

SISTEM INFORMASI PERHOTELAN FRONT OFFICE MENGUNAKAN METODE OOAD UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN CUSTOMER: STUDI KASUS PERHOTELAN-OPEN SOURCE

Lianawati Christian; Angelina Permatasari; Lianna Sugandi

Computerized Accounting Department, School of Information Systems, Binus University
Jl. K.H. Syahdan No. 9, Palmerah, Jakarta Barat 11480
angelina_psw@binus.ac.id

ABSTRACT

Technology plays an important role in various enterprise business processes for improved customer service, decision making, and means of information exchange. Hospitality accommodation is an example of fields that use information systems technology. This research was conducted in the field of hospitality especially front office system. Using computerized front office system, data about guests will be stored more safely and the reports will be better resulted. The purpose of this study is to analyze the existing problems on a Front Office of a hotel including identifying information needs and designing information systems to improve hospitality services to guests. The method used is analysis and design. Analysis is performed towards library research and data collection needed for measuring through observation, interviews, and documents related to the information system. Meanwhile, design uses object oriented analysis and design (OOAD) method and application program using MS Access 2010. The result achieved is an application design of information system of hospitality front office that consists of five modules, namely Reservation module, Services module, Housekeeping module, Restaurant module, and Billing module. As a conclusion, a computerized information system of hospitality front office can assist hotels in providing better service to guests, which in turn can increase guest satisfaction.

Keywords: *object oriented analysis and design, reservations, services, front office, billing*

ABSTRAK

Teknologi sangat berperan penting di berbagai proses bisnis perusahaan untuk peningkatan layanan pelanggan, pengambilan keputusan, dan sarana pertukaran informasi. Akomodasi perhotelan merupakan satu contoh bidang yang menggunakan teknologi sistem informasi. Penelitian ini dilakukan pada bidang perhotelan khususnya pada sistem front office. Dengan menggunakan sistem front office yang sudah terkomputerisasi data mengenai tamu akan lebih aman tersimpan dan tampilan laporan yang dihasilkan akan lebih baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis masalah-masalah yang ada pada bagian Front Office hotel termasuk mengidentifikasi kebutuhan informasi dan merancang sistem informasi perhotelan yang dapat meningkatkan pelayanan kepada tamu. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis dan perancangan. Analisis dilakukan pada studi kepustakaan dan pengumpulan data yang dibutuhkan untuk pengukuran melalui observasi, wawancara, dan dokumen yang terkait dengan sistem informasi tersebut. Sedangkan metode perancangan menggunakan metode Object Oriented Analysis and Design dan program aplikasi menggunakan Ms Access 2010. Hasil yang dicapai berupa sistem informasi perhotelan Front Office dalam bentuk perancangan aplikasi yang terdiri dari lima modul, yaitu modul Reservasi, modul Services, modul Housekeeping, modul Restaurant, dan modul Billing. Simpulan, sistem informasi perhotelan Front Office yang terkomputerisasi dapat membantu hotel dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para tamu yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan tamu.

Kata kunci: *object oriented analysis and design, reservasi, services, front office, billing*

PENDAHULUAN

Perkembangan usaha perhotelan di Indonesia bergulir selaras dengan kemajuan dibidang pariwisata. Menurut Surat Keputusan Menparpostel No. KM37/PW.340/MPPT-86, perhotelan merupakan industri yang tergolong tahan terhadap krisis ekonomi (*economy crisis resistance*) dan kebangkrutan (*bankruptcy resistance*) dan hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa layanan, penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagian umum yang dikelola secara komersial

Usaha perhotelan memiliki ciri-ciri khusus, yaitu memadukan usaha menjual produk nyata hotel (*tangible product*), seperti kamar, makanan, dan minuman, dengan usaha menjual jasa pelayanan (*intangible product*) seperti keramahan, sopan santun, kecekatan, kecepatan, kemudahan, dan lain-lain. Jasa adalah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud (*intangible*) dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun (Kotler, 2003).

Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan (Lupiyoadi & Hamdani, 2008). Menurut Tjiptono (2008), kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Maka dari itu, maju mundurnya sebuah hotel sangat dipengaruhi oleh banyak sedikitnya tamu yang menginap di hotel. Namun semakin maju suatu hotel, semakin sulit pengelolaan terhadap hotel tersebut karena semakin banyak tamu yang menuntut pelayanan yang prima dari hotel tersebut. Sistem informasi perhotelan diperlukan dalam mendukung pelayanan yang diberikan karena dengan sistem ini hotel dapat mengetahui dengan tepat data-data mengenai tamu, kamar, restoran maupun transaksi pembayaran yang dilakukan para tamu. Informasi-informasi tersebut dapat disajikan dengan cepat dan mampu meminimalkan masalah *human error*.

Maka dari itu, penelitian ini mengambil studi kasus pada perusahaan yang bergerak dalam bidang perhotelan khususnya pada bagian *front office*.

Seperti yang dinyatakan oleh Nurliah (2008), pengolahan data menggunakan komputer sangat baik dibandingkan secara manual. Pengolahan data secara manual masih memerlukan waktu yang lama seperti perhitungan pengolahan data yang menghasilkan informasi dan lain-lain. Sedangkan jika pengolahan data menggunakan komputer, manfaat yang dapat kita rasakan yaitu dapat menyelesaikan pekerjaan dalam waktu yang singkat dan cepat. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis terhadap sistem *front office* pada bidang usaha perhotelan (*open source*), merumuskan masalah dan mengidentifikasi kebutuhan sistem informasi *Front Office* perhotelan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu, merancang suatu sistem informasi *Front Office* perhotelan (*open source*) dengan menggunakan metode *object oriented analysis and design*, membuat program aplikasi untuk sistem informasi *Front Office* perhotelan menggunakan Ms Access 2010.

Manfaat dari penelitian ini adalah mampu merumuskan masalah dan mengidentifikasi kebutuhan sistem informasi *Front Office* perhotelan untuk memberikan dan meningkatkan layanan kepada tamu agar lebih baik lagi (*service excellence*), mengetahui informasi yang lebih akurat mengenai data tamu, data kamar, data booking kamar, data pembayaran dari tamu, data perlengkapan dan aktiva tetap yang ada di hotel tersebut, mampu bersaing di era globalisasi dan menghasilkan *profit* yang lebih besar. Dengan menggunakan sistem *Front Office* yang sudah terkomputerisasi data-data mengenai tamu akan lebih aman tersimpan dan tampilan laporan yang dihasilkan akan lebih baik. (Sitompol, 2009).

METODE

Metode pengumpulan data dan informasi dilakukan menggunakan: (1) studi *literature* (teori-teori dan informasi dari buku-buku jurnal ilmiah dan *literature* yang berkaitan dengan sistem informasi *front office* perhotelan); (2) survei terhadap bidang usaha perhotelan (penelitian lapangan), serta wawancara dengan pihak-pihak terkait untuk mendapatkan keterangan yang diperlukan dan data yang digunakan adalah data *dummy*.

Metode Analisis dilakukan melalui empat tahapan yaitu penelitian atas sistem yang sedang berjalan (penulis melakukan penelitian dan wawancara langsung dengan bagian *front office* pada hotel), analisis terhadap temuan penelitian secara keseluruhan yang berhubungan dengan sistem informasi *front office* perhotelan agar dapat diketahui masalah-masalah yang terjadi pada hotel, identifikasi kebutuhan informasi (penulis mengidentifikasi informasi-informasi yang dibutuhkan oleh perhotelan terutama pihak manajemen), identifikasi persyaratan sistem (penulis melihat hasil analisis yang kemudian akan dibuatkan laporannya untuk dimasukkan dalam perancangan sistem yang diusulkan).

Perancangan terdiri dari pembuatan *rich picture*, *event table*, *overview activity diagram*, *workflow table*, *detailed activity diagram*, *UML class diagram*, *use case diagram*, rancangan *database*, rancangan formulir, dan rancangan laporan. Program yang digunakan adalah program aplikasi dengan menggunakan Visual Basic. Penelitian dari metode ini menghasilkan suatu aplikasi sistem informasi perhotelan (*open source*) menggunakan metode Object Oriented Analysis and Design (OOAD) dan program aplikasi menggunakan Ms Access 2010 dapat dilihat pada diagram berikut ini (Gambar 1):



Gambar 1 Tahapan penelitian

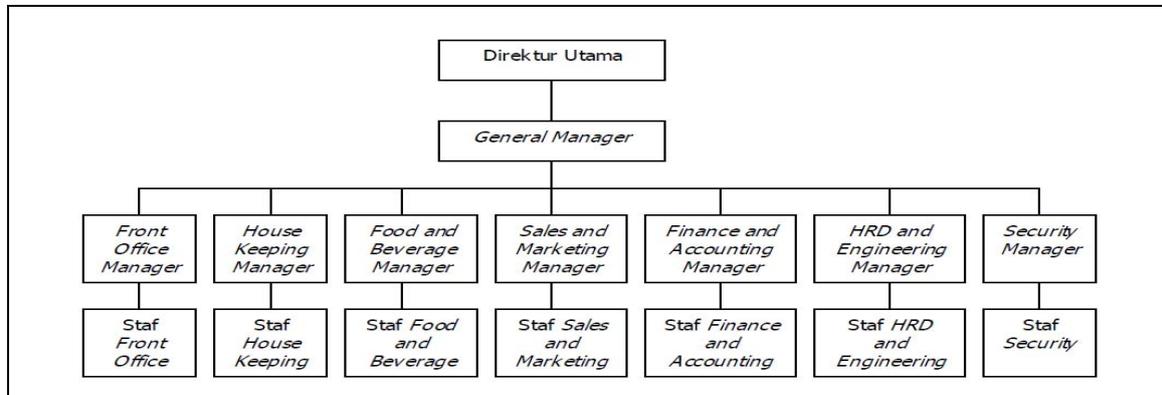
HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang berjudul Sistem Informasi Perhotelan *front office* dengan metode OOAD untuk meningkatkan pelayanan kepada customer (studi kasus perhotelan-*open source*) menghasilkan lima modul. Dalam melakukan analisis dan perancangan diperlukan suatu gambaran secara umum mengenai bisnis perhotelan.

Struktur organisasi perusahaan yang berbadan hukum perseroan terbatas ini menggambarkan Hotel sebagai perusahaan bisnis tunggal. Sistem kerja operasional hotel dibagi berdasarkan departemen-departemen yang membedakan fungsi atau tugas masing-masing, antara lain: departemen *Front Office*, departemen *House Keeping*, departemen *Food and Beverage*, departemen *Banquet*,

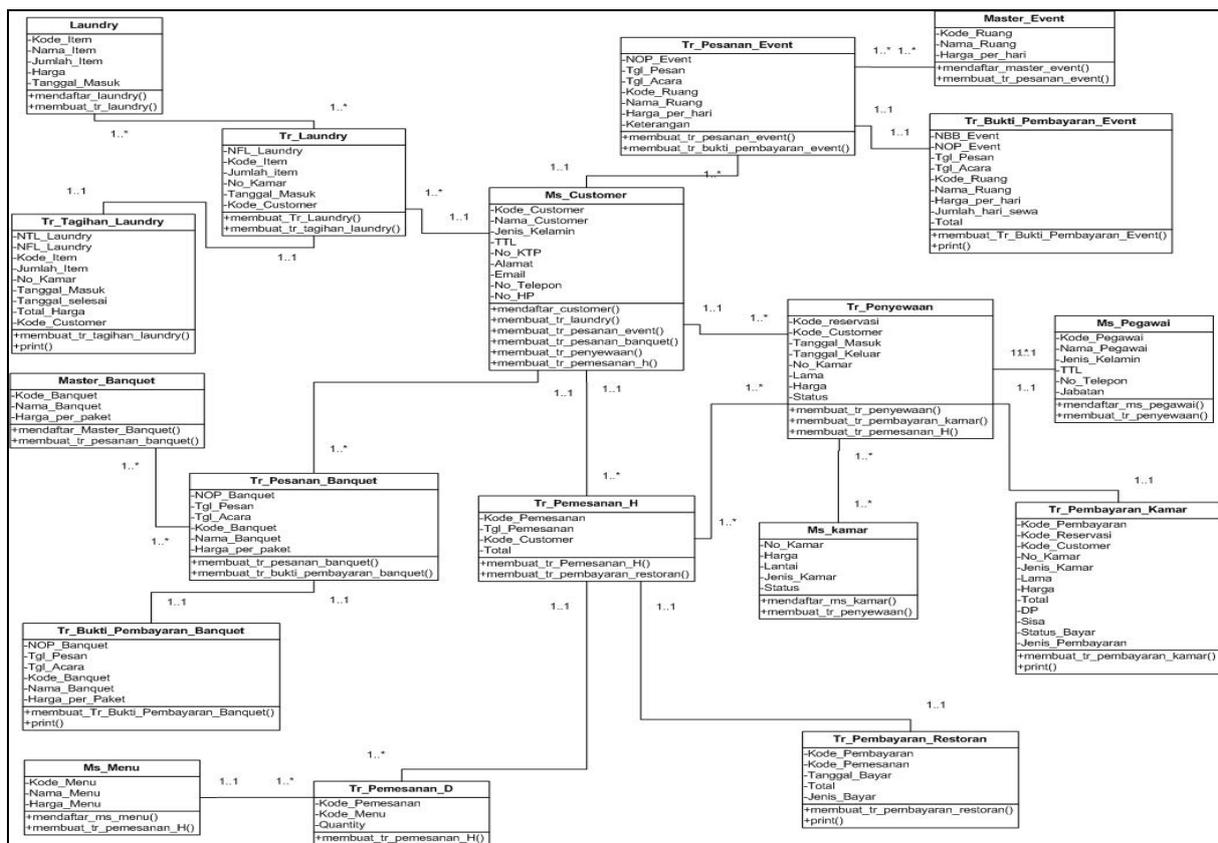
departemen *Finance and Accounting*, departemen *Sales and Marketing* dan departemen *Human Resources (HRD) and Engineering*.

Berikut ini adalah struktur organisasi dan tugas wewenang yang umum dalam bisnis perhotelan (Gambar 2):



Gambar 2 Struktur organisasi perhotelan

Berikut adalah UML class diagram yang dibuat (Gambar 3).



Gambar 3 UML class diagram

Proses Bisnis Modul Reservasi

Dari penelitian yang dilakukan akan dijelaskan tentang narasi dari modul reservasi suatu hotel pada umumnya. Dimulai dari *room order*, *check in*, *check out*, atau *extend*.

Seorang customer akan dapat melakukan *room order* melalui 3 cara, *via online* yang dapat diakses melalui *website* resmi suatu hotel. Cara yang kedua *via telepon*, customer dapat langsung menelpon ke hotel dan melakukan reservasi dengan staf reservasi. Atau pun bisa langsung datang ke hotel, yang merupakan cara ketiga.

Anggap saja customer melakukan pemesanan kamar melalui *website* atau *telepon*. Saat memulai *room order*, customer akan ditanya berapa lama akan menginap. Setelah memilih hari, maka *customer* akan memilih *type kamar* yang tersedia di hotel, dengan tarif harga masing-masing. Setelah diketahui data berapa lama menginap dan pemilihan *type kamar*, customer akan mengisi data untuk kepentingan hotel dan verifikasi kebenaran customer. Customer akan mendapat pilihan pembayaran: tunai, debit, atau kartu kredit. Bila kartu kredit, customer akan ditanyai jenis kartu dan nomonya. Bila melakukan pemesanannya *via online*, customer akan menerima *telepon verifikasi* dari pihak hotel akan pemesanan kamar yang telah dilakukan. Karena ini sistem online, setiap customer yang memesan kamar *via online* akan langsung terhubung ke bagian *front desk*/bagian reservasi hotel. Bila melalui *telepon*, customer tinggal datang dan melakukan *check in*.

Setelah prosedur ini dilakukan, pihak hotel akan memasukkan data untuk penginapan ditanggal yang telah dipesan oleh customer, sehingga tidak akan terjadi pemesanan kamar dua kali dengan customer yang lainnya. Sehingga data pemesanan harus dimasukkan ke data transaksi sedangkan data customer akan dimasukkan ke master data customer. Dan sebagai karyawan harus ada verifikasi karyawan yang melakukan verifikasi pemesanan dengan menggunakan master data karyawan.

Customer dapat *check in* mulai jam 11.00 am. Saat melakukan *check in*, customer akan diminta melakukan verifikasi data dan customer dapat memilih pembayaran di muka atau *down payment* terlebih dahulu. Setelah transaksi berlangsung customer akan mendapatkan kunci kamar yang telah dipesan. Setelah itu, pihak hotel akan melakukan *update* data pemesanan customer, bahwa customer telah *check in* dan akan *check out* sesuai dengan tanggal pemesanan.

Bila sudah saatnya *check out*, customer harus keluar sebelum jam yang ditentukan yaitu jam 12 pm. Bila lebih dari jam tersebut, customer akan dikenakan *charge* kamar tersebut untuk satu hari kedepannya lagi. Saat melakukan *check out*, petugas hotel akan membuka data customer tersebut dan data *check in*-nya. Lalu customer akan melakukan pembayaran dengan cara yang disetujui. Setelah melakukan pembayaran, karyawan akan melakukan verifikasi pembayaran lunas oleh customer tersebut.

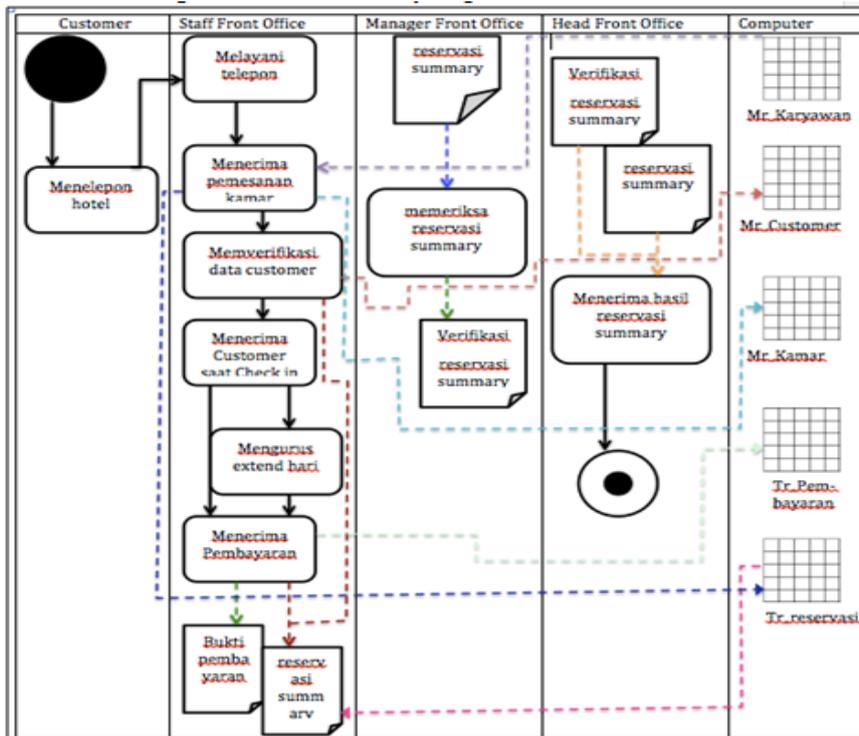
Tapi bila customer melakukan *extend* hari untuk menginap, customer harus memberi pemberituannya terlebih dahulu agar data inap customer dapat di-*upgarde* untuk perpanjangan hari. Sehingga tanggal *check out* pun akan disesuaikan dengan permintaan yang baru. Sehingga tidak ada customer lain yang menunggu kamar itu kosong. Dan customer yang menginap dapat *check out* sesuai dengan tanggal *check out* yang baru.

Event table dan *overview activity diagram* modul reservasi ditampilkan secara berturut-turut pada Gambar 4 dan Gambar 5.

Rancangan layar modul Reservasi ditampilkan pada Gambar 6 sampai Gambar 13.

EVENT	AGENT	START WHEN	ACTIVITIES
Melayani Telepon	Staff Front office	Saat customer menelpon untuk rencana menginap	Menjawab telepon customer
			Menjelaskan informasi untuk pemesanan kamar
			Menginput tanggal check in & check out dan jumlah customer yang akan menginap
			Memeriksa ketersediaan kamar
			Computer menampilkan info ketersediaan kamar
			Memberikan informasi kamar
Menerima Pemesanan Kamar	Staff Front Office	Mulai memesan kamar	Melakukan reservasi summary: input tanggal check in&out, jumlah customer yang menginap
			Menjelaskan jumlah yang harus dibayar beserta tax
			Menginput Data customer
			Menginput data PrePayment untuk security payment
Memverifikasi data customer	Staff Front Office	Selesai menerima pesanan	Computer akan menampilkan data lengkap customer
			Computer membuat record pelanggan baru
			Computer membuat record reservasi kamar untuk tanggal yang dipesan
Menerima Customer saat Check in	Staff Front Office	Saat customer datang	Memeriksa data customer di computer
			Mengupdate keterangan telah check in di record reservasi customer
Mengurus extend hari menginap	Staff Front office	Saat menerima permintaan dari customer	membuka record reservasi customer
			mengupdate tanggal check out customer
Menerima Pembayaran	Staff Front Office	Saat customer ingin check out	membuka record reservasi customer
			mencatat pembayaran untuk reservasi customer ke sistem
			menerima pembayaran
			menginput data pembayaran
memeriksa reservasi summary	Manager Front Office	saat reservasi summary keluar	Mencetak bukti pembayaran
			memeriksa record setiap customer yang check in hari itu
			memeriksa record setiap customer yang check out hari itu
			membanding jumlahnya dengan laporannya
			membuat salinan laporan untuk arsip
Menerima hasil reservasi summary	Head Front Office	saat menerima reservasi summary dan verifikasi	membuat keterangan tertulis telah memverifikasi laporan
			memeriksa kebenaran laporan
			memeriksa kebenaran verifikasi manager
			menyimpan data laporan ke computer

Gambar 4 *Event table* modul Reservasi



Gambar 5 Overview activity diagram modul Reservasi

FORM RESERVASI CUSTOMER

Kode Customer : C001

Nama Customer : Aldo Pahlevi

Jenis Kelamin : L

Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 18 Februari 1989

Nomor KTP : 09-9457-4949475-0103

Alamat : Jl. Kunciran blok m9 no. 3, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan

Email : Ald@yahoo.com

Nomor Telepon : 4608030

Nomor Handphone : 08129729492

Dibuat oleh : _____

END OF FORM RESERVASI CUSTOMER

Gambar 6 Form Reservasi Customer

FORM CHECK IN

Kode Reservasi : R001

Kode Customer : C001

Tanggal Masuk : 01/01/2012

Tanggal Keluar : 01/03/2012

Nomor Kamar : 101

Jenis Kamar : Standart

Harga : Rp 850.000,00

Status : Booked

Lama Menginap : 2

Dibuat oleh : _____

E007

END OF FORM CHECK IN

Gambar 7 Form Check in

FORM CHECK OUT

Kode Reservasi : R001

Kode Customer : C001

Kode Pembayaran : P001

Status : Ready

Dibuat oleh : _____

END OF FORM CHECK OUT

Gambar 8 Form Check out

FORM PEMBAYARAN

Kode Pembayaran : R001

Kode Reservasi : R001

Kode Customer : C001

Nama Customer : Aldo Pahlevi

No Kamar : 101

Jenis Kamar : Standart

Lama Menginap : 2

Harga : Rp 850.000,00

Total : Rp 1.700.000,00

DP : Rp 170.000,00

Sisa : Rp 1.530.000,00

Status Bayar : Belum Lunas

Jenis Pembayaran : Cash

Dibuat oleh : _____

E000

END OF FORM PEMBAYARAN

Gambar 9 Form Pembayaran

CHECK IN REPORT				
PERIODE		1-1-2012	S/D	10-1-2012
Kode Reservasi	Kode Customer	Nomor Kamar	Nama Customer	Tanggal Masuk
R002	C002	403	Orlando Kusuma	01/01/2012
R003	C003	110	Juwita Rahma	01/01/2012
R004	C004	207	Febby Febriyani	01/01/2012
R001	C001	101	Aldo Pahlevi	01/01/2012
R005	C005	501	Indah Rubi	02/01/2012
R006	C006	201	Suharto Wahyudi	02/01/2012
R007	C007	206	Biman Ditrya	02/01/2012

Gambar 10 Check In Report

CHECK OUT REPORT				
PERIODE		1-1-2012	S/D	10-1-2012
Kode Reservasi	Kode Customer	Nomor Kamar	Nama Customer	Tanggal Keluar
R003	C003	110	Juwita Rahma	03/01/2012
R006	C006	201	Suharto Wahyudi	03/01/2012
R001	C001	101	Aldo Pahlevi	03/01/2012
R002	C002	403	Orlando Kusuma	04/01/2012
R005	C005	501	Indah Rubi	04/01/2012
R011	C011	502	Sonya Larasati	04/01/2012
R012	C012	205	Dewi Pertiwi	04/01/2012

Gambar 11 Check out Report

PAYMENT REPORT									
PERIODE		1-1-12	S/D	10-1-12					
Kode Pembelian	Kode Reservasi	Nama Customer	No Kamar	Lama Menginap	Total	DP	Sisa	Jenis Pembayaran	Status Bayar
P001	R001	Aldo Fahlevi	101	2	Rp 1.700.000,00	Rp 170.000,00	Rp 1.530.000,00	Cash	Belum Lunas
P002	R002	Orlando Kusuma	403	2	Rp 2.200.000,00	Rp 200.000,00	Rp 2.000.000,00	Cash	Belum Lunas
P003	R003	Juwita Rahma	110	2	Rp 1.700.000,00	Rp 170.000,00	Rp 1.530.000,00	Cash	Belum Lunas
P004	R004	Febby Febriyani	207	2	Rp 2.200.000,00	Rp 420.000,00	Rp 1.820.000,00	Cash	Belum Lunas
P005	R005	Indah Rubi	501	2	Rp 2.200.000,00	Rp 200.000,00	Rp 2.000.000,00	Cash	Belum Lunas
P006	R006	Suharto Wahyudi	201	2	Rp 850.000,00	Rp 85.000,00	Rp 765.000,00	Cash	Belum Lunas
P007	R007	Biman Ditrya	206	4	Rp 2.400.000,00	Rp 240.000,00	Rp 2.060.000,00	Cash	Belum Lunas
P008	R008	Dani Anggita	208	2	Rp 1.700.000,00	Rp 170.000,00	Rp 1.530.000,00	Cash	Belum Lunas
P009	R009	Caca Cheluvila	202	2	Rp 1.700.000,00	Rp 170.000,00	Rp 1.530.000,00	Cash	Belum Lunas
P010	R010	Sony Lesang	111	4	Rp 2.400.000,00	Rp 240.000,00	Rp 2.060.000,00	Cash	Belum Lunas
P011	R011	Sonya Larasati	502	2	Rp 1.200.000,00	Rp 250.000,00	Rp 1.530.000,00	Credit Card	Belum Lunas
P012	R012	Dewi Pertiwi	205	2	Rp 850.000,00	Rp 85.000,00	Rp 765.000,00	Credit Card	Belum Lunas
P013	R013	Ayu Anika	102	4	Rp 2.400.000,00	Rp 240.000,00	Rp 2.060.000,00	Credit Card	Belum Lunas

Gambar 12 Payment Report

LAPORAN PENGGUNAAN KAMAR (ROOM USAGE REPORT)				
SORT BY JENIS KAMAR				
PERIODE MASUK		1-1-12	S/D	10-1-12
Jenis Kamar	Lantai	Kode Reservasi	Kode Customer	Lama Menginap
Deluxe	4	R002	C002	3
Deluxe	4	R024	C024	4
Deluxe	4	R020	C020	5
JENIS KAMAR DELUXE = 3 PENGGUNA				
Standart	1	R016	C016	1

Gambar 13 Room Usage Report

Proses Bisnis Modul Services

Perhotelan merupakan salah satu usaha dari beberapa usaha dari sub sektor pariwisata yang merupakan sarana pokok dalam pengelolaan industry yang saling menunjang antara satu dengan yang lain. Adapun pengertian hotel berdasarkan Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan telekomunikasi sebagai berikut: "Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunannya untuk menyediakan jasa pelayanan, penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya

bagi umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan didalam keputusan pemerintah” (Pengantar Akomodasi dan Restoran, hal 9)

Selain menyediakan kamar, makan dan minum, di hotel itu sendiri juga menjual fasilitas seperti layanan *laundry* dan ruangan yang meampung banyak orang (*banquet hall*), untuk segala macam acara yang mereka adakan, dan berbagai *event* yang diadakan di hotel. *Services* seperti *laundry*, *event* dan *Banquet* merupakan bagian yang sangat berpotensi bagi *Food and Beverage Department* dan juga bagi hotel itu sendiri dalam meningkatkan pendapatannya. *Housekeeping attendant* perlu memindahkan linen kotor dari tempat tidur/ alas dan kamar mandi dan dengan seketika menempatkannya di dalam suatu keranjang linen kotor yang tersedia. Jangan melemparkannya [ke/di] atas lantai agar tidak terinjak, dan menghindari penggunaan linen kotor sebagai lap lantai, *bath tub*, asbak, kaca dll. Jika menemukan linen kotor yang bernoda agar dipisahkan kekantor tersendiri untuk memudahkan proses *pre spotting*. Prosedur pengambilan yang salah akan meningkatkan biaya secara keseluruhan.

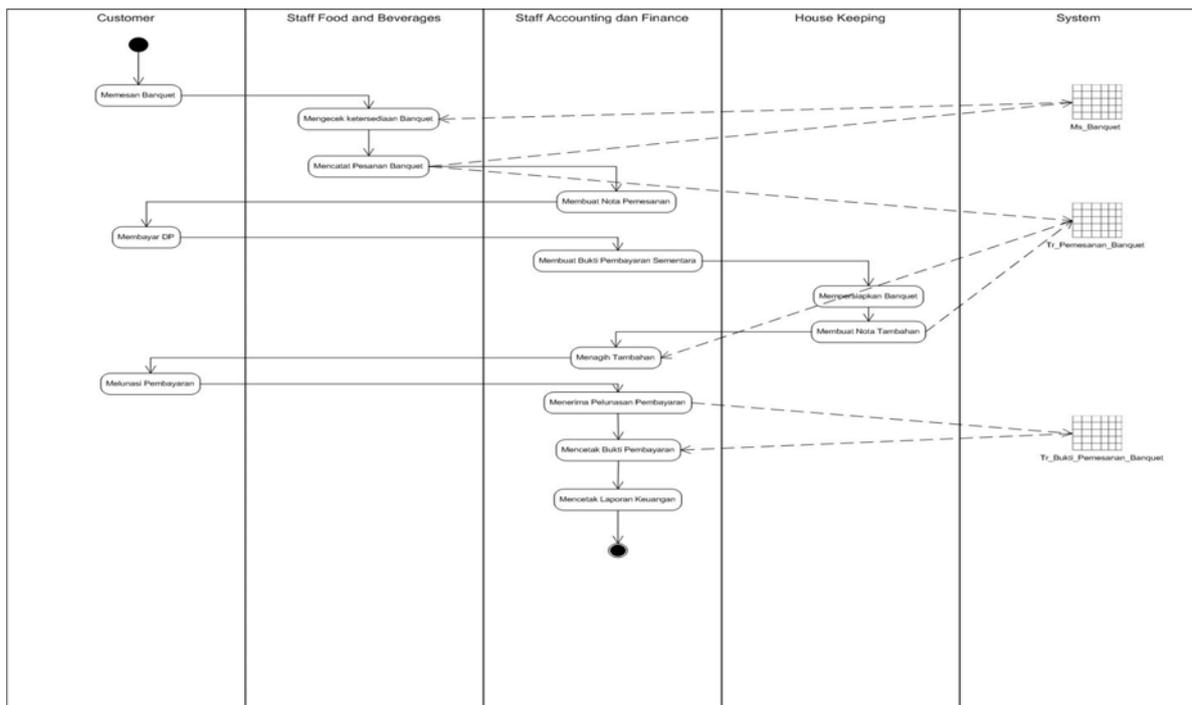
Laundry adalah bagian dari *housekeeping* yang bertanggung jawab atas pencucian semua linen, baik itu *house laundry* maupun *guest laundry*. Sekarang ini dalam menjalankan operasionalnya, *laundry* juga melayani pencucian dari luar hotel yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatannya. Tugas utama *laundry* adalah membantu operasional hotel yang berhubungan dengan proses pencucian linen untuk *guest room*, *restaurant* dan *meeting room* serta *uniform* bagi karyawan. Sekarang ini, penyediaan fasilitas *laundry* sangat wajib, selain fasilitas bagi tamu juga untuk memenuhi keperluan linen-linen bersih yang dibutuhkan bagi operasional hotel. Operasional *laundry* di suatu hotel sangat bervariasi, secara umum hingga pukul 21:00. Berikut adalah *event table* untuk *Banquet* (Gambar 14) dan *Event* (Gambar 15), dilanjutkan dengan *overview activity diagram* untuk *Banquet* (Gambar 16) dan *Event* (Gambar 17).

Kejadian	Agen Internal	Dimulai Ketika	Aktivitas
Mengecek ketersediaan <i>Banquet</i>	Staff <i>food and Beverage</i>	Pelanggan datang atau telpon	-mengecek pada master <i>banquet</i> -memberitahukan pelanggan informasi yang diinginkan
Mencatat pesanan <i>Banquet</i>	Staff <i>food and Beverage</i>	Pelanggan melakukan pemesanan	-pelanggan mengisi formulir pesanan <i>Banquet</i> -mencatat pemesanan pada <i>tr_pesanan_banquet</i> -mencetak form pesanan <i>Banquet</i>
Menerima pembayaran DP	Staff <i>Accounting and Finance</i>	Menerima form pesanan <i>Banquet</i> dari Staff <i>food and Beverage</i>	menerima pembayaran DP -mencetak bukti pembayaran sementara kepada pelanggan dan Staff <i>food and Beverage</i>
Mempersiapkan <i>Banquet</i>	staff <i>House Keeping</i>	setelah mendapat informasi dari Staff <i>food and Beverage</i>	- menyiapkan perlengkapan dan semua yang dibutuhkan sesuai dengan pesanan - melaporkan ke Staff <i>food and Beverage</i> , <i>Banquet</i> telah tersedia
Menerima Pelunasan pembayaran	Staff <i>Accounting and Finance</i>	pada waktu pelanggan datang	-membuka <i>tr_pesanan_banquet</i> -menerima sisa pembayaran -mencetak kwitansi pembayaran -mengupdate status "LUNAS"
memberikan nota tagihan tambahan	staf <i>House Keeping</i>	pada waktu pelanggan selesai	-Nota tagihan diberikan kepada departemen <i>Finance and Accounting</i>
Menerima tagihan tambahan	Staff <i>Accounting and Finance</i>	Pada waktu staff <i>house keeping</i> memberikan nota tagihan kepada <i>finance</i>	-mengentri tagihan tambahan ke form tagihan tambahan. -mencetak form tagihan tambahan
Mencetak laporan <i>Banquet</i>	Staff <i>Accounting and Finance</i>	Akhir periode	Membuka file <i>tr_pesanan</i> , <i>tr_pembayaran</i> Cetak laporan

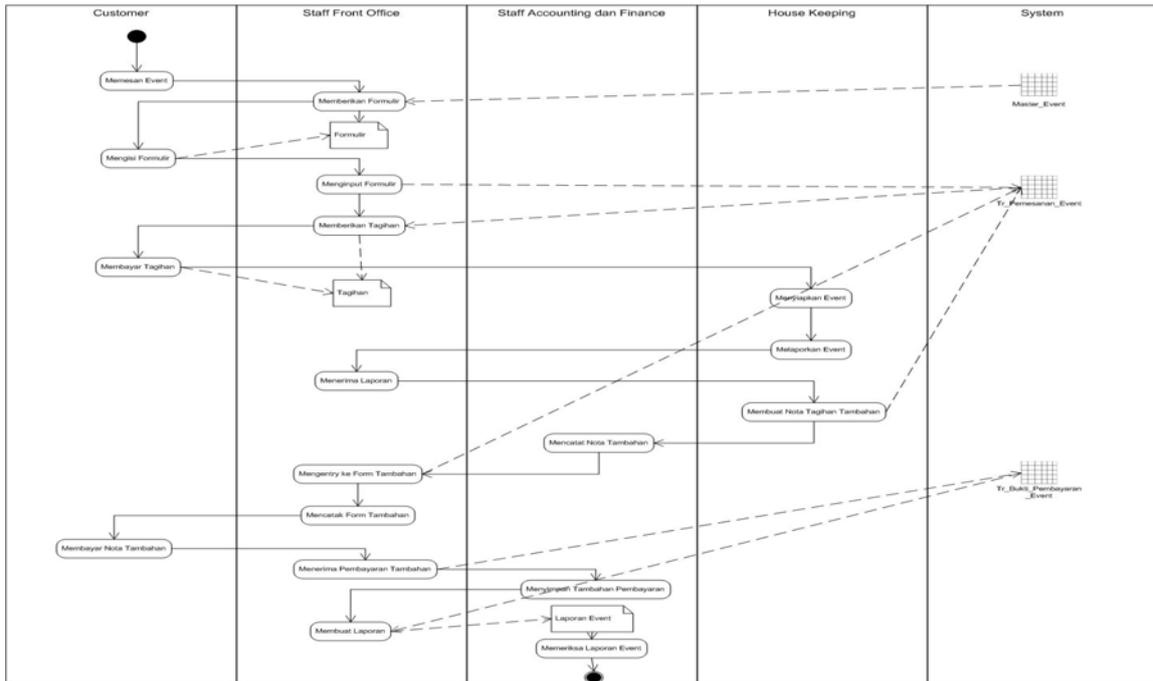
Gambar 14 *Event table* *Banquet*.

Kejadian	Agen Internal	Dimulai Ketika	Aktivitas
Menerima penyewaan stand untuk Event	Staf front office	Pelanggan datang atau telepon	-mengecek pada master_event -membenarkan formulir kepada pelanggan untuk diisi -mengentri tr_pesanan_event -menerima pembayaran -mencetak bukti pembayaran
Memperiapkan ruang untuk event	staf House Keeping	setelah mendapat informasi dari staff Sales and Marketing	-menyiapkan perlengkapan dan semua yang dibutuhkan sesuai dengan pesanan -melaporkan ke staf Front Office ruang telah tersedia
Membenkan nota tagihan tambahan	staf House Keeping	pada waktu pelanggan selesai	-Nota tagihan tambahan tersebut diberikan oleh staf House Keeping kepada departemen Finance and Accounting untuk kemudian diteruskan kepada departemen Front Office
Menerima tagihan tambahan	staf front office	Pada waktu staff house keeping memberikan nota tagihan kepada finance	-mengentri tagihan tambahan ke form tagihan tambahan. -mencetak form tagihan tambahan
Mencetak laporan Event	Staff front office	Akhir periode	Membuka file tr_pesanan_event, tr_pembayaran Cetak laporan

Gambar 15 Event Table Event



Gambar 16 Overview activity diagram Banquet.



Gambar 17 Overview activity diagram Event.

Rancangan layar modul Services ditampilkan pada Gambar 18 sampai Gambar 27.

Formulir Pesanan Banquet

Tanggal Pemesanan: 12/16/2012
 Tanggal Acara: 12/23/2012
 Kode Customer: C001
 Nama Customer: Aldo Pahlevi
 Alamat Customer: Jl. Kunciran blok m9 no. 3, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan

Gambar 18 Formulir Pesanan Banquet

Formulir Pesanan Event

Tanggal Pemesanan: 12/30/2012
 Tanggal Acara: 1/13/2013
 Kode Customer: C001
 Nama Customer: Aldo Pahlevi
 Alamat Customer: Jl. Kunciran blok m9 no. 3, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan
 NOP Event: EV001

Kode_rua	Nama_ruang/lantai	Harga_perhai	Harga	Keterangan
R0001	Orchid	Rp 5,000,000,-	5000000	HUT PT. ROYAL

Gambar 19 Formulir Pesanan Event

Bukti Pembayaran Banquet

Tanggal: 12/19/2012
 NBB Banquet: NBB01
 NOP Banquet: NOP01
 Telah Terima Dari:
 Sejumlah:
 Total: 30000000
 DP: 10000000
 Sisa: 20000000
 Status: Belum Liunas

Gambar 20 Bukti Pembayaran Banquet

Kwitansi Pembayaran Banquet

NBB banquet: NBB01
 NOP Banquet: NOP01
 Telah Terima Dari:
 Sejumlah:
 Sisa: 20000000
 Status: Belum Liunas

Gambar 21 Kwitansi Pembayaran Banquet

Kwitansi Pembayaran Event

Tanggal : 12/19/2012
 NBB Event : PE001
 NOP Event : EV001
 Telah terima dari : Hendra
 Sejumlah : 5000000
 Terbilang : Lima Juta Rupiah

Gambar 22 Kwitansi Pembayaran Event.

Tagihan Laundry

Tanggal_masuk : 01-Dec-12
 Tanggal_selesai : 02-Dec-12
 NFL_laundry : 1
 NTL_laundry : 1
 No_kamar : 707
 Kode_Customer : C001
 Nama_Customer : Aldo Pahlevi

Gambar 23 Tagihan Laundry

Tagihan Tambahan Banquet

Tanggal : 12/19/2012
 NBB Banquet : NBB01
 NOP Banquet : NOP01
 Telah terima dari : Hendra
 Sejumlah : 1000000
 Terbilang : Satu Juta Rupiah
 Untuk Pembayaran : Paket 1

Gambar 24 Tagihan Tambahan Banquet.

Tagihan Tambahan Event

Tanggal : 12/19/2012
 NBB_event : PE001
 NOP_event : EV001
 Telah terima dari : Orlando Kusuma
 Sejumlah : 3500000
 Terbilang : Tiga Juta Lima Ratus Ribu Rupiah
 Pembayaran tambahan fasilitas : Perpanjangan sewa ruang

Gambar 25 Tagihan Tambahan Event.

Laporan Banquet

Periode: 12-1-12 s/d 12-31-12

NOP Banquet	Code Banquet	Nama Banquet	Harga paket	Jumlah paket	Total
NOP01	B003	Paket A	Rp10,000,000.00	3	Rp30,000,000.00
NOP02	B002	Paket B	Rp20,000,000.00	4	Rp80,000,000.00
NOP03	B003	Paket C	Rp30,000,000.00	3	Rp90,000,000.00

Tanggal Cetak: 12/19/2012 3:26:32 PM
Page: 1

Gambar 26 Laporan Banquet

Laporan Laundry

NFL Laundry	Kode Item	Nama Item	Harga	Jumlah Item	Total Harga
1	L0001	Bed cover besar	Rp13,000.00	3	Rp39,000.00
2	L0008	Bed baby	Rp6,000.00	4	Rp24,000.00
3	L0004	Selimut tipis	Rp8,000.00	2	Rp16,000.00
3	L0004	Selimut tipis	Rp8,000.00	3	Rp24,000.00
5	W0001	York plisket	Rp8,000.00	2	Rp16,000.00

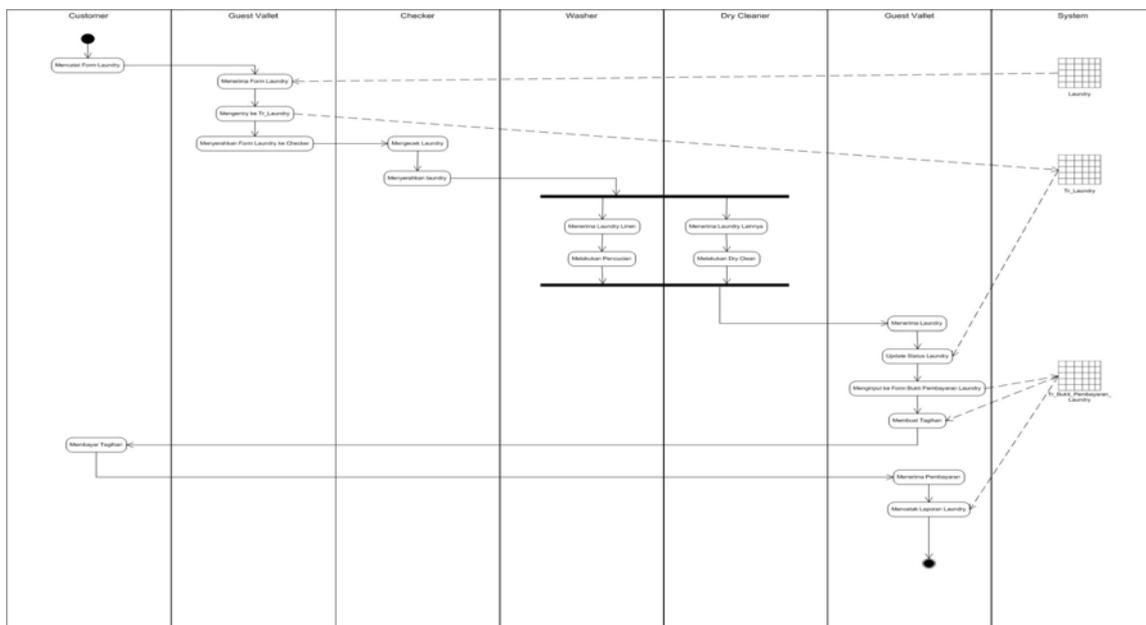
Tanggal Cetak: 12/19/2012 3:21:27 PM
Page: 1

Gambar 27 Laporan Laundry

Event table dan overview activity diagram modul Housekeeping ditampilkan berturut-turut pada Gambar 28 dan 29.

Event	Agent	Start When	Activities
Mengecek status kamar	Room Boy / Room Maid	Setelah ada laporan status tamu checkout dari front office	Mengambil trolley dan section yang telah disediakan berikut dengan perlengkapannya Menuju kamar yang akan dibersihkan. Memeriksa status dan kondisi kamar, apakah tamu benar benar sudah check out.
Mengecek Mini Bar	Room Boy / Room Maid	Saat tamu masih ada didalam kamar	Memeriksa mini bar Mengisi mini bar Membuka gordan kamar Melaporkan jika ada barang yang tertinggal Mengeluarkan kotoran dan peralatan yang akan diambil oleh petugas. Mendusting making bed dan mengatur tempat tidur Mendusting karpet, lampu-lampu dan night table juga perlengkapan yang ada dimeja
Membersihkan kamar	Room Boy / Room Maid	Kamar yang siap dibersihkan	Mencuci gelas dan membersihkan wash basin. Membersihkan toilet bowl dan bath tub Membuang sampah Mengganti handuk dan melengkapi supplies yang dibutuhkan di kamar mandi
Memeriksa hasil kamar yang telah dibersihkan dan menginformasikan status kamar ke Front Office	Room Boy / Room Maid Room Boy Supervisor	Kamar yang telah dibersihkan Menginformasikan Status kamar	Pengecekan akhir kamar yang telah dibersihkan Mencatat status kamar yang telah dibersihkan Mendatikan status kamar yang telah dibersihkan dan kamar siap dijual kembali
Menyambut tamu yang telah reservation	Room Boy	Tamu Check in	Membantu tamu membawakan barang barang tamu yang telah reservation Open bed untuk kamar kamar yang telah ada tamunya.

Gambar 28 Event table modul Housekeeping



Gambar 29 Overview activity diagram modul Housekeeping

Rancangan Layar Modul *Housekeeping* ditampilkan pada Gambar 30 dan 31.

Gambar 30 *Form Housekeeping*

ROOM STATUS REPORT						
Tanggal	Vacant Clean Room	Vacant Dirty Room	Occupied Room	Blocked Room	Departure Room	Out of Order Room
12/2/2012	100	105	205	250	222	100
12/3/2012	107	106	210	105	300	200
12/4/2012	109	107	207	106	301	201
12/5/2012	110	108	206	107	303	202

Gambar 31 *Room status report*

Proses Bisnis Modul Restaurant

Prosedur Pemesanan Menu Secara Langsung di Restoran

Tamu datang ke Restoran Hotel. Kemudian pelayan restoran mempersilakan tamu untuk duduk dan memberikan Daftar Menu. Pelayan restoran kemudian mencatat pesanan tamu dan menginputnya ke dalam sistem komputer. Staf dapur melihat pesanan tamu tersebut melalui komputer dan menyiapkannya. Setelah menu siap, staf dapur memberikannya ke pelayan restoran untuk diantarkan dan disajikan ke meja tamu. Pelayan restoran juga mengecek apakah semua pesanan tamu sudah disajikan. Setelah tamu selesai makan, tamu meminta bill kepada pelayan. Kemudian pelayan restoran meminta staf kasir untuk mencetak struk tagihan tamu. Staf kasir mencetak struk dan struk tersebut diberikan oleh pelayan restoran ke tamu. Tamu dapat membayar tagihan tersebut menggunakan uang tunai, kartu debit maupun kartu kredit. Pembayaran tersebut diserahkan pelayan ke bagian kasir. Rangkap kedua dari bukti pembayaran kan diberikan oleh bagian kasir ke bagian *finance & accounting* untuk dilakukan pencatatan ke dalam jurnal. Setiap harinya, kasir akan melakukan rekonsiliasi antara jumlah uang kas maupun slip kartu kredit dengan catatan penerimaan yang ada pada sistem. Setiap akhir bulan, kasir membuat Laporan Penjualan dan menyerahkannya ke Manajer untuk diperiksa.

Prosedur Pemesanan Menu dari Kamar

Tamu akan memesan menu melalui telepon kamar kepada bagian restoran. Lalu Pelayan Restoran akan memasukkan data permintaan yang dipesan oleh tamu ke sistem komputer. Staf dapur melihat pesanan tamu tersebut melalui komputer dan menyiapkannya. Setelah menu siap, staf dapur

memberikannya ke pelayan restoran untuk diantarkan ke kamar tamu. Khusus untuk pemesanan menu dari kamar, pembayaran menggunakan uang tunai. Pembayaran tersebut diserahkan pelayan ke bagian kasir. Rangkap kedua dari bukti pembayaran akan diberikan oleh bagian kasir ke bagian Finance & Accounting untuk dilakukan pencatatan ke dalam jurnal. Setiap harinya, kasir akan melakukan rekonsiliasi antara jumlah uang kas maupun slip kartu kredit dengan catatan penerimaan yang ada pada sistem. Setiap akhir bulan, kasir membuat Laporan Penjualan dan menyerahkannya ke Manajer untuk diperiksa. Berikut ini adalah *event table* modul Restoran untuk pemesanan di restoran (Gambar 32) dan pemesanan dari kamar (Gambar 33).

Kejadian	Agen Internal	Start When	Aktivitas
Menerima Pesanan	Pelayan Restoran	Tamu datang ke Restoran	- Menerima Tamu - Mempersilakan Tamu untuk duduk - Memberikan Daftar Menu - Mencatat Pesanan Tamu - Menginput ke dalam sistem komputer
Menyiapkan Pesanan	Staff Dapur	Pesanan Tamu sudah diinput oleh Pelayan Restoran	- Melihat pesanan tamu pada sistem komputer - Menyiapkan pesanan tamu - Memberikan pesanan yang sudah siap ke pelayan restoran
Menyajikan Pesanan	Pelayan Restoran	Pesanan Tamu sudah siap	- Menyajikan pesanan di meja tamu - Mengecek apakah semua pesanan tamu sudah disajikan
Melayani Permintaan Bill	Pelayan Restoran	Tamu meminta Bill	- Melayani permintaan bill - Meminta staff kasir untuk mencetak struk tagihan tamu
Mencetak Struk	Staff Kasir	Menerima permintaan Bill dari Pelayan restoran	- Mencetak Struk tagihan tamu - Memberikan Struk tagihan tamu ke pelayan restoran
Menerima Pembayaran	Pelayan Restoran	Tamu menerima Struk tagihan	- Menerima pembayaran baik berupa uang tunai maupun kartu debit dan kartu kredit. - Memberikan hasil pembayaran tersebut ke kasir
Mencatat Penjualan	Staff Kasir	Menerima Pembayaran	- Menerima pembayaran tamu dari pelayan - Memberikan nota pembayaran rangkap 1 ke pelayan restoran untuk diberikan ke tamu - Memberikan nota pembayaran rangkap 2 ke bagian finance & accounting
Menutup Register	Staff Kasir	Pada akhir Jam Tugas	- Menutup mesin register - Mencetak ringkasan penjualan - Merekonsiliasi antara jumlah kas yang diterima dengan ringkasan penjualan - Menyerahkan ringkasan penjualan ke bagian Finance & Accounting
Membuat Jurnal	Staff Finance & Accounting	Menerima Ringkasan Penjualan dari Kasir	- Menerima ringkasan penjualan dari kasir - Mencatat penjualan ke dalam jurnal
Membuat Laporan Penjualan	Staff Kasir	Pada akhir Bulan	- Mencetak Laporan Penjualan bulanan - Memberikan Laporan Penjualan kepada Manajer
Memeriksa Laporan Penjualan	Manajer	Menerima Laporan Penjualan dari Kasir	- Memeriksa Laporan Penjualan yang dibuat oleh kasir

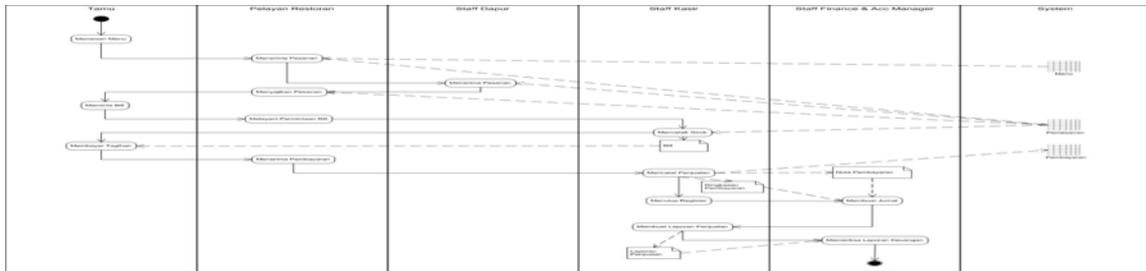
Gambar 32 *Event Table Modul Restoran (At Restaurant)*

Kejadian	Agen Internal	Start When	Aktivitas
Menerima Pesanan	Pelayan Restoran	Tamu menelpon ke Restoran	- Menerima telepon - Memasukkan data pesanan Tamu ke dalam sistem komputer
Menyiapkan Pesanan	Staff Dapur	Pesanan Tamu sudah diinput oleh Pelayan Restoran	- Melihat pesanan tamu pada sistem komputer - Menyiapkan pesanan tamu - Memberikan pesanan yang sudah siap ke pelayan restoran
Mencetak Struk	Staff Kasir	Pesanan Tamu sudah siap	- Mencetak Struk tagihan tamu - Memberikan Struk tagihan tamu ke pelayan restoran
Mengantarkan Pesanan	Pelayan Restoran	Menerima Menu dan Struk	- Mengecek apakah semua pesanan tamu sudah siap - Mengantarkan pesanan ke kamar tamu - Memberikan struk tagihan ke tamu
Menerima Pembayaran	Pelayan Restoran	Tamu membayar pesanan	- Menerima pembayaran berupa uang tunai - Memberikan hasil pembayaran tersebut ke kasir
Mencatat Penjualan	Staff Kasir	Menerima Pembayaran	- Menerima pembayaran tamu dari pelayan - Memberikan nota pembayaran rangkap 1 ke pelayan restoran untuk diberikan ke tamu - Memberikan nota pembayaran rangkap 2 ke bagian finance & accounting

Menutup Register	Staff Kasir	Pada akhir Jam Tugas	<ul style="list-style-type: none"> - Menutup mesin register - Mencetak ringkasan penjualan - Merekonsiliasi antara jumlah kas yang diterima dengan ringkasan penjualan - Menyerahkan ringkasan penjualan ke bagian Finance & Accounting
Membuat Jurnal	Staff Finance & Accounting	Menerima Ringkasan Penjualan dari Kasir	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima ringkasan penjualan dari kasir - Mencatat penjualan ke dalam jurnal
Membuat Laporan Penjualan	Staff Kasir	Pada akhir Bulan	<ul style="list-style-type: none"> - Mencetak Laporan Penjualan bulanan - Memberikan Laporan Penjualan kepada Manajer
Memeriksa Laporan Penjualan	Manajer	Menerima Laporan Penjualan dari Kasir	<ul style="list-style-type: none"> - Memeriksa Laporan Penjualan yang dibuat oleh kasir

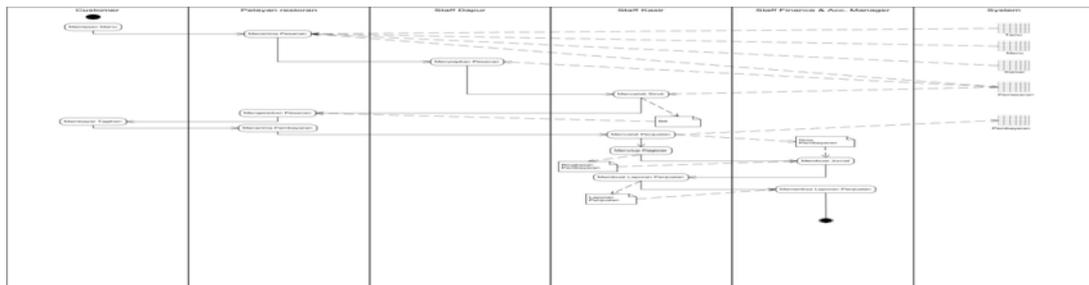
Gambar 33 *Event table* modul Restaurant (*from room*)

Berikut adalah *overview activity diagram* modul Restaurant untuk pemesanan di restoran (Gambar 34) dan pemesanan dari kamar (Gambar 35)



Gambar 34 *Overview activity diagram* modul Restaurant (*at restaurant*)

Overview Activity Diagram Modul Restaurant (From Room)



Gambar 35 *Overview activity diagram* modul Restaurant (*from room*)

Rancangan layar modul Restaurant ditampilkan pada Gambar 36 – 38 berikut.

FORM PEMESANAN MENU

Kode Pemesanan : 1002 02-Dec-12
 Nomor Kamar : 403
 Kode Tamu : C002
 Nama Tamu : Orlando Kusuma

Kode Menu	Kuantitas	Harga Menu	Sub Total
M001	3	Rp 75.000,00	Rp 225.000,00
M004	1	Rp 85.000,00	Rp 85.000,00
Total			Rp 310.000,00

TOTAL BIAYA : RP 310.000,00

END OF FORM PEMESANAN MENU

Gambar 36 *Form Pemesanan Menu*

FORM PEMBAYARAN MENU

Tanggal Bayar : 03-Dec-12
 Kode Pembayaran : P001
 Kode Pemesanan : R001
 Total Biaya : Rp 260.000,00
 Jenis Pembayaran : Tunai
 Total Bayar : Rp 300.000,00
 Kembalian : Rp 40.000,00

END OF FORM PEMESANAN MENU

Gambar 37 *Form Pembayaran Menu*

RESTAURANT REPORT

PERIODE 1-12 S/D 10-12

Tanggal Bayar	Nama Menu	Qty	Harga Menu	Sub Total
03-Dec-12	Duck Pancake	1	Rp 75.000,00	Rp 75.000,00
03-Dec-12	Seafood Chowder	2	Rp 65.000,00	Rp 130.000,00
03-Dec-12	Chicken Wonton	1	Rp 55.000,00	Rp 55.000,00
05-Dec-12	Spicy Jelly Fish	1	Rp 85.000,00	Rp 85.000,00
05-Dec-12	Chicken Wonton	3	Rp 75.000,00	Rp 225.000,00
06-Dec-12	Chicken Wonton	3	Rp 55.000,00	Rp 165.000,00
07-Dec-12	Tuna Sashimi	2	Rp 95.000,00	Rp 190.000,00
08-Dec-12	Chicken Wonton	1	Rp 55.000,00	Rp 55.000,00
08-Dec-12	Tuna Sashimi	3	Rp 95.000,00	Rp 285.000,00
10-Dec-12	Duck Pancake	1	Rp 75.000,00	Rp 75.000,00
10-Dec-12	Seafood Chowder	2	Rp 65.000,00	Rp 130.000,00
GRAND TOTAL :			RP 1.470.000,00	

DICETAK OLEH :
 21 Desember 2012 Page 1 of 1

Gambar 38 *Restaurant Report*

Proses Bisnis Modul Billing

Untuk modul billing perhotelan yang dibahas dalam penelitian ini sebenarnya sudah ada pada setiap modul reservasi, restaurant, dan services. Sehingga pada modul billing akan dibahas tentang *Consolidation Bill Report* yaitu report gabungan antara semua modul yang terkait. Laporan ini dicetak oleh bagian *Accounting and Finance*. Berikut adalah rancangan layar modul Billing (Gambar 39).

LOGO HOTEL
Tgl cetak : now()
Hal : 99

(CONSOLIDATION BILL REPORT)
Periode : dd/dd/yy sd dd/mm/yy

Pendapatan Reservasi		Banquet		Pendapatan Services Event		Laundry		Pendapatan Restaurant	
Kode Pembayaran	Total harga	NOP_banquet	Total	NOP_Event	Total	NFL	Total	No.Bukti	Total
xxxx	9999999999	9999	9999999999	9999	9999999999	9999	9999999999	9999	9999999999
xxxx	9999999999	9999	9999999999	9999	9999999999	9999	9999999999	9999	9999999999
xxxx	9999999999	9999	9999999999	9999	9999999999	9999	9999999999	9999	9999999999
xxxx	9999999999	9999	9999999999	9999	9999999999	9999	9999999999	9999	9999999999
xxxx	9999999999	9999	9999999999	9999	9999999999	9999	9999999999	9999	9999999999
Grand total 9999999999									
Dicetak oleh									
()									

Gambar 39 Consolidation Report

PENUTUP

Sesuai dengan hasil analisis dan perancangan basis data untuk sistem Reservasi, Services, Housekeeping, Restaurant dan Billing pada hotel, dapat diambil simpulan basis data yang dirancang dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kinerjanya. Sistem basis data menjadi lebih terorganisir sehingga dapat dihindari penumpukan dan kehilangan data, mempermudah dalam melakukan pencarian data dan mencetak laporan. Saran-saran yang dapat diberikan untuk mendukung perkembangan sistem adalah perlu adanya *maintenance* terhadap sistem secara berkala sehingga apabila terdapat kesalahan ataupun kerusakan pada sistem dapat segera diperbaiki, perlu adanya pelatihan untuk user yang terlibat dalam sistem, perlu adanya mekanisme *backup* secara berkala.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip. (2003). *Marketing Management* (11th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Lupiyoadi, R. dan Hamdani, A. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nurliah. (2008). *Perancangan Sistem Informasi Perhotelan Berbasis Jaringan pada Hotel Liberty Kota Gorontalo*. Database Jurnal Ilmiah Indonesia, 3 (1). Diakses dari <http://isjd.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/310813351350.pdf>.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.