Pembangunan Aplikasi Sistem Pemesanan Kamar dan Pelayanan Tamu Pada Bagian Front Office di Hotel Patra Jasa Bandung Berbasis Client-Server

Ida Ayu Septiani
10102330
iDa_mAnies @Yahoo.co.id

Pembimbing I : Mira Kania Sabariah, S.Si, M.T
Pembimbing II : Dian Dharmayanti , S.T

ABSTRAK

Bertambahnya minat masyarakat terhadap dunia komputer ini sangat menunjang sekali dalam meningkatkan pembangunan di Indonesia. Banyak perusahaan atau badan usaha baik besar maupun kecil yang melibatkan peranan komputer didalam hampir semua kegiatannya. Kenyataan ini menunjukkan bahwa komputer ternyata sudah menjadi kebutuhan pokok sebagian masyarakat, termasuk para pengusaha yang bergerak dibidang jasa khususnya perhotelan, yaitu badan usaha di bidang jasa yang dikelola secara komersial.

Demikian pula di Hotel Patra Jasa Bandung, sistem informasi sangat penting untuk memudahkan interaksi dan interelasi dalam prosedur kerja dari tingkat manajemen sampai tingkat operasional. Dengan semakin berkembangnya kemajuan yang telah dicapai, maka perlu dibuat suatu kebijaksanaan untuk memperbaiki suatu sistem informasi hotel dalam menunjang kegiatan operasional petugas *front office* hotel dalam pengolahan transaksi dan pembuatan laporan penjualan kamar.

Kata Kunci : *front office*

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Lata Berlakang Masalah

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa yaitu perhotelan dituntut untuk memberikan sistem pelayanan sebaik mungkin, karena tidak dapat dipungkiri lagi bahwa prinsip dari berhubungan dengan orang lain dan juga memenuhi kebutuhan mereka (tamu) kuncinya terletak pada kata “memberi pelayanan”. Dalam kaitannya untuk memberikan sistem pelayanan yang baik perusahaan juga dituntut untuk mempunyai nilai tambah, terutama dalam hal kecepatan proses dan keakuratan dalam menangani persoalan-persoalan atau keluhan yang timbul dan untuk kelancaran dalam memberikan pelayanan.

Demikian pula di Hotel Patra Jasa Bandung sistem informasi sangat penting untuk memudahkan interaksi dan interelasi dalam prosedur kerja dari tingkat manajemen sampai tingkat operasional. Dengan semakin berkembangnya kemajuan yang telah dicapai, maka perlu dibuat suatu kebijaksanaan untuk memperbaiki suatu sistem informasi hotel dalam menunjang kegiatan operasional petugas *front office* hotel dalam pengolahan transaksi dan pembuatan laporan penjualan kamar.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan didapatkan bahwa sistem pemesanan kamar dan pelayanan tamu pada bagian *Front Office Departement* di Hotel Patra Jasa Bandung masih dilakukan secara manual dengan menggunakan Microsoft Excel. Sistem pemesanan kamar dan pelayanan tamu serta administrasi pembayaran tamu yang menggunakan fasilitas hotel dilakukan oleh petugas *front office*, kemudian petugas *front office* memberikan laporan penjualan transaksi kamar dan fasilitas lainnya yang telah digunakan oleh tamu setiap hari kepada *Cost Control* atau *Income Auditor* untuk kemudian dibuatkan rekapan laporan data penjualan kamar dan laporan keuangan dengan format yang lebih spesifik dan diberikan kepada *General Manager*.

Sistem yang sedang berlangsung memiliki beberapa permasalahan, yaitu :

1. Terdapat kesulitan dalam hal pemrosesan data.
2. Sulit untuk mencari data tamu yang pernah melakukan transaksi pemesanan kamar.

Untuk memecahkan permasalahan tersebut penulis akan membuat komputerisasi dari sistem pemesanan kamar dan pelayanan tamu yang sedang berlangsung dengan judul **"PEMBANGUNAN APLIKASI SISTEM PEMESANAN KAMAR DAN PELAYANAN TAMU PADA BAGIAN FRONT OFFICE DI HOTEL PATRA JASA BANDUNG BERBASIS CLIENT-SERVER ".**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, permasalahan yang akan diselesaikan dalam tugas akhir ini adalah bagaimana membangun aplikasi sistem pemesanan kamar dan pelayanan tamu pada bagian *front office* di Hotel Patra Jasa Bandung berbasis *client-server*.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah membangun aplikasi sistem pemesanan kamar dan pelayanan tamu pada bagian *front office* di Hotel Patra Jasa Bandung berbasis *client-server* dan tujuannya adalah :

1. Mempercepat dan mempermudah dalam hal pemrosesan data.
2. Dapat menyajikan informasi yang cepat dan akurat.
3. Data dapat diakses oleh bagian lain yang ada pada hotel.

1.4 Batasan Masalah

Agar pengamatan terhadap sistem dapat berjalan efektif, maka perlu dilakukan pembatasan sistem. Batasan sistem yang diangkat adalah :

1. Sistem hanya menangani prosedur yang ada di departemen *front office* yang meliputi prosedur pemesanan kamar (*reservation*) dan pelayanan tamu (*reception*).
2. Laporan yang akan dihasilkan berupa laporan penjualan transaksi kamar yang berupa dokumen dan grafik untuk menggambarkan stastistik dari penjualan transaksi kamar.
3. Metode yang digunakan adalah metode aliran data terstruktur.
4. Sistem bersifat jaringan, dimana tipe jaringan yang digunakan adalah *Client-Server* dan konsep jaringan tidak dibahas.
5. *Tools* yang digunakan adalah Pemrograman Delphi 7 untuk pembuatan aplikasi, Microsoft SQL Server 2000 sebagai DBMS (*Database Management System*).

1.5 Metodologi Penelitian

Untuk mengidentifikasikan permasalahan pada sistem yang berjalan, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi
   Yaitu pengkajian terhadap masalah yang diambil dengan cara melihat dan mempelajari langsung terhadap objek penelitian.
2. Wawancara
   Dimana penulis memperoleh data dan informasi dengan cara tanya jawab dengan pihak yang bersangkutan dan mempunyai hubungan dengan masalah yang diteliti.
3. Studi Literatur
   Suatu teknik pengumpulan data dengan mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan permasalahan yang diambil.

Paradigma perancangan yang digunakan dalam perancangan perangkat lunak untuk tugas akhir ini adalah *waterfall*. Tahapan dalam model *waterfall* terdiri dari :

1. *Analysis*
2. *Design*
3. *Coding/Implementation*
4. *Testing*

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dijalankan. Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Maksud dan Tujuan, Batasan Masalah, Metodologi Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang teori dari berbagai *literature* yang berkaitan dengan teori dasar mengenai Seleksi, Sistem Pendukung Keputusan, Model Sistem Pendukung Keputusan , Basis Data, Pemodelan Analisis dan *Software* Pendukung.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini mengemukakan tentang langkah-langkah dasar pembuatan SPK dan pemecahan masalah berdasarkan analisa, perancangan global, perancangan rinci, perancangan struktur menu, dan perancangan dialog *input output*.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Bab ini berisi implementasi dari perancangan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya. Dan juga dilakukan pengujian terhadap system yang telah diimplementasikan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil yang didapat dari penelitian dan saran-saran yang berguna untuk pengembangan sistem yang lebih baik dan bermanfaat.

BAB II
LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Program Aplikasi

Program adalah ekspresi, pernyataan atau kombinasi yang disusun dan dirangkai menjadi satu kesatuan prosedur yang berupa urutan langkah untuk menyelesaikan masalah yang diimplementasikan dengan menggunakan bahasa pemrograman, sehingga dapat dieksekusi oleh komputer.

Aplikasi merupakan penerapan, menyimpan sesuatu hal, data, permasalahan pekerjaan kedalam suatu sarana atau media yang digunakan untuk menerapkan atau mengimplementasikan hal atau permasalahan tersebut sehingga berubah menjadi suatu bentuk yang baru tanpa menghilangkan nilai-nilai dasar hal, data, permasalahan atau pekerjaan. Jadi dalam hal ini hanya bentuk dari tampilan data yang berubah, sedangkan isi yang termuat dalam data tersebut tidak mengalami perubahan.

Jadi program aplikasi adalah sederetan kode yang digunakan untuk mengatur komputer supaya dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan keinginan *programmer* atau *user*.

2.2 Sistem Pemesanan Kamar dan pelayanan Tamu

Sistem pemesanan kamar adalah suatu sistem yang menangani kegiatan transaksi pemesanan kamar, baik yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung dengan tujuan untuk mempermudah pelayanan bagi tamu yang akan menginap di hotel. Sedangkan sistem pelayanan tamu adalah sistem yang memberikan pelayanan terhadap tamu selama menginap yang berupa fasilitas-fasilitas yang ada pada hotel.

2.3 Basis Data

2.3.1 Pengertian Basis Data

Pengertian basis data adalah kumpulan dari file/tabel/arsip yang saling berhubungan disimpan dalam media penyimpanan elketronis (disket atau *harddisk*). Prinsip utamanya adalah pengaturan data/arsip dan tujuan utamanya adalah kemudahan dan kecepatan dalam mengambil kembali data/arsip.

2.3.2 Sistem Pengelola Basis Data (*Database Management System*/DBMS)

Pengelolaan basis data secara fisik tidak dilakukan oleh pemakai secara langsung, tetapi ditangani oleh sebuah perangkat lunak (sistem) yang khusus/spesifik. Perangkat lunak ini disebut DBMS, dimana akan menentukan bagaimana data diorganisasi, disimpan, diubah dan diambil kembali.

Perangkat lunak yang termasuk DBMS seperti dBase III+, dBase IV, FoxBase, MS-Access, Borland-Paradox, MS-SQLServer, Oracle Borland-Interbase. Salah satu tujuan DBMS adalah untuk menyediakan fasilitas / antar muka (*interface*) dalam melihat data (yang lebih ramah / *userfriendly*) kepada pemakai.

2.3.3 Bahasa Basis Data (*Database Language*)

Sebuah Bahasa Basis Data dapat dipilah kedalam 2 bentuk yaitu :

1. *Data Definition Language* (DDL)
2. *Data Manipulation Language* (DML)

Struktur atau skema basis data yang menggambarkan desain basis data secara keseluruhan dispesifikasikan dengan bahasa khusus yang disebut *Data Definition Language* (DDL). DDL mempunyai fungsi utama untuk mendefinisikan data dalam *database* secara logika, diantaranya yaitu :

1. Digunakan untuk mendefinisikan karakterisitik dari record (meliputi nama, tipe dan lebar dari field).
2. Untuk menentukan kunci field.
3. Untuk menampilkan struktur dari record

Sedangkan *Data Manipulation Language* (DML) merupakan bentuk Bahasa Basis Data yang berguna untuk melaukan manipulasi dan pengambilan data pada suatu basis data. Manipulasi data dapat berupa :

1. Penyisipan / Penambahan data baru ke suatu basis data.
2. Penghapusan data dari suatu basis data.
3. Pengubahan data di suatu bais data

2.3.4 Pemodelan Data dengan ERD (*Entity Relationship Diagram*)

ERD merupakan notasi grafis dalam pemodelan data konseptual yang mendeskripsikan hubungan antara penyimpanan. ERD digunakan untuk memodelkan struktur data dan hubungan antar data.

BAB III
ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

3.1 Analisis Masalah

Sistem pemesanan kamar dan pelayanan tamu pada bagian *Front Office Departement* di Hotel Patra Jasa Bandung masih dilakukan secara manual dengan menggunakan Microsoft Excel. Sistem yang sedang berlangsung memiliki beberapa permasalahan, yaitu :

3. Terdapat kesulitan dalam hal pemrosesan data.
4. Sulit untuk mencari data tamu yang pernah melakukan transaksi pemesanan kamar.

Untuk memecahkan permasalahan tersebut akan dibuat sistem pemesanan kamar dan pelayanan tamu dari sistem yang sedang berlangsung.

3.2 Analisis Kebutuhan Fungsional

a. Diagram Konteks
   Diagram Konteks merupakan penggambaran model *Data Flow Diagram* suatu sistem secara global atau umum.
b. DFD
   DFD merupakan alat yang dapat menggambarkan arus data di dalam sistem secara terstruktur dan jelas.
c. Spesifikasi Proses
   PSPEC merupakan suatu alat bantu untuk menjelaskan perilaku-perilaku proses yang ada dalam DFD secara lebih rinci
d. Kamus Data
   Kamus Data dapat mendefinisikan dengan lengkap data yang mengalir diantara proses, penyimpanan data, dan entitas luar pada sistem
e. Pemodelan data dengan ERD
   Entity Relationship Diagram disini merupakan cara untuk merepresentasikan fakta di dunia nyata dengan lebih sistematis.

3.3 Analisis Kebutuhan Non Fungsional

3.3.1 Analisis Perangkat Keras

Adapun *hardware* yang digunakan pada sistem yang sedang berjalan dan pada sistem yang akan dibangun yaitu :

1. Perangkat Keras Pada Sistem Yang Sedang Berjalan :
   a. Processor Intel Pentium 4 1,8 GHz
   b. Monitor SVGA 14“
   c. Hardisk Drive 40 Gb
   d. Memory/RAM 128 Mb
2. Perangkat Keras Pada Sistem Yang Akan Dibangun :
   a. Processor Intel Pentium 4 1,8 GHz
   b. Monitor SVGA 14“
   c. Hardisk Drive 40 Gb
   d. Memory/RAM 128 Mb
   e. Kabel UTP

3.3.2 Analisis Perangkat Lunak

Adapun *software* yang digunakan pada sistem yang sedang berjalan dan pada sistem yang akan dibangun yaitu :

1. Perangkat Lunak Pada Sistem Yang Sedang Berjalan
   a. Windows XP Proffesional Version 2002
   b. Microsoft Office XP Proffesional With FrontPage
2. Perangkat Lunak Pada Sistem Yang Akan Dibangun
   a. Windows XP Proffesional Version 2002
   b. Microsoft Office XP Proffesional
   c. Delphi 7.0
   d. Microsoft SQL Server 2000

3.4 Perancangan Sistem

Pada perancanan sistem ini terdiri dari perancangan prosedural, perancangan basis data, perancangan struktur menu dan perancangan antar muka.

BAB IV
IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

4.1 Implementasi

Tujuan Implementasi adalah untuk mengkonfirmasikan modul program perancangan pada para pelaku sistem sehingga *user* dapat memberi masukan kepada pengembang sistem.

4.1.1 Perangkat Keras Pengembangan

Perangkat keras yang dibutuhkan untuk pengembangan dan pengoperasian perangkat lunak ini antara lain:

1. *Server*:
    a. Prosesor minimal Pentium III
    b. Memori 256 MB
    c. Monitor SVGA
    d. Hard Disk minimal 40 Gb
2. *Client*:
    a. Prosesor minimal Pentium III
    b. Memori 128 MB
    c. Monitor SVGA
    d. Hard Disk minimal 20 Gb

4.1.2 Perangkat Lunak Pengembangan

Untuk pengembangan perangkat lunak ini digunakan SQL Server 2000, dan Delphi 7.0. SQL Server digunakan sebagai perangkat lunak pengembang dalam pembuatan basis data, sedangkan Delphi dipilih sebagai perangkat lunak pengembang karena menyediakan fasilitas yang memadai untuk membuat perangkat lunak.

4.2 Pengujian :

Pengujian ini dilakukan secara *black box*, yaitu pengujian dilakukan dengan hanya memperhatikan masukan ke sistem dan keluaran dari sistem.

BAB V
KESIMPULAN

Kesimpulan

1. Dengan adanya aplikasi ini maka proses pengolahan data pada hotel patra jasa akan lebih cepat dan akurat.

2. Aplikasi yang dibuat akan dapat membantu mempercepat informasi data dari bagian front office dengan bagian lain.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Fathansyah, *Basis Data*, INFORMATIKA, Bandung, 1999.

[2] Hartono, Jogiyanto, *Pengenalan Komputer*, ANDI, Yogyakarta, 2000.

[3] Husni, *Membuat Aplikasi Database Client–Server dengan Delphi dan SQL Server*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2004.

[4] Ir.Inge Martina, *Pemrograman Visual Borland Delphi 7*, Elex Media Komputindo, Jakarta, 2004.

[5] J. Alam M.Agus, *Borland Delphi 6.0*, Elex Media Komputindo, 2001.

[6] J. Alam M.Agus, *Membuat Program Aplikasi Menggunakan Delphi 6 & Delphi 7*, Elex Media Komputindo, 2003.

[7] Pressman Roger S., *Rekayasa Perangkat Lunak*, ANDI Yogyakarta, 2002.