

Sistem Informasi Hotel Modul Front Office Berbasis Web

James Kawilarang, I Ketut Adi Purnawan, Ni Made Ika Marini Mandenni

Jurusan Teknologi Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Udayana

e-mail : kawilarangjames@gmail.com, dosenadi@yahoo.com, ika_made@yahoo.com

Abstrak

Hotel merupakan fasilitas yang sudah menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat meliputi kebutuhan traveling antar kota dalam urusan bisnis maupun wisata. Teknologi informasi dalam pengolahan informasi sangatlah diperlukan dalam pengolahan data instansi hotel agar data dapat dikelola dengan baik sehingga membantu pengelola dalam melakukan pengambilan keputusan. Berdasarkan kebutuhan yang mendasar dalam pengolahan data manajerial sebuah hotel yang merupakan pusat bisnis pariwisata Bali, maka terciptalah suatu ide untuk membuat sebuah sistem berbasis web dan terintegrasi dengan perangkat Android. Sistem yang berbasis web dan terintegrasi dengan perangkat Android merupakan sebuah solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan kebutuhan pengolahan data manajerial hotel yang bersifat dinamis dimana sistem informasi berbasis web mudah dikelola serta dapat dirancang dengan antarmuka yang fleksibel. Perkembangan teknologi mobile Android yang kini digunakan hampir oleh semua khalayak pengguna handphone juga merupakan sebuah nilai tambah tersendiri terhadap sistem pengolahan data tersebut, sehingga sistem mampu memberikan mobilitas yang lebih terhadap pengguna.

Kata kunci : Teknologi, Sistem Informasi, Hotel, Front Office

Abstract

Hotel is a facility that has become a very important need for the people include the need of inter-city traveling for business and tourism purposes. Information technology in information processing is required in hotel data processing so the data can be managed well that helps managers in making decision. Based on the fundamental need in a hotel managerial data processing which is the business center of tourism in Bali, then born an idea to create a hotel web-based management system and integrated with Android device. The system that web-based and integrated with Android devices is an appropriate solution to solve the problems of hotel managerial dynamic data processing needs are web-based information system which easily managed and can be designed with a flexible interface. The development of Android mobile technology that is now used almost by all audiences mobile phone users is also an added value to the proficiency level of data processing system, so the system is able to provide greater mobility to the users.

Keywords : Technology, Information Systems, Hotel, Front Office

1. Pendahuluan

Hotel merupakan fasilitas yang sudah menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat meliputi kebutuhan *traveling* antar kota dalam urusan bisnis maupun wisata. Persaingan dalam bidang properti terutama perhotelan sangat ketat, oleh karena itu diperlukan suatu sistem informasi yang efektif demi menunjang persaingan dibidang properti khususnya perhotelan, dimana dalam pelaksanaan proses pemasaraan dan transaksi seharusnya mengandalkan ketepatan, kecepatan, kemudahan dalam bertransaksi maupun pemasaraannya.

Manajemen hotel sangatlah membutuhkan sebuah sistem yang mampu mengelola data manajerial internal hotel pada modul-modul yang ada pada hotel itu sendiri dimana hal tersebut

sangatlah mempengaruhi kompetisi bisnis di bidang perhotelan. Modul-modul utama yang terdapat pada hotel seperti *front office*, *housekeeping*, *inventory*, *accounting*, *marketing*, dan *human resource*, merupakan suatu kesatuan sistem utuh yang menjadi tombak kesuksesan dan sangat mempengaruhi perkembangan sebuah bisnis perhotelan [1].

Front Office sendiri merupakan suatu departemen di dalam hotel yang berada di bagian depan yang merupakan poros kegiatan hotel yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu dimana modul *front office* merupakan modul terpenting dalam kegiatan bisnis proses perhotelan sehingga dapat dikatakan bahwa modul *front office* adalah barometer dari sebuah bisnis perhotelan [1].

Selain mempunyai fungsi yang penting, *front office* juga berperan penting dalam hal pelayanan dan pencapaian tujuan hotel yakni memberikan pelayanan yang diharapkan oleh tamu, membentuk citra hotel dan pendapatan yang maksimal. Peranan penting sebuah modul *front office* pada sebuah bisnis perhotelan tentunya memberikan manfaat yang baik dan menguntungkan kepada pelaku bisnis perhotelan apabila dapat dikelola dengan baik.

Sistem informasi berbasis *web* merupakan sebuah solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan kebutuhan pengolahan data manajerial hotel yang bersifat dinamis dimana sistem informasi berbasis *web* mudah dikelola serta dapat dirancang dengan antarmuka yang fleksibel, sehingga sistem informasi berbasis *web* merupakan pilihan yang tepat sebagai solusi untuk melakukan pengolahan data manajerial pada modul *front office* suatu hotel.

Perkembangan teknologi *mobile* Android yang kini digunakan hampir oleh semua khalayak pengguna *handphone* juga merupakan sebuah pilihan yang tepat untuk menambahkan fitur Android pada sistem pengolahan data hotel modul *front office* dimana nantinya sistem ini dapat memberikan kemudahan dan mobilitas yang lebih terhadap pengguna sistem.

Melihat permasalahan tersebut maka diciptakanlah solusi untuk mendukung kecepatan, ketepatan, dan kemudahan serta mobilitas kepada pengguna sistem tersebut yang dapat diakses melalui Android sehingga dapat memberikan mobilitas lebih kepada penggunanya.

2. Metodologi Penelitian

Pembuatan sistem informasi hotel modul *front office* berbasis *web* ini terdiri dari beberapa tahapan, yaitu : pengumpulan teori-teori, pengumpulan data, pembuatan aplikasi, pengujian sistem, dan penyusunan laporan hasil penelitian.

Perancangan sistem informasi melalui beberapa tahapan yang dilaksanakan dalam penggambaran proses alur dalam perancangan dan pembuatan Sistem Informasi. Tahap-tahap alur kerja yang dilakukan adalah sebagai berikut: 1) Pengumpulan data yang terkait. 2) Pemodelan Sistem menggunakan *Microsoft Visio 2010* selama fase analisis dan desain. 3) Perancangan dan pembuatan *database* menggunakan *SQLyog v9.30*. 4) Pemrograman *web service* dengan *PHP* dan perangkat lunak menggunakan *Adobe Dreamweaver*. 5) Melakukan pengujian sistem informasi dalam perangkat lunak. 6) Implementasi program pada *web browser*

2.1 Pengumpulan Teori

Pengumpulan teori-teori didapatkan dari buku, jurnal ilmiah baik nasional maupun internasional, serta modul-modul program yang menunjang penelitian ini.

2.2 Pengumpulan Data

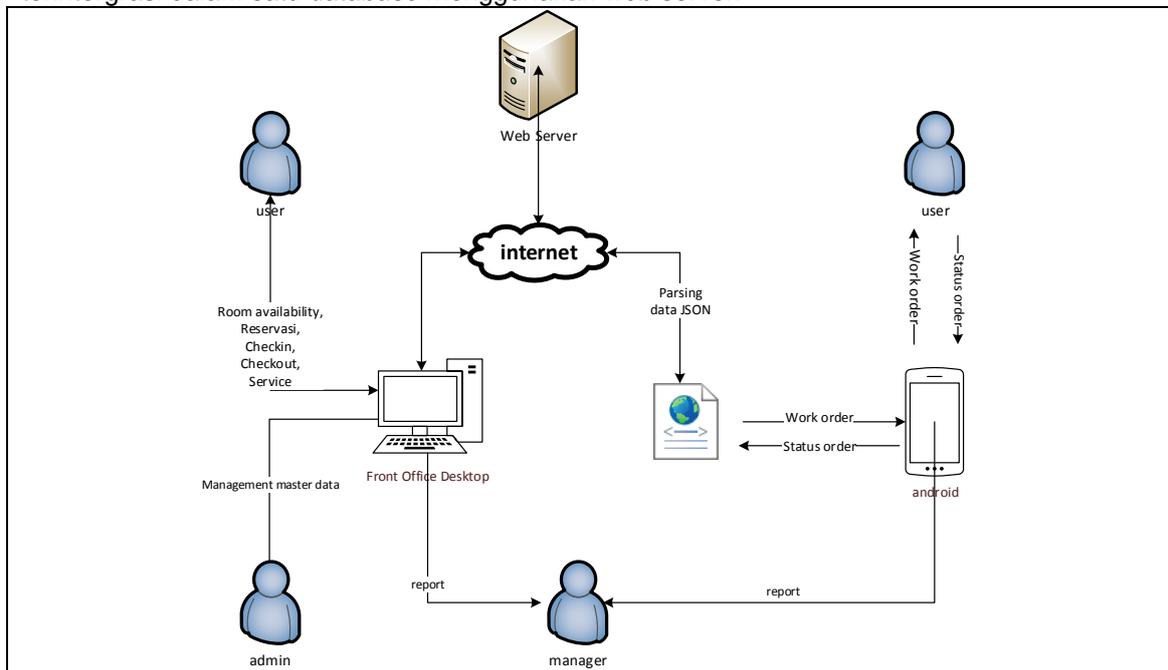
Sumber data yang diperoleh berdasarkan hasil mempelajari beberapa data yang ada dalam referensi yang didapat melalui buku-buku, media digital, dan internet untuk menunjang kebutuhan sistem.

2.3 Perancangan Sistem

Identifikasi perancangan sistem informasi hotel modul *front office* berbasis *web* digunakan untuk melakukan penerapan fitur-fitur yang dikelola. Penetapan ini sangat penting dilakukan untuk memberikan batasan-batasan ruang lingkup dari fitur yang tersedia didalam sistem.

2.3.1 Gambaran Umum Sistem

Sistem hotel modul front office berbasis *web* digunakan untuk pengolahan data manajerial hotel pada bagian kantor depan, dengan memberikan mobilitas lebih kepada pengguna dimana data manajerial dapat dimanipulasi melalui perangkat android yang terintegrasi dalam satu *database* menggunakan *web server*.



Gambar 1. Gambaran Umum Sistem Hotel Modul Front Office

Web server terhubung dengan antarmuka yang terdapat pada *desktop* untuk menampilkan data. Sistem ini kemudian terhubung ke *database* yang menyimpan data reservasi, *checkin*, *checkout* dan data tamu. Sistem ini juga dapat memberikan *report* kepada *manager* baik melalui Android ataupun melalui *desktop*

2.3.2 Karakteristik Pengguna

Pengguna dari “Sistem Informasi Manajemen Hotel Modul *Front Office* Berbasis *Web*” digolongkan berdasarkan hak akses tiap-tiap *user* untuk mengelola data yang terdapat pada sistem. Penggolongan *user* atau pengguna dari sistem berdasarkan hak aksesnya dapat dijabarkan seperti dibawah ini:

a. *Administrator*

Administrator adalah *user* yang memiliki akses penuh terhadap sistem, termasuk *insert*, *update*, dan *delete* data yang ada pada sistem. *Administrator* nantinya merupakan pengelola sistem yang berhak mengatur keseluruhan sistem dan keseluruhan akses *user* lainnya [2].

b. *Front Office*

Front Office adalah *user* yang memiliki akses hanya pada modul *front office* dan hal yang berkaitan dengan modul tersebut [2].

c. *HouseKeeping*

House Keeping adalah *user* yang memiliki akses pada *submenu housekeeping* dan hal-hal yang berkaitan dengan modul tersebut [2].

2.4 Pengujian Sistem dan Penyusunan Laporan Hasil Penelitian

Pengujian sistem dilakukan dengan melakukan pengumpulan data terkait dengan proses bisnis suatu hotel yang kemudian di-*input*-kan ke dalam sistem, dan dilanjutkan dengan

pengujian antar muka, serta dilakukan pengujian metode *black box* dimana pengujian ini tidak memperhatikan coding namun lebih mengarah kepada masukan dan keluaran data.

3. Kajian Pustaka

Pengumpulan teori-teori yang didapatkan dari buku atau internet serta modul-modul program yang menunjang penelitian ini.

3.1 Pengertian Hotel

Hotel berasal dari kata *hospitium* dari bahasa Latin yang artinya ruangan tamu yang berada dalam suatu *monastery*. Kata *hospitium* kemudian digabungkan dengan kata *hospes* dari bahasa Perancis, lalu menjadi *hospice*. Kata *hospice* berkembang lagi menjadi *hostel* untuk membedakan antara *guest house* dengan *mansion house*, dalam perkembangan selanjutnya,. Setelah lama digunakan, huruf "s" di kata *hostel* dihilangkan sehingga menjadi hotel. Hotel dapat diartikan sebagai sejenis akomodasi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa-jasa lainnya untuk umum yang tinggal untuk sementara waktu, dan dikelola secara komersial [3].

3.2 Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu sistem pada suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan data yang bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi, serta menyediakan laporan-laporan yang diperlukan pihak luar tertentu. Sumber informasi adalah data. Data adalah kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan nyata. Data berbentuk karakter yang berupa alfabet, angka maupun simbol-simbol khusus. Data merupakan hasil laporan kerja yang disajikan dalam bentuk laporan dengan karakter kuantitas atau banyaknya kegiatan/tindakan yang dilakukan pada suatu organisasi [4].

3.3 Pemodelan Sistem

Pemodelan adalah proses merancang piranti lunak sebelum melakukan pengkodean. Model piranti lunak dapat dianalogikan seperti pembuatan *blueprint* pada pembangunan gedung. Membuat model dari sebuah sistem yang kompleks sangatlah penting karena sulit untuk dapat memahami sistem semacam itu secara menyeluruh, semakin kompleks sebuah sistem maka semakin penting pula penggunaan teknik pemodelan yang baik. Penggunaan model ini diharapkan pengembangan piranti lunak dapat memenuhi semua kebutuhan pengguna dengan lengkap dan tepat [4].

3.4 Konsep Dasar Pemrograman Internet

Dunia internet kita selalu mendengar istilah *web*. Istilah ini sebenarnya adalah istilah pendek dari *world wide web*. *Web* ini adalah suatu ruang informasi dimana sumber-sumber daya yang berguna diidentifikasi oleh pengenalan global yang disebut Uniform Resource Identifier. *Web* sering dianggap identik dengan internet dan merupakan bagian dari internet tersebut. Halaman *web* biasanya diatur dalam koleksi material yang berkaitan yang disebut dengan situs *web*. Monitor menampilkan halaman *web* dari suatu server *web* yang diambil informasinya oleh browser *web* [5].

Halaman *web* merupakan file teks murni yang berisi sintaks-sintaks HTML yang dapat dibuka atau dilihat dengan internet browser. Kegiatan pemindahan halaman untuk pindah ke dokumen lain atau bahkan mengirim informasi kembali kepada *server* untuk berinteraksi a sering disebut dengan *surfing* atau berselancar. Halaman-halaman dari sebuah situs internet atau *web* diakses dari sebuah URL yang menjadi akar yang disebut *homepage* dan biasanya disimpan dalam *server* yang sama

3.5 Database

Database atau basis data adalah kumpulan data yang disimpan secara sistematis di dalam komputer dan dapat diolah atau dimanipulasi menggunakan perangkat lunak untuk menghasilkan informasi. Pendefinisian *database* meliputi spesifikasi berupa tipe data, struktur, dan juga batasan-batasan data yang akan disimpan. *Database* merupakan aspek yang sangat

penting dalam sistem informasi dimana *database* merupakan gudang penyimpanan data yang diolah lebih lanjut. *Database* menjadi penting karena dapat menghindari duplikasi data, hubungan antar data yang tidak jelas, organisasi data, dan juga *update* yang dapat dikatakan rumit [6].

Proses memasukkan dan mengambil data ke dan dari media penyimpanan data memerlukan perangkat lunak yang disebut dengan sistem manajemen *database*. DBMS merupakan sistem perangkat lunak yang memungkinkan user untuk memelihara, mengontrol, dan mengakses data secara praktis dan efisien yang berarti DBMS menangani semua akses ke basis data. Ada beberapa fungsi yang harus ditangani DBMS yaitu mengolah pendefinisian data, dapat menangani permintaan pemakai untuk mengakses data, memeriksa sekuriti dan integriti data yang didefinisikan oleh DBA (*Database Administrator*), menangani kegagalan dalam pengaksesan data yang disebabkan oleh kerusakan sistem maupun *disk*, dan menangani unjuk kerja semua fungsi secara efisien [5].

3.6 PHP

PHP (*Hypertext Processor*) yang merupakan bahasa pemrograman berbasis *web* yang memiliki kemampuan untuk memproses data dinamis. Aplikasi-aplikasi yang dibangun oleh PHP pada umumnya memberikan hasil pada *web browser*, tetapi prosesnya secara keseluruhan dijalankan di *server*. Sebagian besar sintaks mirip dengan bahasa C, Java, dan Perl, ditambah beberapa fungsi PHP yang spesifik *database* pasangannya biasanya MySQL 6.

3.7. SOP (Standar Operasional Prosedur)

Dalam rangka melaksanakan suatu pekerjaan, di samping jelasnya urutan atau langkah-langkahnya, diperlukan juga suatu standar kerja untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, berkenaan dengan hal ini, maka standar merupakan suatu garis referensi manajemen atau dapat dipadang sebagai dasar untuk menghitung, artinya suatu dasar perbandingan. Standar kerja adalah perilaku atau hasil minimum yang diharapkan dapat dicapai oleh seluruh karyawan kantor. Berdasarkan pengertian diatas menunjukkan betapa pentingnya suatu standar, di dalam perusahaan standar itu dibuat didalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk mengukur mutu dan pelaksanaan pelayanan. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan instansi pemerintah. Pengertian Standar Operasional Prosedur lainnya adalah suatu standar/pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok kerja agar dapat mencapai tujuan organisasi. SOP merupakan tatacara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu.

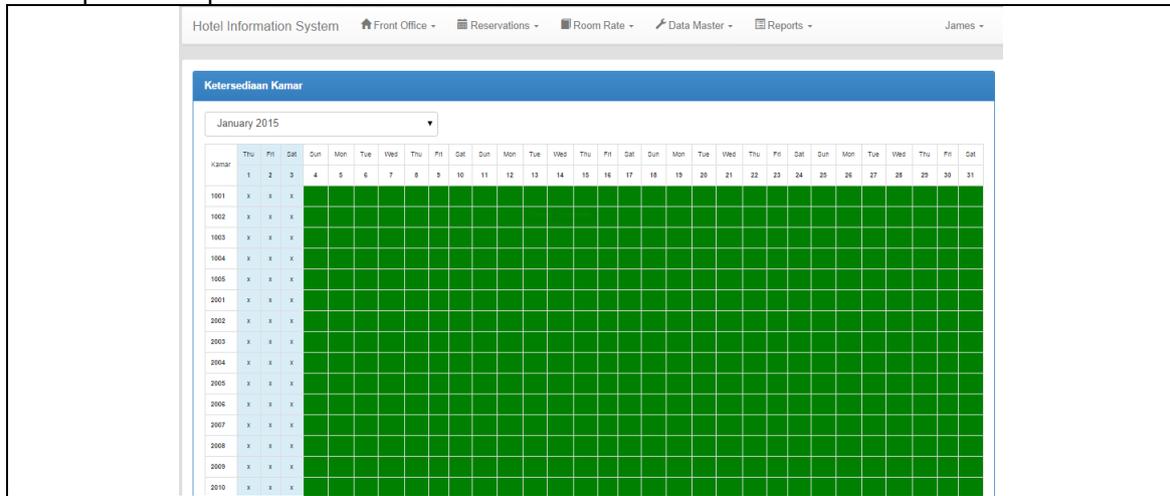
3.7.1. Web Service

Web Service adalah sebuah sistem *software* yang dirancang untuk mendukung interoperabilitas interaksi antara mesin ke mesin pada sebuah *network*. *Web Service* merupakan kumpulan dari fungsi atau *method* yang terdapat pada sebuah *server* yang dapat dipanggil oleh klien dari jarak jauh. Keunggulan utama dari *web service* adalah dalam pemanggilan *method-method*, pembuat bebas menggunakan aplikasi yang dibuat dengan berbagai bahasa pemrograman yang dijalankan pada segala *platform*.

Web service digunakan sebagai suatu fasilitas yang disediakan oleh suatu *web site* untuk menyediakan layanan dalam bentuk informasi kepada sistem lain, sehingga sistem lain dapat berinteraksi dengan sistem tersebut melalui layanan-layanan yang disediakan oleh suatu sistem yang menyediakan *web service*. *Web service* menyimpan data informasi dalam format XML, sehingga data ini dapat diakses oleh sistem lain walaupun berbeda *platform*, sistem operasi, maupun bahasa *compiler*. *Web Service* diciptakan untuk memecahkan masalah pertukaran data antar perangkat yang menggunakan aplikasi dan *platform* yang berbeda [6].

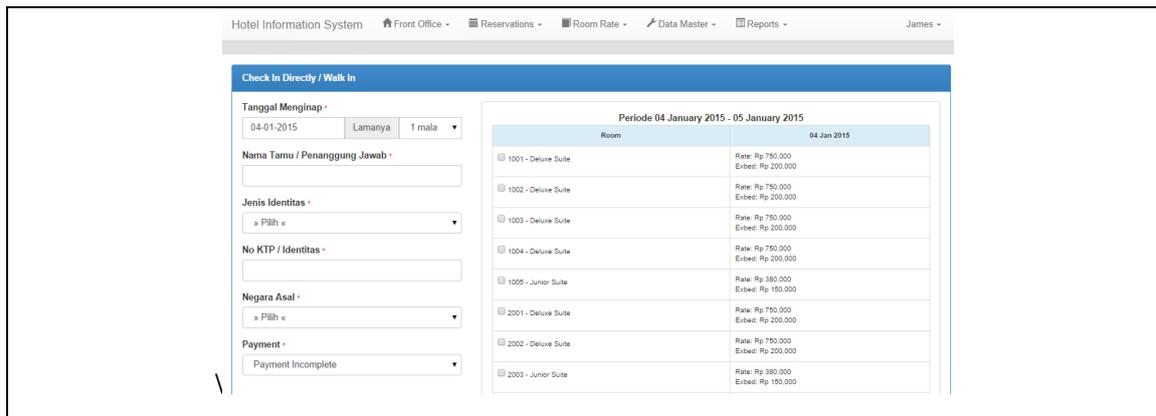
4. Hasil dan Pembahasan

Sistem Informasi Hotel Berbasis *Web* merupakan sistem yang berfungsi untuk mengakses sistem informasi hotel modul *front office* dimana sistem ini berbasis *web*. Gambar 2 merupakan tampilan awal sistem informasi.

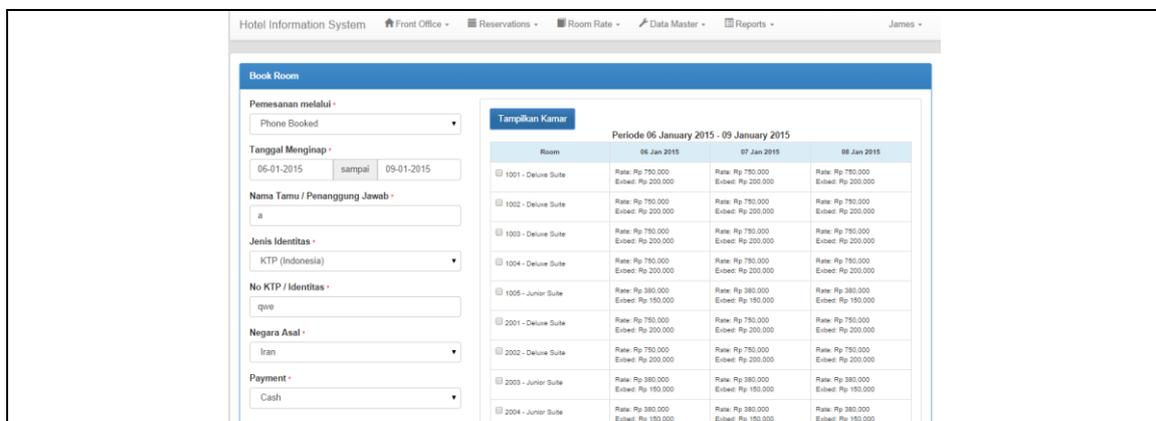


Gambar 2. Tampilan awal sistem

Tampilan awal sistem menunjukkan jumlah kamar tersedia pada hotel yang ditampilkan menggunakan kalender dan diindekskan berdasarkan warna. Sistem ini terdiri dari beberapa menu seperti *reservation, room rate, checkin, checkout, data master, report*.



(a)



(b)

Gambar 5. (a) halaman *checkin* (b) halaman reservasi

Halaman checkin adalah halaman yang berfungsi untuk mengelola *checkin* tamu dengan memvalidasi kode *booking* yang sudah diberikan kepada tamu saat tamu melakukan reservasi ataupun tamu yang belum melakukan reservasi sebelumnya. Halaman reservasi berfungsi untuk memesan kamar pada tanggal tertentu, untuk mendapatkan kode *booking* yang digunakan saat *checkin*.

4.2. Analisa Kelebihan dan Kekurangan Sistem

Perancangan sistem tentunya memiliki kelebihan dan kekurangan. Adapun kelebihan dari Sistem Informasi Hotel Modul *Front Office* Berbasis *Web* adalah :

1. Aplikasi dibuat berbasis *web* sehingga mudah diakses, sehingga penyimpanan informasi bisa berjalan dengan baik dan pemberian informasi berjalan dengan akurat.
2. Pengguna dapat melihat ketersediaan kamar secara langsung sehingga dalam proses reservasi tidak terjadi tumpang-tindih antara seorang pemesan kamar dengan pemesan kamar yang lain.
3. Admin dan pengelola dapat melihat *report* bulanan penjualan kamar, yang dapat menjadi acuan pengambilan keputusan manajemen.
4. Data informasi hotel dapat diubah sewaktu-waktu oleh admin, sehingga apabila terjadi kesalahan dapat ditangani dengan cepat.

Adapun kekurangan dari Sistem Informasi Hotel Berbasis *Web* dan Android Modul *Front Office* antara lain sebagai berikut :

1. Sangat bergantung pada koneksi internet agar dapat menggunakan sistem secara keseluruhan sehingga apabila terjadi putus koneksi pada instansi hotel, dapat memperlambat proses yang berlangsung, yang membutuhkan aksi dari administrator seperti konfirmasi pembayaran.
2. Masih terjadi *error* pada halaman HTML yang disebabkan kesalahan penulisan program.

5. Kesimpulan

Simpulan yang dapat diambil dari penelitian Sistem Informasi Hotel Modul *Front Office* Berbasis *Web* ,antara lain:

1. Sistem Informasi Hotel Modul *Front Office* Berbasis *Web* merupakan aplikasi berbasis *web* yang dapat mengelola data manajerial hotel pada modul *front office* sehingga dapat diakses cepat, kapanpun dan dimanapun dengan mudah hanya dengan menggunakan jaringan internet.
2. Sistem Informasi Hotel Modul *Front Office* Berbasis *Web* mampu menampilkan dan mengelola informasi yang terjadi pada modul *front office* dan dapat menggantikan proses-proses manual dengan fitur Android seperti notifikasi ke *desktop* oleh pegawai saat tamu melakukan *checkout*.
3. Sistem dapat terhubung dengan aplikasi yang terdapat pada Android untuk melakukan *view* data sehingga dapat memberikan mobilitas lebih terhadap pengguna.

Daftar Pustaka

- [1] Arbie. Manajemen *Database* dengan MySQL. Yogyakarta : Andi Offset. 2004
- [2] Atmoko, Tjipto. Standar Operasional Prosedur. Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.2011
- [3] Dimiyati, Aan Surachlan. Pengetahuan dasar perhotelan. Jakarta : CV. Deviri Ganan.1989
- [4] Drs. Tatang M. Amirin. Pokok-Pokok Teori Sistem. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.2003
- [5] Fatta, Al Hanif. Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Untuk Keunggulan Bersaing Perusahaan dan Organisasi Modern. Yogyakarta : Andi Offset. 2007
- [6] Hutabarat, Bernnaridho I., M.Sc., OCP. Pengelolaan Basisdata. Yogyakarta: Andi Offset. 2004