

ANALISIS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN HOTEL DENGAN STUDI KASUS DI DSEASON HOTEL SURABAYA

Bambang Sujatmiko

D3 Manajemen Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya

Intan Sukma Kusumatuti

D3 Manajemen Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya

Abstrak

Surabaya sebagai kota terbesar kedua pasti banyak wisatawan lokal maupun asing yang sering bersinggah, untuk itu hotel sebagai tempat singgah sementara harus memiliki layanan terbaik dan berkualitas demi terciptanya kepuasan pelanggan. Dalam memenuhi kepuasan pelanggan Dseason Hotel harus mempunyai sistem manajemen dan fasilitas yang memadai dalam pemenuhan keperluan pelanggan dari apa yang dibutuhkan, disamping itu industri Hotel di Surabaya kian melesat dan banyak persaingan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa sistem informasi manajemen terhadap pemesanan kamar, pelayanan jasa, ketersediaan fasilitas hotel untuk menunjang informasi terhadap tamu. Penelitian menggunakan metode *Waterfall* yang merupakan salah satu model proses yang mengambil kegiatan proses dasar seperti spesifikasi, pengembangan dan merepresentasikannya sebagai fase-fase proses yang berbeda seperti spesifikasi persyaratan, perancangan perangkat lunak, implementasi, pengujian, dan seterusnya. Analisis Sistem Informasi Manajemen Hotel yang menggunakan DSeason Hotel sebagai studi kasus mendapatkan hasil yang cukup dan diharapkan dapat memberikan kontribusi sehingga memberikan keuntungan terhadap hotel serta dapat memberikan penambahan tingkat persewaan kamar, dan sektor hotel yang lain. Hasil penelitian diharapkan mampu menangani permasalahan kinerja karyawan dari segi faktor kualitas kinerja, kuantitas kinerja, waktu, biaya dan perilaku individu.

Kata Kunci : Analisis, Sistem Informasi Manajemen, Hotel, *Waterfall*.

PENDAHULUAN

Terdapat begitu banyak penelitian yang dilakukan dalam bidang teknologi informasi. Hal ini terjadi Karena makin pesatnya perkembangan teknologi informasi yang terjadi hingga saat ini. Salah satu bidang yang terus menerus berkembang adalah Sistem Informasi Manajemen. Penelitian di bidang ini telah banyak dilakukan untuk mencari solusi agar *end user* dapat bekerja dengan mudah dan bagi perusahaan bisa memperoleh kebutuhan yang diinginkan.

Kebutuhan akan adanya sistem informasi manajemen yang baik adalah kebutuhan yang sangat krusial bagi perusahaan atau industri. Penggunaan komputer di dalam otomatisasi kantor dan sistem yang terpadu adalah keharusan untuk eksis dalam dunia bisnis. Karena itu, para profesional pun dituntut untuk bisa mengembangkan keahlian di bidang komputer secara terus menerus. Industri perhotelan, khususnya adalah salah satu industri yang memadukan produk dan layanan. Desain bangunan, interior dan eksterior kamar hotel serta restoran, suasana yang tercipta di dalam hotel, kamar, restoran serta makanan minuman yang dijual beserta keseluruhan fasilitas yang ada merupakan contoh produk yang dijual. Sedangkan layanan yang dijual adalah keramah-tamahan dan keterampilan *staff*/karyawan hotel dalam melayani pelanggannya.

DSeason Hotel Surabaya dalam menghadapi pesaingnya tidak perlu merasa takut dengan langkah-langkah kebijakan dari pesaingnya. Hal ini dikarenakan DSeason Hotel Surabaya sudah cukup mempunyai nama baik di mata masyarakat sebagai pengguna jasa perhotelan. Terbukti dengan ramainya jumlah tamu yang menginap di hotel tersebut dalam rentang waktu yang masih tergolong usia muda.

Kemajuan teknologi komputer di bidang sistem informasi membuat pihak manajemen hotel dapat memberi informasi ke masyarakat luas di mana saja di berbagai tempat tanpa harus menyebarkan brosur atau memasang iklan di berbagai media cetak, radio, dan televisi. Sistem informasi berbasis komputer saat ini mutlak dibutuhkan oleh sebuah perusahaan, sebab manajemen tidak akan dapat bekerja secara optimal jika yang bersangkutan tidak didukung oleh informasi yang menunjukkan secara tepat dan cepat mengenai situasi dan kegiatan usaha yang menjadi tanggung jawabnya. Untuk mempercepat proses pengambilan keputusan yang benar-benar sesuai dengan efektivitas kegiatan usahanya maka mutlak diperlukan informasi-informasi yang dapat dipercaya, yang hanya dapat dihasilkan melalui pelaksanaan sebuah sistem informasi yang baik dan benar. Sistem informasi juga dipengaruhi oleh organisasi. Struktur organisasi akan menggambarkan dengan jelas pembagian kerja.

Wewenang dan tanggung jawab dalam perusahaan bisnis diorganisasikan sebagai suatu hierarki, atau struktur piramida dari wewenang dan tanggung jawab yang semakin bertambah.

Pengembangan sistem informasi manajemen yang berbasis komputer memerlukan sejumlah orang yang berketrampilan tinggi dan berpengalaman, dan memerlukan partisipasi dari para manajer perusahaan. Sistem informasi manajemen yang baik adalah sistem informasi manajemen yang mampu menyeimbangkan biaya dan manfaat yang akan diperoleh. Sistem informasi manajemen yang dibuat akan dapat menghemat biaya dan meningkatkan pendapatan dari perusahaan yang bersangkutan.

Meskipun Dseason Hotel Surabaya sudah memiliki sistem informasi manajemen namun dalam pelaksanaan di lapangan masih banyak ditemui kendala dan kekurangan dalam pelayanan kepada masyarakat sebagai tamu hotel. Sebagai contoh adalah lambatnya prosedur pelayanan pemesanan kamar, informasi ketersediaan kamar hotel tidak dapat tersalur dengan cepat ke pelanggan, adanya keluhan pelanggan yang tidak cepat ditanggapi sehingga mengganggu kenyamanan pemakaian fasilitas hotel. Pada manajemen hotel juga masih terdapat tugas dan tanggung jawab yang saling tumpang tindih, belum terlaksananya pembagian kerja yang jelas pada beberapa departemen menyebabkan hubungan antar departemen tidak lancar, kurangnya peran kepemimpinan seorang manajer dalam mengarahkan, mempengaruhi, dan memotivasi karyawan untuk melakukan pekerjaannya. Hal ini tentu saja berpengaruh terhadap pengambilan keputusan oleh manajemen hotel untuk mencapai tujuannya.

Untuk jangka panjang, hal tersebut akan mempengaruhi perkembangan hotel ke depannya. Melihat banyaknya kendala-kendala yang ada, pihak manajemen Dseason Hotel Surabaya berusaha mengikuti perkembangan teknologi yang terjadi, dan membangun sistem informasi manajemen yang dibutuhkan oleh hotel, sehingga pihak hotel mampu memberikan informasi tentang keberadaan hotel secara terus-menerus kepada masyarakat/pengguna hotel. Pihak manajemen hotel berharap dengan adanya sistem informasi manajemen dapat meningkatkan pelayanan dan menaikkan tingkat hunian hotel sehingga bisa terus bersaing dengan para pesaingnya.

KAJIAN PUSTAKA

Operating System Windows 7

Dalam ilmu komputer, sistem operasi atau dalam bahasa Inggris *operating system* atau OS adalah perangkat lunak sistem yang bertugas untuk melakukan kontrol dan manajemen perangkat keras serta operasi-operasi dasar sistem, termasuk menjalankan *software* aplikasi seperti program-program pengolah kata dan *browser web*.

Secara umum, sistem operasi adalah *software* pada lapisan pertama yang ditaruh pada memori komputer pada saat komputer dinyalakan. Sedangkan *software-software* lainnya dijalankan setelah sistem operasi berjalan, dan sistem operasi akan melakukan layanan inti

umum untuk *software-software* itu. Layanan inti tersebut seperti akses ke disk, manajemen memori, skeduling task, dan antar muka user. Sehingga masing-masing *software* tidak perlu lagi melakukan tugas-tugas inti umum tersebut, karena dapat dilayani dan dilakukan oleh sistem operasi.

Microsoft Windows atau lebih dikenal dengan sebutan Windows adalah keluarga sistem operasi komputer pribadi yang dikembangkan oleh Microsoft yang menggunakan antarmuka dengan pengguna berbasis grafik (*graphical user interface*).

Windows 7 adalah jajaran sistem operasi berbasis grafis yang dibuat oleh Microsoft untuk digunakan pada komputer pribadi, yang mencakup komputer rumah dan dekstop bisnis, laptop, dan pusat media. Windows 7 adalah rilis terkini Microsoft Windows yang menggantikan Windows Vista. Windows 7 dirilis untuk pabrikan komputer pada 22 Juli 2009 dan dirilis untuk publik pada 22 Oktober 2009, kurang dari tiga tahun setelah rilis pendahulunya, Windows Vista. Tidak seperti pendahulunya yang memperkenalkan banyak fitur baru, Windows 7 lebih fokus pada pengembangan dasar Windows, dengan tujuan agar lebih kompatibel dengan aplikasi-aplikasi dan perangkat keras komputer.

Visual Studio 2008

Microsoft Visual Studio merupakan sebuah perangkat lunak lengkap (*suite*) yang dapat digunakan untuk melakukan pengembangan aplikasi, baik itu aplikasi bisnis, aplikasi personal, ataupun komponen aplikasinya, dalam bentuk aplikasi console, aplikasi Windows, ataupun aplikasi Web. Visual Studio mencakup kompiler, SDK, Integrated Development Environment (IDE), dan dokumentasi (umumnya berupa MSDN Library). Kompiler yang dimasukkan ke dalam paket Visual Studio antara lain Visual C++, Visual C#, Visual Basic, Visual Basic .NET, Visual InterDev, Visual J++, Visual J#, Visual FoxPro, dan Visual SourceSafe.

Microsoft Visual Studio dapat digunakan untuk mengembangkan aplikasi dalam *native code* (dalam bentuk bahasa mesin yang berjalan di atas Windows) ataupun *managed code* (dalam bentuk Microsoft Intermediate Language di atas .NET Framework). Selain itu, Visual Studio juga dapat digunakan untuk mengembangkan aplikasi Silverlight, aplikasi Windows Mobile (yang berjalan di atas .NET Compact Framework).

Visual Studio 2008 merupakan salah satu aplikasi pemrograman visual yang dibuat oleh Microsoft Suite. Aplikasi ini adalah suite aplikasi paling mutakhir yang dibuat oleh Microsoft dan sudah menggunakan .NET Framework terbaru yaitu .NET Framework 3.0.

Visual Studio 2008 menggunakan pendekatan *Graphical User Interface* (GUI) yang lebih nyaman dan lebih mudah digunakan oleh pengguna. Banyak sekali kelebihan yang dimiliki oleh Visual Studio 2008 dibandingkan versi terdahulunya, misalnya ADO.NET 3.0, fasilitas *Click Once*, serta penambahan berbagai kontrol baru seperti *Notify Icon*, *NumericUpDown* dan

lain-lain. Visual Studio 2008 juga sudah sangat mendukung konsep pemrograman berorientasi objek (*Object Oriented Programming*). Dalam Visual Studio 2005 akan dikenal konsep objek, kelas (*class*), pewarisan (*inheritance*), *namespace* dan lain-lain.

Dari sisi *report* Visual Studio 2008 telah include didalam paket installer Visual Studio itu sendiri, ini berlaku terhadap paket Visual Studio 2008 Profesional. Dan telah menjadi wizard otomatis ketika report pertama dibuka.

Microsoft Access 2008

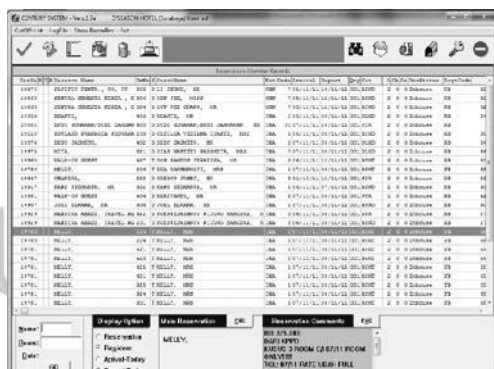
Microsoft Office Access adalah sebuah program aplikasi basis data komputer relasional yang ditujukan untuk kalangan rumahan dan perusahaan kecil hingga menengah. Aplikasi ini merupakan anggota dari beberapa aplikasi Microsoft Office, selain tentunya Microsoft Word, Microsoft Excel, dan Microsoft PowerPoint. Aplikasi ini menggunakan mesin basis data Microsoft Jet Database Engine, dan juga menggunakan tampilan grafis yang intuitif sehingga memudahkan pengguna. Microsoft Access dapat menggunakan data yang disimpan di dalam format Microsoft Access, Microsoft Jet Database Engine, Microsoft SQL Server, Oracle Database, atau semua kontainer basis data yang mendukung standar ODBC. Microsoft Access 2008 juga memberikan beberapa fitur baru, misalnya sistem Tab untuk mempermudah pengguna memilih menu yang diinginkan, juga ada template-template baru, *calendar picker*, *sorting* dan *filtering* yang baru, *multivalue form*, *split form*, dan beragam kelebihan lain yang semakin mempermudah penggunaannya.

HASIL UJI COBA

Hasil yang diperoleh dari pembuatan aplikasi sistem informasi manajemen hotel adalah sebagai berikut:

Tampilan Aplikasi Lama

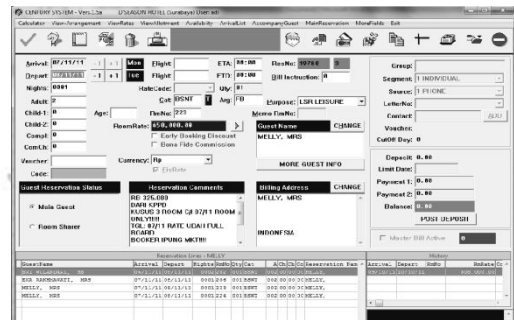
Di Gambar 1 terdapat listview yang menunjukkan daftar-daftar nama perusahaan atau tamu hotel yang akan menginap atau yang sedang menginap di hotel.



Gambar 1. Menu Room Status

Di Gambar 2 menunjukkan masukan-masukan yang dilakukan oleh bagian resepsionis. Tampak beberapa

textbox yang berisi tanggal masuk, tanggal keluar, nama penyewa kamar, ruang kamar, harga kamar, jumlah orang, deposit, dan lain sebagainya.



Gambar 2. Menu Check In (Lama)

Tampilan Aplikasi Baru

1) Menu Login



Gambar 3. Menu login

Pada *form login* seperti pada gambar 3, *user* diharuskan mengisi pengguna dan *sandi*. Setelah itu klik OK untuk masuk ke *form* utama.

2) Menu Utama



Gambar 4. Menu Utama

Pada Gambar 4 *form menu* utama ini tersedia menu-menu yang dapat digunakan untuk melakukan pengolahan data. Jika memilih salah satu submenu dari menu yang dipilih, maka *form* yang bersangkutan akan terbuka.

3) *Menu Room Window*

Room Number	Room Type	Status
251	Standard Room	Occupied
252	Standard Room	Occupied
253	Standard Room	Vacant
254	Standard Room	Vacant
255	Standard Room	Occupied
256	Standard Room	Occupied
257	Standard Room	Vacant
258	Standard Room	Vacant
259	Standard Room	Vacant
301	Standard Room	Occupied
302	Standard Room	Occupied
303	Standard Room	Occupied
401	Suite Room	Occupied
402	Suite Room	Occupied

Gambar 5. Menu Room Window

Form ini memuat ketersediaan kamar, apakah kamar ini *Occupied* (terisi) ataukah *vacant* (kosong) seperti yang tampak pada Gambar 5.

4) *Menu Check In*

Form Check In contains fields for: Folio Number, Room Number, Date In, Date Out, No. of Days, Rate Type, No. of Adults, No. of Children, First Name, Last Name, Address, Country, Company, Business Source, E-Type, and ID Number. It also has buttons for Change Room, Update, Check Out, and Cancel.

Gambar 6. Menu Check In

Form tersebut menampilkan tampilan dari *folio number* sebagai nomer utama dalam sistem, *room number* sebagai informasi ruang kamar yang akan disewa, dan data-data informasi tamu yang menginap.

5) *Menu Check Out*

Form Check Out contains fields for: Date In, Date Out, No. of Days, Folio Number, Room Number, Guest Name, Rate Type, No. of Adults, No. of Children, Total Charges, Other Charges, Sub Total, Discount, Total, Amount Paid, and Balance. It has buttons for Calculate, Check Out, and Cancel.

Gambar 7. Menu Check Out

Berisikan tampilan dari *form check out* yang memuat penghitungan dari semua transaksi yang terjadi selama tamu menginap di hotel. Tampilannya terlihat pada Gambar 7.

6) *Menu Logistic*

Form Penerimaan Barang contains fields for: Nomor, Tanggal, Kode, Nama Barang, Stok Awal, and Barang Masuk. It has a table for item entry with columns for Kode, Nama, Stok Awal, and Ditema. Buttons include Simpan, Batalkan, and Tutup.

Gambar 8. Menu Logistic

Untuk melakukan penambahan data atau pengurangan data barang maka akan dilakukan pada *form* ini dengan syarat data barang sudah dimasukkan sebelumnya dan *form* ini hanya memasukkan kode barang seperti Gambar 8.

7) *Menu Restaurant*

Form Restaurant contains fields for: Faktur, Tanggal, and Jam. It has a table for item entry with columns for Kode, Nama, Harga, Jumlah, and Total. Buttons include Simpan, Batalkan, Tutup, and Item.

Gambar 9. Menu Restaurant

Pada *form* ini terdapat transaksi restaurant baik untuk tamu hotel maupun untuk orang diluar tamu hotel. Tampilannya dapat dilihat pada Gambar 9.

8) *Menu Breakfast*

Form List Breakfast contains a Date field and a list of rooms with checkboxes: Room 201, Room 202, Room 203, Room 204, Room 205, Room 206, Room 207, Room 301, Room 302, Room 303, Room 304, Room 401, and Room 402. It has a Save Finish button.

Gambar 10. Menu Breakfast

Dalam *form* ini terdapat beberapa kotak centang yang ditandai dengan nomor kamar, jika tamu kamar telah melakukan *breakfast* maka akan ditandai sesuai dengan

nomor kamar. Tampilannya dapat dilihat pada Gambar 10.

9) Menu Meeting

Gambar 11. Menu Meeting

Form ini berisikan tampilan baru untuk memasukkan data *event* kedalam *database*, tampak beberapa *textbox* beserta keterangannya, tombol Get ID untuk mendapatkan ID *event* pada Gambar 11.

10) Menu Account Receivable

Gambar 12. Menu Account Receivable

Form ini untuk menampilkan report untuk mengetahui biaya pemasukan yang diterima hotel berdasarkan perusahaan. Terlihat pada Gambar 12.

11) Menu Report Bulanan

Gambar 13. Menu Report Bulanan

Form ini untuk menampilkan report untuk mengetahui laporan bulanan dari pemasukan sebuah transaksi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan yang dapat diambil dari aplikasi *sistem informasi manajemen hotel* yaitu pembuatan aplikasi ini diawali dengan meneliti dan menggali informasi mengenai sistem yang sudah ada, dimana sebuah sistem yang sudah ada mempunyai kekuatan yang dapat diaplikasikan kedalam sistem duplikatnya. Tetapi didalam sistem yang lama tidak adanya developer yang mengembangkan sistem tersebut sehingga ketika kebutuhan hotel meningkat seiring dengan perkembangan waktu maka sistem tidak dapat mengikuti perkembangan jaman yang ada. Sebagai contoh adanya beberapa pegawai hotel yang membutuhkan sebuah sistem yang menunjang pekerjaannya, antara lain marketing, dimana selama ini marketing melakukan pekerjaannya secara manual sehingga tidak tertatanya pekerjaan yang seharusnya dapat dikerjakan dengan baik dan maksimal. Diharapkan kebutuhan-kebutuhan hotel yang terintegrasi dengan sistem mampu terjangkau oleh sebuah sistem informasi tersebut. Selanjutnya kebutuhan hotel yang belum terjangkau dapat dirancang agar bisa diimplementasikan di dalam sistem, dan langsung dilakukan pengujian, serta dilakukan pemeliharaan. Setelah mengetahui hasil dari pembuatan aplikasi sistem informasi manajemen hotel, maka ada beberapa saran guna menyempurnakan aplikasi ini lebih baik lagi :

1. Menambahkan aplikasi accounting didalam aplikasi utama, aplikasi ini tidak dimasukkan dalam sistem ini dikarenakan tidak diperolehnya informasi dari pihak hotel mengenai keuangan yang ada di hotel.
2. Alangkah lebih sempurnanya lagi jika mau menggali informasi dari beberapa aplikasi hotel diantara hotel yang satu dengan yang lain untuk mendapatkan sebuah aplikasi unggulan yang dapat dijadikan sebuah nilai jual kepada hotel-hotel yang sedang berkembang dan baru berdiri.
3. Untuk interface aplikasi ini alangkah lebih baiknya terdapat desain-desain elegan yang nampak di beberapa sudut aplikasi agar nampak menarik jika aplikasi ini didemokan.
4. Untuk bagian housekeeping lebih banyak menggali info mengenai *job desk* yang dikerjakan lewat sebuah sistem.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, dkk. 2010. *Makalah Sistem Informasi Manajemen*. Palembang : Universitas Bina Darma
- Budiharto, Widodo, M.Kom. 2006. *Visual Basic .NET* 2005. Yogyakarta : ANDI Yogyakarta
- Prakoso, Yogi. 2011. *Implementasi Image Mining Untuk Mendeteksi Kematangan Buah Pisang Dengan Algoritma Naive Bayes Classifier*. Surabaya : Program Studi D3 Manajemen Informatika UNESA.
- Rusmawan, Uus. 2011. *Koleksi Program VB.NET untuk Tugas Akhir dan Skripsi*. Jakarta : PT. ELEX MEDIA KOMPUTINDO

Sistem Informasi Manajemen Hotel, (Online),
(<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/18435/7/Cover.pdf> , diakses 14 April 2011)

Siswhar , Pepi. 2011. *Sistem Informasi Reservasi Sewa Kamar Hotel Berbasis Web*, (Online),
(http://eprints.undip.ac.id/27090/1/repositori_6033.pdf , diakses 10 Juni 2012)

VB.NET Crystal Reports for Beginners ,
(Online), (http://vb.net-informations.com/crystal-report/vb.net_crystal_report_step_by_step.htm, diakses 7 Juni 2012)

VB.Net Tutorial, (Online),
(<http://www.java2s.com/Tutorial/VB/CatalogVB.htm>, diakses November 2011 – Juli 2012)

Yustanti, Wiyli, S.Si., M.Kom. 2009. *Sistem Basis data 2*. Surabaya : Program Studi D3 Manajemen Informatika UNESA.

