalah pemesanan kamar yang umumnya dibuat oleh agen/biro perjalanan untuk para pelanggannya. Pesanan dibuat untuk tamu yang datang berombongan. Seringkaliharga yang diberikan harga diskon
3. Reservasi konferensi (*conference reservation*) adalah pemesana kamar untuk sebuah rombongan yang akan melakukan eksibils atau pertemuan di hotel. Reservasi ini dibuat oleh organisasi, perusahaan atau suatu asosiasi. Harga yang diberikan untuk reservasi konferensi adalah harga komersi.

2.4 Hotel

Kustini (2017 ; 1), dalam buku general hotel management, mengatakan Hotel merupakan management organisasi yang kompleks dengan beberapa bagian atau departemen yang merupakan suatu kesatuan tim yang mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing. Sedangkan Komar (2014 ; 2), Dalam buku hotel management, Hotel merupakan organisasi kelompok yang kompleks dengan beberapa bagian yang mungkin tidak terlihat oleh masyarakat bias pada umumnya.

Struktur organisasi Hotel Menurut Komar (2014 ; 2), Dalam buku hotel management, struktur pada hotel sangatlah beragam baik di hotel berbintang maupun hotel tidak berbintang , namun struk organisasi hotel biasanya banyak pada hotel berbintang empat ataupun bintang lima itupun sesuai dengan kebutuhan. Struktur organisasi sebuah hotel secara umum dapat dibagi menjadi tujuh departemen utama antar lain

- a. Departemen *front office*
Departemen ini biasanya lebih banyak di bidang informasi hotel, pelayanan pemesanan hotel dan data tamu hotel
- b. Departemen *Housekeeping*
Departemen ini bekerja dibidang kebersihan hotel baik dari dalam kamar hotel, maupun dihalaman hotel
- c. Departemen *food & Beverage*
Department ini bekerja dibidang restoran hotel pelayanan makan atau pemesanan maka.
- d. Departemen Marketing
Departemn ini bekerja dibidang pemasaran hotel / memperkenalkan hotel kepada halayak ramai.
- e. Departemen *accounting*
Departemen ini bekerja di bidang *accounting* / pembukuan hotel baik perdepartemen maupun pembukuan hotel secara menyeluruh.
- f. Departemen *engineering*
Departemen ini bekerja dibidang kelistrikan hotel, dan bertanggung jawab untuk perawatan dan perbaikan semua fasilitas hotel.
- g. Departemen personalia
Departemen ini bertanggung jawab atas semua kinerja karyawan hotel.

2.5 Front Office Department

Renwarin (2015 ; 4) mengatakan, sumber utama dari pemasukan sebagian besar hotel ialah dari penjualan kamar serta produk makanan dan minuman. Umumnya, divisi kamar hotel terbagi menjadi dua sub-departemen, yakni (1) tata graha dan (2) resepsionis. Departemen ini dipimpin oleh direktur divisi kamar yang berkewajiban mengorganisir staff dan karyawan agar proses penjualan kamar dapat berjalan mulus dan efisien. Berikut adalah 3 (tiga) fungsi utama dari *front office department* dalam jurnal Renwarin (Walker, 2010 ; 129-131):

- 1) *To sell rooms*
- 2) *To maintain balanced guest account*
- 3) *To offer services*

Kegiatan operasional di departemen ini sangat bergantung pada software operasional (PMS / *Property Management System*). Berikut adalah beberapa aplikasi dari PMS dalam *front office* dalam jurnal Renwarin (Walker, 2010 ; 138):

1. *Room management module*
“Salah satu penerapan PMS di kantor depan adalah modul manajemen kamar, yang membuat kantor depan dan rumah tangga mendapat informasi tentang status kamar. Master kamar hotel di PMS berisi data di setiap kamar seperti nomor kamar, tipe kamar, fitur kamar, tarif kamar, lokasi, dan status setiap kamar. Mengetahui status setiap kamar pasti membantu departemen rumah tangga mengetahui pekerjaan apa yang harus dilakukan, pekerjaan apa yang sedang berlangsung, dan pekerjaan apa yang telah diselesaikan. ”.
2. *Guest accounting module*
Memudahkan pengaturan dalam akun tamu yang tinggal di dalam hotel sehingga dapat diakses kapan pun serta meningkatkan efisiensi kerja *night auditor*.

2.6 Standard Operating Procedure

Dalam KBBI atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (2013), kata prosedur berarti metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah. Kata standar berarti ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan. Kata operasi berarti proses atau cara. Maka dari itu, Standar Prosedur Operasi berarti suatu urutan-urutan mengenai proses suatu pekerjaan yang berpatok pada ukuran tertentu.

Renwarin (Puspitasari, dkk, 2012 ; 30), “*Standar Operasional Prosedur (SOP)* merupakan suatu standar/pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi. Secara umum, dapat dikatakan bahwa sebagai pedoman, *Standard Operating Procedure (SOP)* memiliki peran untuk memberikan acuan tentang semua kegiatan-kegiatan yang dijalankan organisasi secara efektif, sehingga dapat membantu organisasi mencapai tujuan-tujuannya, baik jangka pendek atau jangka panjang. Berikut adalah peran dan manfaat *Standard Operating Procedure (SOP)* dalam jurnal Renwarin (Puspitasari, dkk, 2012 ; 31):

1. Mempertahankan Konsistensi kerja karyawan
2. Mengetahui peran dan fungsi kerja di setiap bagian
3. Memperjelas langkah-langkah tugas, wewenang, dan tanggung jawab
4. Menjadi pedoman penggunaan formulir, dokumen, blanko dan laporan-laporan yang terkait dengan kegiatan – kegiatan dalam organisasi.
5. Menghindari kesalahan/ kegagalan, keraguan, duplikasi dan inefisiensi
6. Menjadi pedoman pengintegrasian kegiatan-kegiatan dalam organisasi, yaitudalam konteks mencapai tujuan organisasi. (Pedoman integrasi).

Secara rinci, manfaat-manfaat yang diperoleh oleh organisasi dengan menyusun dan menerapkan *Standard Operating Procedures (SOP)* adalah sebagai berikut :

1. Dapat menjadi pedoman dalam melaksanakan tugas, menyelesaikan pekerjaan secara konsisten, sebagai alat komunikasi dan pengawasan.
2. Meningkatkan rasa percaya diri karyawan dalam melakukan pekerjaan dan mengetahui jelas dengan pekerjaan yang harus dilakukan
3. Dapat digunakan sebagai salah satu alat pelatihan dan tolak ukur kinerja karyawan

Dari teori diatas, dapat disimpulkan bahwa manfaat *Standar Operasional Prosedur (SOP)* adalah sebagai landasan atau pedoman dalam menjalankan tugas, alat ukur kinerja, dan juga dapat memberikan rasa percaya diri karyawan dalam melakukan setiap langkah kerja.

2.7 Proses dan SOP Check-out oleh Staf Front Office

Proses *check-out* adalah proses dimana tamu meninggalkan hotel. Proses *check-out* tamu adalah proses yang membingungkan, penuh emosi dan antrian yang panjang ini merupakan saat yang menguji kesabaran antara tamu dan pihak *front office* dalam jurnal Renwarin (Bardi, 2011 ; 247).

Berikut adalah urutan dari proses *check out* menurut:

1. *Guest requests check-out*
2. *Desk clerk inquiries about quality of products and services*
3. *Guest returns key to desk clerk*
4. *Desk clerk retrieves hard copy of electronic folio*
5. *Desk clerk reviews folio for completeness*
6. *Guest reviews charges and payment*
7. *Guest determines method of payment*
8. *Guest makes payment*
9. *Desk clerk inquiries about additional reservations*
10. *Desk clerk files folio and related documents for the night audit*
11. *Desk clerk communicates guest departure to housekeeping and other department in the hotel if necessary*

Kunci dari proses ini adalah melayani kebutuhan tamu mengenai penyelesaian transaksi secepat dan seefisien mungkin. PMS (*Property Management System*) atau program yang dibuat untuk menunjang operasional dan komunikasi di dalam hotel mengambil andil yang cukup besar dikarenakan oleh aplikasinya dalam kegiatan di dalam hotel seperti check-in, room status, dan check-out. Industri akomodasi ini tentu memiliki tujuan untuk menjaga dan mengontrol kualitas dari servis yang diberikan kepada hotel dari tamu. Pencantuman transaksi yang salah dapat mengakibatkan kerugian baik dari pihak tamu maupun pihak hotel.

2.8 Proses Check-in oleh Staf Front Office

Proses *check-in* atau proses registrasi tamu adalah proses yang melibatkan hampir sebagian besar dari bagian *front office*. Proses ini membutuhkan beberapa langkah yang bila dilaksanakan dengan akurat, akan memastikan operasional berjalan dengan efisien, nyaman dan aman.

Berikut adalah gambar keseluruhan dari proses *check in* dalam jurnal Rewarin (Bardi, 2011 ; 197):

1. *Guest request to check into the hotel*
2. *Front desk clerk projects hospitality toward the guest*
3. *Front desk clerk inquiries about guest reservation*
4. *Guest completes registration card*
5. *Front desk clerk reviews completeness of registration card*
6. *Front desk clerk verifies credit*
7. *Front desk clerk makes room selection*
8. *Front desk clerk makes room assignment*
9. *Front desk clerk assigns room rate*
10. *Front desk clerk discusses sale opportunities for hotel products and services with guest*
11. *Front desk clerk provides room key*

2.9 Prototype

Rancang Bangun (*Prototype*) adalah tahap dari setelah analisis dari siklus pengembangan sistem yang merupakan pendefinisian dari kebutuhan kebutuhan fungsional, serta menggambarkan bagaimana suatu sistem dibentuk yang dapat berupa penggambaran, perencanaan dan pembuatan sketsa atau pengaturan dari beberapa elemen yang terpisah ke dalam satu kesatuan yang utuh dan berfungsi, termasuk menyangkut mengkonfigurasi dari komponen-komponen perangkat keras dan perangkat lunak dari suatu sistem. (Muzawi, dkk, 2018 ; 47)

Metode yang digunakan dalam perancangan sistem ini adalah metode *Prototype*. *Prototype* adalah proses iteratif dalam pengembangan sistem di mana kebutuhan diubah ke dalam sistem yang bekerja (*working system*) yang secara terus menerus diperbaiki melalui beberapa tool pengembangan untuk menyederhanakan proses (Fatta, 2007 ; 36). Sedangkan didalam jurnal Nurajizah (2015 ; 215) *Prototype* didefinisikan sebagai satu versi dari sebuah sistem potensial yang memberikan ide bagi para pengembang dan calon pengguna, bagaimana sistem akan berfungsi dalam bentuk yang telah selesai.

2.10 Tinjauan Pustaka

Penelitian yang dilakuakn oleh Dwi Yuli Prasetyo pada tahun 2015 berjudul Sistem Informasi Manajemen Hotel Arrahman Tembilahan Berbasis Web (*Online*) Pada Hotel Tembilahan. Penelitian ini bertujuan untuk membuat sebuah rancangan sistem informasi manajemen Hotel Arrahman Tembilahan, dimana pada hotel tersebut semua kegiatan dilakukan masih dengan cara manual, mulai dari proses *booking* kamar, pembayaran dan pencatatan tamu. Dengan cara demikian masih kurang efektif apabila konsumen ingin memesan kamar mereka harus datang langsung ke hotel. Selain itu konsumen hotel tidak dapat melihat keadaan kamar dan berbagai fasilitas yang di sediakan oleh hotel.

Pada penelitian ini metode yang digunakan untuk pemodelan adalah metode *UML*, hasil dari penelitian ini adalah pengolahan data kamar serta dapat memesan hotel secara *online* sehingga pelanggan dapat melihat terlebih dahulu fasilitas – fasilitas yang di sediakan oleh pihak hotel. Dalam penelitian ini menghasilkan sebuah sistem dimana admin dapat mengelola data pelanggan, data kamar dan data lainnya menggunakan halaman admin, serta sistem ini juga bekerja sama dengan pihak bank dalam hal untuk melakukan pembayarannya. Penelitian ini sangat relevan dengan tesis ini, dimana terdapat kesamaan yaitu melakukan penelitian tentang reservasi kamar hotel dan memberikan informasi tentang hotel.

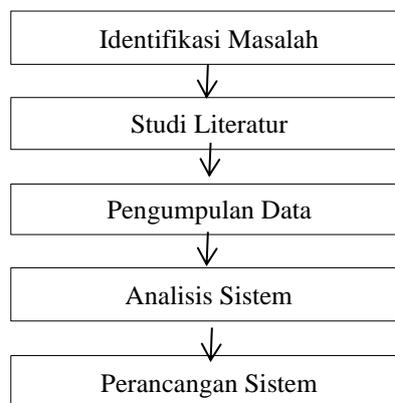
Penelitian yang dilakuakn oleh Gugun Ginanjar, Asep Deddy dan Eri Satria pada tahun 2013 yang berjudul Pengembangan Sistem Informasi Pesemasanan Kamar Hotel Berbasis WEB Menggunakan Metodologi *Rapid Alication Development*. Penelitian ini dilakukan untuk mengatasi permasalahan pada sistem pemesanan sewa kamar, sistem *check-in* dan sistem *check-out*. Pada penelitian ini metode yang digunakan untuk pemodelan sistem adalah metode RAD. Hasil dari penelitian ini adalah sebuah sistem informasi reservasi hotel berbasis web dimana sistem ini dapat mengolah pemesanan kamar, *check-in*, *check-out* serta dapat mengupdate data kamar secara cepat. Selain itu sistem dalam penelitian ini juga dapat mengelola data kamar, data pemesanan, data informasi kamar serta berita terupdate mengenai hotel.

Dari kedua penelitian yang telah dipaparkan sangat relevan dengan penelitian yang akan dilakukan, secara umum terdapat kesamaan yaitu melakukan penelitian terhadap sistem pemesanan kamar hotel.

Sedangkan yang penulis rancang Tidak hanya sebatas melakukan pemesanan hotel, sistem yang dirancang pada penelitian ini juga memiliki fungsi – fungsi pengolahan data hotel diantaranya mengelola data kamar, mengelola data fasilitas hotel, mengelola data member, mengelola data informasi bank dan data tipe kamar. Dan juga sistem ini memiliki halaman chatting, dimana member dapat terhubung langsung dengan admin jika butuh informasi yang lebih detail. Sistem ini juga di lengkapi dengan beberapa laporan antara lain laporan reservasi dan laporan member yang dibuat secara otomatis untuk pelaporan ke pimpinan.

3. Metodologi

Agar penelitian dapat berjalan dengan baik, maka kita harus memiliki alur penelitian yang telah disusun sebelumnya. Alur penelitian digunakan sebagai acuan atau pedoman dalam agenda penelitian yang akan dilakukan agar Penulis dapat melakukan penelitian secara terstruktur dan dapat menyelesaikan penelitian tepat pada waktunya, juga agar penelitian dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Alur penelitian yang diterapkan oleh penulis dapat dilihat pada bagan di bawah ini:



Gambar 1. Alur Penelitian

4. Hasil dan Pembahasan

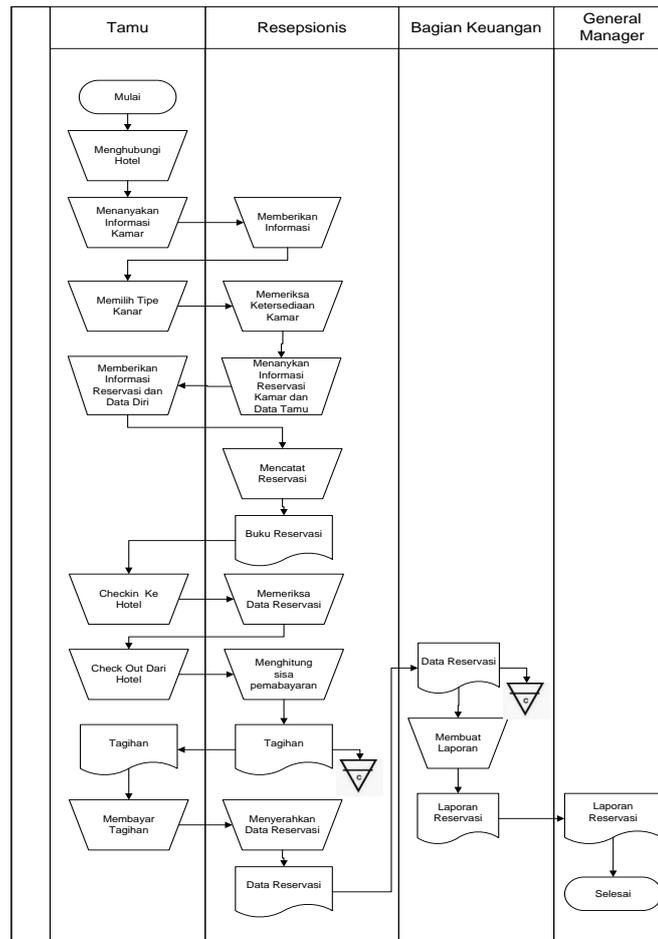
4.1 Gambaran Umum Hotel Auliya

Hotel auliya adalah salah satu penginapan yang beralamat di Jl. kapten dirham, NO:007 kelurahan talang babat kecamatan muara sabak barat Hotel ini terletak dekat dengan distrik bisnis dan perkantoran. Karena letaknya di area perkantoran, hotel ini sering digunakan sebagai penginapan bila ada kegiatan pada sebuah perusahaan dan sebagai tempat menginap para salesmen yang akan mendistribusikan barang-barang yang di bawa dari kota.

Semua kamar dilengkapi dengan fasilitas standar kamar hotel seperti Kipas Angin, AC, TV Satelit dan lainnya. Selain itu pelayanan di hotel ini sangat baik dan selalu menyambut tamu dengan ramah. Dengan fasilitas kamar yang lengkap dan pelayanan yang baik, Hotel Auliya adalah hotel yang cukup lama di tanjung jabung timur dan menawarkan tarif sewa kamar yang relatif murah. Sehingga Hotel auliya menjadi penginapan yang diminati.

4.2 Analisis Sistem Yang Berjalan

Sistem reservasi yang dilakukan dengan cara melalui telepon atau datang langsung ke hotel. Resepsionis akan memeriksa ketersediaan kamar, bila tersedia data reservasi akan dicatat kedalam buku reservasi. Pencatatan yang masih manual membuat pekerjaan resepsionis menjadi tidak mudah, sehingga hal ini mengakibatkan pelayanan yang diberikan resepsionis kepada tamu menjadi kurang memuaskan. Untuk lebih jelasnya berikut *flowchart* dokumen dari sistem berjalan :



Gambar 2. Flowchart Dokumen Sistem Yang Berjalan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan terhadap sistem yang berjalan, maka terdapat beberapa kelemahan sistem yang sedang berjalan, antara lain :

1. Media Informasi yang Kurang
Sempitnya pemasaran hotel di karenakan kurang tersebarnya informasi tentang ketersediaan hotel yang beredar di masyarakat, sehingga para konsumen tidak mengetahui keberadaan hotel, selama ini penyebaran informasi hotel hanya melalui mulut ke mulut saja.
2. Kurangnya Pengelolaan Data Hootel
Sampai saat ini belum adanya sebuah sistem yang diterapkan di hotel untuk mengelola data – data yang di hotel, yang digunakan sebagai informasi untuk pelanggan.
3. Sering Terjadi Bentrok Dalam Reservasi Hotel.
Dikarenakan sebagian pelanggan memesan kamar via telepon, tentu saja kepastiannya belum terjamin karena belum melakukan booking dengan jaminan. Sehingga bagian admin bisa saja memberikan kamar tersebut kepada pelanggan yang langsung datang ke lokasi.
4. Proses Pembuatan Laporan Yang Relatif Lama.
Untuk merekap semua data reservasi secara manual akan membutuhkan waktu. Karena harus membuka lagi dokumen – dokumen dalam buku agenda untuk merekap seluruhnya.

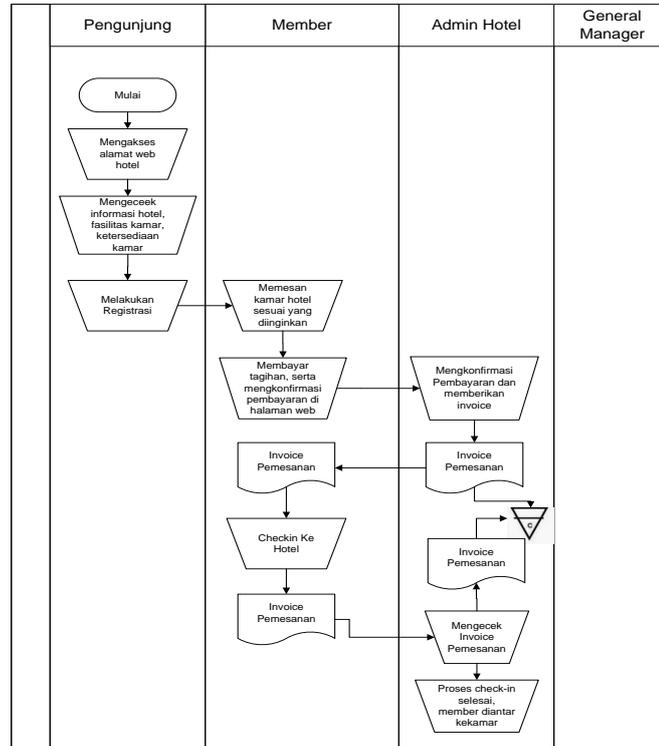
4.3 Solusi Pemecahan Masalah

Berdasarkan analisis permasalahan yang ada, maka penulis merancang solusi pemecahan masalah untuk mengatasi permasalahan yang terjadi di Hotel Auliya :

1. Membuat sebuah sistem informasi reservasi hotel berbasis *web* yang sekaligus menjadi media promosi untuk hotel. Sehingga dengan adanya sistem informasi berbasis web dapat menyebarkan informasi tentang hotel lebih luas lagi di dunia maya agar dapat diakses oleh banyak orang.

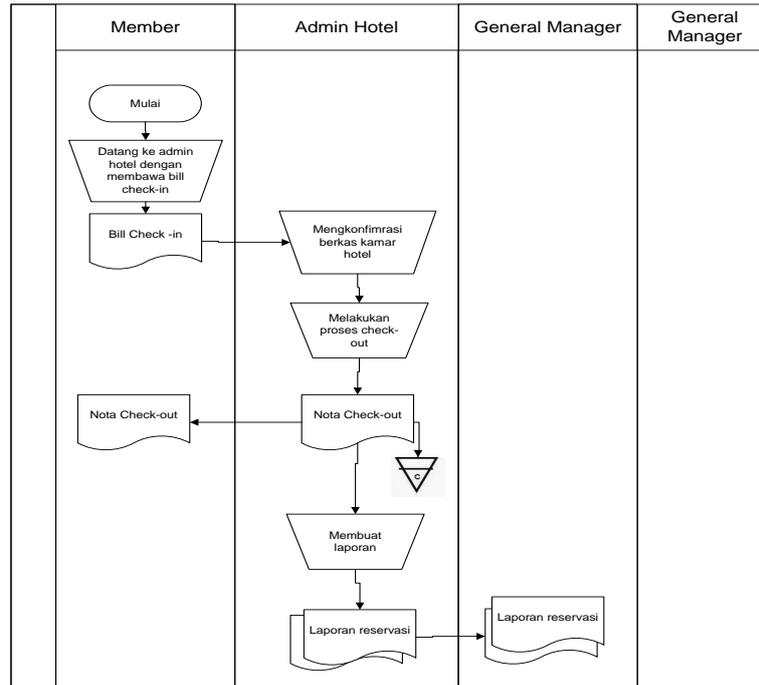
2. Sistem informasi dapat memberikan status kamar secara cepat, dengan adanya sistem ini pelanggan dapat mengetahui ketersediaan kamar yang ada di hotel serta mendapatkan informasi yang lebih lengkap tentang fasilitas kamar beserta tarifnya.
3. Membuat sebuah sistem yang dapat mengelola data kamar, data fasilitas hotel, data member, data informasi bank, data tipe kamar serta pembuatan pelaporan secara otomatis. Sehingga kegiatan tersebut dapat memudahkan dari pihak hotel untuk mengelola data – data hotel.

Berikut *flowchart* dokumen proses pemesanan kamar hotel hingga melakukan check-in di hotel untuk sistem yang baru :



Gambar 3. Flowchart Dokumen Reservasi Hotel

Dari gambar 3 dapat dijelaskan pengunjung yang ingin menginap di hotel auliya dapat mengakses web resminya. Dimana web hotel auliya menyajikan informasi – informasi seputaran hotel auliya, mulai dari fasilitas – fasilitas hotel, fasilitas kamar, ketersediaan kamar dan harga kamar per malamnya. Pada halaman ini pengunjung harus melakukan registrasi jika ingin memesan kamar di hotel, setelah melakukan registrasi pengunjung berubah status menjadi member, member akan melakukan pemesanan kamar melalui halaman reservasi kamar. Setelah melakukan pengisian form reservasi maka sistem akan mengkalkulasi biaya yang harus di bayarkan oleh member melalui transfer. Member akan membayar dan mengkonfirmasi pembayaran melalui halaman konfirmasi. Pihak admin akan melakukan konfirmasi pembayaran dan akan mengirimkan invoice kepada member. Member akan melakukan *check-in* dengan membawa invoice yang telah dikirimkan tadi dengan cara langsung datang ke hotel menemui admin hotel. Admin akan mengkonfirmasi pemesanan dan akan mengantarkan member ke kamar. Proses *check-in* selesai. Berikut *flowchart* dokumen proses *check-out*:



Gambar 4. Flowchart Dokumen Check-Out

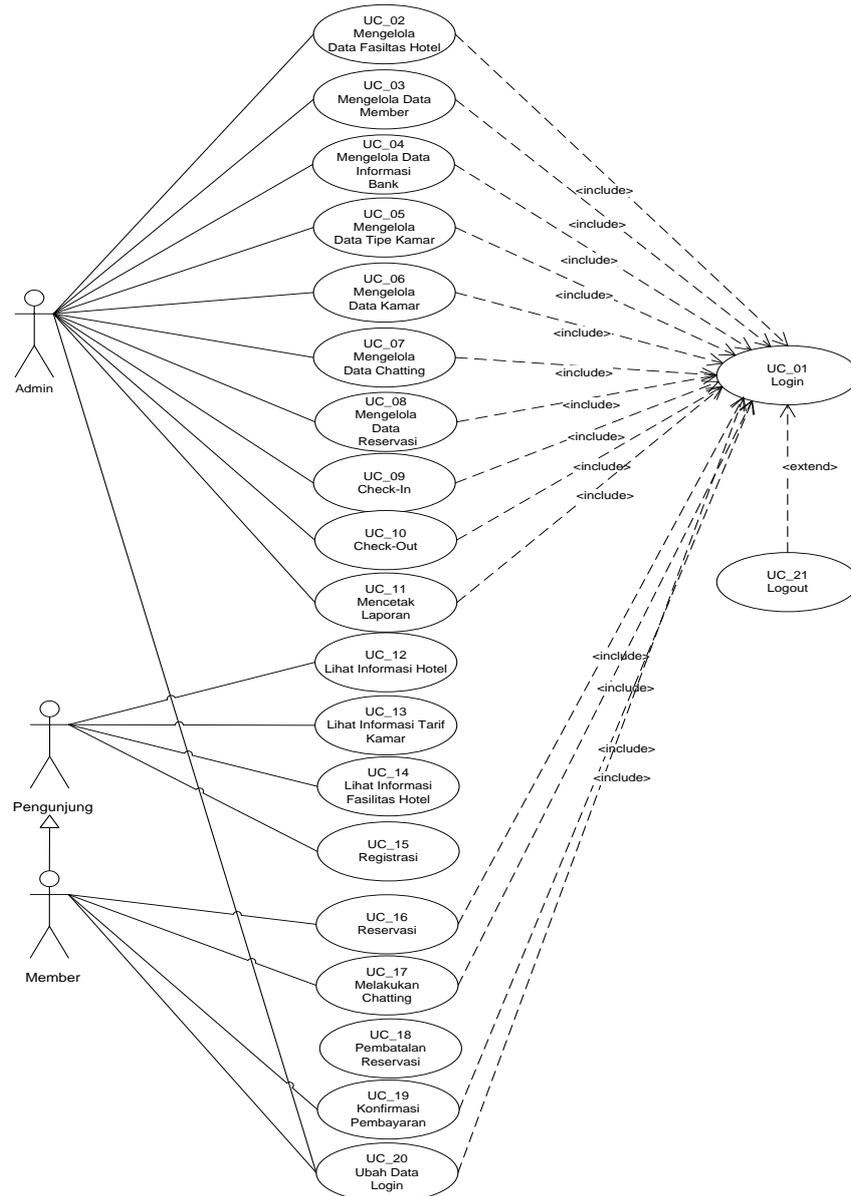
Dari gambar 4 dapat di jelaskan member akan melakukan proses *check-out* dengan cara datang langsung ke admin dengan membawa bill *check-in*. Admin akan melakukan konfirmasi dan melakukan pengecekan kelebihan biaya atau kekurangan biaya, jika dianggap sudah tidak ada masalah maka admin akan mengeluarkan nota *check-out* yang akan diberikan kepada member. Dengan demikian proses *check-out* selesai.

Kebutuhan non fungsional sistem dapat menjadi lebih kritis dari fungsional sistem, dimana jika tidak terpenuhi maka sistem tidak dapat digunakan. Berdasarkan kebutuhan fungsional sistem yang telah dijelaskan sebelumnya, maka diharapkan sistem yang dirancang mampu memiliki hal-hal tersebut. Berikut kebutuhan non fungsional sistem dari sistem reservasi hotel:

1. *Usability*
 - a. Mudah digunakan
 - b. Informasi mengenai hotel dapat selalu *diupdate*
 - c. Manajemen data yang tesistem
2. *Security*
 - a. Penyimpanan berkas dalam bentuk elektronik menekan resiko kehilangan.

2.5 Perancangan Use Case Diagram

Use Case diagram merupakan diagram yang menjelaskan tentang bagaimana sistem yang akan dirancang dilihat dari sudut pandang objek sebagai mana pengguna dari sistem. Dan menjelaskan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh aktor sebagai penggunaanya. Bentuk rancangan *use case diagram* dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 5. Use Case Diagram

2.6 Deskripsi Use Case Diagram

Deskripsi Use Case berguna untuk memberikan informasi tentang gambaran proses Use Case. Berikut adalah deskripsi Use Case:

1. Deskripsi Use Case login

Deskripsi Use Case login ini akan menjelaskan fungsional dari Use Case login yang dilakukan oleh admin, resepsionis dan member. Deskripsi use case login dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 1. Deskripsi Use Case login

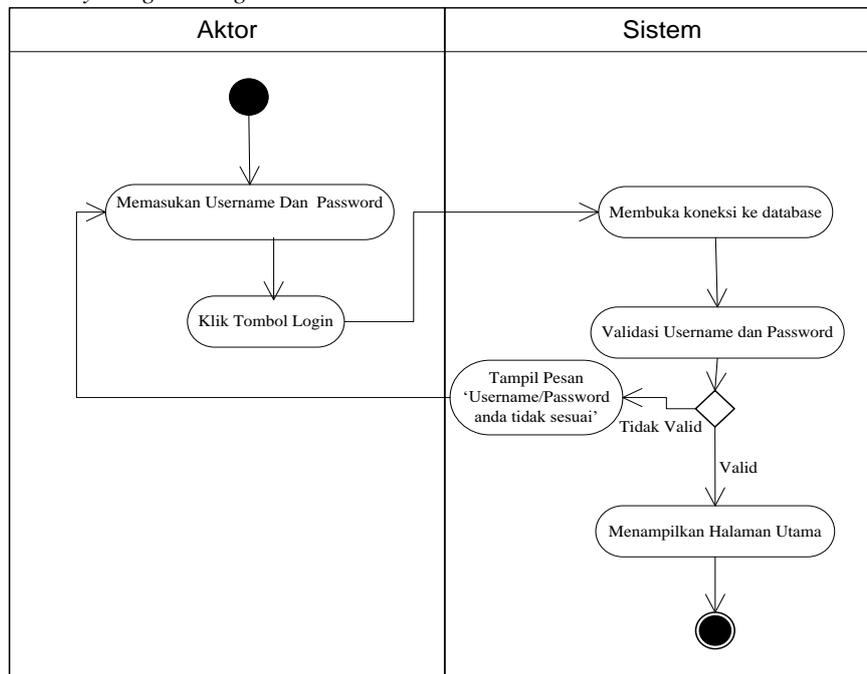
Nama	Login
No Id Use Case	UC-01
Aktor	Admin, resepsionis dan Member
Deskripsi	Dilakukan oleh aktor untuk masuk kedalam sistem
Exception	Login gagal

Pre Condition	Username dan password sudah harus tersimpan dalam database	
Aktor		Sistem
Scenario Normal		
1. Aktor melakukan login dengan mengisi username dan password		
2. Klik tombol login		
		3. Membuka koneksi ke database
		4. Melakukan validasi nama user dan password
5. Login berhasil, aktor memasuki halaman utama.		
Scenario Alternatif (login gagal)		
3a: Validasi gagal, Sistem akan mengeluarkan peringatan "username/password anda tidak sesuai"		
3b: Sistem memberi kesempatan untuk melakukan login kembali		
Post Condition	Aktor berhasil melakukan login	

2.7 Perancangan Activity Diagram

Activity Diagram adalah representasi grafis dari seluruh tahapan alur kerja. Diagram ini mengandung aktivitas, pilihan tindakan, perulangan dan hasil dari aktivitas tersebut. Pada pemodelan UML, diagram ini dapat digunakan untuk menjelaskan proses bisnis dan alur kerja operasional secara langkah demi langkah dari komponen suatu sistem. Berikut ini adalah Activity Diagram berdasarkan deskripsi use case sebelumnya, dapat dilihat sebagai berikut:

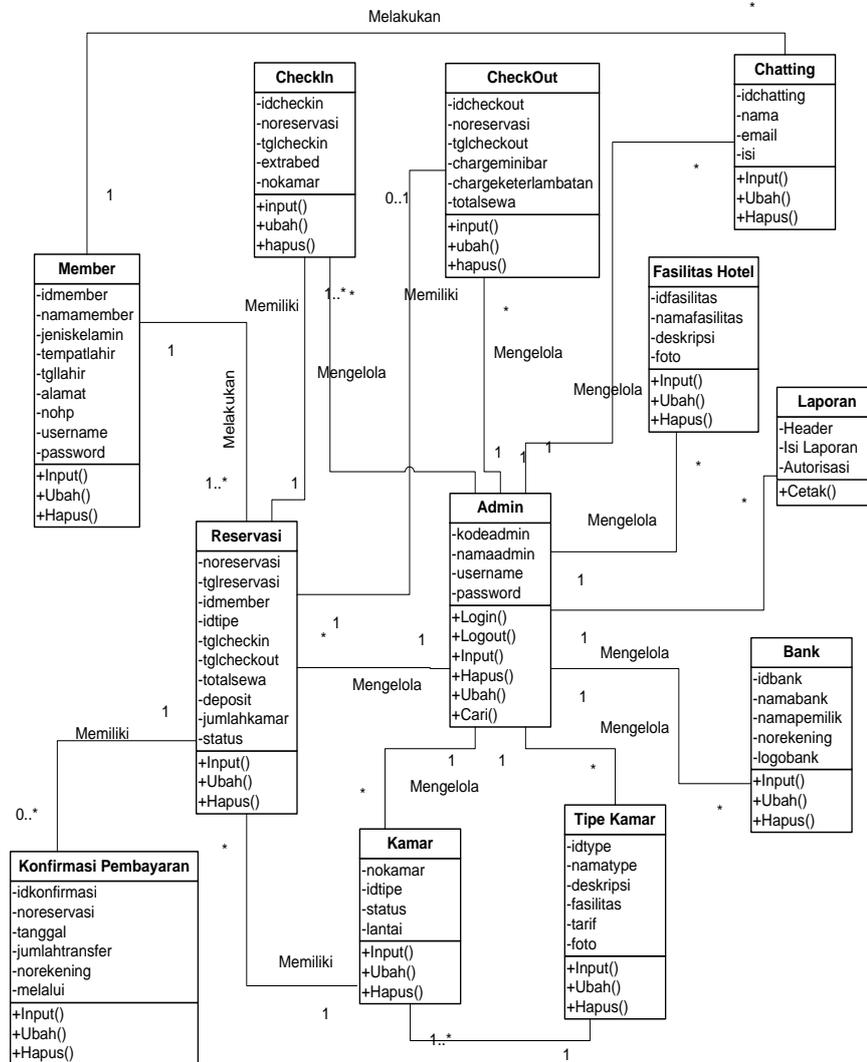
1. Activity Diagram Login



Gambar 6. Activity Diagram Login

2.8 Perancangan Class Diagram

Class Diagram merupakan diagram yang digunakan untuk menampilkan kelas-kelas dan relasi antar kelas yang ada pada sistem absensi yang akan di rancangan. Berikut bentuk class diagram pada perancangan sistem ini :



Gambar 7. Class Diagram

5. Kesimpulan

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis, implementasi, dan pengujian yang telah dilakukan peneliti, maka peneliti dapat mengambil beberapa kesimpulan, adapun kesimpulan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini memberikan solusi permasalahan yang terjadi selama ini di hotel dalam hal seringnya terjadi kehilangan dokumen pemesanan dan *double reservasi* .
2. Analisis kebutuhan sistem diterjemahkan dengan alat bantu UML (*Unified Modelling Language*) dalam bentuk *use case diagram* untuk menggambarkan berbagai fungsi dari sistem, *class diagram* untuk mengetahui *class* yang terbentuk serta hubungan antar *class* tersebut. *Activity Diagram* menggambarkan alur aktifitas dalam sistem.
3. Penelitian ini menghasilkan rancangan sistem informasi reservasi hotel berbasis web yang dapat melakukan pengelolaan data kamar, tipe kamar, member, informasi hotel, informasi bank,

informasi hotel, pelaporan dan dapat mempermudah pelanggan untuk memesan kamar dari mana pun dan kapan pun.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Agar menjadi bahan pertimbangan kepada pihak hotel untuk menerapkan sistem informasi reservasi hotel berbasis web.
2. Untuk penelitian selanjutnya dapat dikembangkan lebih lanjut dengan menambahkan beberapa metode membayar, sehingga pelanggan memiliki banyak alternatif dalam melakukan pembayaran sewa kamar hotel.

6. Daftar Rujukan

- [1] Agustin, M. (2012). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Reservasi Hotel. Jurnal Proesor Volume 3 Edisi 6 Desember 2012.
- [2] Al Fatta, Hanif. 2007. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Untuk Keunggulan Bersaing Perusahaan dan Organisasi Modern*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- [3] Andi. 2010., *SQL Server 2008 Express* . Semarang : Wahana Komputer.
- [4] Anggraeni, Elisabet Yunaeti. (2017). Pengantar Sistem Informasi. Yogyakarta: ANDI.
- [5] Arifin, G. G., Deddy, A., & Satria, E. (2014). Pengembangan Sistem Informasi Pemesanan Kamar Hotel Berbasis Web Menggunakan Metodologi Rapid Application Development. Jurnal Algoritma, 10(1).
- [6] Dharwiyanti, S., & Wahono, R. S. (2003). Pengantar Unified Modeling Language (UML). IlmuKomputer. com, 1-13.
- [7] Hidayat, T. (2012). Pembangunan Sistem Informasi Manajemen Front Office Pada Graha Prima Hotel Pacitan. Speed-Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi, 4(2).
- [8] Komar, Richard. 2014. Hotel Management. Jakarta : PT Grasindo
- [9] Kustini, Henny. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Jumlah Wisatawan di Obyek Wisata Ndayu Park Kabupatenn Sragen. Hotellier journal, Vol. 1, Nomor 2, hal 23-24
- [10] Nugroho, Adi. 2009. Rekayasa Perangkat Lunak menggunakan UML dan Java. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- [11] Putri, A. F., & Purwandari, N. Analisis Kinerja Sistem Reservasi Hotel PT Go Online Destinations.
- [12] Prasetyo, D. Y. (2018). SISTEM INFORMASI MANAJEMEN HOTEL ARRAHMAN TEMBILAHAN BERBASIS WEB (ONLINE) PADA HOTEL ARRAHMAN TEMBILAHAN. SISTEMASI, 4(3), 25-34.
- [13] Renwarin, J. M. (2015). STRATEGI PEMASARAN JASA MELALUI BAURAN PEMASARAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN (STUDY EMPIRIS HOTEL XYZ JAKARTA). Ilmu Manajemen, 4(2), 141-155.