

Pembuatan Sistem Informasi

Transaksi Front Office Pada Hotel X Berbasis Web

Fitra Riawan

Sistem Informasi/ Teknik Informatika/ Fakultas Teknik

fitrariawan@gmail.com

Abstrak- Hotel “X” merupakan salah satu hotel yang berada di Soe, NTT. Hotel ini menyediakan berbagai fasilitas guna menunjang aktifitas tamu yang menginap, seperti penyewaan ruangan pertemuan, penyewaan mobil, restoran, *laundry* dan layanan *room service* dengan jumlah kamar sebanyak 30 kamar. Dalam menjalankan proses bisnisnya bagian *front office* masih melakukan pencatatan secara manual untuk setiap transaksi yang terjadi, seperti reservasi kamar, *check in*, *check out* dan penggunaan fasilitas selama tamu menginap. Proses pencatatan transaksi secara manual tersebut mengakibatkan pelayanan kepada tamu menjadi kurang efisien dan juga dalam pembuatan berbagai laporan transaksi hotel masih berpeluang terjadinya resiko kesalahan pencatatan data. Melalui proses analisa dan desain yang telah dilakukan, dibuat lah aplikasi sistem informasi transaksi *front office* berbasis web. Dengan adanya aplikasi berbasis web diharapkan dapat membantu pihak hotel terutama bagian *front office* dalam mengelola data transaksi tamu serta memudahkan dalam pembuatan laporan yang dibutuhkan bagi pemilik hotel. Sistem informasi ini dapat membantu dalam pengelolaan transaksi reservasi kamar, proses *check in*, *check out*, transaksi restoran, *laundry*, *mini bar*, *room service* dan penyewaan ruangan. Untuk menguji apakah aplikasi yang telah dibuat telah memenuhi kebutuhan, dilakukan uji coba dengan melakukan proses validasi dan evaluasi. Dari hasil uji coba yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa sistem ini dapat membantu pencatatan seluruh transaksi tamu dan pembuatan laporan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan akurat. Saran yang dapat diberikan untuk sistem ini adalah penambahan fitur yang mendukung tamu untuk melihat semua transaksi yang dilakukan selama menginap di hotel secara online.

Kata kunci: Sistem Informasi, web, Hotel, *Front Office*

Abstrak- Hotel "X" is a hotel located in Soe, NTT. Hotel "X" provides various facilities to support the activities of guests, like meeting room rental, car rental, restaurant, laundry service and room service with a number of rooms up to 30 rooms. In running its business process front office department still taking notes manually for each transaction, like room reservations, check in, check out and use of the facilities during a guest's stay. The process of manually recording transactions resulted in a service to be less efficient and also in the manufacture of various hotel transaction reports are still more likely the risk of a data recording errors. Through the process of analysis and design that has been done, made the one transaction information system applications web-based front office. With the web-based applications are expected to help the hotel, especially the front office to manage a transaction of data and facilitate the preparation of reports required for the hotel owner. This system can help in the management room reservation transactions, the process of check-in, check-out, restaurants transaction, laundry, mini bar, room service and room rental. To test whether an application has been made has been to meet the needs, be tested by performing the validation and evaluation. From the test results that can be concluded that this system can help a recording of all transactions and report generation can be done more quickly and accurately. Advice can be given to this system is the addition of features that support the guests to see all the transactions made during the hotel stay.

Keywords: Information Systems, Web, Hotel, Front Office

PENDAHULUAN

Hotel "X" merupakan salah satu hotel yang berada di Soe, NTT. Hotel ini menyediakan berbagai fasilitas guna menunjang aktifitas tamu yang menginap, seperti penyewaan ruangan pertemuan, penyewaan mobil, restoran, layanan *laundry* dan layanan *room service* dengan jumlah kamar sebanyak 30 kamar. Hotel "X" memiliki beberapa bagian dan salah satunya adalah bagian *front office* dimana bagian ini bertanggung jawab menangani proses reservasi kamar, penyewaan ruangan, *check in* dan *check out* tamu.

Dalam menjalankan proses bisnisnya bagian *front office* Hotel "X" masih melakukan pencatatan secara manual untuk setiap transaksi yang terjadi, seperti proses mencatat data reservasi kamar, penyewaan ruangan, mencatat data *check*

in, mengelola transaksi pembelian dari fasilitas yang digunakan dan juga menghitung jumlah biaya yang harus dibayar ketika tamu akan *check out*. Selain itu Hotel “X” juga belum memiliki sistem reservasi kamar secara online dan untuk melakukan pengecekan ketersediaan kamar pegawai resepsionis juga harus memeriksa secara manual. Proses pengolahan transaksi secara manual tersebut cenderung membuat pelayanan kepada tamu menjadi kurang efisien dan juga pembuatan laporan transaksi *front office* yang dibutuhkan oleh pemilik hotel masih berpeluang besar untuk terjadinya kesalahan pencatatan data.

Untuk menyelesaikan masalah diatas, maka dibuatlah suatu sistem informasi transaksi *front office* pada Hotel “X” berbasis web. Dengan adanya aplikasi berbasis web diharapkan dapat memudahkan tamu hotel dalam melakukan pemesanan kamar dan juga memberikan kemudahan kepada pihak hotel terutama bagian *front office* dalam mengelola data transaksi tamu sehari-hari maupun dalam pembuatan laporan yang dibutuhkan bagi pemilik hotel “X”, karena semua data disimpan di dalam database dan dapat di akses dengan lebih cepat dan akurat.

METODE PENELITIAN

Metode yang akan digunakan untuk dalam pembuatan tugas akhir ini meliputi langka-langkah sebagai berikut :

1. Persiapan

Pada tahap ini akan dilakukan beberapa persiapan penting seperti pengumpulan data yang dibutuhkan dalam mendukung kebutuhan sistem yang akan dibuat, kemudian membuat jadwal wawancara dengan pihak Hotel. Dari hasil proses wawancara, data yang diperoleh berupa informasi proses transaksi *front office* yang sedang berjalan saat ini.

2. Analisis Sistem

Pada tahap ini akan dilakukan analisa untuk menentukan kebutuhan dari sistem. Analisa yang dilakukan meliputi analisa kondisi saat ini, analisa permasalahan sistem saat ini, dan analisa sistem yang diinginkan.

2.1. Analisa Kondisi Saat Ini

Hotel “X” memiliki beberapa prosedur yang berjalan saat ini, antara lain prosedur pemesanan kamar, prosedur *check in*, prosedur *check out*, prosedur penyewaan ruangan, prosedur penjualan restoran, *laundry*, *room service* dan pembuatan laporan, dapat dilihat pada sub bab berikut ini.

- **Prosedur Pemesanan Kamar**

Proses pemesanan kamar hanya dapat dilakukan dengan tamu datang langsung ke hotel, memesan melalui telepon atau memesan melalui travel agen. Ketika tamu akan melakukan pemesanan kamar pegawai resepsionis akan memeriksa ketersediaan kamar terlebih dahulu. Setelah tamu memilih tipe kamar yang diinginkan pegawai resepsionis akan mencatat data pemesanan kamar dan data tamu ke dalam buku tamu.

- **Prosedur Pembatalan Dan Perubahan Pemesanan Kamar**

Proses pembatalan dan perubahan pemesanan kamar dapat dilakukan dengan datang langsung ke hotel atau menghubungi melalui telepon. Perubahan pemesanan dapat berupa tanggal kedatangan (*check in*), perubahan tipe kamar dan penambahan atau pengurangan jumlah kamar.

- **Prosedur Check In**

Proses *check in* dilakukan ketika tamu yang datang ke hotel untuk menginap. Kemudian pegawai resepsionis akan membuat form registrasi kamar sesuai dengan data yang ada di buku tamu dan kartu identitas. Selain itu tamu juga diharuskan membayar biaya

sewa kamar dan deposit sebagai garansi pembayaran saat proses *check in*.

- **Prosedur Penjualan Restoran**

Proses penjualan restoran dilakukan ketika tamu akan memesan makanan. Setelah tamu selesai makan pegawai kasir restoran akan membuat nota tagihan restoran. Jika tamu ingin membayar saat *check out* maka nama tamu juga akan dicatat pada nota tagihan restoran.

- **Prosedur Check Out**

Proses *check out* adalah salah satu proses yang dilakukan ketika waktu menginap tamu sudah habis. Pertama-tama bagian kasir *front office* akan melakukan perhitungan semua tagihan yang dibebankan kepada tamu. Setelah itu pegawai kasir akan membuat nota tagihan dan akan memberikan nota bukti pembayaran yang sudah di tanda tangani kepada tamu.

- **Prosedur Pengelolaan Laporan**

Proses pengelolaan berbagai laporan yang ada saat ini masih bergantung dengan berkas-berkas yang tersimpan di arsip. Pegawai bagian *front office* akan bertanggung jawab dalam membuat berbagai laporan diantaranya laporan pemesanan kamar, laporan penyewaan ruangan, laporan daftar tamu yang sudah melakukan proses *check out* dan juga laporan pendapatan sewa kamar.

2.2. Analisa permasalahan

Dari keadaan sistem yang berjalan saat ini, terdapat beberapa masalah yang terjadi antara lain:

- Belum adanya sistem pemesanan online yang dimiliki sendiri oleh pihak hotel sehingga proses pemesanan kamar masih dilakukan dengan tamu datang langsung ke hotel, memesan melalui telepon atau melalui travel agen.

- Proses pencatatan seluruh transaksi tamu seperti penggunaan jasa *room service*, pembelian di restoran dan penggunaan jasa *laundry* yang masih menggunakan kertas dimana pegawai harus mencatat pada nota transaksi dan menyimpannya ke dalam arsip sehingga rawan untuk rusak atau hilang
- Ketika tamu akan *check out* pegawai kasir harus melakukan perhitungan secara manual untuk mengetahui total biaya yang harus dibayar dengan melihat semua nota yang ada seperti nota tagihan *laundry*, nota tagihan restoran dan nota tagihan *room service*.
- Belum adanya sistem yang dapat mengelola data penyewaan ruangan. Sehingga jika ada tamu yang akan melakukan penyewaan ruangan pegawai resepsionis harus terlebih dahulu mencari daftar ruangan yang masih kosong secara manual.

2.3. Sistem Yang Diinginkan

Berdasarkan analisis permasalahan sistem, maka diperlukan sistem yang dapat mengatasi permasalahan tersebut, sistem yang akan dibuat dapat menangani:

- Fasilitas untuk melihat, menambah, mengubah, dan menghapus data tipe kamar dan ruangan hotel.
- Fasilitas untuk menambah, mengubah dan melihat data pemesanan kamar.
- Fasilitas untuk menambah, mengubah dan melihat data penyewaan ruangan.
- Sistem dapat mengelola data tamu yang akan *check in* dan *check out*.
- Sistem dapat mengelola berbagai jenis tagihan yang ada di hotel. Jenis tagihan meliputi restoran, penggunaan jasa *laundry* maupun *room service*.

- Pembuatan laporan transaksi yang ada di bagian *front office*, mulai dari laporan pemesanan kamar, penyewaan ruangan, laporan *check out*, laporan pendapatan reservasi kamar dan lain-lain.

3. Desain Sistem

Merancang sistem informasi transaksi *front office* hotel berdasarkan data-data yang sudah diperoleh. Tahap ini terdiri dari pembuatan desain data, desain basis data (pemodalan sistem ke entity relationship diagram dan mapping) dan desain tampilan (user Interface).

4. Implementasi

Tahap ini merupakan penerapan dari hasil analisis sistem dan desain ke dalam bahasa pemrograman dan pembuatan database. Tahap ini terdiri dari pembuatan database, pembuatan program sesuai dengan desain sistem dan pembuatan form-form yang sesuai dengan desain user interface untuk menyelesaikan permasalahan yang ada terjadi di hotel tersebut.

5. Uji Coba dan Evaluasi

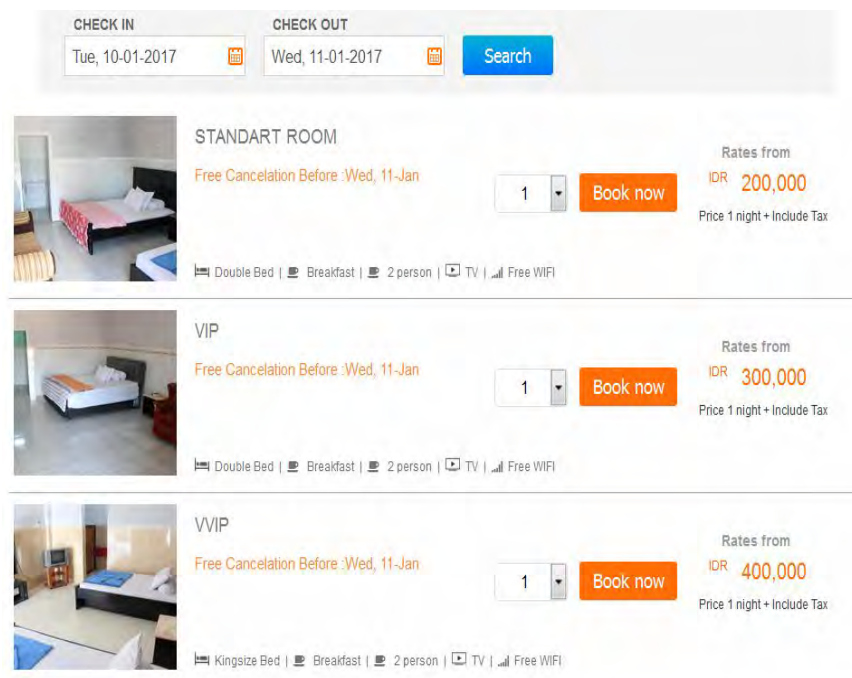
Merupakan tahapan terakhir yang dilakukan untuk memastikan apakah sistem yang sudah dibuat benar-benar telah siap digunakan dan bebas dari kesalahan. Tahap ini meliputi proses verifikasi dan validasi yang dilakukan dengan mencoba memasukkan data-data pemesanan pada sistem yang telah dibuat dan juga memberi pengguna kesempatan untuk juga mencoba sistem tersebut, serta kemudian mengevaluasi apakah sistem yang sudah dibuat tersebut telah sesuai dengan kebutuhan pengguna.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil akhir dari pengerjaan tugas akhir ini adalah sebuah sistem dengan transaksi *front office* yang dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP dan HTML yang dapat diakses melalui web browser dan implementasi dari basis data yang digunakan pada sistem ini adalah MySql. Implementasi yang akan dibahas pada jurnal ini adalah salah satu implementasi program front-end yaitu proses

pengecekan ketersediaan kamar dan implementasi program back-end yaitu proses reservasi kamar.

Desain tampilan pada halaman ketersediaan kamar akan muncul setelah tamu menekan tombol cari pada halaman utama front-end. Pada halaman ini tamu dapat melihat informasi ketersediaan kamar dari masing-masing tipe kamar. Pada halaman ini pengunjung website juga dapat melihat informasi harga menginap per malam yang ditawarkan sesuai dengan tipe kamar. Hasil tampilan halaman ketersediaan kamar dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1 Halaman Pengecekan Ketersediaan Kamar

Pada halaman reservasi user harus menginputkan data identitas tamu yang akan menginap. Jika tamu sudah pernah terdaftar user hanya perlu menginputkan nama tamu saja. Selain itu pada sebelah kanan juga akan ditampilkan informasi data yang telah diinputkan sebelumnya mulai tanggal reservasi, tanggal *check in*, tipe kamar dan total harga. Hasil tampilan halaman reservasi kamar dapat dilihat pada gambar 2.

Reservasi Kamar	
Nama Tamu	Branislav Ivanovic
No Identitas	2136974511670974
Jenis Pembayaran	Transfer
Diskon	Diskon 0
Jumlah Pembayaran	100.000
Keterangan	

Detail Reservasi	
Durasi	: 1 Malam
Check in	: 18-Jan-2017
Check out	: 19-Jan-2017
Standart Room	: 101
Jumlah kamar	: 1
Total	: Rp 200.000

Gambar 2 Halaman Reservasi Kamar

Tahap selanjutnya setelah melakukan implementasi yaitu uji coba. Uji coba sistem dilakukan dalam dua tahap, yaitu tahap verifikasi dan tahap validasi. Pada jurnal ini akan dibahas tahap verifikasi untuk proses reservasi kamar. Setelah user memasukkan jumlah dan tipe kamar yang dipesan maka akan muncul halaman reservasi kamar. Jika user memasukkan nama tamu yang sudah diblokir oleh pihak hotel dan kemudian menekan tombol simpan. Maka sistem akan menampilkan peringatan bahwa tamu tidak bisa melakukan reservasi. Tampilan peringatan tamu yang sudah terblokir dapat dilihat pada Gambar 3.

Reservasi Kamar	
Tamu tidak dapat melakukan reservasi !	
Nama Tamu	
No Identitas	
No Telp	
Kota	
Keterangan	

Detail Reservasi	
Kode Reservasi	: RS/201016/3783F
Check in	: 20-Oct-2016
Check out	: 21-Oct-2016
Durasi	: 1 Malam
Tipe kamar	: Standar Room / VIP / WVIP
Jumlah kamar	: 3
Total	: Rp 900,000

Gambar 3 Tampilan Gagal Melakukan Reservasi

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil uji coba dan evaluasi yang sudah dilakukan, maka dengan adanya sistem informasi transaksi *front office* hotel, didapat kesimpulan sebagai berikut:

- Dengan adanya website *front end*, membuat tamu hotel dapat dengan lebih mudah dalam melakukan reservasi kamar secara online maupun melihat informasi fasilitas hotel, biaya sewa kamar dan tipe kamar yang disediakan.
- Dengan adanya sistem informasi ini, pengecekan status kamar, pencatatan data reservasi kamar, sewa ruangan, *check in* dan *check out* dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien.
- Dengan adanya sistem informasi ini, pencatatan seluruh transaksi tamu dapat dilakukan dengan lebih cepat dan mudah, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

Beberapa saran yang dapat diberikan agar dapat bermanfaat untuk pengembangan sistem informasi transaksi *front office* Hotel “X” selanjutnya sebagai berikut :

- Menambahkan fitur-fitur yang mendukung tamu untuk melihat semua transaksi yang dilakukan selama menginap di hotel secara online.
- Pada menu laporan, bisa ditambahkan ruang lingkup laporan yang lebih luas misalnya untuk laporan penjualan restoran, *laundry*, *minibar* maupun *room service*.
- Pada aplikasi ini dapat ditambahkan sistem informasi akuntansi untuk menampilkan laporan keuangan yang lebih lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

McLeod Jr.P. 2008. *Sistem Informasi Manajemen*. Edisi 10. Jakarta: PT Salemba Empat

Sulastiyono, Agus.2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel.Seri manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Bandung: CV Alfabeta.

Bagyono, 2006.*Manajemen Housekeeping Hotel* . Bandung: CV Alfabeta

Suarthana, I Ketut Putra. 1986. *Kantor Depan atau Front Office*.

Rosmala. (2007). Jurnal Pemodelan Bsinis B2B dengan Menggunakan BPMN. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi*

OMG. (2010, Agustus Selasa). Retrieved Januari Sabtu, 2015, from Object Management Group Business Process Model and Notation: <http://www.bpmn.org>