

## **Sistem Informasi Manajemen Tata Kelola Aset Informasi Perhotelan (Studi Kasus: Hotel Mahkota Lamongan)**

**Rika Yunitarini**

Fakultas Teknik, Jurusan Teknik Informatika, Universitas Trunojoyo  
Jl. Raya Telang Po.Box 2 Kamal-Bangkalan Madura  
E-mail: rika\_yunitarini@yahoo.com

**Abstract.** Nowadays, hotel industry become a business that very interested for many people that can manage the hotel asset very well, in order to giving faster and satisfy services. Every process in Mahkota hotel still manage manually, and this condition require more time and effort. Beside that also cause some human error. To overcome this problem, Mahkota hotel needs management information system that can control information asset management in a hotel, so it can minimalize human error. Beside that, management information system can make easier and faster the process of displaying information become more effective and efficient. Mahkota hotel information system is built by using Microsoft Visual Basic as programming language and database SQL server. Information system has some feature, such as to manage activity in front office and back office. It hoped can increase and improve the hotel management, so it can giving the best services.

**Keywords:** information system, management, hotel

**Abstrak.** Dunia bisnis dibidang perhotelan memang cukup menjanjikan bagi orang-orang yang mampu mengelola hotel tersebut dengan baik. Begitu pula yang terjadi pada hotel Mahkota, dimana semua proses pengelolaan masih ditangani secara manual yang menyita banyak waktu dan tenaga serta memungkinkan terjadinya banyak kesalahan. Untuk mengatasi masalah tersebut, diperlukan sistem informasi manajemen yang mampu mengontrol pengelolaan aset informasi yang terjadi di hotel, sehingga dapat meminimalkan kesalahan akibat penanganan yang masih manual. Sistem informasi hotel Mahkota yang dibuat menggunakan Microsoft Visual Basic sebagai bahasa pemrograman serta menggunakan database SQL server sebagai penampung data. Sistem informasi ini memiliki beberapa fitur yang dapat memudahkan aktifitas pengelolaan informasi di hotel Mahkota, antara lain aktifitas front office dan back office. Dengan adanya sistem ini, diharapkan mampu meningkatkan manajemen yang baik, sehingga tercipta hotel dengan pelayanan yang lebih baik.

**Kata Kunci:** Sistem informasi, manajemen, perhotelan.

### **1. Pendahuluan**

Perkembangan teknologi informasi dewasa ini memberikan suatu kemudahan bagi semua orang dalam mendapatkan informasi melalui sistem informasi. Sistem informasi tidak hanya diterapkan pada perusahaan-perusahaan besar atau hotel-hotel besar tetapi perusahaan atau hotel yang dalam proses pengembanganpun perlu menerapkan sistem informasi, seperti halnya yang terjadi pada hotel Mahkota.

Hotel Mahkota yang terletak di tengah kota Lamongan merupakan salah satu hotel yang masih dalam proses pengembangan, yang dimaksud pengembangan disini dalam hal pelayanan yang baik. Hotel Mahkota memiliki jumlah pengunjung yang cukup banyak dikarenakan hotel tersebut letaknya sangat strategis dan masih minimnya hotel yang layak di kota Lamongan merupakan salah satu faktornya. Jumlah pengunjung yang banyak itu tidak ditangani dengan sistem informasi, dengan kata lain, semua proses pengelolaan masih ditangani secara manual. Penyimpanan data yang berupa kertas pasti akan memakan tempat, serta pencarian data tentunya akan menghabiskan waktu yang lama pula, serta resiko kehilangan cukup besar.

Dengan penanganan yang manual tersebut tentunya sangat rawan sekali terjadi banyak kesalahan dan kesulitan dalam melakukan pendataan serta pengelolaan pada hotel. Dengan segala keterbatasan tersebut, maka akan mengakibatkan semakin lama waktu yang diperlukan untuk melakukan suatu pendataan. Tentunya hal ini mengakibatkan kerugian yang besar, selain tenaga, waktu, serta memungkinkan terjadinya banyak kesalahan pada pendataan di semua bidang pada hotel tersebut, karena sistem tidak mampu bekerja pada permasalahan yang kompleks.

Oleh karena itu, penulis ingin membantu memecahkan permasalahan ini dengan jalan membuat dan merancang sistem informasi manajemen pada hotel Mahkota yang menangani tamu masuk, tamu keluar, reservasi, pembayaran, pendapatan kamar, pengeluaran yang meliputi biaya operasional, gaji pegawai, serta biaya *overhead*, sehingga diharapkan dengan adanya sistem ini dapat menyelesaikan permasalahan yang ada.

Untuk menghindari terjadinya pelebaran pembahasan, maka penulis membuat batasan masalah. Adapun ruang lingkup permasalahan atau batasan masalah yang ditangani sistem informasi ini meliputi: (1) Proses yang ditangani sistem informasi: (a) *Front Office* yang menangani: Tamu masuk, Tamu keluar, *Reservasi*, Pembayaran, *Data* kamar, (b) *Back Office* yang menangani: *Data* karyawan, Gaji karyawan, Biaya operasional, Biaya *overhead*, Pendapatan kamar, Rekapitulasi pendapatan bersih. (2) Tidak menangani sistem informasi pada kafe.

## 2. Tinjauan Pustaka

Ilmu pengetahuan dan teknologi pada saat sekarang mengalami perkembangan yang semakin pesat. Salah satu perkembangan teknologi yang banyak dimanfaatkan adalah komputer, komputer menjadi istilah yang sudah tidak asing lagi masyarakat, karena hampir seluruh aspek kehidupan masyarakat telah menggunakan teknologi komputer, mulai dari kehidupan bisnis, perkantoran, pendidikan, perhotelan, dan bidang-bidang lain yang banyak berhubungan dengan data. Penggunaan komputer bertujuan untuk efisiensi dan efektivitas kerja (Jafri, 2013).

Sektor pariwisata mengalami kemajuan pesat dan memiliki prospek yang cerah dimasa depan. Hal ini tidak pernah terlepas dengan namanya perkembangan teknologi yang mampu mendesain suatu sistem sehingga sektor pariwisata mengalami peningkatan yang cukup baik. Salah satu penunjang usaha utama dalam sektor pariwisata adalah usaha perhotelan yang menyediakan sarana dan prasarana. Dengan pengelolaan dan manajemen yang baik, bisnis perhotelan akan mampu menunjang dunia usaha kepariwisataan menjadi sektor andalan. Pada saat ini sektor pariwisata telah membuktikan perkembangannya ini dibuktikan dengan banyaknya pengusaha yang terjun dan terlibat dalam bisnis ini, sehingga seolah-olah terkesan menjadi suatu persaingan yang tak bisa dihindarkan. Masing-masing pihak berusaha meningkatkan pelayanan dan mutu yang lebih baik sekaligus fasilitas yang diberikan. Seiring dengan perkembangan jaman, tuntutan akan adanya layanan mutu yang lebih baik, menyebabkan pula adanya perubahan sistem yang dilakukan, salah satu contohnya perubahan sistem manual menjadi sistem terkomputerisasi (Sahata, 2013).

Informasi secara *online* merupakan bagian penting dari perkembangan teknologi dalam dunia Internet. Pemakaian media *Website dan SMS Gateway* sangat menguntungkan banyak pihak, baik pelanggan maupun pihak manajemen hotel. Bagi pihak pelanggan, menggunakan *website* dan *sms gateway* sebagai media memperoleh informasi dan sekaligus melakukan pemesanan kamar hotel dapat menghemat waktu dan biaya (Ludfi dkk, 2010).

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 (Kusumatuti, 2012).

Sistem informasi manajemen hotel adalah sebuah sistem informasi manajemen yang dapat membantu kinerja manajemen di sebuah hotel. Maka dari itu, implementasi sistem informasi manajemen hotel sangat diperlukan untuk mendapatkan hasil yang diharapkan oleh

pemilik hotel. Untuk memaksimalkan fungsi sistem informasi manajemen hotel maka sistem informasi manajemen hotel harus dapat diakses baik melalui perangkat komputer maupun perangkat *mobile* (Rohmah, 2012).

### 3. Landasan Teori

#### 3.1. Sistem Informasi

Sebelum kita menguraikan pengertian sistem informasi, terlebih dahulu akan diuraikan pengertian dari setiap katanya. “Sistem” dapat didefinisikan sebagai suatu kesatuan yang terdiri dari dua atau lebih komponen atau subsistem yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan “informasi” adalah data yang sudah diolah sehingga dapat memberikan pemahaman bagi penerima informasi. Jadi arti dari Sistem Informasi yaitu sistem di dalam suatu organisasi yang merupakan rangkaian dari orang-orang, data, proses, *interface*, teknologi, prosedur-prosedur yang mengeluarkan informasi untuk mencapai tujuan dalam pemecahan masalah dan/atau pengambilan keputusan (Fatichah, 2004).

#### 3.2. Desain Sistem

Desain sistem dapat diartikan sebagai berikut: (1) Tahap setelah analisis dari siklus pengembangan sistem. (2) Pendefinisian dari kebutuhan-kebutuhan fungsional. (3) Persiapan untuk rancang bangun implementasi. (4) Menggambarkan bagaimana suatu sistem dibentuk. (5) Sistem dibentuk dapat berupa penggambaran, perencanaan dan pembuatan sketsa atau pengaturan dari beberapa elemen yang terpisah ke dalam satu kesatuan yang utuh dan berfungsi. (6) Termasuk menyangkut mengkonfigurasi dari komponen-komponen perangkat lunak dan perangkat keras dari suatu sistem (Jogiyanto, 1990).

Desain sistem dibagi menjadi dua sub tahapan, yaitu perancangan konseptual dan perancangan fisik. Keduanya memiliki sejumlah aktivitas tertentu. Target akhir dari tahapan ini adalah menghasilkan rancangan yang memenuhi kebutuhan yang ditentukan selama tahapan analisis sistem (Abdul Kadir, 2003).

#### 3.3. Pemodelan Proses

DCD (*Data Context Diagram*) adalah diagram yang terdiri dari suatu proses dan menggambarkan ruang lingkup suatu sistem. Diagram konteks merupakan level tertinggi dari DFD (*Data Flow Diagram*) yang menggambarkan seluruh *input* ke sistem atau *output* dari sistem. Ia akan memberi gambaran tentang keseluruhan sistem. Sistem dibatasi oleh *boundary* (dapat digambarkan dengan garis putus). Dalam diagram konteks hanya ada satu proses. Tidak boleh ada *store* dalam diagram konteks (Al-Bahran, 2005).

*Data Flow Diagram* merupakan model dari sistem untuk menggambarkan pembagian sistem ke modul yang lebih kecil. Salah satu keuntungan menggunakan diagram aliran data adalah memudahkan pemakai atau *user* yang kurang menguasai bidang komputer untuk mengerti sistem yang akan dikerjakan (Al-Bahran, 2005).

#### 3.4. Pemodelan Database

Yang dimaksud dengan model data adalah sekumpulan *tool* konseptual untuk mendeskripsikan data, relasi-relasi antar data, *semantic data*, dan konsistensi konstrain (Kusrini, 2006). CDM (*Conceptual Data Model*) merupakan struktur keseluruhan yang logis dari suatu *database*, yang tidak terikat pada perangkat lunak atau penyimpanan data struktur. Dalam CDM ini berisi *object* data yang belum diterapkan di dalam *database* secara fisik. Fungsi CDM antara lain: (1) Dapat menghadirkan organisasi data dalam suatu format grafis. (2) *Verifikasi* kebenaran desain data. (3) Bisa menghasilkan PDM yang menetapkan implementasi fisik *database*. PDM (*Physical Data Model*) merupakan implementasi fisik menyangkut *database*. Didalam PDM ini kita bisa memodifikasi PDM sesuai keinginan atau batasan fisik *database*. Fungsi PDM diantaranya ialah: (1) Menghadirkan organisasi fisik data di dalam suatu format grafis. (2) Menggambarkan batasan dan memicu integritas yang mempunyai petunjuk. (3) Dapat memperbarui *database* yang ada termasuk CDM.

#### 4. Metodologi Penelitian

Berikut ini adalah langkah-langkah penyelesaian yang akan digunakan dalam penelitian yang terdiri atas delapan tahap sebagai berikut: (1) Survei. Dengan melakukan survei kita bisa mencari dan menemukan permasalahan-permasalahan yang ada pada Hotel Mahkota, serta mempelajari dan memahami permasalahan. (2) Pendefinisian dan ringkasan masalah. Menyimpulkan suatu permasalahan yang dialami oleh Hotel Mahkota dari permasalahan tersebut. (3) Pengumpulan Data. Mengumpulkan data-data yang diperlukan untuk pembuatan aplikasi sistem ini dengan metode wawancara dengan pihak yang bersangkutan. (4) Pengolahan Data. Data yang sudah dipelajari selanjutnya diterapkan dalam pembuatan aplikasi sistem informasi ini. (5) Perancangan dan Pembuatan Aplikasi. Merancang dan membuat sistem yang akan dibuat yaitu meliputi database yang diperlukan serta proses dan sistem yang dibutuhkan. (6) Pengujian Aplikasi. Aplikasi sistem yang sudah selesai diimplementasikan akan diuji coba, apakah sudah terbebas dari segala kemungkinan *error*. (7) Evaluasi dan Analisa. Mengevaluasi sistem yang telah dibuat kemudian memperbaiki adanya *error* dan menyempurnakan kekurangan-kekurangannya. (8) Penyusunan dan Pembuatan Dokumentasi penelitian. Penyusunan serta pembuatan laporan tentang sistem yang telah dibuat sesuai dengan tata cara penulisan (prosedur) yang telah ditetapkan.

#### 5. Pengujian Dan Pembahasan

##### 5.1. Desain Sistem

Desain sistem merupakan langkah awal dalam perancangan sistem, setelah diketahui spesifikasi kebutuhan sistem. Perancangan Sistem Informasi Manajemen tata kelola aset informasi pada Hotel Mahkota Lamongan merupakan langkah awal yang diambil sebelum membuat program.

Dalam perancangan dan pengembangan sistem informasi ini terjadi suatu arus informasi dan transformasi data dari *input* dan *output*. Implementasi dari arus informasi dan transformasi data tersebut digambarkan dalam suatu bentuk diagram alir data yang tersruktur dan jelas yang kita sebut dengan *data flow diagram*.

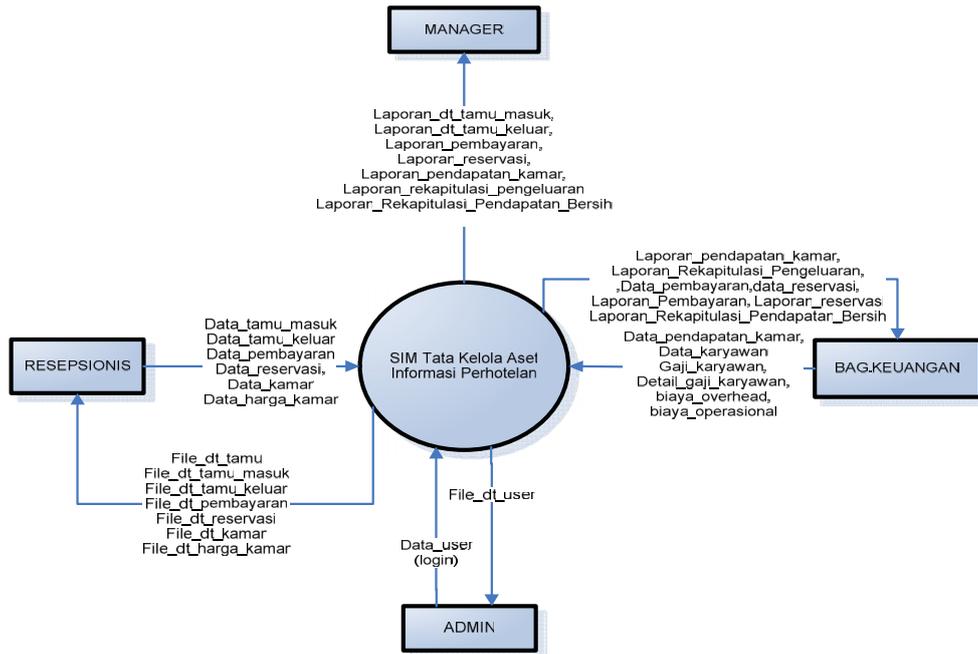
##### 5.2. Pemodelan Proses

###### 5.2.1. Data Flow Diagram

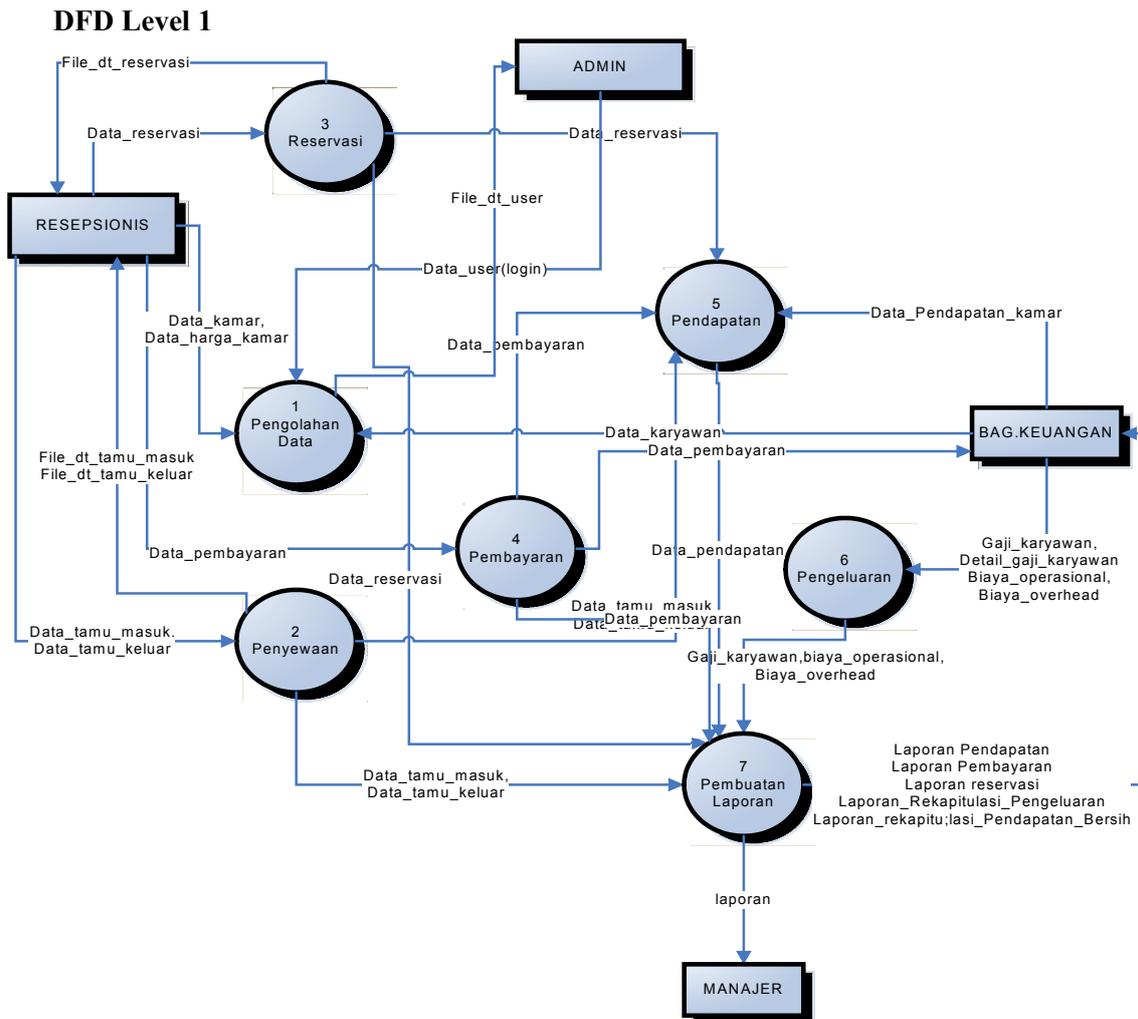
*Data Flow Diagram* (DFD) yang biasa dikenal sebagai diagram alir data merupakan alat yang dipakai untuk mendokumentasikan proses dalam sistem, cara menggunakan informasi yang tersimpan dan pemindahan informasi antara fungsi dalam suatu sistem.

Pengembangan *Data Flow Diagram* akan dimulai dari *Context Diagram* dimana di dalamnya hanya terdapat satu proses pengendalian untuk pengorganisasian beberapa departemen dari suatu perusahaan. Dari *Context Diagram* tersebut akan dijabarkan menjadi level-level fisik atau detail dari *Context Diagram* dengan menghitung beberapa *file* terkait sesuai level dari *Data Flow Diagram*. DFD juga sering digunakan untuk menggambarkan suatu sistem yang telah ada atau sistem baru yang akan dikembangkan secara logika tanpa mempertimbangkan lingkungan fisik dimana data tersebut akan disimpan.

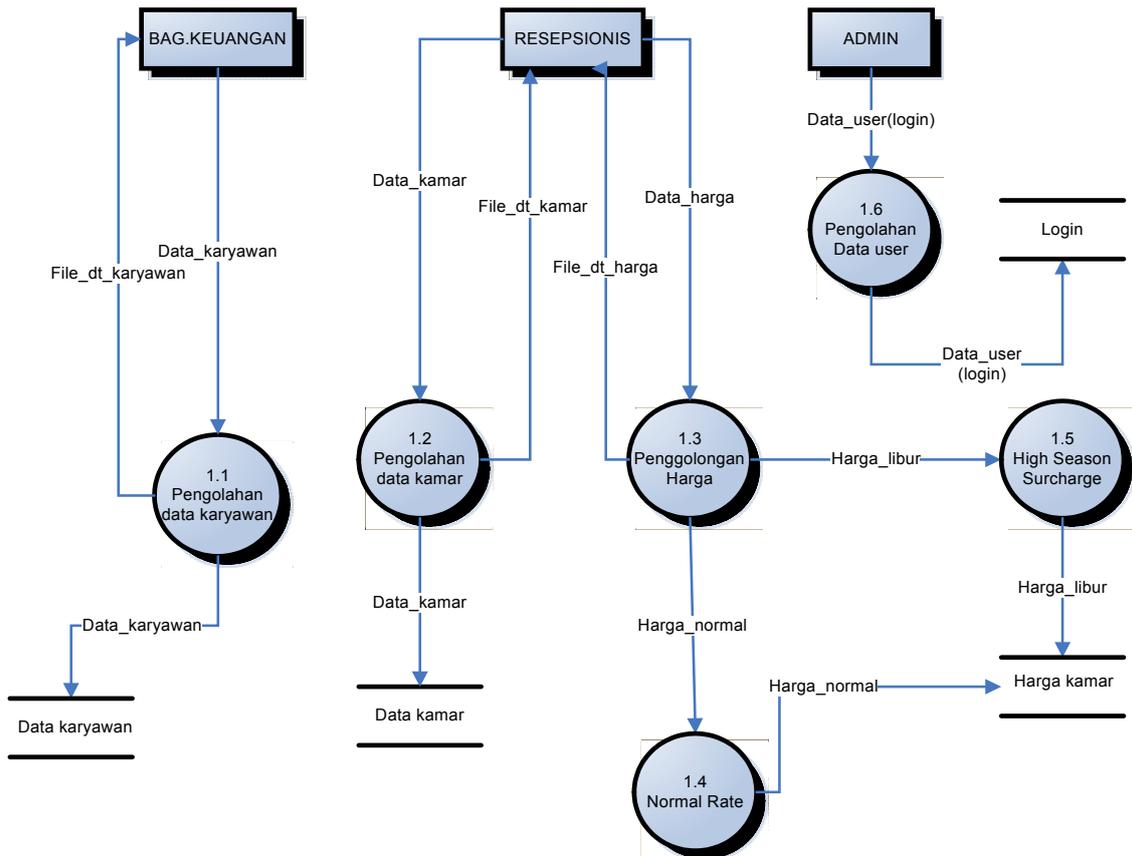
*Data Context Diagram* (DCD) menggambarkan interaksi dalam sistem yaitu *external entity* dengan proses-proses yang ada dalam sistem. Namun dalam DCD sistem masih digambarkan berupa satu kesatuan yaitu desain Sistem Informasi Manajemen Tata Kelola Aset Informasi Hotel Mahkota Lamongan yang digambarkan pada gambar 1, serta pendetailan diagram konteks pada gambar 2, gambar 3, gambar 4, gambar 5, gambar 6, gambar 7, dan gambar 8.



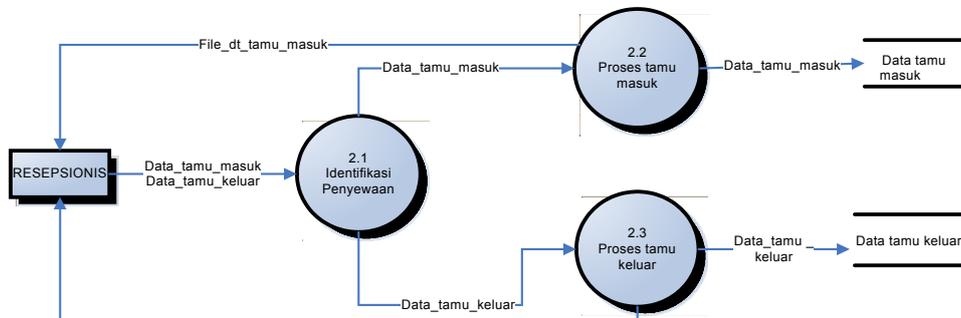
Gambar 1. Data Context Diagram



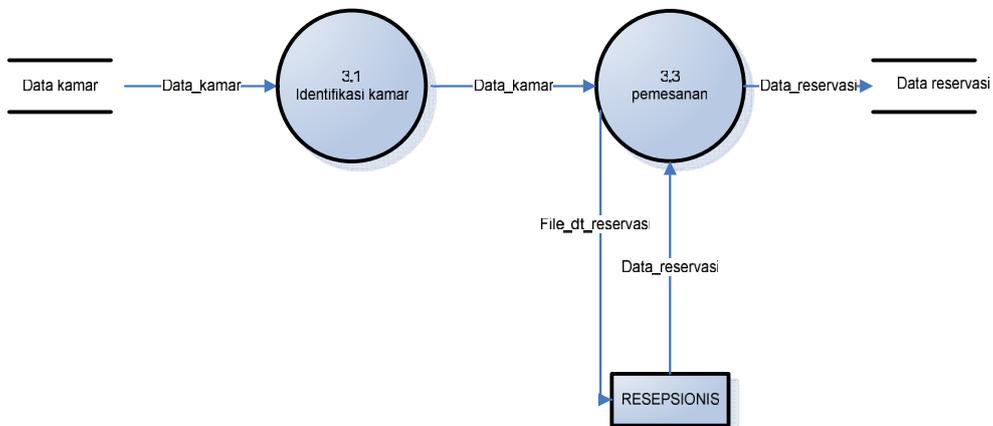
Gambar 2. Data Context Diagram Level 1



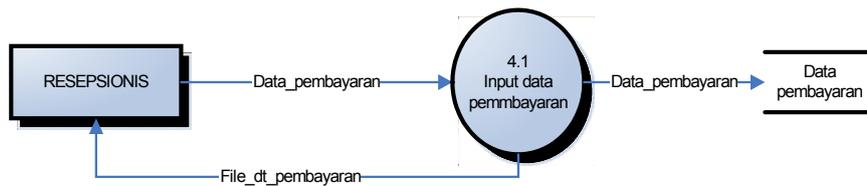
**Gambar 3. Data Context Diagram Level 2 Proses 1**



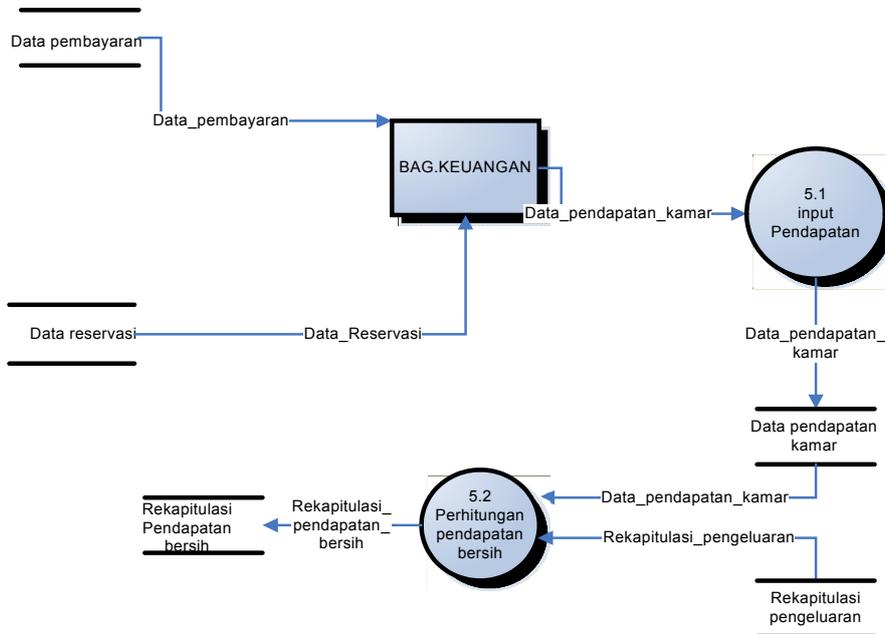
**Gambar 4. Data Context Diagram Level 2 Proses 2**



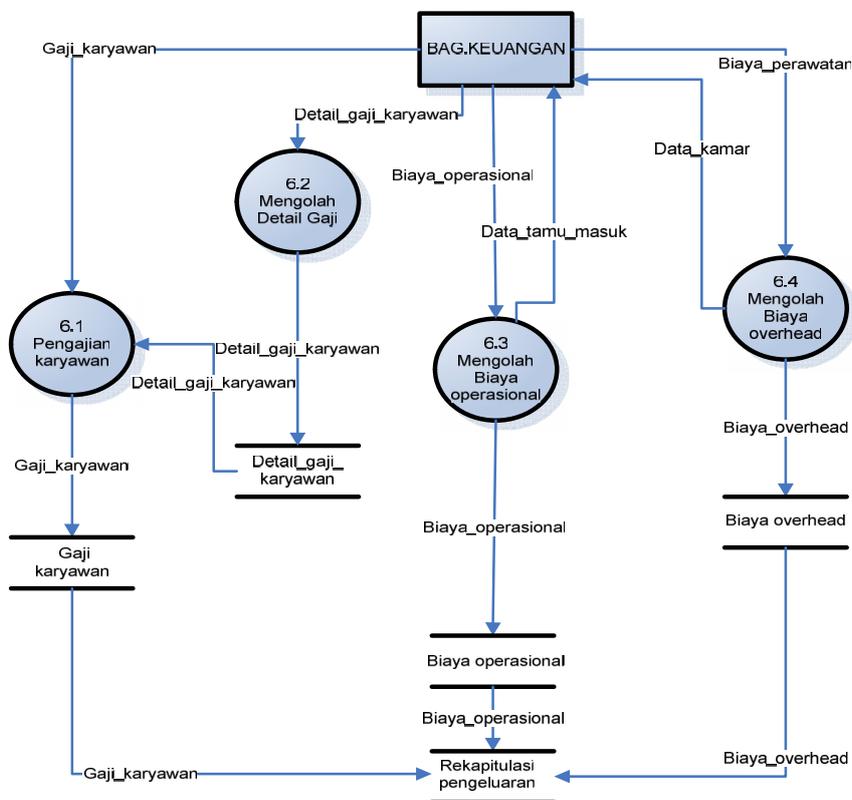
**Gambar 5. Data Context Diagram Level 2 Proses 3**



Gambar 6. Data Context Diagram Level 2 Proses 4



Gambar 7. Data Context Diagram Level 2 Proses 5



Gambar 8. Data Context Diagram Level 2 Proses 6



Selanjutnya adalah hasil implementasi dari program sistem informasi berupa form-form antar muka seperti pada gambar 10 dan gambar 11. Form *Check In* digunakan untuk memasukkan data tamu masuk, dimana tiap tamu mempunyai *guest id* sebagai *primary key*. Tamu yang akan *check in* akan dicatat dalam form transaksi *check in*, dan nantinya dapat dilakukan pencarian tamu berdasarkan *guest id*. Form Reservasi digunakan untuk memasukkan *data* pemesanan atau *reservasi* kamar hotel Mahkota dengan melakukan pembayaran secara langsung.



Gambar 10. Form Check In



Gambar 11. Form Reservasi

## 6. Kesimpulan Dan Saran

### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penyusunan dengan tema Sistem Informasi Manajemen Tata Kelola Aset Informasi Hotel Mahkota Lamongan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: (1) Proses pengontrolan transaksi maupun perhitungan lebih efektif karena jauh lebih mudah

dibandingkan dengan menggunakan sistem lama yang masih dilakukan secara manual. (2) Pembuatan laporan dan pengerjaan data-data dapat dilakukan dengan cepat dan tepat sesuai dengan input data yang benar.

## 6.2. Saran

Saran bagi pengembangan sistem lebih lanjut antara lain: (1) Sistem informasi ini dapat dikembangkan pada bagian perhitungan untuk menjadi sistem informasi akuntansi, tetapi masih perlu dikembangkan studi lebih lanjut mengingat adanya perkembangan pada hotel Mahkota. (2) Sistem informasi ini dapat diperluas batasan masalahnya dengan membuat sistem informasi yang menangani *cafe* pada hotel Mahkota Lamongan.

## Referensi

- Al-Bahran bin Ladjamuddin. B. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Fatihah, Chastine. 2004. *Analisa Perancangan Sistem*. Surabaya. PIKTI-ITS.
- Jafri. 2013. Desain Sistem Informasi Pengolahan Data Chechin-Checkout Tamu Hotel Dengan Menggunakan PHP Dan Database MySql Pada Hotel Bougenville Padang, diakses 12 Oktober 2013.
- Jogiyanto. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta. ANDI OFFSET.
- Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta. ANDI Offset.
- Kusrini. 2006. *Strategi Pengembangan Dan Pengelolaan Basis Data*. Yogyakarta. ANDI Offset.
- Kusumatuti, Intan Sukma dan Sujatmiko, Bambang. 2012. Analisis Sistem Informasi Manajemen Hotel Dengan Studi Kasus Di Dseason Hotel Surabaya, diakses tanggal 12 Oktober 2013.
- Ludfi, Muhammad, Asmara Rengga dan Yuwono, Wiratmoko. 2010. Sistem Informasi Hotel Irwan Tuban Berbasis PHP dan SMS Gateway, diakses 12 Oktober 2013.
- Rohmah, Dewi Saidatur. 2012. Sistem Informasi Manajemen Hotel Berbasis Web Mobile (Studi Kasus:Hotel xyz, diakses 12 Oktober 2013.
- Sahata, Andri. 2013. Perancangan sistem informasi Pelayanan Inap Pada Hotel Tjimahi Bandung, diakses 12 Oktober 2013.