

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menumbing Heritage Hotel merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa perhotelan dan berlokasi di Jalan Gereja no 5 Pangkalpinang. Menumbing Heritage Hotel memiliki kapasitas kamar sebanyak 54 kamar dengan beberapa jenis tipe kamar, diantaranya Superior Room, Deluxe Room, Junior Suite Room dan Signature Suite Room. Setiap kamar tersebut memiliki fasilitas dan harga yang berbeda-beda. Selain kamar Menumbing Heritage Hotel juga memberikan beberapa fasilitas-fasilitas seperti Meeting Room dan Restaurant.

Menumbing Heritage Hotel memiliki beberapa bagian utama salah satunya adalah bagian front office. Front Office adalah salah satu departemen di hotel yang kesehariannya berhubungan langsung dengan tamu. Front Office merupakan pusat dari hotel, karena bagian ini yang paling sering berkomunikasi dengan tamu hotel. Bagian Front Office berfungsi sebagai sumber utama informasi bagi tamu dan bertanggungjawab dalam melayani tamu hotel yaitu menyambut tamu, Reservasi, Check in dan Check out, serta menerima dan menyelesaikan complaint dari tamu.

Saat ini sistem yang sedang berjalan pada bagian Front Office di Menumbing Heritage Hotel sudah menggunakan sistem terkomputerisasi yaitu dengan menggunakan bahasa pemrograman visual basic terutama dalam hal mengolah data reservasi kamar, check in, check out, restaurant dan laundry. Akan tetapi sistem yang ada pada bagian front office hotel ini masih memiliki kelemahan, yaitu pada proses reservasi kamar, registrasi kamar, termasuk pemesanan makanan dan minuman di restaurant dan laundry, sehingga apabila tamu yang akan menginap harus reservasi

secara manual yang akan memperlambat proses check in, belum lagi apabila tamu sedang ramai maka proses check in harus mengantri dan ini menjadi kurang efektif.

Proses tersebut mendorong penulis untuk menganalisa dan merancang sistem informasi front office yang masih beroperasi secara manual agar dapat dikembangkan kesistem yang berbasis terkomputerisasi sehingga proses bisnis yang dilakukan dapat berjalan dengan cepat dan baik. Oleh karena itu dalam hal ini penulis mengangkat topik tersebut dengan judul **“Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Front Office Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang berbasis website”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

- a. Bagaimana mengatasi proses reservasi, pemesanan makanan dan minuman di restraurent, dan permintaan laundry.
- b. Bagaimana mengatasi kesulitan dalam pengarsipan transaksi laundry,restaurant dan bukti reservasi masih dilakukan secara manual.
- c. Bagaimana merancang suatu sistem informasi front office terkomputerisasi yang dapat meningkatkan pendapatan hotel.
- d. Bagaimana menyediakan aplikasi yang dapat menyimpan banyak data dalam satu berkas di database agar dapat terintegrasi secara akurat.
- e. Bagaimana menyediakan laporan-laporan tentang pengarsipan pembayaran, transaksi laundry ,restaurant dan bukti reservasi cepat, tepat dan akurat.

1.3 Masalah

Dari hasil riset yang penulis lakukan di Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang tentang front office yang meliputi bukti proses reservasi, pemesanan makanan dan minuman di restaurant dan permintaan laundry, penulis menemukan masalah antara lain :

- a. Lambatnya proses pencarian bukti pembayaran, transaksi laundry, restoran dan bukti reservasi yang sedang dibutuhkan pada bulan-bulan sebelumnya dan pencarian harus dilakukan satu persatu dikarenakan berkas tersebut sudah dimasukkan ke dalam gudang penyimpanan.
- b. Lambatnya proses check out tamu yang apabila tamu yang bersangkutan masih memiliki tagihan yang belum di bayarkan, petugas resepsionis akan mengumpulkan bukti transaksi yang harus dibayarkan oleh tamu dan hal yang kemungkinan terjadi adalah salah satu dari transaksi tersebut hilang, apabila hal ini terjadi sudah menjadi mengurangi pelayanan yang seharusnya menjadi identitas suatu hotel.
- c. Media penyimpanan berkas yang masih menggunakan bindex dan rak-rak, sehingga surat-surat tersebut menjadi tertumpuk dan tersebar.

1.4 Batasan Masalah

Untuk menghindari pembuatan tugas yang tidak terarah dan memusatkan masalah yang ada agar tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang sebenarnya, maka penulis hanya membatasi pada lingkup permasalahan :

- a. Input yang dibahas menyangkut front office yang meliputi reservasi, pemesanan laundry, dan pemesanan restaurant.
- b. Aplikasi dirancang dengan bahasa pemrograman PHP.
- c. *Database* dibuat dengan menggunakan *MySql*.
- d. Sistem yang akan dibangun hanya dapat dikelola oleh admin dan dan tamu.
- e. Aplikasi tidak menampilkan laporan keuangan secara keseluruhan

- f. Proses reservasi, proses pemesanan makanan dan minuman di restaurant dan permintaan laundry pada aplikasi tidak membahas tentang pembatalan melalui web.

1.5 Metodologi Penelitian

Pada dasarnya, metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan maksud tertentu. Dalam melakukan penelitian ini, metodologi sangat diperlukan sebagai pedoman tentang bagaimana dan apa saja yang harus dilakukan selama pengembangan sistem ini. Pada penulisan skripsi ini, penulis menggunakan metodologi iterasi dimana setiap fase dilakukan secara berulang-ulang sampai rancangan benar. Adapun tahapan dari metodologi iterasi sebagai berikut :

- a. Perencanaan
- b. Analisa
- c. Perancangan
- d. Implementasi

1.5.1 Metode Pengumpulan Data

Berikut ini metode pengumpulan data yang digunakan untuk mendukung metode tersebut, yaitu :

- a. Metode Observasi

Merupakan proses pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung dan mencatat secara sistematis hal-hal yang dibutuhkan.

- b. Metode Wawancara

Merupakan proses tanya jawab secara langsung kepada Front Office Manager secara lisan atau tatap muka, serta mendengarkan secara langsung informasi atau keterangan yang diperlukan.

- c. Metode Kepustakaan

Dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi melalui buku-buku dan bahan-bahan pelengkap lainnya yang sesuai dengan permasalahan dalam penulisan skripsi ini

1.5.2 Metode Analisa Sistem

Beberapa tahapan yang dilakukan dalam metode analisis pembuatan penelitian ini, yaitu :

- a. Menganalisa sistem yang ada, yaitu mempelajari dan mengetahui apa yang dikerjakan oleh sistem yang ada.
- b. Menspesifikasi sistem, yaitu menspesifikasi masukan yang digunakan, *database* yang ada, proses yang dilakukan dan keluaran yang dihasilkan.

Adapun tahap-tahap dalam analisa sistem antara lain :

1) *Activity Diagram*

Menggambarkan alur kerja dalam sebuah proses bisnis dan urutan aktivitas dalam suatu proses.

2) *Class Diagram*

Class Diagram merupakan kumpulan objek-objek yang mempunyai atribut dan metode yang sama. Class Diagram digunakan untuk membantu dalam visualisasi struktur kelas-kelas dari suatu sistem dan hubungan antar kelas (inheritance, aggregation, and association) dan penjelasan detail tiap kelas (method/function/behavior dan atribut/property/data).

3) *Use Case Diagram*

Use Case diagram digunakan untuk menjelaskan manfaat sistem jika dilihat menurut pandangan orang yang berada diluar sistem atau actor. Use case dibuat berdasarkan keperluan actor, merupakan “apa” yang dikerjakan sistem, bukan “bagaimana” sistem mengerjakannya. Use case diagram juga merupakan deskripsi fungsi sistem yang akan dikembangkan.

4) *Use Case Description*

Use Case Description digunakan untuk mendeskripsikan secara rinci mengenai Use Case Diagram.

- c. Mengidentifikasi kebutuhan informasi

1.5.3 Metode Perancangan Sistem

Tahap perancangan sistem adalah merancang sistem secara rinci berdasarkan hasil analisa sistem yang ada, sehingga menghasilkan model sistem baru yang diusulkan, dengan disertai rancangan database dan spesifikasi program.

Alat bantu yang digunakan penulis dalam merancang sistem adalah :

- a. *Class Diagram*

Class Diagram digunakan untuk memodelkan *static structure* dari sistem informasi.

- b. *Entity Relationship Diagram (ERD)*

Entity relationship diagram digunakan untuk menganalisa data dan menggambarkan hubungan antara data yang ada dalam diagram arus data. Komponen-komponen ERD adalah Entitas, Relasi, Atribut dan Cardinality.

- c. *Logical Record Structure (LRS)*

Logical record structure berasal dari setiap entity yang diubah ke dalam bentuk sebuah kotak dengan nama entity berada diluar kotak dan atribut berada didalam kotak.

- d. Tabel

Tabel merupakan hasil transformasi *Logical Record Structure* ke Relasi. Tiap satu LRS akan menjadi satu tabel. Nama LRS dapat menjadi nama tabel. Tiap satu atribut akan menjadi satu kolom dan nama atribut akan menjadi nama kolom.

- e. Normalisasi

Normalisasi adalah kegiatan mengelompokkan atribut-atribut sehingga mendapatkan bentuk yang normal.

- f. Spesifikasi Basis Data

Spesifikasi basis data digunakan untuk menjelaskan tipe data yang ada pada model konseptual secara detail.

1.6 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Membuat sebuah aplikasi baru tentang sistem informasi front office berbasis website sampai dengan pembuatan laporan yang cepat, tepat dan akurat.
- b. Mempermudah karyawan dalam melakukan pencarian data-data yang dibutuhkan dalam waktu singkat.
- c. Memudahkan serta mempercepat karyawan dalam proses menginput dan mencari data tamu, baik registrasi, bukti pembayaran dan transaksi lainnya yang tertata dan terkelola dengan baik dan benar sehingga dapat menghasilkan data yang akurat dan efektif.
- d. Menghemat pengeluaran biaya kertas dan bill manual yang dulunya di sediakan untuk registrasi, bukti pembayaran dan transaksi lainnya untuk melakukan proses pekerjaan.

1.7 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagi Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang
Dapat memberikan keunggulan baru dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas sistem informasi Front Office berbasis website.
- b. Bagi karyawan Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang
Mempermudah dan mempercepat kerja dan kinerja pegawai dalam proses check in, check out dan pengarsipan yang lebih efektif dan efisien.
- c. Bagi Penulis
Memberikan kesempatan kepada penulis untuk mendapatkan perbandingan antara ilmu yang diperoleh di bangku kuliah dan mengaplikasikannya dalam suatu perusahaan.

1.8 Sistematika Penulisan

Dalam upaya untuk mendapatkan gambaran yang jelas, singkat dan mudah dimengerti atau dipahami sesuai dengan ruang lingkup yang dibahas, oleh sebab itu penulis menyusun skripsi ini menjadi beberapa bab yang tersusun. Berikut ini adalah uraian singkat mengenai bab tersebut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan secara umum dari isi laporan skripsi, yang berisi latar belakang dari materi pembahasan, perumusan masalah, batasan masalah, metodologi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan dibahas tentang landasan teori yang berhubungan dan mendukung dalam penyusunan tugas yang ditulis secara urut dan lengkap, sejalan dengan permasalahan yang dihadapi. Tujuan dari landasan teori ini adalah sebagai dasar untuk memahami dalam meneliti sebuah sistem yang berjalan dan menggambarkan sebuah sistem baru yang akan dibuat. Dalam landasan teori ini akan dibahas mengenai beberapa Tinjauan Pustaka Umum dan Khusus meliputi : Konsep Dasar Sistem, Konsep Dasar Informasi, Analisa Sistem, Desain Sistem, Internet dan HTML, Macromedia Dreamweaver, PHP, Pengertian Sistem Informasi front office.

BAB III PENGELOLAAN PROYEK

Bab ini berisi antara lain : PEP (Project Execution Plan) yang berisi objective proyek, identifikasi stakeholders, identifikasi deliverables, penjadwalan proyek (yang berisi : work breakdown structure, milestone, jadwal proyek), RAB (Rencana Anggaran Biaya), Struktur

Tim Proyek berupa tabel RAM (Responsible Assignment Matrix) dan skema/diagram struktur, analisa resiko (project risk) dan meeting plan.

BAB IV ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini berisi antara lain : Sekilas tentang sejarah instansi tempat riset, struktur organisasi dan aktiitas-aktifitas yang berjalan pada instansi tersebut. Dalam bab ini juga berisi akan pembahasan mengenai analisa permasalahan dan pemecahan masalah yang dihadapi serta perancangan sistem dengan perencanaan dan pembuatan aplikasi secara berurutan.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir dalam skripsi ini, yang berisi kesimpulan dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya dan saran dari penulis yang kiranya bermanfaat. Disamping itu, untuk melengkapi skripsi ini penulis juga melampirkan beberapa dokumen yang ada kaitannya dengan materi penulisan skripsi ini.