SISTEM INFORMASI FRONT OFFICE UNTUK PENINGKATAN PELAYANAN PELANGGAN DALAM RESERVASI KAMAR HOTEL

Victor Marudut Mulia Siregar¹⁾, Nancy Florida Siagian^{2*)}

¹Teknik Komputer, Politeknik Bisnis Indonesia
email: victor.siregar2@gmail.com

²Kuangan dan Perbankan, Politeknik Bisnis Indonesia
*Korespondensi email: siagiannancyflorida@gmail.com

Abstract

The research aims to overcome the problem of managing customer data, room data, and transaction data manually at Hotel Fergael. The management of customer data, room data and transaction data that are processed manually, is overcome by building a Front Office Information System for hotel room reservations at Hotel Fergael. The results of the Front Office Information System research for hotel room reservations at the Fergael Hotel can be done quickly, effectively and efficiently at the receptionist's work time, making reports can also assist managers in seeing reservations that have or have occurred at the Fergael Hotel. The system is designed in the form of Visual Basic and uses a MySQL database. With this research, the receptionist can expedite the activities that run at the Fergael Hotel, especially room input, customer input, and room reservations that occur at the Fergael Hotel Pematangsiantar.

Keywords: Information System, Visual Basic, MySQL, Reservation, Hotel.

1. PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan memiliki dampak yang besar, khususnya pada bidang teknologi informasi yaitu mudah dan luasnya akses data maupun informasi yang ada di setiap instansi [1]–[8]. Hampir di setiap instansi perusahaan, organisasi, perkantoran, hotel, lembaga, maupun instansi pemerintahan membutuhkan pengolahan administrasi yang cepat, tepat, dan akurat, data serta informasi tersebut upaya peningkatan kinerja dari instansi tersebut [9]–[16], [17]–[21].

Industri Pariwisata merupakan sektor andalan dan menjadi salah satu pilihan yang baik untuk perkembangan ekonomi di Negara berkembang saat ini. Banyaknya fasilitas yang disediakan guna mendukung jalannya sektor pariwisata di Indonesia, juga dapat menjadi peluang besar bagi bangunan-bangunan yang digunakan sebagai tempat untuk menginap bagi pelancong ataupun turis, apabila dapat dikelola dengan baik dan sungguh-sungguh, seperti Hotel.

Hotel merupakan sejenis akomodasi

yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa-jasa lainnya untuk umum yang dapat tinggal untuk sementara waktu, dan dikelola secara komersial. Dewasa ini hotel bukan hanya dapat digunakan bagi orang-orang yang sedang melakukan perjalanan atau menjalankan liburan saja, namun juga dapat dikunjungi oleh orang-orang yang sedang melakukan perjalanan bisnis.

Hotel Fergael merupakan hotel yang terletak di kawasan Jl. Medan Lintas Sumatera, yang merupakan hotel yang sedang berkembang dan saat ini berusaha untuk meningkatkan pelayanannya terhadap tamu hotel dan juga senantiasa berusaha meningkatkan standar kualitas hotel dari berbagai jenis pelayanan termasuk pelayanan pada front office hotel.

Pelayanan pada bagian front office hotel Fergael saat ini masih menggunakan sistem manual dalam melayani pemesanan kamar. Untuk peningkatan pelayanan terhadap pelanggan maka dirancang suatu sistem berbasis komputer agar bagian front office dapat dengan

mudah merekam data transaksi pemesanan kamar dan juga mudah membuat laporan.

Penggunaan Sistem Informasi saat ini telah banyak diterapkan untuk mempermudah pekerjaan di berbagai bidang termasuk bidang perhotelan sehingga memberikan keunggulan dan keuntungan pada hotel dan pelayanan terhadap tamu menjadi lebih maksimal [22], [23]. Oleh sebab itu, dirancang sebuah sistem informasi yang berfungsi untuk mempermudah pekerjaan Front Office Hotel Fergael dalam mengelola pemesanan kamar hotel maupun pembuatan kwitansi maupun laporan-laporan lainnya. Dengan adanya Sistem Informasi Front Office untuk reservasi kamar hotel pada Hotel Fergael Pematangsiantar akan berdampak pada meningkatnya kinerja dan kualitas hotel tersebut.

2. METODE PENELITIAN

Tahapan yang dilakukan pada proses perancangan sistem aplikasi menggunakan alat bantu yang terdiri dari :

Diagram Konteks

Diagram konteks ini menunjukkan semua entitas luar yang menerima informasi dari atau memberikan informasi ke sistem. Pada gambar 1 terdapat diagram konteks sistem yang diusulkan.

Gambar 1. Diagram Konteks yang diusulkan

Pada gambar 1 dijelaskan bahwa :

1. Pelanggan memberikan datanya agar dapat di input ke sistem oleh resepsionis ke dalam data pelanggan, lalu pelanggan dapat melakukan pemesanan kamar.
2. Data pelanggan dan data kamar dibutuhkan resepsionis guna menemukan pilihan kamar mana yang akan dipilih oleh pelanggan.

3. Resepsionis menginput data pelanggan dan data kamar ke dalam data transaksi yang berguna untuk mencetak (*output*) kwitansi bagi pelanggan.
4. Informasi tersebut akan dibebrikan kepada pelanggan guna mengetahui kamar apa yang t'lah dipesanan oleh pelanggan.
5. Resepsionis memberikan (*output*) laporan bagi manager agar manager mengetahui transaksi apa saja yang terjadi.

Diagram ERD

Diagram ERD merupakan relasi antar entitas yang digambarkan melalui diagram. Dengan adanya diagram ERD ini, struktur logis dari suatu basi data dapat gambarkan dengan jelas dan sederhana. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat desain ERD seperti ditampilkan gambar 2.

Gambar 2. Diagram relasi antar entitas (ERD)

Perancangan Antarmuka (User Interface)

Pada tahap ini dilakukan perancangan antarmuka yang merupakan bentuk rancangan tampilan sementara dari sistem front office yang akan dibangun. Melalui perancangan ini, penjelasan bagaimana tampilan yang digunakan akan kelihatan sehingga tampilan Sistem Informasi Front Office untuk reservasi kamar hotel ini dapat dirancang dengan baik. Hal ini dilakukan agar pembangunan sistem yang memenuhi prinsip perancangan antarmuka yang baik dapat dilakukan dengan mudah. Perancangan sistem informasi front office untuk pemesanan dan pembayaran kamar yang akan dibangun adalah sebagai berikut:

a. Desain Menu Utama (Resepsionis)

Desain Menu Utama digunakan agar Resepsionis dapat mengakses menu Transaksi dan

Pelanggan.Desain menu utama dapat dilihat pada gambar 3.

Gambar 3. Desain Form Menu Utama (Resepsionis)

b. Desain Menu Pelanggan (Resepsionis)

Menu Pelanggan adalah menu yang digunakan Resepsionis untuk menambah data diri pelanggan baru, mengedit sekaligus menghapus. Desain Menu Pelanggan bagi Resepsionis dapat dilihat pada gambar 4.

Gambar 4. Desain Form Menu Pelanggan (Resepsionis)

c. Desain Menu Transaksi (Resepsionis)

Menu Transaksi merupakan menu yang digunakan Resepsionis untuk mencatat data-data transaksi pelanggan sekaligus mencetaknya dalam bentuk kwitansi. Pada menu transaksi ini juga di desain agar bagian front office dapat menginput, mencetak, mengedit data pelanggan. Desain Menu Transaksi dapat dilihat pada gambar 5.

Gambar 5. Desain Form Menu Transaksi (Resepsionis)

d. Desain Menu Kamar (Resepsionis)

Menu Kamar merupakan menu yang digunakan Resepsionis sebagai bentuk informasi dari nomor, nama, harga dan status kamar agar resepsionis dapat lebih teliti guna menjelaskan kamar terhadap tamu. Desain Menu Kamar dapat dilihat pada gambar 6.

Gambar 6. Desain Form Menu Kamar (Resepsionis)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari Sistem informasi yang dibangun berisikan tampilan eksekusi program meliputi login, form (input system), dan report (output system) yang sudah berisikan data. Beberapa diantara tampilan tersebut terdiri dari:

a. Halaman Menu Pelanggan

Halaman ini merupakan halaman yang berisi data pelanggan dimana user dapat menambahkan data pelanggan baru, mengedit, dan menghapus data dengan mengklik tombol yang sudah disediakan. seperti pada gambar 7.

DATA PELANGGAN

Kode Pelanggan:

Nomor Identitas:

Jenis Identitas:

Jenis Kelamin: ☒ Laki-Laki ☐ Perempuan

Nama Pelanggan:

Alamat:

Telepon:

Tempat Lahir:

Tanggal Lahir:

Buttons:

kod_pelanggan	no_identitas	jenis_identitas	jenis_kelamin
PLG-001	1207040323950...	KTP	Laki-Laki
PLG-002	1209770604940...	KTP	Perempuan
PLG-003	1206620404990...	KTP	Laki-Laki
PLG-004		SIM	Perempuan
PLG-005	1200310704940...	KTP	Laki-Laki
PLG-006		SIM	Perempuan
PLG-007	1209221703960...	KTP	Perempuan
PLG-008	1203771106920...	KTP	Laki-Laki
PLG-009	1200661307950...	KTP	Laki-Laki
PLG-010	1208020404990...	KTP	Laki-Laki

Gambar 7. Halaman Menu Pelanggan

b. Halaman Menu Kamar

Halaman menu kamar ini digunakan untuk menginput, mengedit, mengubah, juga

menghapus data kamar yang diinginkan. Tampilan halaman menu kamar dapat dilihat pada gambar 8.

DATA KAMAR

Nomor Kamar:

Nama Kamar:

Harga:

Status: ☒ Ready To Sell ☐ In Use

Buttons:

no_kamar	nama_kamar	harga	status
KMR-001	Kamar Biasa	150000	Ready to Sell
KMR-002	Kamar Biasa	150000	Ready to Sell
KMR-003	Kamar Standard	200000	Ready to Sell
KMR-004	Kamar Standard	200000	Ready to Sell
KMR-005	Kamar Deluxe	200000	Ready to Sell
KMR-006	Kamar Deluxe	200000	Ready to Sell
KMR-007	Kamar Twin	200000	Ready to Sell
KMR-008	Kamar Twin	200000	Ready to Sell
KMR-009	Family Room	400000	Ready to Sell
KMR-010	Family Room	400000	Ready to Sell

Gambar 8. Halaman Data Kamar

DATA PEMESANAN KAMAR

Kode Transaksi:

Kode Pelanggan:

Tanggal Masuk:

Tanggal Keluar:

Nomor Kamar:

Harga Kamar:

Jumlah Hari:

Total Bayar:

Buttons:

Data Pemesanan Kamar

kod_transaksi	no_kamar	nama_kamar	harga	jlh_hari
TRK-006	KMR-010	Family Room	400000	2

Data Transaksi

kod_transaksi	kod_pelanggan	tgl_masuk	tgl_keluar	total
TRK-001	PLG-001	12/8/2020	12/9/2020	15000
TRK-002	PLG-002	12/9/2020	12/10/2020	15000
TRK-003	PLG-003	12/10/2020	12/12/2020	80000
TRK-004	PLG-004	12/13/2020	12/15/2020	60000
TRK-005	PLG-005	12/15/2020	12/19/2020	80000
TRK-006	PLG-010	12/20/2020	12/22/2020	80000

Gambar 9. Halaman Data Transaksi

c. Halaman Data Transaksi

Halaman ini merupakan halaman yang berisi data transaksi yang sedang maupun telah terjadi yang mana user dapat menambah, mengedit, menghapus dan mencetak data transaksi dengan mengklik tombol yang sudah disediakan. Adapun halaman data transaksi dapat dilihat pada gambar 9.

4. KESIMPULAN

Setelah merancang Sistem Informasi Front Office untuk reservasi kamar hotel pada Hotel Fergael Pematangsiantar dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Sistem yang dirancang ini adalah Sistem Informasi Front Office untuk reservasi kamar hotel khusus pada bagian resepsionis. Sistem ini dapat memberikan beberapa kelebihan, yaitu efisien dan efektif dalam pengolahan informasi pelanggan, kamar, maupun data transaksi.
2. Dengan adanya Sistem Informasi Front Office untuk reservasi kamar hotel berbasis Vb.Net ini dapat memudahkan pekerjaan para resepsionis dalam menginput pemesanan kamar setiap harinya untuk memaksimalkan kinerja pada bagian resepsi Hotel Fergael dan juga menghemat waktu dalam melakukan pencarian, pencatatan dan pemasukan data pelanggan, kamar, maupun transaksi.

5. REFERENSI

- [1] V. M. M. Siregar, E. Damanik, M. R. Tampubolon, E. I. Malau, E. P. S. Parapat, and D. S. Hutagalung, "Sistem Informasi Administrasi Pinjaman (Kredit) Pada Credo Union Modifikasi (CUM) Berbasis Web," *J. Tekinkom*, vol. 3, no. 2, pp. 62–69, 2020, doi: 10.37600/tekinkom.v3i2.193.
- [2] H. Sugara, E. Sirait, M. A. Hanafiah, and N. F. Siagian, "Sistem Informasi Pembayaran SPP Pada SMK Swasta Teladan Tanah Jawa Menggunakan Vb.Net," *J. Tek. Inf. dan Komput.*, vol. 3, no. 1, p. 14, 2020, doi: 10.37600/tekinkom.v3i1.125.
- [3] S. S. S, A. T. Purba, and V. M. M. Siregar, "Sistem Pendukung Keputusan Kelayakan Pemberian Pinjaman Kredit Menggunakan Metode Topsis Pada Cum Caritas HHKBP Pematangsiantar," *J. Tek. Inf. dan Komput.*, vol. 3, no. 1, p. 1, Sep. 2020, doi: 10.37600/tekinkom.v3i1.117.
- [4] A. T. Purba and V. M. M. Siregar, "Sistem Penyeleksi Mahasiswa Baru Berbasis Web Menggunakan Metode Weighted Product," *TEKINKOM*, vol. 3, no. 1, pp. 1–8, 2020, doi: 10.37600/tekinkom.v3i1.117.
- [5] S. P. Tamba, M. D. Batubara, W. Purba, M. Sihombing, V. M. Mulia Siregar, and J. Banjarnahor, "Book data grouping in libraries using the k-means clustering method," *J. Phys. Conf. Ser.*, vol. 1230, no. 1, p. 012074, Jul. 2019, doi: 10.1088/1742-6596/1230/1/012074.
- [6] V. M. M. Siregar, H. Sugara, and G. A. Purba, "Aplikasi Pencatatan Laporan Penjualan Kita-Kita.Net Berbasis Web," *TEKINKOM*, vol. 2, no. 1, pp. 80–86, 2019, doi: 10.37600/tekinkom.v2i1.81.
- [7] V. M. M. Siregar, H. Sugara, and I. M. Siregar, "Perancangan Sistem Informasi Pendataan Barang Pada PT. Serdang Hulu," *J. Comput. Bisnis*, vol. 12, no. 2, pp. 111–117, 2018.
- [8] V. M. Siregar and H. Sugara, "Perancangan Dan Implementasi Aplikasi Penggajian Berbasis Dekstop Pada Murni Sadar English Course," *J. Tek. Inf. dan Komput.*, vol. 1, no. 2, pp. 42–48, 2018.
- [9] J. Simatupang and S. Sianturi, "PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PEMESANAN TIKET BUS PADA PO. HANDOYO BERBASIS ONLINE," *J. Intra Tech*, vol. 3, no. 2, pp. 11–25, 2019.

- [10] Fricles Ariwisanto Sianturi, "Analisa metode teorema bayes dalam mendiagnosa keguguran pada ibu hamil berdasarkan jenis makanan," *Tek. Inf. dan Komput.*, vol. 2, no. 1, pp. 87–92, 2019, [Online]. Available: <http://jurnal.murnisadar.ac.id/index.php/Tekinkom/article/view/78>.
- [11] A. Ardian, I. Purnama, and V. Sihombing, "Perancangan Aplikasi Pengolah Data Siswa Berbasis Android (Studi Kasus : Mis Nurul Huda Labuhan Batu Selatan)," *Pengabd. Masy. Ika Bina En Pabolo*, vol. 1, no. 1, pp. 40–53, 2019.
- [12] G. J. Yanris, "Analisis Dan Implementasi Data Mining Dalam Menganalisa Kendala Akademik Yang Sering Dikeluhkan Mahasiswa AMIK Labuhanbatu (Studi Kasus : Amik Labuhanbatu)," *Informatika*, vol. 4, no. 1, pp. 15–24, 2016.
- [13] V. Sihombing, "Aplikasi Simade (Sistem Informasi Manajemen Desa) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Kepenghuluan Bakti Makmur Kecamatan Bagan Sinembah Kab. Rokan Hilir Riau," *SISTEMASI*, vol. 7, no. September, pp. 292–297, 2018.
- [14] W. Purba, S. Tamba, and J. Saragih, "The effect of mining data k-means clustering toward students profile model drop out potential," *J. Phys. Conf. Ser.*, vol. 1007, no. 1, p. 12049, 2018, [Online]. Available: <http://stacks.iop.org/1742-6596/1007/i=1/a=012049>.
- [15] V. Sihombing, "Sistem Informasi Penjualan Mobil Suzuki Di Dealer Bagan Batu," *SISTEMASI*, vol. 7, no. 2, pp. 113–119, 2018.
- [16] W. Purba, S. Aisyah, and S. P. Tamba, "Perancangan Sistem Pakar Diagnosa Penyakit Mata Katarak Menggunakan Konsep Metode Runut Mundur," *JUSIKOM PRIMA (Junal Sist. Inf. Ilmu Komput. Prima)*, vol. 1, no. 1, 2017.
- [17] S. Sirait *et al.*, "Selection of the Best Administrative Staff Using Elimination Et Choix Traduisant La Realite (ELECTRE) Method," *J. Phys. Conf. Ser.*, vol. 1933, no. 1, p. 012068, Jun. 2021, doi: 10.1088/1742-6596/1933/1/012068.
- [18] V. M. M. Siregar, S. Sonang, A. T. Purba, H. Sugara, and N. F. Siagian, "Implementation of TOPSIS Algorithm for Selection of Prominent Student Class," *J. Phys. Conf. Ser.*, vol. 1783, no. 1, p. 012038, Feb. 2021, doi: 10.1088/1742-6596/1783/1/012038.
- [19] V. Sihombing *et al.*, "Additive Ratio Assessment (ARAS) Method for Selecting English Course Branch Locations," *J. Phys. Conf. Ser.*, vol. 1933, no. 1, p. 012070, Jun. 2021, doi: 10.1088/1742-6596/1933/1/012070.
- [20] V. M. M. Siregar, M. R. Tampubolon, E. P. S. Parapat, E. I. Malau, and D. S. Hutagalung, "Decision support system for selection technique using MOORA method," *IOP Conf. Ser. Mater. Sci. Eng.*, vol. 1088, no. 1, p. 012022, Feb. 2021, doi: 10.1088/1757-899X/1088/1/012022.
- [21] V. Sihombing, V. M. M. Siregar, W. S. Tampubolon, M. Jannah, Risdalina, and A. Hakim, "Implementation of simple additive weighting algorithm in decision support system," *IOP Conf. Ser. Mater. Sci. Eng.*, vol. 1088, no. 1, p. 012014, Feb. 2021, doi: 10.1088/1757-899X/1088/1/012014.
- [22] P. H. Sutanto, N. Lidwan, and W. Ridwan, "Perancangan Reservasi Pariwisata Dan Kamar Hotel Berbasis Web Jisamar," *JISAMAR (J. Inf. Syst. , Appl. , Manag. , Account. Researh)*, vol. 4, no. 4, pp. 39–48, 2020, [Online]. Available: <http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisamar/article/view/274/199>.
- [23] A. Prabowo *et al.*, "Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel Pada Hotel Posters MICE," *J. Mhs. Bina Insa.*, vol. 1, no. 2, pp. 147–160, 2017.