

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PERHOTELAN BERBASIS WEB DI HOTEL ZAEN SYARIAH SOLO

Canggih Ajika Pamungkas, Edy Susanto, Devi Nur Dianasari

^{1,2,3}Manajemen Informatika, Politeknik Indonusa Surakarta

Email : ^{1,2,3}canggih@poltekindonusa.ac.id,

edy_skp@poltekindonusa.ac.id, nurdianasaridevi@gmail.com

Abstract

Hotel management is the science used to manage hotel business operations. Apart from hotel management, computer technology also plays an important role in hotel management so that hotel operations can run effectively and efficiently. Based on the observations and analysis that the author has done at Hotel Zaen Syariah, service management and guest data processing and transaction reports are still done manually using reservation form sheets, front office cashier sheets, and the Ms. Excel program so that guest data processing and transaction reports are lacking. effective and efficient, causing misunderstanding among front office staff. Therefore, it is necessary to have a hotel management information system that can assist guest data processing and transaction reports.

The data collection methods that the authors use in this observation are observation, interviews, documentation, and literature study. This system was built using the waterfall development method, with the PHP and HTML programming languages. This system was built using the Sublime Text 3 application to write and edit program code, as well as Phpmyadmin, MySQL which is a package from XAMPP as database storage.

This hotel management information system generates room type master input forms, room master, add on master, added booking data, added guest data, check-in transactions, guest add on transactions, check out transactions, print bills, reservation data reports, print transaction reports certain period, print guest data report. With this system, it is hoped that it can assist agencies in serving and processing guest data.

Keywords: Information Systems, Management, Hotel, Web, Guest

1. PENDAHULUAN

Bagian-bagian yang terlibat dalam pengelolaan hotel meliputi: bagian *Front Office (FO)* yang berinteraksi secara langsung dengan tamu, menerima pemesanan (*booking*) kamar, menerima registrasi (*check-in*) tamu, mencatat pengeluaran harian kamar dan mencatat serta mengeluarkan tagihan/*billing* saat tamu telah selesai menginap (*check-out*). Bagian berikutnya dalam pengelolaan hotel adalah Administrasi Internal (AI) yang berkaitan dengan pengelolaan operasional harian hotel, mencatat pembelian untuk persediaan kebutuhan hotel, berkomunikasi dengan tamu/calon tamu tentang harga dan diskon harga fasilitas hotel, dan menyusun laporan harian/bulanan/tahunan untuk hotel sebuah hotel melibatkan beberapa bagian yang ada di dalamnya (Akbar, 2017).

Hotel Zaen Syariah Solo merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang akomodasi atau penginapan. Hotel Zaen Syariah solo memiliki beberapa bagian diantara yaitu bagian *front office*, *house keeping* dan bagian satpam atau keamanan. Dalam kegiatan pelayanan tamu, Hotel Zaen Syariah dikerjakan oleh petugas *front office* dengan menggunakan beberapa form diantaranya adalah *reservation* form yang digunakan untuk mencatat data reservasi tamu baik dari reservasi *online* melalui traveloka maupun reservasi melalui telepon atau datang langsung ke hotel, *data guest list* yang digunakan untuk mencatat data tamu yang *check in* setiap harinya, *front office cashier sheet* yang digunakan untuk merekap pemasukan dari pembayaran kamar.

Tamu yang memesan kamar secara online melalui traveloka akan di catat

dalam form reservasi, namun sebelum itu petugas akan mengecek kamar yang tersedia untuk melakukan pembagian kamar sesuai pesanan tamu. Form reservasi akan disimpan pada map folder jika pemesanan kamar untuk hari selanjutnya namun jika tamu *check in* pada saat itu maka data reservasi akan dicatat kedalam *data guest list*. Pada saat tamu akan melakukan *check in*, petugas akan meminta kartu identitas tamu dan menunjukkan bukti reservasi jika tamu memesan melalui online sekaligus melunasi administrasi pembayaran setelah itu petugas akan mencetak kwitansi pembayaran dan memberikan kunci kamar kepada tamu.

Pengolahan laporan keuangan di Hotel Zaen dilakukan perhari, petugas akan merekap keuangan yang masuk setiap harinya baik pembayaran secara *cash* maupun debit. Pencatatan dan penyimpanan data secara manual tentunya kurang efektif dan efisien karena petugas membutuhkan waktu dan biaya yang banyak serta kemungkinan kehilangan data besar. Sehingga akan mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap tamu dan kualitas hotel tersebut. Untuk membantu mengatasi hal tersebut maka diperlukan adanya transformasi digital dari cara manual menjadi terkomputerisasi dengan adanya penunjang pekerjaan berupa sistem informasi.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk membahas “Sistem Informasi Manajemen Perhotelan Berbasis Web di Hotel Zaen Syariah Solo Solo Berbasis Website”. Sistem tersebut berisi tentang *input* master tipe kamar, master kamar, master *add on*, transaksi tamu mulai dari *booking*, *check in* hingga *check-out*, laporan data reservasi, cetak *bill*, cetak laporan transaksi, cetak laporan data tamu. Dengan adanya sistem informasi tersebut, diharapkan dapat membantu mempermudah petugas *front office* dalam pelayanan tamu, pengolahan data administrasi tamu maupun pembuatan laporan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

a. Landasan Teori

1) Pengertian Sistem dan Informasi

Sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang saling berinteraksi menurut

prosedur tertentu untuk mencapai tujuan yang telah disepakati bersama (Edy Susena, 2016).

Informasi adalah salah satu alat untuk menentukan sikap dan juga merupakan elemen penting dalam menyusun sebuah konsep, gagasan, dan menentukan sebuah keputusan. (Fahmi Hakam, S.KM., 2016).

Sistem adalah suatu cara atau aturan yang digunakan untuk menyusun sebuah rencana yang berasal dari ide atau gagasan agar saling berhubungan sehingga dapat digunakan untuk mengambil keputusan serta dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan.

2) Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan sebuah alat atau sarana yang bertujuan untuk mengolah data menjadi informasi, yang dapat dimanfaatkan oleh pengambil keputusan (Fahmi Hakam, S.KM., 2016).

Informasi merupakan kumpulan dari data yang telah diproses dan menghasilkan sesuatu yang lebih bernilai dan bermanfaat yang dapat digunakan dalam pengambilan keputusan serta pemahaman terhadap suatu hal misalnya informasi tempat wisata, laporan hasil penelitian dll.

3) Hotel

Hotel adalah jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan, untuk menyediakan jasa penginapan, makan, dan minum, serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial (Maita & Adawiyah, 2017).

Hotel merupakan tempat yang menyediakan jasa penginapan, baik untuk individu maupun bisnis secara komersial dimana seseorang yang singgah harus membayar sejumlah uang untuk memperoleh fasilitas seperti kamar, makanan, minuman serta fasilitas lain yang disediakan tempat tersebut.

4) Website

World wide web atau sering dikenal sebagai *web* adalah suatu layanan sajian informasi yang menggunakan konsep *hyperlink* (tautan), yang memudahkan surfer (sebutan para pemakai komputer yang melakukan *browsing* atau penelusuran informasi melalui internet).

Website merupakan kumpulan dari beberapa halaman yang dapat digunakan untuk mengunggah atau menginput serta menyediakan informasi baik dalam bentuk gambar, teks, suara, video maupun file dan terhubung dengan jaringan internet sehingga dapat diakses oleh seluruh pengguna internet.

5) Manajemen

Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada Sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu. (Firmansyah & Mahardika, 2018).

Manajemen merupakan sebuah proses kegiatan pemanfaatan sumber daya dalam perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Manajemen meliputi beberapa proses diantaranya adalah perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan atau pengimplementasian, pengawasan dan pengendalian.

b. Penelitian Terdahulu

Berikut adalah rangkuman jurnal penelitian terdahulu tentang Sistem Informasi Manajemen Perhotelan:

Indah Uly Wardati (2016) dalam jurnal yang berjudul “Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Dan Pembayaran Kamar Pada Hotel Remaja Pacitan”. Sistem tersebut menghasilkan rancangan sistem informasi yang meliputi input data kamar, input pesan kamar, input pembayaran, input data pengguna, laporan data kamar, laporan transaksi sewa kamar hotel, laporan pendapatan, laporan tingkat hunian dan info data pengguna.

Nuzuliarini uris, Eka Rini Yulia (2018) “Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Tamu Pada Hotel Rensa Jakarta”. Hasil dari penelitian tersebut adalah *master* kamar, *master* makanan, *master* pakaian, *master* tamu, transaksi booking, transaksi registrasi, transaksi laundry, bill, faktur, laporan tamu, laporan registrasi, laporan laundry, laporan *bill* dan laporan faktur.

Dari penelitian yang telah dilakukan oleh dua peneliti diatas maka penulis ingin

menghasilkan sebuah sistem informasi manajemen perhotelan yang dapat membantu hotel Zaen Syariah Solo dalam melakukan pencatatan data reservasi tamu serta pembuatan laporan keuangan yang dapat membantu petugas dalam mencatat data tamu dan pembuatan laporan.

3. METODE PENELITIAN

a. Metode Pengumpulan Data

Penulis menggunakan 4 metode untuk mengumpulkan data pendukung pembuatan sistem informasi diantaranya:

1) Observasi

Pada metode ini penulis melakukan pengamatan langsung pada bagian *front office* Hotel Zaen Syariah solo mengamati kegiatan yang dilakukan pada bagian tersebut serta sistem apa yang digunakan dalam pengolahan data administrasi dan pelayanan tamu.

2) Wawancara

Penulis melakukan wawancara langsung dengan pihak hotel yaitu dengan manajer operasional Hotel Zaen Syariah Solo, bapak Rizal Aryo tentang data-data administrasi tamu mulai dari reservasi sampai dengan *check-out*, fasilitas kamar, jenis-jenis kamar serta rate kamar per malamnya.

3) Dokumentasi

Penulis mengumpulkan data berupa data room, data tamu, struktur organisasi, dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan kegiatan *front office*.

4) Studi Pustaka

Penulis mengambil studi pustaka pada buku-buku referensi, jurnal dan sumber-sumber internet yang sesuai dengan bidang penelitian sehingga dapat dijadikan acuan dan perbandingan dalam penyusunan laporan.

b. Metode Pengembangan Sistem

Penulis menggunakan metode pengembangan waterfall dalam membuat dan mengembangkan sistem. Metode waterfall terdiri dari lima tahapan proses yaitu:

- 1) Analisa ebutuhan (*Requirements analysis and definition*). Analisa ini meliputi analisa kebutuhan perangkat

lunak maupun perangkat keras sebagai penunjang pembuatan sistem informasi.

- 2) Desain Sisem (*sistem and software design*). Desain sistem meliputi desain alur sistem informasi yang dibangun mulai *input* hingga *output*, desain *interface* sistem serta desain *database*.
- 3) Penulisan Kode Program (*Implemetation and unit testing*). Penulisan kode program dilakukan sesuai dengan desan yang telah dibuat sebelumnya. Dalam penulisan kode program, penulis menggunakan bahasa pemrograman PHP dan HTML dengan menggunakan bantuan aplikasi *Sublime Text Editor*.
- 4) Pengujian Program (*Integration and sistem testing*) yaitu pengujian tiap-tiap komponen sistem informasi yang telah di bangun.
- 5) Penerapan Program (*Operation and maintenance*) adalah penerapan sistem informasi yang telah dibangun pada instansi terkait.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Analisis Perancangan Sistem

Sistem informasi manajemen perhotelan berbasis web di Hotel Zaen Syariah Solo penulis buat sesuai dengan kebutuhan yang ada di Hotel Zaen Syariah. Pelayanan tamu dan pengolahan data tamu di Hotel Zaen Syariah Solo masih dilakukan dengan cara manual dengan menggunakan beberapa *form*, yang pertama yaitu *reservation form* yang digunakan untuk mencatat data reservasi kamar. *Reservation form* yang telah diisi kemudian disimpan pada map folder jika *check in* dilakukan pada hari selanjutnya, untuk *check in* pada hari itu juga maka data reservasi disalin ke dalam *form data guest list*. Namun sebelum mencatat data reservasi, petugas akan mengecek ketersediaan kamar terlebih dahulu untuk menghindari adanya kesalahan penempatan kamar. Kemudian petugas akan mencatat nama tamu yang memesan kamar pada kolom daftar nomor kamar yang masih menggunakan *Microsoft excel*.

Pada saat tamu akan melakukan *check-in*, petugas akan meminta kartu identitas tamu dan menunjukkan bukti

reservasi jika tamu memesan melalui online sekaligus melunasi administrasi pembayaran setelah itu petugas akan mencetak kwitansi pembayaran dan memberikan kunci kepada tamu. Kwitansi pembayaran kamar diberikan hanya ketika tamu meminta kwitansi tersebut jika tidak maka kwitansi tidak dicetak. Laporan keuangan di Hotel Zaen Syariah juga masih dicatat secara manual yaitu dengan menggunakan *front office cashier sheet*. Rekap data tamu juga dilakukan setiap 1 bulan sekali menggunakan form yang diberikan oleh pemerintah. Pada saat membuat rekap data tamu petugas front office terkadang mengalami kesulitan karena harus menghitung jumlah kamar yang terisi setiap harinya selama periode 1 bulan. Selain itu laporan data tamu dan laporan keuangan belum memiliki Salinan sehingga jika terjadi kehilangan data akan sulit untuk menemukan data tersebut bahkan harus membuat dari awal Kembali. Oleh karena itu dengan adanya Sistem Informasi Manajemen Perhotelan Berbasis Web di Hotel Zaen Syariah Solo dapat membantu memudahkan pengolahan dan pelayanan tamu.

b. Kebutuhan Sistem

1) Kebutuhan Non Fungsional

Kebutuhan non fungsional sistem pada sistem informasi yang penulis kembangkan adalah sebagai berikut:

a) Kebutuhan Perangkat Keras (*Hardware*)

Analisa kebutuhan perangkat keras bertujuan untuk mengetahui spesifikasi perangkat keras yang dibutuhkan dalam pembuatan sistem informasi. Adapun perangkat keras (*hardware*) yang penulis butuhkan untuk pembuatan sistem informasi adalah *Personal Computer* (PC) dengan spesifikasi sebagai berikut:

Tabel 1. Spesifikasi Perangkat Keras (*Hardware*) Pengembangan Sistem

No	Nama Komponen	Spesifikasi
1	Merk	Lenovo G40
2	Processor	Intel(R) Core(TM) i3-4030U CPU @ 1.90 Ghz

3	RAM	2,00 GB
4	USB	3.0

Sumber: Data Penulis

b) Kebutuhan Perangkat Lunak (software)

Adapun perangkat lunak yang penulis gunakan dalam pengembangan sistem informasi adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Perangkat Lunak (Hardware) Pengembangan Sistem

No	Nama Komponen	Spesifikasi
1	Sistem Operasi	Windows 8.1
2	Aplikasi Pemrograman	Sublime Text 3
3	Aplikasi Browser	Google Chrome, Mozilla Firefox
4	Database	MySQL

Sumber: Data Penulis

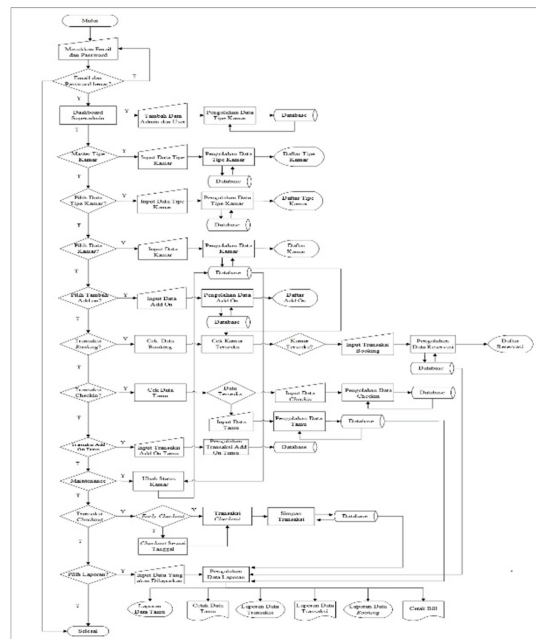
2) Kebutuhan Fungsional Sistem

Dalam pengembangan sistem informasi, penulis memiliki kebutuhan fungsional sistem sebagai berikut:

- Kebutuhan input meliputi input data hak akses, input data tipe kamar, input data kamar, input data reservasi, input data tamu *check in*, input data pembayaran, dan input data tamu *checkout*
- Sistem ini mengeluarkan *output* berupa laporan data tamu, laporan keuangan,

c. Flowchart Sistem

Berikut adalah alur *flowchart* sistem informasi manajemen perhotelan:



Sumber: Penulis

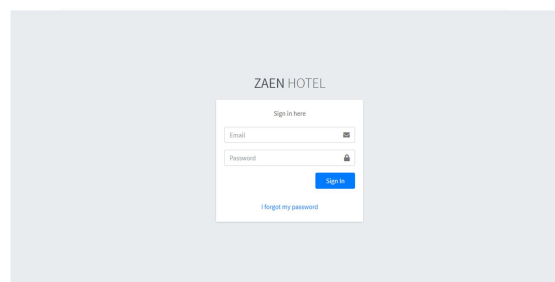
Gambar 1. Flowchart Sistem

d. Tampilan Hasil Sistem

Berikut adalah tampilan sistem informasi manajemen perhotelan di Hotel Zaen Syariah Solo:

1) Halaman Login

Halaman login digunakan untuk login admin atau user. Berikut adalah tampilan halaman login admin atau user:

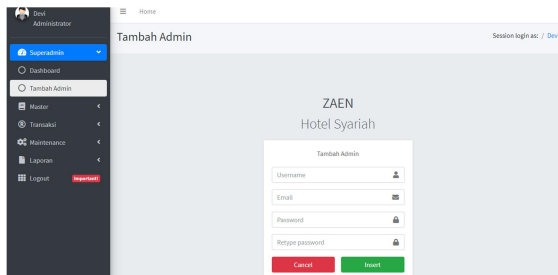


Sumber: Penulis

Gambar 2. Form Hak Akses

2) Halaman Tambah Data Admin/User

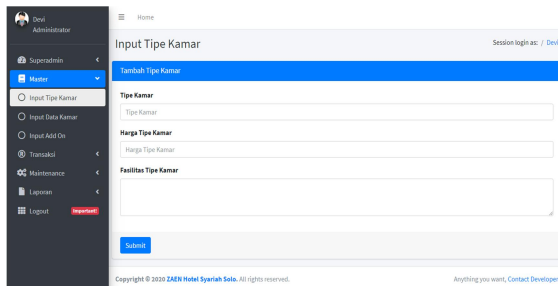
Digunakan untuk menambahkan data admin atau user. Halaman tambah data admin atau user berisi username, email, password dan *retype password*. Berikut adalah tampilan halaman tambah data admin atau user:



Sumber: Penulis
Gambar 3. Halaman Tambah Data Admin/User

3) Halaman Tambah Data Tipe Kamar

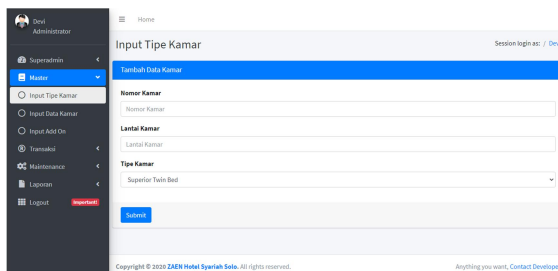
Halaman ini digunakan untuk menambahkan data tipe kamar. Berikut adalah halaman tambah data tipe kamar:



Sumber: Penulis
Gambar 4. Tambah Data Tipe Kamar

4) Halaman Tambah Data Kamar

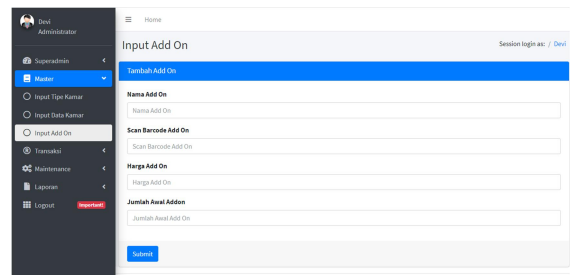
Halaman ini menampilkan form yang digunakan untuk menambahkan data kamar. Berikut adalah halaman tambah data kamar:



Sumber: Penulis
Gambar 5. Halaman Tambah Data Kamar

5) Halaman Tambah Data Add on

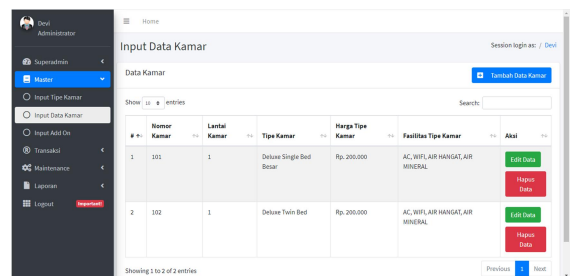
Halaman ini menampilkan form untuk menambahkan data add on. Berikut adalah halaman tambah data add on:



Sumber: Penulis
Gambar 6. Halaman Tambah data Add on

6) Halaman Master Kamar

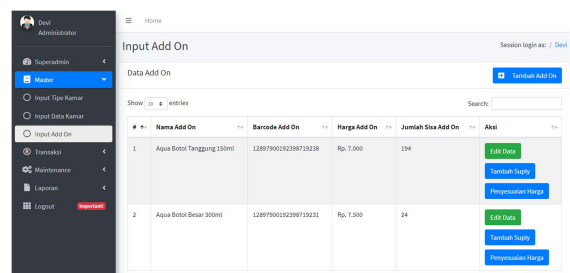
Halaman *master* kamar berisi data kamar yang meliputi: nomor kamar, lantai kamar, tipe kamar, harga tipe kamar, fasilitas tipe kamar. Berikut adalah halaman daftar kamar:



Sumber: Penulis
Gambar 7. Halaman Master Kamar

7) Halaman Master Add on

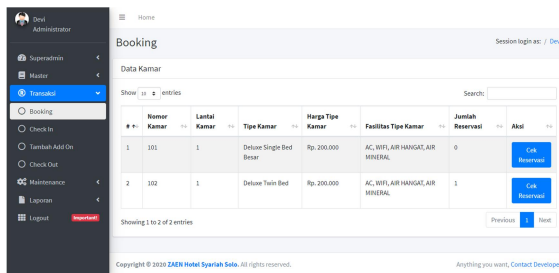
Halaman ini memuat daftar *add on* yang tersedia di Zaen Hotel Syariah. Berikut adalah halaman *master add on*:



Sumber: Penulis
Gambar 8. Halaman Master Add on

8) Halaman Cek Reservasi

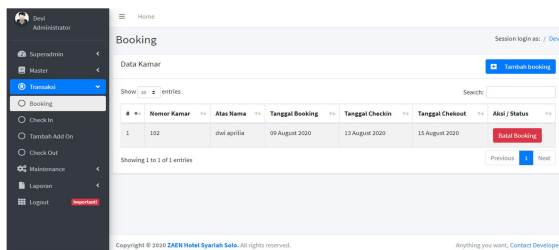
Menampilkan halaman untuk mengecek reservasi untuk mengetahui kamar tersedia atau tidak. Berikut adalah halaman cek reservasi



Sumber: Penulis
Gambar 9. Halaman Cek Reservasi

9) Halaman Daftar Reservasi

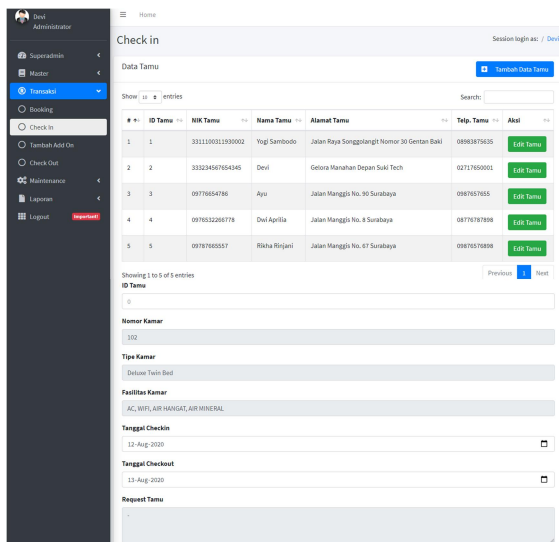
Memuat daftar reservasi tamu perkamar. Berikut adalah halaman daftar reservasi:



Sumber: Penulis
Gambar 10. Halaman Daftar Reservasi

10) Halaman Transaksi *Check In*

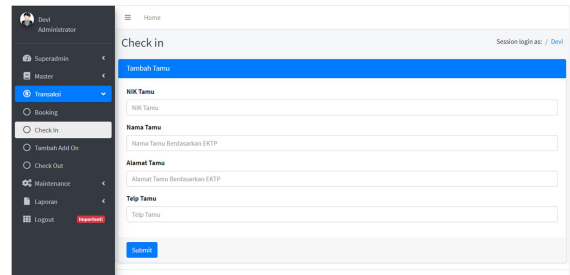
Menampilkan daftar tamu yang sudah pernah menginap di Zaen Hotel Syariah serta form untuk memasukkan id tamu. Berikut adalah halaman transaksi check in:



Sumber: Penulis
Gambar 11. Halaman Transaksi *Check In*

11) Halaman Tambah Data Tamu

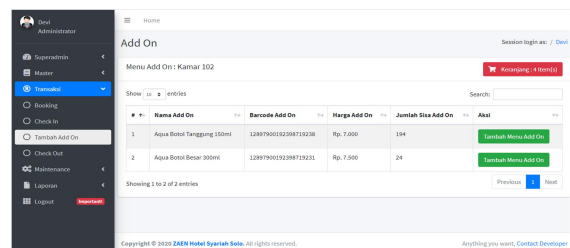
Digunakan untuk menambahkan data tamu yang belum pernah menginap sebelumnya. Berikut adalah halaman Tambah Data Tamu:



Sumber: Penulis
Gambar 12. Daftar Pembayaran

12) Halaman Tambah *Add on* Tamu Pada Keranjang

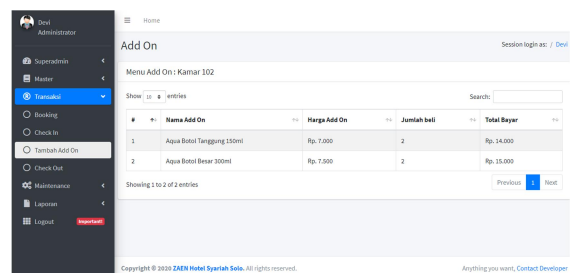
Menampilkan daftar *add on* beserta *button* tambah untuk memasukkan *add on* kedalam keranjang belanja. Berikut adalah halaman tambah *add on* tamu pada keranjang:



Sumber: Penulis
Gambar 13. Halaman Tambah *Add on* Tamu Pada Keranjang

13) Halaman Isi *Chart Add on*

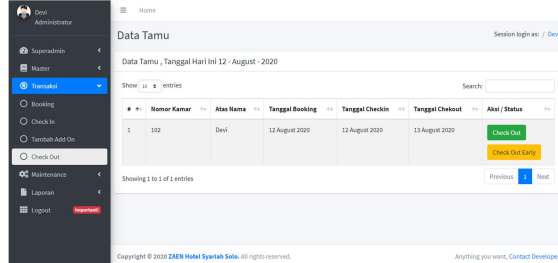
Menampilkan detail isi keranjang pembelian *add on* tamu perkamar. Berikut adalah halaman isi *chart add on*:



Sumber: Penulis
Gambar 14. Halaman Isi *Chart Add on*

14) Halaman Transaksi *Check Out*

Berisi daftar tamu yang sudah *check in* beserta *button check out* atau *early check out* yang akan menampilkan detail transaksi *check out* dan detail pembayaran. Berikut adalah halaman transaksi *check out*:



Sumber: Penulis

Gambar 15. Halaman Transaksi *Check Out*

15) Cetak *bill*

berikut adalah tampilan cetak *bill* tamu:

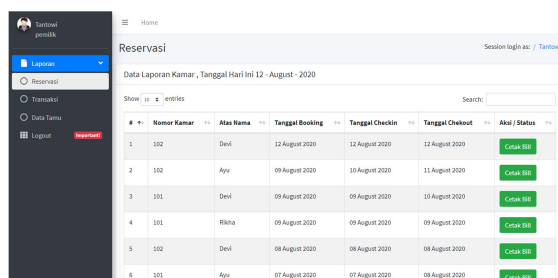


Sumber: Penulis

Gambar 16. Cetak *Bill*

16) Halaman Laporan Data Reservasi

Berikut adalah halaman Laporan Data Reservasi:

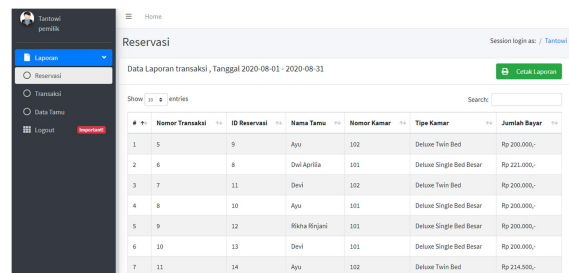


Sumber: Penulis

Gambar 17. Halaman Laporan Data Reservasi

17) Halaman Laporan Transaksi

Menampilkan laporan data transaksi sesuai periode yang diminta. Berikut adalah halaman laporan transaksi:

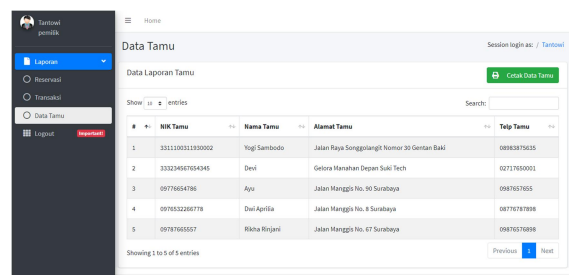


Sumber: Penulis

Gambar 18. Halaman Laporan Transaksi

18) Halaman Laporan Data Tamu

Menampilkan laporan data tamu yang sudah menginap. Berikut adalah halaman laporan data tamu:



Sumber: Penulis

Gambar 19. Halaman Laporan Data Tamu

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah penulis kerjakan maka dapat diambil kesimpulan bahwa sistem informasi manajemen perhotelan berbasis web di hotel zaen Syariah dibangun untuk membantu petugas /karyawan dalam pelayanan dan pengolahan data tamu sehingga dapat menghemat waktu dan tenaga.

6. REFERENSI

Akbar, A. S. (2017). Rancang Bangun Sistem Informasi Administrasi Hotel Dengan Metode Extreme Programming. *Jurnal Disprotek*, 8(2), 26–41.
<https://ejournal.unisnu.ac.id/JDPT/article/view/540/857>

Damayanti, R., & Wardati, I. U. (2016). Perancangan Sistem Informasi Pemesanan dan Pembayaran Kamar Pada Hotel Remaja Pacitan. *Jurnal*

- Evolusi*, 4(2), 11–19.
- Edy Susena, M. K. (2016). *Analisis dan Desain Sistem (A N S I)* (I. F. Iriyanti (ed.); 3rd ed.). Deepublish.
- Fahmi Hakam, S.KM., M. (2016). *Analisis, Perancangan dan Evaluasi Sistem Informasi Kesehatan*. Gosyen Publishing.
- Firmansyah, M. A., & Mahardika, B. W. (2018). *Pengantar Manajemen* (C. M. Sartono (ed.); 1st ed.). Deepublish.
- Maita, I., & Adawiyah, A. (2017). Sistem Informasi Reservasi Online Pada Guest House UIN Suska Riau Berbasiskan Web. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 3(1), Hal. 85–96. <https://ejournal.uinsuska.ac.id/index.php/RMSI/article/download/3627/>
- Marisa, F. (2017). *Web Programing (Client Side & Server Side)* (A. H. Susanto (ed.); 1st ed.). Deepublish. <https://books.google.co.id/books?id=k8hEDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>
- Nuris, N., & Yulia, E. R. (2018). Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Tamu Pada Hotel Rensa Jakarta. *Evolusi : Jurnal Sains Dan Manajemen*, 6(1), 68–75. <https://doi.org/10.31294/evolusi.v6i1.3583>