BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Konsep Dasar Sistem

2.1.1 Definisi Sistem

Sistem merupakan sekumpulan komponen - komponen atau subsistem yang saling berhubungan dan bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan. Berikut adalah beberapa pendapat para ahli mengenai pengertian sistem:

Adapun menurut Jogiyanto dalam bukunya "Analisis dan Desain Sistem Informasi" pengertian sistem yang menggunakan pendekatan pada komponennya yaitu *"Sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu"*. Jogiyanto (2005 : 2).

Menurut Al - Bahra Bin Ladjamudin (2005 : 3) menjelaskan terdapat dua kelompok pendekatan dalam mendefinisikan sistem, yaitu yang menekankan pada prosedurnya dan yang menekankan pada komponen atau elemennya.

Pendekatan sistem yang menekankan pada prosedurnya mendefinisikan sistem sebagai suatu jaringan kerja dari prosedur - prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau menyelesaikan suatu sasaran tertentu. Sedangkan pendekatan sistem yang menekankan pada komponen atau elemennya mendefinisikan sistem sebagai sekelompok elemen yang berintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan.

Dengan demikian, dari definisi pendapat para ahli tentang sistem maka dapat di smpulkan bahwa sistem adalah kumpulan kompoenen – komponen yang saling berhubungan dan bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

2.1.2 Elemen Sistem

Pada prinsipnya, setiap sistem selalu terdiri atas empat elemen:

a. **Objek**, yang dapat berupa bagian, elemen, ataupun variabel. Ia dapat benda fisik, abstrak, ataupun keduanya sekaligus; tergantung kepada sifat sistem tersebut.
b. **Atribut**, yang menentukan kualitas atau sifat kepemilikan sistem dan objeknya.
c. **Hubungan internal**, di antara objek-objek di dalamnya.
d. **Lingkungan**, tempat di mana sistem berada.

2.1.3 Karakteristik Sistem

Menurut Jogiyanto (2002 : 3), dalam bukunya yang berjudul " *Analisis dan Desain Sistem Informasi* ", bahwa sistem mempunyai beberapa katekteristik atau sifat-sifat tertentu yaitu:

a. Memiliki komponen

   Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen - komponen sistem atau elemen-elemen sistem dapat berupa suatu subsistem. Setiap sistem tidak perduli betapapun kecilnya, selalu mengandung komponen. Setiap

komponen mempunyai sifat-sifat dari sistem untuk menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan. Suatu sistem dapat mempunyai suatu sistem yang lebih besar yang disebut supra sistem, misalnya suatu perusahaan dapat disebut dengan suatu sistem dan industri yang merupakan sistem yang lebih besar dapat disebut dengan supra sistem. Kalau dipandang industri sebagai suatu sistem, maka perusahaan dapat disebut sebagai subsistem. Demikian juga bila perusahaan dipandang sebagai suatu sistem, maka sistem akuntansi adalah subsistemnya.

b. Batas sistem *(boundary)*

Batas sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batas sistem ini memungkinkan suatu system dipandang sebagai suatu kesatuan. Batas suatu sistem menunjukkan ruang lingkup (scope) dari sistem tersebut.

c. Lingkungan luar sistem *(environment)*

Adalah apapun di luar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem. Lingkungan luar system dapat menguntungkan dan merugikan.

a) Keuntungan : Merupakan energi dari sistem yang harus tetap dijaga dan dipelihara karena bersifat menguntungkan.
b) Kerugian : Merupakan energi dari sistem yang harus ditahan dan dikendalikan, energi ini bisa merusak kelangsungan hidup dari sistem.

d. Penghubung sistem *(interface)*

Merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem yang lainnya. Adapun kegunaan penghubung lainnya adalah.

a) Memungkinkan sumber-sumber dapat mengalir dari subsistem yang satu ke subsistem yang lainnya.
b) Keluaran dari subsistem menjadi masukan untuk subsistem yang lainnya melalui penghubung.
c) Satu subsistem dapat berintegrasi dengan subsistem yang lainnya untuk membentuk satu kesatuan

e. Masukan sistem *(input)*

Merupakan energi yang dimasukkan ke dalam sistem. Masukan dapat berupa masukan perawatan *(maintenance input)* dan masukan sinyal (signal input). Maintenance input adalah energi yang dimasukkan supaya sistem tersebut dapat beroperasi. Signal input adalah energi yang diproses untuk didapatkan keluaran. Sebagai contoh didalam system komputer, program adalah maintanance input yang digunakan untuk mengoperasikan komputernya dan data adalah signal input untuk diolah menjadi informasi.

f. Keluaran sistem *(Output)*

Merupakan hasil dari energi yang diolah oleh sistem.

g. Pengolah sistem *(Process)*

Merupakan bagian yang memproses masukan untuk menjadi keluaran yang diinginkan.

h. Sasaran sistem

Kalau sistem tidak mempunyai sasaran, maka operasi sistem tidak akan ada gunanya.

2.1.4 Klasifikasi Sistem

Menurut Jogiyanto (2002:7) sistem merupakan suatu bentuk integrasi antara satu komponen dengan komponen lainnya. Karena sistem memiliki sasaran yang berbeda untuk setiap kasus yang terjadi yang ada didalam sistem tersebut. Oleh karena itu sistem dapat diklasifikasikan kedalam beberapa sudut pandang. Seperti yang akan dijelaskan sebagai berikut :

a. Sistem diklasifikasikan sebagai sistem alamiah dan sistem buatan manusia. Sistem alamiah adalah sistem yang terjadi karena proses alam tidak dibuat oleh manusia (ditentukan dan tunduk kepada kehendak sang pencipta alam). Sedangkan sistem buatan manusia adalah sistem yang dirancang oleh manusia. Sistem buatan manusia yang melibatkan interaksi manusia dengan mesin disebut dengan *human-machine system* atau ada yang menyebut dengan *machine system*.
b. Sistem diklasifkasikan sebagai sistem tertutup dan sistem terbuka.

   Sistem tertutup merupakan sistem yang tidak berhubungan dan tidak berpengaruh dengan lingkungan luarya. Sistem ini bekerja secara otomatis tanpa adanya turut campur tangan pihak luarnya. Secara teoritis sistem tertutup ini ada, tetapi kenyatannya tidak ada sistem yang benar benar tertutup, yang ada hanya relatively closed system (secara relatif tertutup,

tidak benar-benar tertutup). Sistem terbuka adalah sistem yang berhubungan dan tepengaruh dengan lingkungan luarnya. Sistem ini menerima masukan dan menghasilkan keluaran untuk lingkungan luar atau subsistem yang lain. Karena sistem sifatnya terbuka dan terpengaruh lingkungan luarnya, maka suatu sistem harus mempunyai suatu pengendalian yang baik. Sistem yang baik harus dirancang sedemikian rupa, sehingga secara relatif tertutup karena sistem tertutup akan bekerja secara otomatis dan terbuka hanya untuk pengaruh yang baik saja.

2.2 Konsep Dasar Informasi

2.2.1 Pengertian Informasi

Definisi informasi menurut Jogiyanto (1999 : 692) dalam bukunya yang berjudul ”Pengenalan Komputer” adalah sebagai berikut: ”Informasi dapat didefinisikan sebagai hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimannya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian *(event)* yang nyata *(fact)* yang digunakan untuk pengambilan keputusan.

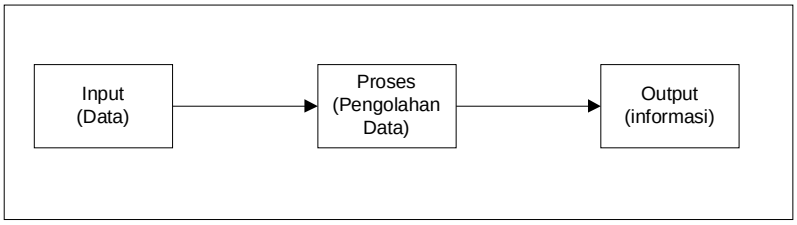
Informasi mempunyai nilai jika manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya mendapatkannya. Dan informasi yang dihasilkan harus berkualitas, artinya informasi tersebut harus :

1. Akurat, artinya informasi tersebut harus bebas dari kesalahan dan tidak biasa atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi tersebut harus jelas mencerminkan maksudnya.

2. Tepat pada waktunya, berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Karena hal tersebut berpengaruh pada proses pengambilan keputusan.
3. Relevan, berarti informasi tersebut bermanfaat bagi pemakainya. Relevan juga berarti menyajikan informasi yang benar-benar berguna bagi pemakainya untuk kegiatan selanjutnya.

2.2.2 Siklus Informasi

Untuk memperoleh informasi yang bermanfaat bagi penerimanya, baiknya perlu dijelaskan bagaimana siklus yang terjadi dan dibutuhkan dalam menghasilkan informasi. Siklus informasi pengolahan data adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1. Siklus Informasi
[Sumber : Al-bahra bin Ladjamudin. 2005. Analisis dan Desain Sistem Informasi. Graha Ilmu. Yogyakarta.]

2.2.3 Kualitas Informasi

Menurut Al-Bahra Bin Ladjamudin (2005 : 11) Kualitas informasi sangat dipengaruhi atau ditentukan oleh beberapa hal berikut, yaitu

a. Relevan (*Relevancy*), seberapa jauh tingkat relevansi informasi tersebut terhadap kenyataan kejadian masa lalu, kejadian hari ini dan kejadian yang akan datang.

b. Akurat (*Accuracy*), suatu informasi dikatakan berkualitas jika seluruh kebutuhan informasi tersebut telah tersampaikan, seluruh pesan telah benar/sesuai, serta pesan yang disampaikan sudah lengkap atau hanya sistem yang diinginkan oleh *user* (*security*).
c. Tepat waktu (*timeliness*), berbagai proses dapat diselesaikan, dengan tepat waktu, laporan-laporan yang dibutuhkan dapat disampaikan tepat waktu.
d. Ekonomis (*economy*), informasi yang dihasilkan mempunyai daya jual yang tinggi, serta biaya operasional untuk menghasilkan informasi tersebut minimal, informasi tersebut mampu memberikan dampak yang luas terhadap laju pertumbuhan ekonomi dan teknlogi informasi.
e. Efisiensi (*efficiency*), informasi yang berkualitas memiliki sintaks ataupun kalimat yang sederhana (tidak berbelit-belit, tidak juga puitis, bahkan romantis), namun mampu memberikan makna dan hasil yang mendalam.
f. Dapat dipercaya (*realibility*), informasi tersebut berasal dari sumber yang dapat dipercaya. Sumber tersebut teruji tingkat kejujurannya. Misalnya, output suatu program komputer, karena program komputer memberikan output sesuai dengan input yang diberikan

2.3 Pengertian Sistem Informasi

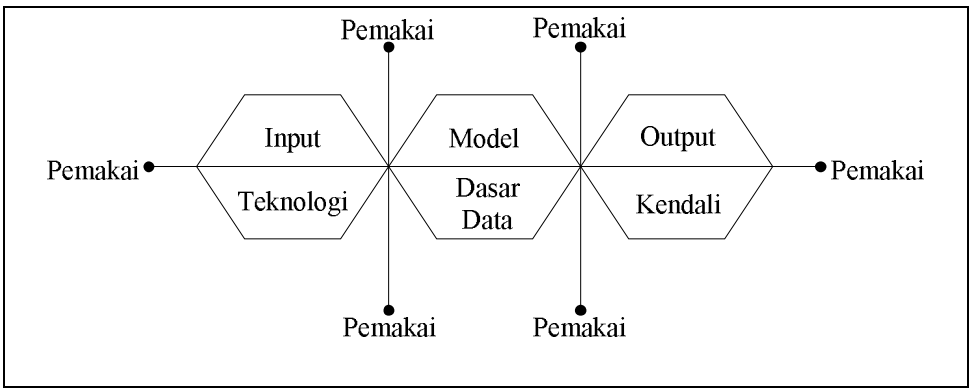
Pengertian Sistem Informasi menurut Al – Bahra (2005 : 13) dalam bukunya yang berjudul “Analisis dan Desain Sistem Informasi” bahwa Sistem informasi dapat di definisikan sebagai berikut :

a. Suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu menyajikan informasi.
b. Sekumpulan prosedur informasi yang pada saat dilaksanakan akan memberikan informasi bagi pengambil keputusan dan untuk mengendalikan informasi.

Dilihat dari pengertian tersebut, maka pengertian dari sistem informasi yaitu : suatu sistem yang didalamnya terdapat komponen-komponen yang berfungsi untuk masukan (input), proses atau pengolahan, dan keluaran (output) untuk menghasilkan atau memberikan informasi dan untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

2.3.1 Komponen Sistem Informasi

Menurut Jogiyanto (2005 : 12), mengemukakan bahwa sistem informasi terdiri dari komponen-komponen yang dikenal dengan istilah blok bangunan (*building block*), yaitu blok masukan (*input block*), blok model (*model block*), blok keluaran (*output block*), block teknologi (*technology block*), blok basis data (*database block*) dan blok kendali (*control block*). Berikut penjelasan dari blok tersebut :



Gambar 2.2 Komponen Sistem Informasi
[Sumber : Jogiyanto Hartanto 2005 : 12]

1. Blok Masukan

   Input mewakili data yang masuk kedalam sistem informasi, termasuk metode dan media untuk memperoleh data yang dimasukan, yang dapat berupa dokumen dasar.

2. Blok Model

   Terdiri dari kombinasi prosedur, logika dan model matematik yang akan memanipulasi/mentransformasi data masukan dan data yang tersimpan dalam basis data untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.

3. Blok Keluaran

   Produk dari sistem informasi adalah keluaran berupa informasi yang berkualitas dan dokumentasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen serta semua pemakai sistem..

4. Blok Teknologi

   Merupakan kotak alat (*tool-box*) dalam sistem informasi. Teknologi terdiri dari tiga bagian utama yaitu teknisi (*brainware),* perangkat lunak (*software*), dan perangkat keras (*hardware*). Teknisi dapat berupa orang-orang yang mengetahui teknologi dan membuatnya beroperasi (operator komputer, pemrogram, operator pengolah data, spesialis telekomunikasi, analis sistem). Teknologi perangkat lunak berupa aplikasi-aplikasi perangkat lunak (program).

5. Blok Basis Data

Merupakan kumpulan data yang saling berhubungan satu dengan lainnya, tersimpan di perangkat keras komputer dan digunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya.

6. Blok Kendali

   Pengendalian perlu dirancang dan diterapkan untuk meyakinkan bahwa hal-hal yang dapat merusak sistem dapat dicegah atau terlanjur terjadi kesalahan dapat langsung diatasi.

2.4 Arsitektur Jaringan

2.4.1 Pengertian Jaringan Komputer

Menurut Dede Sopandi dalam bukunya (2008:2) Jaringan Komputer merupakan gabungan antara teknologi komputer dan teknologi telekomunikasi. Gabungan teknologi ini menghasilkan pengolahan data yang dapat didistribusikan, mencakup pemakaian *database, software* aplikasi dan peralatan *hardware* secara bersamaan, sehingga penggunaan komputer yang sebelumnya hanya berdiri sendiri, kini telah diganti dengan sekumpulan komputer yang terpisah – pisah akan tetapi saling berhubungan dalam melaksanakan tugasnya, sistem seperti inilah yang disebut jaringan komputer (*Computer Network*).

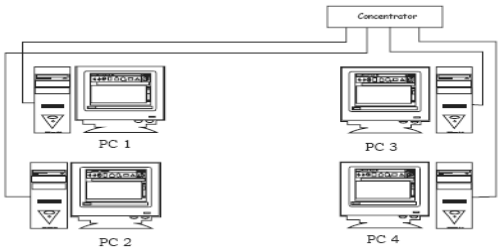
2.4.2 Jenis – Jenis Jaringan Komputer

Dikutip dari http://azerus.110mb.com/ Design Jaringan.pdf (21 Juni 2012:12.51) berupa modul bahwa jaringan komputer dapat dibagi menjadi 3 (tiga)

jenis jika dilihat dari sisi geografis. Adapun jenis – jenis pada jaringan komputer adalah sebagai berikut:

a. LAN (*Local Area Network*).

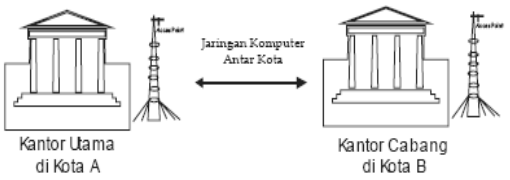
LAN merupakan jaringan komputer dengan ruang lingkup terbatas, meliputi lokasi seperti gedung, kampus, kantor, atau pabrik. Tipe ini banyak digunakan untuk perkantoran, bisnis, dan sebagainya dengan skala kecil. Adapun contoh sebuah LAN dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 2.3 Jaringan LAN
[Sumber: http://azerus.110mb.com/files/Design%20jaringan.pdf]

b. MAN (*Metropolitan Area Network*).

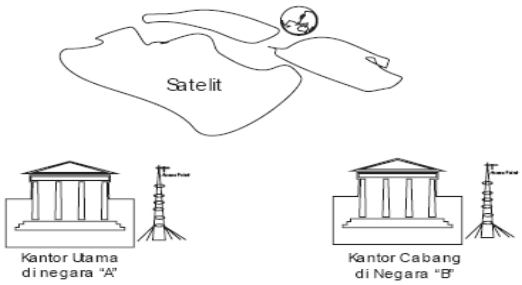
Jenis jaringan komputer ini adalah jaringan komputer yang memungkinkan jarak yang cukup jauh. Tipe ini digunakan untuk membangun jaringan komputer antar gedung, dalam satu kota, atau antar kota yang berada pada jangkauannya. Jaringan ini biasanya digunakan oleh perusahaan-perusahaan besar seperti perbankan, BUMN, perusahaan penjualan motor, dan lain-lain. Simulasinya dapat kita lihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 2.4 Jaringan MAN
[Sumber: http://azerus.110mb.com/files/Design%20jaringan.pdf]

c. WAN (*Wide Area Network*).

Jaringan jenis ini merupakan jaringan terbesar karena mencakup radius antar negara bahkan benua tanpa batasan geografis seperti jenis jaringan yang lain.



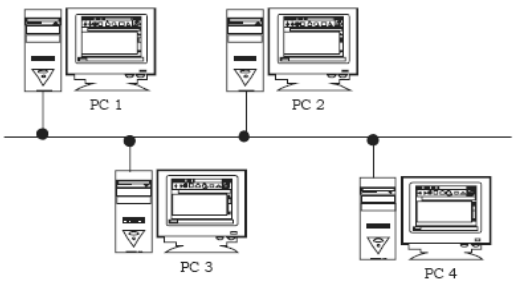
Gambar 2.5 Jaringan WAN
[Sumber: http://azerus.110mb.com/files/Design%20jaringan.pdf]

2.4.3 Topologi Jaringan Komputer

Dikutip dari http://azerus.110mb.com/ Design Jaringan.pdf (14 September 2011:15.15) berupa modul topologi merupakan informasi dari bentuk sebuah jaringan komputer. Jaringan komputer memiliki banyak jenis topologi, namun ada 3 (tiga) jenis topologi yang umum digunakan. Adapun tiga jenis topologi tersebut adalah sebagai berikut. Topologi jaringan adalah susunan atau pemetaan interkoneksi antara node, dari suatu jaringan, baik secara fisik (*riil*) dan logis (*virtual*).

a. Topologi Bus

Pada topologi bus ini seluruh komputer dalam sebuah jaringan terhubung pada sebuah bus berupa kabel. Cara kerja topologi ini adalah dengan mengirim dan menerima informasi di sepanjang bus tersebut yang melewati semua terminal. Topologi jenis ini tidak tergantung pada salah satu komputer, artinya semua terkendali di seluruh komputer dengan sistem tersebar (distributted). Topologi bus memiliki kelemahan antara lain kapasitas terbatas, kesulitan perawatan jika dalam jumlah besar, dan jarak terbatas dan sering terjadi tabrakan pada lalu lintas padat. Sedangkan kelebihan topologi bus antara lain kecepatan pengiriman tinggi, kemampuan pengembangan tinggi, dan jumlah terminal dapat ditambah atau dikurangi tanpa mengganggu kerja komputer yang sedang berjalan.

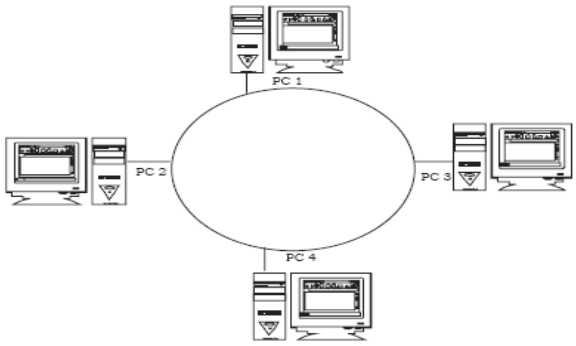


Gambar 2.6 Topologi Jaringan Bus
[Sumber: http://azerus.110mb.com/files/Design%20jaringan.pdf]

b. Topologi Ring

Topologi ini bekerja dengan cara data dikirim secara langsung sepanjang jaringan, setiap informasi yang diperoleh akan diperiksa alamatnya oleh

terminal yang dilewati. Data akan diterima apabila memang sesuai tujuan dan jika bukan akan diteruskan ke computer lain. Adapun kelemahan topologi ini adalah jika terjadi gangguan di satu titik, maka akan berpengaruh pada seluruh computer, sulitnya dalam penambahan dan pengurangan komputer. Sedangkan kelebihan topologi ring yaitu laju data tinggi, dan dapat melayani lalu lintas yang padat.



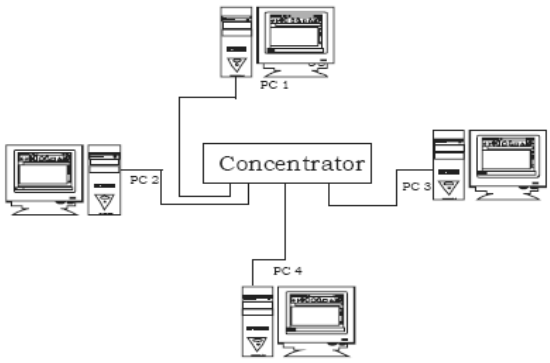
Gambar 2.7 Topologi Jaringan Ring

[Sumber: http://azerus.110mb.com/files/Design%20jaringan.pdf]

c. Topologi Star

Seperti namanya topologi ini berbentuk seperti bintang, masing-masing komputer dalam jaringan terhubung dengan pusat (sentral). Terminal pusat tersebut bertindak sebagai pengatur dan pengendali semua komunikasi data. Terminal inilah yang menyediakan jalur komunikasi khusus pada komputer yang akan berkomunikasi, yang berupa hub. Hub merupakan alat yang menyediakan lokasi terpusat, di mana semua kabel UTP terpasang. Kelemahan topologi star di antaranya yaitu kesulitan perawatan jika ukuran besar dan jarak terbatas dan sering terjadi tabrakan pada lalu lintas padat. Sedangkan kelebihan dari topologi star yaitu

keamanan data tinggi, dan kemudahan pemasangan kabel dan penanganan masalah, dan penambahan terminal yang mudah.



Gambar 2.8 Topologi Jaringan Star
[Sumber: http://azerus.110mb.com/files/Design%20jaringan.pdf]

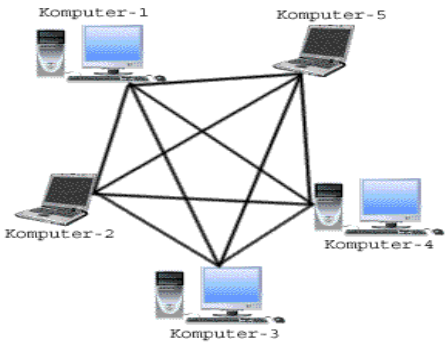
2.4.4 Tipe – Tipe Jaringan Komputer

Dikutip dari http://azerus.110mb.com/ Design Jaringan.pdf (14 September 2011:15.15) berupa modul untuk bisa membangun sebuah jaringan komputer, maka perlu dipahami tipe dan arsitektur jaringan sesuai dengan kondisi tempat. Hal ini penting karena tipe arsitektur sebuah jaringan menentukan perangkat apa yang harus disediakan untuk membangun jaringan tersebut. Tipe jaringan komputer diklasifikasi berdasarkan fungsi komputer yang digunakan dalam jaringan komputer tersebut.

a. Tipe jaringan *peer to peer*

   Pada jaringan tipe ini, setiap komputer yang terhubung dalam jaringan dapat saling berkomunikasi dengan komputer lainnya secara langsung tanpa perantara. Setiap komputer dalam jaringan ***Peer to Peer*** mampu berdiri sendiri sekalipun komputer yang tidak bekerja atau beroperasi. Tipe jaringan ini cocok digunakan untuk membangun jaringan komputer

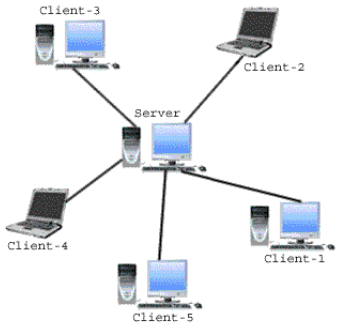
skala kecil seperti di rumah, di dalam sebuah ruangan kerja, lab komputer sekolah dan lain-lain.



Gambar 2.9 Tipe Jaringan *Peer to Peer*
[Sumber: http://andrilp.wordpress.com/2010/08/03/tipe-jaringan-komputer]

b. Tipe jaringan *client server*

Sesuai namanya, jaringan komputer tipe ini memerlukan sebuah komputer yang difungsikan sebagai pusat pelayanan dalam jaringan yang disebut ***Server***. Komputer-komputer lain disebut ***Client*** atau ***Workstation***. Sesuai sebutannya, komputer ***Server*** bertugas melayani semua kebutuhan komputer lain yang ada dalam jaringan. Dalam jaringan ***Client-Server*** ini, mungkin saja digunakan lebih dari 1 buah ***Server***, ini tergantung fungsi yang diterapkan dalam jaringan tersebut. Misalnya ada ***Server Web***, ***Server Mail***, dan lain-lain. Skema dasar dari jaringan tipe ***Client-Server*** ini seperti ditunjukkan gambar di bawah.



Gambar 2.10 Tipe Jaringan *Client Server*
[Sumber: http://andrilp.wordpress.com/2010/08/03/tipe-jaringan-komputer]

2.4.5 Manfaat Jaringan Komputer

Manfaat yang didapat dalam membangun jaringan komputer, yaitu :

1. Sharing resources

   Sharing resources bertujuan agar seluruh program, peralatan atau peripheral lainnya dapat dimanfaatkan oleh setiap orang yang ada pada jaringan komputer tanpa terpengaruh oleh lokasi maupun pengaruh dari pemakai.

2. Media Komunikasi

   Jaringan komputer memungkinkan terjadinya komunikasi antar pengguna, baik untuk teleconference maupun untuk mengirim pesan atau informasi yang penting lainnya.

3. Integrasi Data

   Jaringan komputer dapat mencegah ketergantungan pada komputer pusat, karena setiap proses data tidak harus dilakukan pada satu komputer saja, melainkan dapat didistribusikan ke tempat lainnya. Oleh sebab inilah

maka dapat terbentuk data yang terintegrasi yang memudahkan pemakai untuk memperoleh dan mengolah informasi setiap saat.

4. Pengembangan dan Pemeliharaan

   Pengembangan peralatan dapat dilakukan dengan mudah dan menghemat biaya, karena setiap pembelian komponen seperti printer, maka tidak perlu membeli printer sejumlah komputer yang ada tetapi cukup satu buah karena printer itu dapat digunakan secara bersama – sama.

5. Keamanan Data

   Sistem Jaringan Komputer dapat memberikan perlindungan terhadap data. Karena pemberian dan pengaturan hak akses kepada para pemakai, serta teknik perlindungan terhadap harddisk sehingga data mendapatkan perlindungan yang efektif.

6. Sumber Daya Lebih Efisien dan Informasi Terkini

   Dengan pemakaian sumber daya secara bersama – sama, akan mendapatkan hasil yang maksimal dan kualitas yang tinggi. Selain itu data atau informasi yang diakses selalu terbaru, karena setiap ada perubahan yang terjadi dapat segera langsung diketahui oleh setiap pemakai.

2.5 Definis – Definisi dari kasus yang diteliti

2.5.1. Pengertian Hotel

Hotel berasal dari bahasa Perancis yaitu *hostel* artinya “tempat penampungan buat pendatang” *atau* “bangunan penyedia pondokan dan makanan

untuk umum". Oleh sebab itu, keberadaan hostel untuk meladeni kebutuhan masyarakat sebagai tempat tinggal sementara. Adapun pengertian hotel berdasarkan Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi adalah 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". Hotel juga dapat diartikan sebagai tempat / bangunan yang diorganisasikan secara komersial, dengan sistem yang baik dan fasilitas yang memuaskan kepada setiap tamu yang ada. Hotel dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Berdasarkan Besarnya Hotel *(Hotel Size)*
    a) Hotel yang memiliki jumlah kamar tidak lebih dari 150 kamar.
    b) Hotel yang memiliki jumlah kamar antara 150 hingga 299 kamar.
    c) Hotel yang memiliki jumlah kamar antara 300 hingga 600 kamar.
    d) Hotel yang memiliki jumlah kamar lebih dari 600 kamar.
2. Berdasarkan Pemakai Jasa Hotel *(Hotel Target Market)*
    a) *Comercial Hotel* (Hotel Bisnis), yaitu hotel yang diperuntukkan khusus bagi para usahawan.
    b) *Airport Hotel*, merupakan yang digemari oleh para tamu karena dekat dengan pusat perjalanan seperti pelabuhan udara.

c) *Resort Hotel*, yaitu salah satu jenis hotel yang menjadi pilihan bagi orang yang akan berlibur karena dilengkapi dengan pemandangan yang indah.

d) *Bed and Breakfast Hotel*

e) *Time-Share Hotel*, merupakan usaha perhotelan dimana suatu gedung yang dimiliki oleh perseorangan atau perusahaan yang membentuk suatu asosiasi dan menyewa jasa perusahaan manajemen untuk mengoperasikan gedung tersebut menjadi hotel.

f) *Casino Hotel*

g) *Conference Hotel*, merupakan hotel yang dirancang untuk menangani grup yang mengadakan pertemuan.

3. Berdasarkan Mutu Pelayanan

a) Pelayanan yang tak nyata (*Intangibility of Service*)

b) Jaminan mutu (*Quality Assurance*), dibagi menjadi tiga macam yaitu *world-class service*, *mid-range service*, dan *limited service* (*economy*).

4. Berdasarkan Cara Kepemilikan (*Ownership*)

a. *Independent Hotel*, adalah hotel yang tidak memiliki kerjasama kepemilikan ataupun manajemen dengan hotel lain.

b. *Parent Company Hotel*, adalah hotel yang dimiliki dan dioperasikan oleh perusahaan multi uni.

c. *Management Contract*

d. *Franchise and Referal Group*

2.5.2 Jenis - Jenis Hotel

Penentuan jenis hotel tidak terlepas dari kebutuhan pelanggan dan ciri atau sifat khas yang dimiliki wisatawan. Berdasarkan hal tersebut, dapat dilihat dari lokasi dimana hotel tersebut dibangun, sehingga dikelompokkan menjadi:

a. City Hotel

   Hotel yang berlokasi di perkotaan, biasanya diperuntukkan bagi masyarakat yang bermaksud untuk tinggal sementara (dalam jangka waktu pendek). City Hotel disebut juga sebagai transit hotel karena biasanya dihuni oleh para pelaku bisnis yang memanfaatkan fasilitas dan pelayanan bisnis yang disediakan oleh hotel tersebut.

b. Residential Hotel

   Hotel yang berlokasi di daerah pinggiran kota besar yang jauh dari keramaian kota, tetapi mudah mencapai tempat-tempat kegiatan usaha. Hotel ini berlokasi di daerah-daerah tenang, terutama karena diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin tinggal dalam jangka waktu lama.

c. Resort Hotel

   Hotel yang berlokasi di daerah pengunungan (mountain hotel) atau di tepi pantai (beach hotel), di tepi danau atau di tepi aliran sungai. Hotel seperti ini terutama diperuntukkan bagi keluarga yang ingin beristirahat pada hari-hari libur atau bagi mereka yang ingin berekreasi.

d. Motel (Motor Hotel)

Hotel yang berlokasi di pinggiran atau di sepanjang jalan raya yang menghubungan satu kota dengan kota besar lainnya. Hotel ini diperuntukkan sebagai tempat istirahat sementara bagi mereka yang melakukan perjalanan dengan menggunakan kendaraan umum atau mobil sendiri.

[sumber : http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/07/pengantar-perhotelan-definisi-hotel.html]

2.5.3 Karakteristik Hotel

Perbedaan antara hotel dengan industri lainnya adalah :

a) Industri hotel tergolong industri yang padat modal serta padat karya yang artinya dalam pengelolaannya memerlukan modal usaha yang besar dengan tenaga pekerja yang banyak pula.
b) Dipengaruhi oleh keadaan dan perubahan yang terjadi pada sektor ekonomi, politik, sosial, budaya, dan keamanan dimana hotel tersebut berada.
c) Menghasilkan dan memasarkan produknya bersamaan dengan tempat dimana jasa pelayanannya dihasilkan.
d) Beroperasi selama 24 jam sehari, tanpa adanya hari libur dalam pelayanan jasa terhadap pelanggan hotel dan masyarakat pada umumnya.

e) Memperlakukan pelanggan seperti raja selain juga memperlakukan pelanggan sebagai patner dalam usaha karena jasa pelayanan hotel sangat tergantung pada banyaknya pelanggan yang menggunakan fasilitas hotel tersebut.

2.5.4 Klasifikasi Hotel

Menurut keputusan direktorat Jendral Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi no 22/U/VI/1978 tanggal 12 Juni 1978 (Endar Sri, 1996 : 9), klasifikasi hotel dibedakan dengan menggunakan simbol bintang antara 1-5. Semakin banyak bintang yang dimiliki suatu hotel, semakin berkualitas hotel tersebut. Penilaian dilakukan selama 3 tahun sekali dengan tata cara serta penetapannya dilakukan oleh Direktorat Jendral Pariwisata.

[sumber : http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/07/pengantar-perhotelan-definisi-hotel.html]

Sedangkan klasifikasi hotel menurut Richard (2000:154) yang dikutip oleh Vanessa Gaffar dalam bukunya yang berjudul CRM dan MPR Hotel disebutkan bahwa klasisfikasi hotel adalah suatu sistem pengelompokan hotel ke dalam berbagai kelas atau tingkatan berdasarkan ukuran penilaian tertentu. Klasiifikasi tersebut bisa dilakukan menurut standar hotel, jumlah kamar, jenis tamu, lama tinggal, bintang, tipe harga kamar, tarif kamar, lama operasi hotel, serta lokasi hotel.

2.5.5 Pengertian Reservasi

Reservasi adalah suatu permintaan untuk memperoleh sejumlah kamar yang dilakukan beberapa waktu sebelumnya melalui berbagai sumber dengan menggunakan berbagai cara pemesanan untuk memastikan bahwa tamu akan memperoleh kamar tersebut pada waktu kedatangannya atau *check-in*.

2.5.6 Pengertian *Check In* dan *Check Out*

Check In adalah tamu Hotel yang memesan kamar setelah mengurus administrasi kemudian menginap untuk beberapa hari. Sedangkan *Check Out* adalah tamu Hotel yang telah menginap kemudian meninggalkan atau keluar hotel setelah administrasi hotel diselesaikan.

2.5.7 Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap kegiatan atas unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain yang secara prinsip *intangileble* dan tidak menyebabkan pemindahan kepemilikan apapun, produksinya bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik. Menurut Stanton yang dikutip oleh Alma, pelayanan adalah suatu yang diidentifikasikan secara terpisah, tidak berwujud dan ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan, sehingga dapat diambil pengertian bahwa pelayanan merupakan suatu manfaat yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain dan biasanya tidak berwujud. Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa, sistem pelayanan adalah suatu kesatuan usaha yang dinamis yang terdiri dari berbagai bagian yang berkaitan secara teratur,

diikuti dengan unjuk kerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain dengan memberikan manfaat, guna mencapai suatu tujuan.

[sumber : http://id.shvoong.com/social-sciences/sociology/2205251-pengertian-pelayanan/]

2.6. Pengenalan Website dan Internet

2.6.1 Pengerrtian Website

Website adalah kumpulan dari halaman-halaman situs, yang biasanya terangkum dalam sebuah domain atau subdomain, yang tempatnya berada di dalam *World Wide Web* (WWW) di Internet. Sebuah halaman *web* adalah dokumen yang ditulis dalam format HTML (*Hyper Text Markup Language*), yang hampir selalu bisa diakses melalui HTTP, yaitu protokol yang menyampaikan informasi dari server *website* untuk ditampilkan kepada para pemakai melalui *web browser*

[sumber : http://id.wikipedia.org/wiki/Situs_web].

2.6.2 Pengertian Internet

Internet adalah sistem global dari seluruh jaringan komputer yang saling terhubung menggunakan standar *Internet Protocol Suite* (TCP/IP) untuk melayani miliaran pengguna di seluruh dunia. *Internet* (huruf 'I' besar) ialah sistem komputer umum, yang berhubung secara global dan menggunakan *TCP/IP* sebagai protokol pertukaran paket (*packet switching communication protocol*).

Rangkaian *internet* yang terbesar dinamakan *Internet*. Cara menghubungkan rangkaian dengan kaedah ini dinamakan *internetworking*.

[sumber : http://id.wikipedia.org/wiki/Internet].

2.7 Perangkat Lunak Pendukung

Adapun perangkat lunak yang digunakan untuk membangun perancangan sistem informasi ini, yaitu :

2.7.1 MySQL

MySQL adalah suatu perangkat lunak database relasi (Relational Database Management System atau RDBMS), seperti halnya ORACLE, Postgresql, MS SQL, dan sebagainya. MySQL AB menyebut produknya sebagai database open source terpopuler di dunia. Berdasarkan riset dinyatakan bahwa bahwa di platform *Web*, dan baik untuk kategori open source maupun umum, MySQL adalah database yang paling banyak dipakai. Menurut perusahaan pengembangnya, MySQL telah terpasang di sekitar 3 juta komputer. Puluhan hingga ratusan ribu situs mengandalkan MySQL bekerja siang malam memompa data bagi para pengunjungnya

2.7.2 XAMPP

XAMPP adalah perangkat lunak bebas, yang mendukung banyak sistem operasi, merupakan kompilasi dari beberapa program. Fungsinya adalah sebagai server yang berdiri sendiri (localhost), yang terdiri atas program Apache HTTP Server, MySQL database, dan penerjemah bahasa yang ditulis dengan bahasa

pemrograman PHP dan Perl. Nama XAMPP merupakan singkatan dari X (empat sistem operasi apapun), Apache, MySQL, PHP dan Perl. Program ini tersedia dalam GNU General Public License, merupakan web server yang mudah digunakan yang dapat melayani tampilan halaman web yang dinamis. Untuk mendapatkanya dapat men-download langsung dari web resminya.

2.7.3 PHP

PHP adalah singkatan dari " PHP : Hypertext Preprocessor ", yang merupakan sebuah bahasa scripting yang terpasang pada HTML. Sebagian besar sintaks mirip dengan bahasa C, Java dan Perl, ditambah beberapa fungsi PHP yang spesifik. Tujuan utama penggunaan bahasa ini adalah untuk memungkinkan perancang web menulis halaman web dinamik dengan cepat.

Hubungan PHP dengan HTML Halaman web biasanya disusun dari kode-kode html yang disimpan dalam sebuah file berekstensi .html. File html ini dikirimkan oleh server (atau file) ke browser, kemudian browser menerjemahkan kode-kode tersebut sehingga menghasilkan suatu tampilan yang indah. Lain halnya dengan program php, program ini harus diterjemahkan oleh web-server sehingga menghasilkan kode html yang dikirim ke browser agar dapat ditampilkan. Program ini dapat berdiri sendiri ataupun disisipkan di antara kode-kode html sehingga dapat langsung ditampilkan bersama dengan kode-kode html tersebut. Program php dapat ditambahkan dengan mengapit program tersebut di antara tanda . Tanda-tanda tersebut biasanya disebut tanda untuk escaping (kabur)

dari kode html. File html yang telah dibubuhi program php harus diganti ekstensi-nya menjadi .php3 atau .php.

PHP merupakan bahasa pemograman web yang bersifat server-side HTML=embedded scripting, di mana script-nya menyatu dengan HTML dan berada si server. Artinya adalah sintaks dan perintah-perintah yang kita berikan akan sepenuhnya dijalankan di server tetapi disertakan HTML biasa. PHP dikenal sebgai bahasa scripting yang menyatu dengan tag HTML, dieksekusi di server dan digunakan untuk membuat halaman web yang dinamis seperti ASP (Active Server Pages) dan JSP (Java Server Pages).

[Sumber : http://koplarpudak.blogspot.com/]

2.7.4 Macromedia Dreamweaver

Macromedia Dreamweaver adalah sebuah HTML editor profesional untuk mendesain secara visual dan mengelola situs web maupun halaman web. Bilamana kita menyukai untuk berurusan dengan kode-kode HTML secara manual atau lebih menyukai bekerja dengan lingkungan secara visual dalam melakukan editing, Dreamweaver mambuatnya menjadi lebih mudah dengan menyediakan tool-tool yang sangat berguna dalam peningkatan kemampuan dan pengalaman kita dalam mendesain web.

Dreamweaver MX dalam hal ini digunakan untuk web desain. Dreamweaver MX mengikutsertakan banyak tool untuk kode-kode dalam halaman web beserta fasilitas-fasilitasnya, antara lain : Referensi HTML, CSS dan Javascript, Javascript debugger, dan editor kode (tampilan kode dan Code

inspector) yang mengizinkan kita mengedit kode Javascript, XML, dan dokumen teks lain secara langsung dalam Dreamweaver. Teknologi Dreamweaver Roundtrip HTML mampu mengimpor dokumen HTML tanpa perlu memformat ulang kode tersebut dan kita dapat menggunakan Dreamweaver pula untuk membersihkan dan memformat ulang HTML bila kita menginginkannya. Selain itu, Dreamweaver juga dilengkapi kemampuan manajemen situs, yang memudahkan kita mengelola keseluruhan elemen yang ada dalam situs. Kita juga dapat melakukan evaluasi situs dengan melakukan pengecekan broken link, kompatibilitas browser, maupun perkiraan waktu download halaman web.

2.7.5 Sybase Power Designer 12

Sybase Power Designer 12 merupakan tool pemodelan yang dikeluarkan oleh Sybase untuk membangun sebuah sistem informasi yang cepat, terstruktur dan efektif. Sybase Power Designer 12 mendukung beberapa pemodelan seperti *Requirement Management, Business Process, Data Modelling, XML Modelling, Application Modelling dengan UML, Information Liquidity Modelling* dan *Integrated Modelling*. Power Designer dirancang sedemikian rupa untuk melakukan pemodelan data *(Data Modeling)* kemudian akan di gunakan untuk perancangan Basis Data.

[sumber : https://informatika11d.wordpress.com/2012/06/16/sybase-power-designer/]