

Pengembangan Sistem Informasi Penunjang Pelayanan Hotel (Studi Kasus: Hotel XYZ)

Rusydi Umar¹, Achmad Nugrahantoro², Ari Periyanto³, Aji Nugroho⁴, Gema
Kharismajati⁵, Dwi Susanto⁶

^{1,2,3,4,5,6}Program Studi Magister Teknik Informatika, Universitas Ahmad Dahlan
Jl. Prof. Dr. Soepomo, S.H, Janturan, Warungboto, Umbulharjo, Yogyakarta

¹rusydi@mti.uad.ac.id, ²nugrahantoro0@gmail.com, ³ari1907048002@webmail.uad.ac.id,

⁴aji1907048003@webmail.uad.ac.id, ⁵gema1907048004@webmail.uad.ac.id,

⁶delsansanhua@gmail.com

Abstract

The hotel is a building that provides lodging services, restaurants, and other services that provide commercial for visitors. The use of hotel services that are still manual will be handled on the effectiveness of excellent service in hotel management. Computer technology support can be a solution in optimizing administrative activities, improving information, and making decisions. Hotel XYZ as one that still uses a manual transaction system. Then it is necessary to integrate data for each transaction using a interconnected database. Steps in the development of information systems need to be considered in improving the services of each hotel. The technique by collecting data to produce literature studies is an appropriate step to analyze the old system while developing the expected system. The results will be made on the design of the system for the database so that they are interconnected and the interface is easily understood by the user so that it facilitates the process of system implementation. After doing research, the blackbox test with a value of 100% with the results as expected is done. Comparison of the old system can be done by Microsoft Excel with interconnected databases presenting reports in printed form and can meet the level of user satisfaction with a value of 95.3% of the results of the questionnaire from the 5 respondents involved.

Keywords: Information Systems, Hotel, Hotel Services

Abstrak

Hotel adalah bangunan yang menyediakan pelayanan penginapan, resto, dan pelayanan lain yang bersifat komersil untuk pengunjung. Penggunaan kegiatan hotel yang masih manual tentu akan berpengaruh pada keefektifan pelayanan prima pada manajemen hotel. Dukungan teknologi komputer bisa menjadi solusi dalam mengoptimalkan kegiatan administratif, meningkatkan kekuatan informasi, dan pengambilan keputusan. Hotel XYZ sebagai salah satu yang masih menggunakan sistem transaksi yang manual. Maka perlu pengintegrasian tiap data transaksi menggunakan database yang saling berelasi. Langkah dalam pengembangan sistem Informasi perlu menjadi perhatian dalam meningkatkan pelayanan tiap hotel. Teknik dengan pengumpulan data sampai menghasilkan studi pustaka menjadi langkah yang tepat untuk menganalisa sistem lama sedang berjalan guna pengembangan sistem yang diharapkan. Hasil tersebut akan berpengaruh pada rancangan desain sistem untuk basis data agar saling berelasi dan antar muka yang mudah dipahami pengguna sehingga memudahkan proses implementasi sistem. Setelah dilakukan penelitian menghasilkan pengujian blackbox testing dengan nilai 100% dengan hasil yang sesuai diharapkan. Perbandingan sistem lama dapat menggantikan Microsoft Excel dengan database saling berelasi menyajikan laporan dalam bentuk cetak dan dapat memenuhi tingkat kepuasan pengguna dengan nilai 95,3% dari hasil kuesioner dari 5 responden terlibat.

Kata kunci: Sistem Informasi, Hotel, Pelayanan Hotel

1. PENDAHULUAN

Hotel merupakan bangunan yang sengaja di bangun untuk akomodasi pelayanan penginapan, penyediaan restoran, dan pelayanan lain yang diolah secara komersil untuk pengunjung [1][2][3]. Pada setiap kegiatan perhotelan, pihak manajemen hotel akan berorientasi pada keuntungan maka kegiatan perhotelan selalu meningkatkan pelayanan yang prima kepada tamunya [4]. Peningkatan pelayanan dimulai dari bagian *front office*, yang diharuskan memiliki pelayanan yang prima dengan berpenampilan rapi, sopan dan komunikatif kepada setiap pengunjung [5][6][7]. Selain itu, pelayanan prima dari bagian *Bell Boy* perlu menjadi perhatian, apabila tamu membutuhkan sesuatu tugas *Bell Boy* sigap menanggapi [8][9]. Tingkat kepuasan tamu juga dilihat dari pelayanan yang diberikan *Customer Service* sebagai informan yang menyenangkan bagi tamunya [7][10].

Penggunaan pelayanan kegiatan hotel yang masih manual tentu akan berpengaruh pada ke efektifan pelayanan prima pada manajemen perhotelan. Dukungan teknologi komputer bisa menjadi solusi dalam mengoptimalkan kegiatan administratif, meningkatkan kekuatan informasi, dan pengambilan keputusan. Beberapa penelitian yang memanfaatkan sistem informasi reservasi kamar menghasilkan peningkatan yang signifikan dalam pengelolaan kegiatan tersebut [11][12]. Penelitian lain oleh [13][14] menghasilkan perancangan sistem reservasi hotel yang mampu *updating* harga kamar namun belum memiliki fitur untuk fasilitas lain dan penelitian dilakukan [14] struktur tabel pada database kurang bervariasi. Penelitian lain dari [15] aplikasi reservasi hotel hanya sebatas *check in* dan *check out*.

Perlunya pengembangan Sistem Informasi sebagai upaya dalam menunjang pelayanan pada perhotelan. Sistem Informasi Manajemen menampung sekumpulan interaksi-interaksi yang terjadi antar sistem yang berisikan ketersediaan informasi manajerial dan operasional [16][17]. Tentu saja hal ini akan mempercepat proses kinerja manual menjadi terkomputerisasi. Salah satu sistem Informasi berbasis dekstop memiliki keunggulan performa yang baik karena tidak memerlukan integrasi *hardware* karena sudah ditentukan sebelumnya dan tidak diperlukan waktu untuk menghubungkan data antar server [18][19]. Pemanfaatan sistem informasi berbasis dekstop kini sudah digunakan pada pelayanan perhotelan.

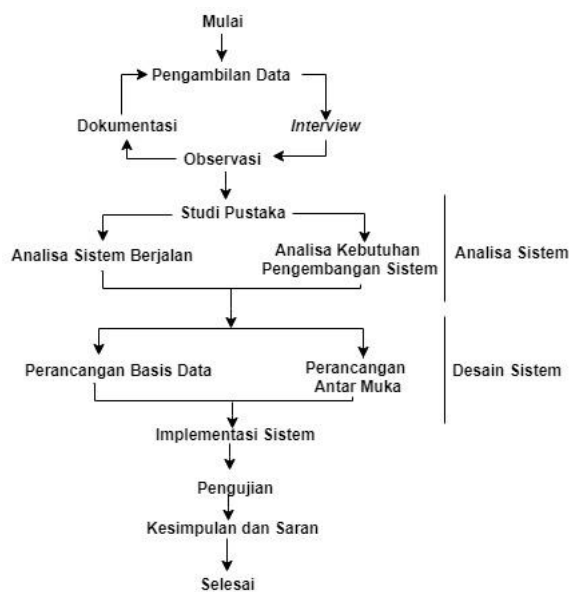
Terdapat beberapa hotel, salah satunya adalah Hotel XYZ yang didirikan pada tahun 1999. Lokasi hotel strategis, dekat dengan tempat wisata, mudah dijangkau kendaraan umum dan berada di tengah-tengah berbagai macam kampus. Kegiatan operasional hotel ini sama seperti perhotelan pada umumnya, dipimpin langsung oleh *General Manager* dan memiliki beberapa karyawan dengan tugas masing-masing. Namun, ada kegiatan yang masih manual sehingga diperlukan pengembangan secara sistem.

Berdasarkan penelitian terdahulu dan latar belakang yang ada, sebagai bentuk upaya peningkatan pelayanan akan dilakukan perancangan sistem informasi perhotelan terkomputerisasi, dengan memanfaatkan pengintegrasian dekstop pada sistem. Penelitian ini mengambil studi kasus di

Hotel XYZ, dimana dalam pelayanan administratif masih manual. Maka untuk mempermudah tingkat pelayanan pada studi kasus, akan dibuat sistem informasi pelayanan yang menekankan pada kegiatan reservasi meliputi *check in* dan *check out* tamu, fasilitas restoran dan *laundry*.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Pada bagian ini menjelaskan mengenai alur penelitian (Gambar 1) yang akan dilakukan, mengacu pada prosedur, konsep dan aturan mengenai penyelesaian penelitian yang akan dibahas.



Gambar 1. Alur Penelitian Pengembang Sistem Informasi Hotel

2.1. Pengumpulan Data

Data didapatkan dari *interview* dengan berinteraksi secara langsung dengan pihak manajemen hotel, observasi dengan perangkat sistem agar sesuai kebutuhan lapangan, dokumentasi. Dilakukan studi pustaka untuk membandingkan hasil wawancara dan observasi mengacu pada buku penunjang, dari hasil ini menjadi catatan untuk pengembangan sistem selanjutnya. Pada tahap ini menghasilkan beberapa data, profil hotel dan transaksi yang terlibat didalamnya. Adapun sumber daya manusia yang terlibat pada kegiatan operasional antara lain, pimpinan sebagai Grand Manager, bendahara dalam mencatat transaksi keuangan, front office supervisor bertugas mengawasi kinerja resepsionis, resepsionis bertugas melayani dan memberikan info kepada *customer*, dan *Room Boy* atau *Bell Boy* melayani tamu dengan layanan kamar, resto dan *laundry* tamu.

2.2. Analisis Sistem

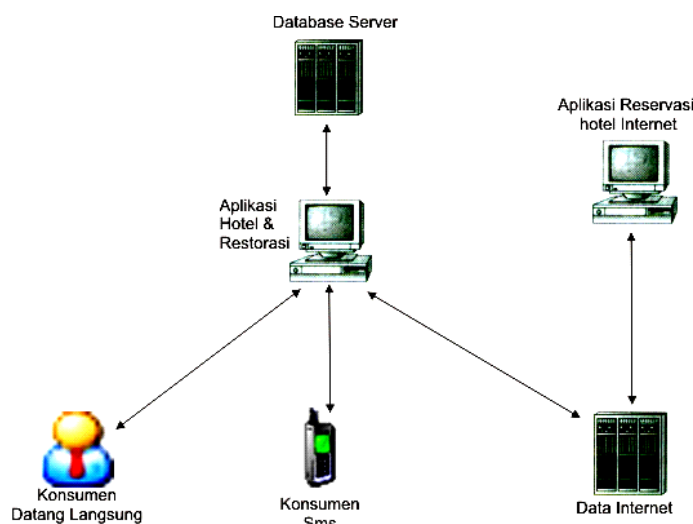
2.2.1. Analisis Sistem Manual yang Berjalan

Analisa sistem didapatkan dari sistem manual yang telah berjalan pada Hotel XYZ, sehingga didapatkan beberapa jenis proses data yang menunjang

perancangan sistem antara lain; proses transaksi *check in* yang dibatasi sampai pukul 13.00 WIB. Transaksi pemesanan kamar dengan datang langsung atau melalui telepon dan proses *check out* dibatasi sampai pukul 12.00 WIB. Pelayanan fasilitas lain yaitu restoran dan transaksi *laundry* ditambahkan pada nota tagihan tamu. Pencatatan semua transaksi yang terjadi ditampung pada Microsoft Excel.

2.2.2. Analisis Kebutuhan Pengembangan Sistem

Pengembangan sistem dilakukan sesuai kebutuhan manual yang berjalan. Proses manual akan diintegrasikan dalam bentuk aplikasi *client server* yang dapat diakses melalui sms dan internet untuk membantu jalannya transaksi. Pada proses transaksi dibuat sistem pencatatan kamar, pendataan identitas dan waktu ketika tamu *check in*, *check out*, transaksi reservasi restoran dan *laundry*. Maka akan dibuat modul alur perjalanan sistem Gambar 2.



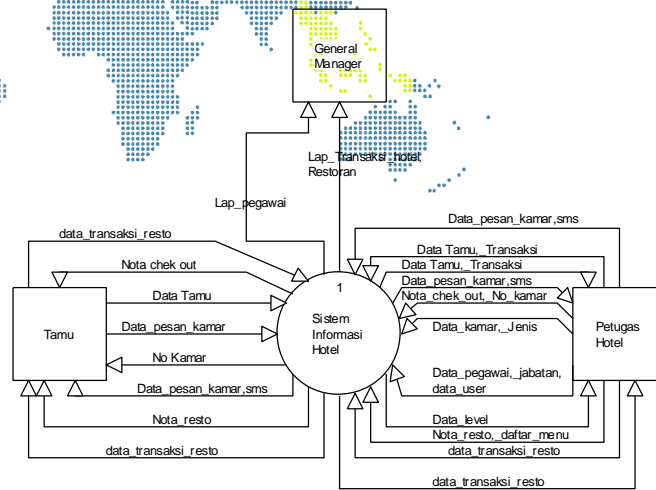
Gambar 2. Alur Perjalanan Sistem

Dijelaskan pada Gambar 1 seluruh data saling berhubungan, dimana terdapat 2 kondisi ketika konsumen hendak melakukan transaksi maka akan terekam pada aplikasi hotel dan restorasi yang tersimpan pada database server. Proses didukung oleh data internet, yang selalu melakukan *updating* ketersediaan kamar pada aplikasi reservasi hotel agar bisa dilihat langsung secara online oleh pengunjung.

2.3. Perancangan Desain Sistem

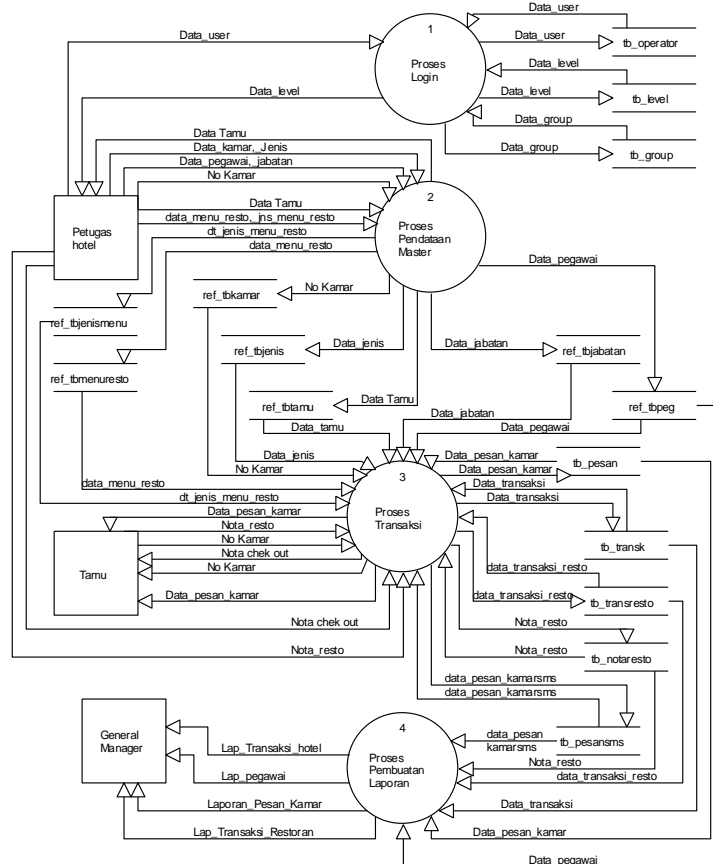
2.3.1. Perancangan Desain Proses

Perancangan sistem digambarkan dengan konteks diagram yang memuat dalam satu proses keseluruhan dari kinerja sistemnya. Konteks diagram bisa di lihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Diagram Konteks Sistem Informasi Hotel

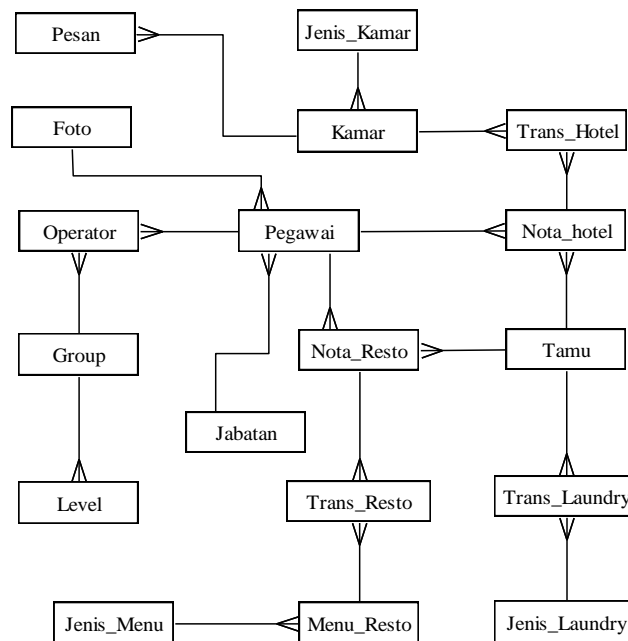
Dijelaskan pada Gambar 3. pada diagram konteks menjadi tingkatan tertinggi. Entitas yang terlibat dalam penelitian ini adalah General Manager, Petugas Hotel dan Tamu sebagai *stakeholder* dari Sistem Informasi Hotel dan transaksi alir datanya. Kemudian dari diagram alir akan dipecah menjadi DAD Level 1 hingga tiap proses akhir. Diagram arus data bisa dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Diagram Arus Data Level 1 Sistem Informasi Hotel

2.3.2. Perancangan Basis Data

Dari Gambar 3. Ini menjadi langkah awal dalam perancangan basis data. Basis data dalam penelitian ini untuk menyimpan informasi meliputi data tamu, data kamar, jenis menu, administrasi, data login, data transaksi baik itu hotel maupun restoran dan lainnya. Seperti pada gambar 5. Digambarkan pada Entity Relations Diagram (ERD).



Gambar 5. Entity Relations Database (ERD) Sistem Informasi Hotel

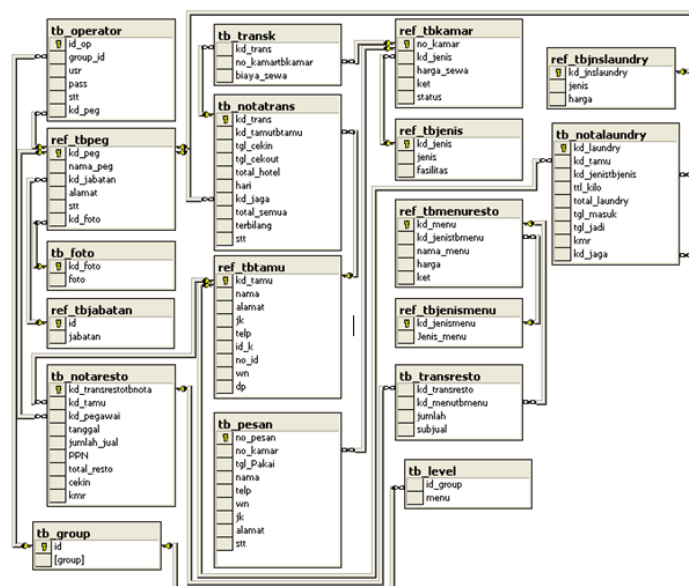
Relasi pada Gambar 5. dijelaskan antar hubungan tiap entitas dimana entitas kamar akan memiliki banyak pesanan dan memiliki banyak transaksi, namun satu jenis kamar akan dimiliki banyak kamar dan entitas lainnya yang saling terhubung. Dijelaskan pada Gambar 5 tiap-tiap entitas memiliki relasi dengan entitas lainnya. Dari Gambar 5. akan ditentukan beberapa *Primary Key* (PK) dan *Foreign Key* (FK) dan atributnya (lihat Tabel 1.)

Tabel 1. Penentuan Primary Key (PK), Foreign Key (FK) dan Atribut

Entitas	PK	FK	Atribut
Group	id		id_group
Jabatan	id		id_jabatan
Jenis_kamar	kd_jenis		kd_jenis, jenis, fasilitas
Jenis_laundry	kd_jnslaundry		kd_jnslaundry, jenis, harga
Jenis_menu	kd_jenismenu		kd_jenismenu, jenis_menu
Kamar	no_kamar	kd_jenis	no_kamar, kd_jenis, harga_sewa, ket, status
Level		id_group	id_group, menu
Menu_resto	kd_menu	kd_jenismenu	kd_menu, kd_jenismenu, nama_menu, harga, ket
Nota_resto	kd_transrestot	kd_tamu	kd_transrestotbnota, kd_tamu, kd_peg,

Entitas	PK	FK	Atribut
	bnota	kd_peg	tanggal, jumlah_jual, total, cekin
Operator	id_op	id, kd_peg	id_op, id, usr, pass, stt, kd_peg
Foto	kd_foto		kd_foto, foto
Pegawai	kd_peg	kd_jabatan, kd_foto	kd_peg, nama_peg, kd_jabatan, alamat, stt, kd_foto
Pesan	no_pesan	no_kamar, kd_jenistbjenis	no_pesan, no_kamar, tgl_pakai, nama, telp, wn, jk, alamat, kd_jenistbjenis, stt
Tamu	kd_tamu		kd_tamu, nama, alamat, jk, telp, id_k, no_id, wn
Nota_hotel	kd_trans	kd_tamutbtamu, kd_jaga	kd_trans, kd_tamutbtamu, tgl_cekin, tgl_cekout, total_hotel, hari, kd_jaga, total_semua, terbilang, stt
Trans_Hotel		kd_trans	kd_trans, no_kamartbkamar, biaya_sewa
Transaksi_resto		kd_menusubmenu	kd_transresto, kd_menusubmenu, jumlah, subjual
Nota_laundry	kd_laundry	kd_laundry, kd_tamu, kd_jaga	kd_laundry, kd_tamu, kd_jenistbjenis, ttl_kilo, total_laundry, tgl_masuk, tgl_jadi, kmr, kd_jaga
Transaksi_resto		kd_menusubmenu	kd_transresto, kd_menusubmenu, jumlah, subjual
Nota_laundry	kd_laundry	kd_laundry, kd_tamu, kd_jaga	kd_laundry, kd_tamu, kd_jenistbjenis, ttl_kilo, total_laundry, tgl_masuk, tgl_jadi, kmr, kd_jaga

Pada entitas kamar ERD merupakan model yang dirancang secara konseptual, kemudian perlu di peta-petakan dalam bentuk relasi menjadi model data fisik atau dikenal dengan *mapping table* atau relasi tabel.



Gambar 6. Mapping Table Sistem Informasi Hotel

Pada Gambar 6 merupakan *mapping table* dari sistem ini yang dihasilkan dari entitas ERD Gambar 5 diubah menjadi *table* yang saling berelasi. Pada entitas transaksi *tb_transaksi* yang memiliki atribut *kd_trans*, *no_kamartbkamar*, *biaya_sewa* yang salah satunya berelasi dengan entitas *tb_notatrans* mewakili nota transaksi dan *ref_tbkamar* mewakili referensi dari tabel transaksi. Pembuatan relasi ini tentu mempermudah database untuk dimodifikasi.

2.3.3. Perancangan Antar Muka

Perancangan antar muka akan disesuaikan dengan analisis sistem yang akan dikembangkan. Antar muka menjadi mekanisme yang mengkomunikasikan antara sistem dengan pengguna [20]. Pengoperasian antarmuka dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penggunanya [21]. Perancangan antar muka disesuaikan tiap prosesnya, seperti Gambar 6 proses transaksi *Check In* yang menampilkan form dengan isian data berupa data transaksi yang dibutuhkan, seperti kode, identitas tamu dan keterangan lain.

Kamar	Jenis	Status	Harga

Gambar 7. Desain Form Transaksi Check In Hotel

2.4. Implementasi Sistem

Tujuan dari implementasi yaitu membuat desain yang telah melalui proses rancangan dan analisa untuk siap diterapkan dan menjadi tahap siap digunakan oleh pengguna. Lingkungan implementasi sistem melibatkan *hardware*, *software*, baik *query* dan bahasa pemrograman serta pengujian yang sebelumnya telah dirancang. Bahasa pemrograman yang mendukung dalam implementasi sistem informasi berbasis dekstop menggunakan Borland Delphi 7 dengan spesifikasi komputer atau laptop *Processor Pentium Dual Core*. Implementasi basis data menggunakan MySQL sebagai *software* penyimpanan data tiap transaksi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Pengembangan Sistem

Hasil pengembangan sistem disesuaikan tiap prosesnya, seperti Gambar 8. tampilan transaksi *Check In* yang menampilkan form dengan isian data berupa data transaksi yang dibutuhkan.

Gambar 8. Tampilan Form Transaksi Check In Hotel

3.2. Pengujian Sistem

Pengujian menjadi penting sebagai pengukuran kualitas dan sebagai hasil dari representasi dari kajian pustaka, tahap pengumpulan data, tahap perancangan analisa data dan sistem serta saat implementasi sistem [22]. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengujian *Blackbox Testing*, Perbandingan Manual dan Implementasi dan Tingkat Kepuasan Pengguna.

3.2.1 Blackbox Testing

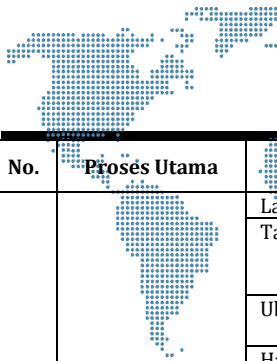
Pengujian *Blackbox* berguna sebagai tolak ukur keberhasilan kesesuaian antara hasil *input* dan *output* [23]. Pengujian ini bersifat fundamental sistem yang tidak mengacu pada struktural pada internal perancangan *software*. Pengujian dilakukan pengecekan ketika mengoperasikan sistem informasi berbasis dekstop ini, kemudian dicocokkan dengan *output* yang diharapkan. Sehingga pengujian ini bisa disebut sebagai pengujian Fungsionalitas.

Tabel 2. Hasil Pengujian Black Box Sistem Informasi Perhotelan

No.	Proses Utama	Pengujian	Skenario Input	Hasil Output	Kesesuaian Harapan
1.	Proses Login	Login Sistem	Username: (benar) Password : (benar)	Menampilkan menu utana	Sesuai
			Username: (benar) Password : (salah)	Username atau password salah	Sesuai
			Username: (salah)	Username atau password	Sesuai



No.	Proses Utama	Pengujian	Skenario Input	Hasil Output	Kesesuaian Harapan
			Password : (benar)	salah	
			Username: (salah) Password : (salah)	Username atau password salah	Sesuai
2.	Proses Transaksi Check in	Pengisian data tamu	Form Kosong Data Tamu	Form data tamu	Sesuai
		Transaksi Check in	Form Kosong Data Check in	Form transaksi <i>check in</i>	Sesuai
		Tambah Data	Form Kosong	Memasukkan data Tamu dan Transaksi	Sesuai
		Ubah Data	Data Transaksi Tamu	Data Transaksi Tamu berhasil diubah	Sesuai
		Hapus Data	Data Transaksi Tamu	Data Transaksi Tamu akan dihapus ?	Sesuai
		Simpan	Klik Tombol	Data berhasil disimpan	Sesuai
		Batal	Klik Tombol	Pengisian akan dibatalkan ?	Sesuai
		Keluar	Klik Tombol	Menu Utama	Sesuai
3.	Proses Transaksi Pemesanan Hotel	Pengisian data tamu	Form Kosong Data Tamu	Form data tamu	Sesuai
		Transaksi Pesan Kamar	Form Kosong Data Pemesanan	Form transaksi pemesanan	Sesuai
		Tambah Data	Form Kosong	Memasukkan data Tamu dan Transaksi Pemesanan	Sesuai
		Ubah Data	Data Transaksi Pemesanan	Data Transaksi Pemesanan berhasil diubah	Sesuai
		Hapus Data	Data Transaksi Pemesanan	Data Transaksi Pemesanan akan dihapus ?	Sesuai
		Simpan	Klik Tombol	Data berhasil disimpan	Sesuai
		Batal	Klik Tombol	Pengisian akan dibatalkan ?	Sesuai
		Keluar	Klik Tombol	Menu Utama	Sesuai
4.	Proses Transaksi Check Out	Data Tamu	Rekap Data Tamu	Laporan Data Tamu	Sesuai
		Transaksi Check Out	Rekap Data Pemesanan	Laporan Transaksi Pemesanan	Sesuai
		Tambah Data	Form Kosong	Memasukkan data Tamu dan Transaksi Pemesanan	Sesuai
		Ubah Data	Data Transaksi Check Out	Data Transaksi Check Out berhasil diubah	Sesuai
		Hapus Data	Data Transaksi Check Out	Data Transaksi Check Out akan dihapus ?	Sesuai
		Simpan	Klik Tombol	Data berhasil disimpan	Sesuai
		Batal	Klik Tombol	Pengisian akan dibatalkan ?	Sesuai
		Keluar	Klik Tombol	Menu Utama	Sesuai
5.	Proses Transaksi Reservasi Restaurant	Data Tamu	Rekap Data Tamu	Laporan Data Tamu	Sesuai
		Transaksi Reservasi Resto	Rekap Data Reservasi Resto	Laporan Transaksi Reservasi Resto	Sesuai
		Tambah Data	Form Kosong	Memasukkan data Tamu dan Transaksi Reservasi Resto	Sesuai
		Ubah Data	Data Transaksi Reservasi Resto	Data Transaksi Reservasi Resto berhasil diubah	Sesuai
		Hapus Data	Data Transaksi Reservasi Resto	Data Transaksi Reservasi Resto akan dihapus ?	Sesuai
		Simpan	Klik Tombol	Data berhasil disimpan	Sesuai
		Batal	Klik Tombol	Pengisian akan dibatalkan ?	Sesuai
		Keluar	Klik Tombol	Menu Utama	Sesuai
6.	Proses Transaksi Reservasi Laundry	Data Tamu	Rekap Data Tamu	Laporan Data Tamu	Sesuai
		Transaksi Reservasi	Rekap Data Reservasi Laundry	Laporan Transaksi Reservasi Laundry	Sesuai



No.	Proses Utama	Pengujian	Skenario Input	Hasil Output	Kesesuaian Harapan
		Laundry			
		Tambah Data	Form Kosong	Memasukkan data Tamu dan Transaksi Reservasi Laundry	Sesuai
		Ubah Data	Data Transaksi Reservasi Laundry	Data Transaksi Reservasi Laundry berhasil diubah	Sesuai
		Hapus Data	Data Transaksi Reservasi Laundry	Data Transaksi Reservasi Laundry akan dihapus ?	Sesuai
		Simpan	Klik Tombol	Data berhasil disimpan	Sesuai
		Batal	Klik Tombol	Pengisian akan dibatalkan ?	Sesuai
		Keluar	Klik Tombol	Menu Utama	Sesuai
7.	Laporan Data Tamu	Rekap Data Tamu	Tombol Proses	Data Tamu sesuai pilihan	Sesuai
			Tombol Print	Hasil cetak	Sesuai
8.	Laporan Transaksi Hotel	Rekap Transaksi Hotel (Check in-Check out)	Tombol Proses	Data Transaksi Hotel sesuai pilihan	Sesuai
			Tombol Print	Hasil cetak	Sesuai
9.	Laporan Pemesanan Hotel	Rekap Pemesanan Hotel (Pemakaian kamar)	Tombol Proses	Data Rekap Pemesanan Hotel sesuai pilihan	Sesuai
			Tombol Print	Hasil cetak	Sesuai
10.	Laporan Reservasi Restaurant	Rekap Reservasi Resto	Tombol Proses	Data Reservasi Resto pilihan	Sesuai
			Tombol Print	Hasil cetak	Sesuai
11.	Laporan Reservasi Laundry	Rekap Pemesanan Laundry	Tombol Proses	Data Reservasi Laundry sesuai pilihan	Sesuai
			Tombol Print	Hasil cetak	Sesuai

Berdasarkan pada Tabel 2 telah diketahui hasil pengujian Black Bock pada 11 Proses dan skenario uji 55 input pada sistem menghasilkan nilai 100% dengan *output* sesuai dengan yang diharapkan.

3.2.2. Perbandingan Pengerjaan Sistem Lama dan Sistem Baru

Tabel 3. Hasil Perbandingan Pengerjaan Sistem Lama dan Sistem Baru

No.	Proses	Sistem Lama	Sistem Baru
1.	Proses Pemesanan	± 10 menit	± 5 menit
2.	Status Reservasi	Tidak ada	Database
3.	Laporan Data Tamu	Microsoft Excel	Otomatis pada Database dan printout
4.	Laporan Transaksi Hotel	Microsoft Excel	Otomatis pada Database dan printout
5.	Laporan Pemesanan Hotel	Microsoft Excel	Otomatis pada Database dan printout
6.	Laporan Reservasi Restaurant	Microsoft Excel	Otomatis pada Database dan printout
7.	Laporan Reservasi Laundry	Microsoft Excel	Otomatis pada Database dan printout
8.	Rekap Laporan Keuangan	Microsoft Excel	Otomatis pada Database dan printout

Pada Tabel 3 telah ditampilkan hasil timbal balik yang terdapat pada sistem lama dan sistem baru yang telah divalidasi oleh pihak-pihak yang terlibat dalam pengoperasian sistem secara langsung, yaitu pimpinan (*General Manager*), bendahara, *front office supervisor*, *receptionist*.

3.2.3. Tingkat Kepuasan Pengguna

Pada tahap pengujian kepuasan pengguna diberikan beberapa pertanyaan dalam kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap pengembangan sistem yang dibuat. Perhitungan hasil kuesioner memanfaatkan metode skala *Likert* dengan 4 tingkatan. Metode ini akan



menampilkan perhitungan mengenai hasil dari opini dan persepsi responden terhadap 15 pernyataan yang diajukan [24]. Kuesioner ini di isi oleh 5 (lima) orang yang terlibat dalam operasional sistem. Pengguna yang terlibat adalah satu pimpinan, satu bendahara, satu *front office supervisor* dan dua *receptionist*. Sehingga keterlibatan 5 (lima) orang tersebut dijadikan responden dengan hasil kuesioner pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Hotel

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
Informatif					
1.	Infomasi yang dihasilkan sistem akurat	0	0	1	4
2.	Ketersediaan keluaran laporan sesuai yang dibutuhkan	0	0	2	3
3.	Informasi yang disediakan detail dan relevan	0	0	1	4
Format Informasi					
4.	Informasi yang dihasilkan jelas dan mudah dimengerti	0	0	3	2
5.	Tata letak fungsi tombol, form dan fungsi lain menarik sehingga mudah dipahami	0	0	0	5
6.	Hasil keluaran informasi menghasilkan kesimpulan yang selaras pada tiap kebutuhan level pengguna	0	0	1	4
Kemudahan Penggunaan					
7.	Sistem mudah dipelajari dan digunakan	0	0	0	5
8.	Proses <i>input</i> yang mudah dioperasikan dan <i>output</i> mudah dibaca	0	0	1	4
9.	Sistem mudah diakses berbagai level pengguna	0	0	1	4
Ketepatan Waktu					
10.	Ketersediaan infomasi selalu <i>up to date</i> (terbaru)	0	0	0	5
11.	Ketersediaan laporan bersifat periodik untuk memenuhi kebutuhan regular	0	0	1	4
12.	Ketersediaan informasi mendukung pengambilan keputusan dengan cepat	0	0	0	5
Keandalan					
13.	Jarang ditemukan sistem <i>crash</i> dengan menghadirkan sistem "not responding"	0	0	1	4
14.	Layanan sistem informasi andal dan terpercaya	0	0	0	5
15.	Ketersediaan layanan peralatan, perangkat lunak dan dokumentasi yang dapat diandalkan dalam menyajikan informasi	0	0	2	3
Total Responden				14	61

Keterangan Tabel 4. :

STS : Sangat Tidak Setuju, diberi skor nilai 1

TS : Tidak Setuju, diberi skor nilai 2

S : Setuju , diberi skor nilai 3

SS : Sangat Setuju, diberi skor nilai 4

Persamaan nilai untuk mengetahui total skor pada hasil kuesioner (1) (3)

$$\text{Total Skor Pernyataan} = \text{Total Responden Tiap Pernyataan} * \text{Skor Nilai Tiap Pertanyaan} \quad (1)$$

$$\text{Total Skor} = \sum \text{Tiap Pernyataan} \quad (2)$$

Sehingga didapatkan perhitungan;

Jawaban STS : 0 responden * 1 (skor nilai) = 0

Jawaban TS : 0 responden * 2 (skor nilai) = 0

Jawaban S : 14 responden * 3 (skor nilai) = 42

Jawaban SS : 61 responden * 4 (skor nilai) = 244

Sehingga didapatkan *total skor* : 42 + 244 = 286

Persamaan untuk nilai indeks dalam persen (%) (3) (4) (5)



$$\text{Skor Maksimum} = \text{Total Responden} * \text{Skor Tertinggi} \quad (3)$$

$$\text{Skor Minimum} = \text{Total Responden} * \text{Skor Terendah} \quad (4)$$

$$\text{Indeks (\%)} = (\text{Total Skor} / \text{Skor Maksimum} * 100) \quad (5)$$

$$\text{Diketahui Skor Maksimum} = 75 * 4 = 300$$

$$\text{Diketahui Skor Minimum} = 75 * 1 = 75$$

Persamaan perhitungan indeks (%)

$$\text{Indeks (\%)} = (286 / 300) * 100$$

$$\text{Indeks (\%)} = 95,3 \%$$

Berdasarkan hasil kuesioner pada Tabel 4. didapatkan tingkat kepuasan pengguna bernilai 95,3 %, bahwasanya dapat disimpulkan pengguna sebagai responden “Sangat Setuju” sesuai dengan interval penilaian [25].

4. SIMPULAN

Berdasarkan penelitian pengembangan sistem informasi sebagai penunjang pelayanan hotel pada hotel XYZ menghasilkan pengujian dengan *blackbox testing* dengan nilai 100% dimana pengujian fungsionalitas tersebut menunjukkan hasil yang sesuai diharapkan. Hasil pada perbandingan sistem lama dan sistem baru menyimpan semua data transaksi dalam bentuk database dan keluaran dapat dalam bentuk cetak (*print out*). Interval pada kepuasan penggunaan menunjukkan pada tingkat kepuasan “Sangat Setuju” dengan nilai 95%, sehingga dianggap sistem mampu memenuhi nilai informatif, format informasi yang mudah dipahami, kemudahan pengoperasian terhadap pengguna, ketepatan informasi sebagai penunjang keputusan dan layanan sistem informasi andal dan terpercaya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] O. Berezan, C. Raab, M. Yoo, and C. Love, “Sustainable hotel practices and nationality: The impact on guest satisfaction and guest intention to return,” *Int. J. Hosp. Manag.*, vol. 34, pp. 227–233, 2013.
- [2] I. M. S. Wirya and I. G. A. B. Widiantara, “Strategi Peningkatan Penjualan Kamar Melalui Kegiatan Pemesanan Kamar Dan Yield Management Pada Hotel Grand Hyatt Bali,” *Sekol. Tinggi Pariwisata Triatma Jaya*, vol. 9, no. 1, pp. 113–125, 2019.
- [3] E. S. W. Chan, “Barriers to EMS in the hotel industry,” *Int. J. Hosp. Manag.*, vol. 27, no. 2, pp. 187–196, 2008.
- [4] “3 Pelayanan Prima di Hote yang Perlu Diberikan,” 2015. [Online]. Available: <https://gofaztrack.com/blog/3-pelayanan-prima-di-hotel-yang-perlu-diberikan/>. [Accessed: 24-Oct-2019].
- [5] T. Hidayat, “Pembangunan Sistem Informasi Manajemen Front Office Pada Graha Prima Hotel Pacitan,” *Speed-Sentra Penelit. Eng.*, vol. 4, no. 2, pp. 14–21, 2012.
- [6] A. Sriyam, “Customer satisfaction towards service quality of Front office staff at the hotel,” *A Masters Proj. Pap. Present. Partial fulfilment ...*, no. customer satisfaction towards service quality of front office staff at the hotel, 2010.



- [7] K. Varun and B. Indu, "Internal Marketing: A Tool for Success of Hotel Industry," *Adv. Manag.*, vol. 8, no. 4, p. 1, 2015.
- [8] R. Pratama, W. Waryono, and Y. Abrian, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Bellboy Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Grand Rocky Bukittinggi," *E-Journal Home Econ. Tour.*, vol. 15, no. 2, 2017.
- [9] A. M. Ridwan, "The Multi Skill Bellboy at Sheraton Hotel & Towers Bandung. Arid Muhammad Ridwan (147010033)," Sastra Inggris, 2019.
- [10] M. Amin, Z. Yahya, W. F. A. Ismayatim, S. Z. Nasharuddin, and E. Kassim, "Service Quality Dimension and Customer Satisfaction: An Empirical Study in the Malaysian Hotel Industry," *Serv. Mark. Q.*, vol. 34, no. 2, pp. 115-125, Apr. 2013.
- [11] Y. Aprilian, "Sistem Informasi Penyewaan Kamar Pada Hotel Candra Kirana," *J. Speed - Sentra Penelit. Eng. dan Edukasi*, vol. 7, no. 2, 2015.
- [12] Maria Agustin, "Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Reservasi Hotel," *J. Prosesor*, vol. 3, pp. 10-13, 2012.
- [13] G. G. Arifin, A. Deddy, and E. Satria, "Pengembangan Sistem Informasi Pemesanan Kamar Hotel Berbasis Web Menggunakan Metodologi Rapid Application Development," *J. Algoritm.*, vol. 10, no. 1, 2013.
- [14] R. Parahita, I. B. K. Widiartha, and A. Zubaidi, "Sistem Informasi Perhotelan Berbasis Web Service, Studi Kasus Di Pulau Lombok," *J. Comput. Sci. Informatics Eng.*, vol. 1, no. 1, p. 46, 2018.
- [15] K. Santoso, S. Rostianingsih, and A. Setiawan, "Perancangan Dan Pembuatan Sistem Informasi Perhotelan Pada Hotel Istana," *J. Inform.*, vol. 1, pp. 1-7, 2013.
- [16] J. F. George, J. S. Valacich, and J. Valor, "Does information systems still matter? Lessons for a maturing discipline," *Commun. Assoc. Inf. Syst.*, vol. 16, no. 1, p. 8, 2005.
- [17] R. McLeod and G. Schell, *Sistem Informasi Manajemen*. Indeks, 2004.
- [18] D. N. Sulistyowati, I. Budiawan, D. A. Ningtyas, and others, "Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Sistem Operasi Windows pada Desktop dengan Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process," *JITK (Jurnal Ilmu Pengetah. Dan Teknol. Komputer)*, vol. 3, no. 2, pp. 275-280, 2018.
- [19] A. Murtado, "Aplikasi Pemilihan Ketua Badan Eksekutif Mahasiswa Stmik Pontianak Berbasis Desktop," *J. Ilm. SISFOTENIKA*, vol. 1, no. 1, pp. 68-75, 2011.
- [20] B. Shneiderman, C. Plaisant, M. Cohen, S. Jacobs, N. Elmquist, and N. Diakopoulos, *Designing the user interface: strategies for effective human-computer interaction*. Pearson, 2016.
- [21] A. Prayudi, R. Umar, and A. Yudhana, "Perancangan Sistem Informasi Pariwisata Di Kabupaten Dompu Berbasis Website," *Semin. Nas. Inform.*, vol. 2018, no. semnasIF, pp. 26-30, 2018.
- [22] H. Al Fatta, *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi untuk keunggulan bersaing perusahaan dan organisasi modern*. Penerbit Andi, 2007.

- [23] F. S. Andres *et al.*, "Perancangan Sistem Informasi Berbasis Desktop Untuk Pengelolaan Data Transaksi Dan Laporan Keuangan Pada In Tailor Menggunakan Metode Waterfall," *eProceedings Eng.*, vol. 4, no. 3, pp. 4327–4334, 2017.
- [24] U. Rahardja, N. Lutfiani, and R. Rahmawati, "APTISI Student Perception to the News on The APTISI Website," *J. Ilm. SISFOTENIKA*, vol. 8, no. 2, pp. 117–127, 2018.
- [25] J. D. Brown, "Likert items and scales of measurement," *Statistics (Ber)*, vol. 15, no. 1, pp. 10–14, 2011.