

PERANCANGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN CHECK-IN DAN CHECK-OUT PADA USAHA AKOMODASI PERHOTELAN

Bagus Putu Wahyu Nirmala¹⁾ I Wayan Eka Mahendra²⁾ Putu Eka Wirawan³⁾

Ni Wayan Mega Sari Apri Yani⁴⁾ I Made Darsana⁵⁾

Program Studi Sarjana Bisnis Digital^{1) 4)}

Program Studi Magister Terapan Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata²⁾

Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Perhotelan^{3) 5)}

Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional^{1) 2) 3) 4) 5)}

bagus.p.wahyu@gmail.com

ABSTRACT

The world of tourism is currently very developed and has even become one of the factors driving economic growth. One of the infrastructures driving tourism is the existence of hotels, every industry engaged in providing services and hospitality services must be very good in terms of service, cleanliness, and customer satisfaction priority. The check-in process at every hotel is almost the same, but in this digital era, there are still hotels that use the manual method, and the old computerized system which is the cheapest system which makes the check-in process less efficient and effective. Computer problems and weaknesses often occur, such as a slow system, problematic hotel guest room charges, sometimes double paying guests, and the registration process, check-in and check-out are still manual. This is necessary for information system to simplify the work process, solve problems, and speed up the process. Information system design method using SDLC (Systems Development Life Cycle). It is hoped that this information system will meet current industry needs and be able to support hospitality business processes whenever implemented.

Keyword: Management Information Systems, Check-in, Check-out, Accomodation, Hotel

ABSTRAK

Dunia pariwisata saat ini sudah sangat berkembang bahkan menjadi salah satu faktor pendukung pertumbuhan ekonomi. Salah satu infrastruktur pendukung pariwisata adalah adanya hotel, setiap industri yang bergerak dibidang penyediaan layanan dan jasa perhotelan haruslah sangat baik dalam hal pelayanan, kebersihan, prioritas kepuasan pelanggan. Proses check-in di setiap hotel hampir sama, namun di era digital ini masih ada hotel yang menggunakan cara manual, dan sistem komputerisasi lama yang merupakan sistem termurah yang mengakibatkan proses check-in kurang efisien dan efektif. Permasalahan dan kelemahan komputernya sering terjadi seperti sistem yang masih lambat, *room charge* tamu hotel yang bermasalah, terkadang tamu *double pay*, proses registrasi, *check-in* dan *check-out* masih manual. Hal ini diperlukan dalam sistem informasi yang baru agar dapat mempermudah proses kerja, menyelesaikan masalah, dan mempercepat proses. Metode perancangan sistem informasi menggunakan SDLC (*Systems Development Life Cycle*). Melalui perancangan sistem informasi ini diharapkan sistem informasi ini akan memenuhi kebutuhan industri saat ini serta dapat mendukung proses bisnis perhotelan apabila diimplementasikan.

Kata Kunci: Sistem Informasi Manajemen, Check-in, Check-out, Akomodasi, Hotel

PENDAHULUAN

Dalam satu dekade teknologi informasi telah berkembang secara dinamis dan memberikan dampak positif pada berbagai sektor industri seperti industri perhotelan. Keberadaan teknologi juga memungkinkan sebuah hotel senantiasa melakukan peningkatan kualitas layanan sehingga memberikan kepuasan pelanggan (*guest satisfaction*) yang lebih baik. Salah satu teknologi yang digunakan di industri perhotelan adalah sistem informasi berbasis website. Aplikasi berbasis website memungkinkan pengguna menjalankan fungsi tanpa perlu *download* dan *instal* aplikasi tersebut. Industri perhotelan membutuhkan dukungan teknologi ini terkait aktivitas/proses bisnis seperti pemesanan, *check-in* (saat tamu datang), *check-out* (saat tamu pergi atau selesai menginap), pembayaran, dan pelayanan tamu saat menginap. Sebagian besar hotel yang saat ini sedang tahap pemulihan untuk bertumbuh dan berkembang pasca pandemi wajib melakukan peningkatan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi seperti sistem informasi ini sehingga proses bisnisnya lebih efektif dan efisien.

Umumnya proses bisnis untuk hotel bintang 4 dan 5 sudah dibantu dengan sistem informasi seperti aplikasi berbasis *website*. Sedangkan untuk hotel bintang 3 ke bawah proses bisnisnya masih menggunakan metode manual. Proses *check-in* (saat tamu datang) dan *check-out* (saat tamu pergi) di hotel bintang 3 ke bawah masih dilakukan secara manual dengan menggunakan lembar *registration form*. Pencatatan data tamu juga dilakukan manual pada buku catatan. Sehingga ketika tamu yang ingin memesan kamar atau melakukan proses *check-in walk in guest*, maka petugas *receptionist* harus melihat data kamar pada buku catatan untuk mengetahui apakah ada kamar kosong atau tidak. Tentunya hal ini kurang efektif dan efisien, karena pengecekan data tamu akan memakan waktu sehingga berdampak pada kualitas pelayanan dan kepuasan tamu karena ada

kemungkin data tidak tepat, tidak sesuai serta tidak tercatat dengan baik. Selain itu, selama tamu menginap di hotel tersebut, tamu akan menggunakan dan memesan layanan tambahan, pencatatan transaksi layanan tambahan juga dilakukan secara manual. Jika datanya tidak dikelola secara baik dan masih manual, dampaknya adalah pada pembukuan yang tidak akurat.

Kebutuhan akan sistem informasi adalah keniscayaan bagi industri perhotelan. Untuk dapat bertahan dan bersaing sebuah hotel wajib memberikan layanan yang optimal di semua proses bisnis salah satunya saat *check-in* (saat tamu datang) dan *check-out* (saat tamu pergi atau selesai menginap). Agar layanan ini tetap optimal, dibutuhkan perancangan sistem informasi pengelolaan kedatangan dan kepergian tamu untuk kemudian diterapkan atau diimplementasikan di dunia industri. Perancangan yang dihasilkan juga bertujuan menghasilkan sebuah proses bisnis yang memudahkan dan memberikan kepuasan pada tamu. Sistem informasi manajemen yang dikembangkan ini bernama SITANGI (Sistem Informasi Pengelolaan Tamu Datang dan Pergi) yaitu sistem informasi pengelolaan datang dan perginya tamu saat menginap di hotel yang diwujudkan dalam proses *check-in* dan *check-out*.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu sistem gabungan antara aktivitas manusia dan teknologi informasi yang ada untuk mendukung kegiatan operasional serta manajemen sehingga tujuan ataupun target dapat dicapai. Sistem informasi memiliki tiga komponen utama yang terdiri dari manusia sebagai sistem pengendalinya (*brainware*), perangkat keras (*hardware*), serta perangkat lunak (*software*).

Perangkat lunak (*software*) merupakan perangkat yang diprogram dari data yang disimpan dengan fungsi tertentu, *software* merupakan perangkat yang tidak memiliki wujud fisik, *software* memiliki beberapa jenis seperti, *operating system* (Microsoft Windows, UNIX, LINUX, MacOS dan lainnya), *programming language* (JAVA, HTML, PHP, Python, Kotlin, Swift, dan lainnya), program aplikasi (Microsoft Office, MYOB,

Microsoft Power Point, dan lainnya).

Perangkat keras (*hardware*) adalah komponen dari komputer yang memiliki bentuk fisik dapat dilihat yang berguna dalam *input*, *output*, dan proses yang juga menjadi media penghubung antara *brainware* dengan *software*. Beberapa jenis *hardware*, meliputi *hardware output* (*monitor*, *printer*, *headset* dan *speaker*), *hardware input* (*mouse*, *keyboard*, *drawing pad*, dan *scanner*), *hardware process* (*CPU*, *VGA*, dan *RAM*), *storage device* (*hard disk*, *flash disk*, *optical disk*, dan *NAS*).

Brainware adalah manusia yang menggunakan komputer, *brainware* sendiri juga disebut perangkat intelektual yang pengguna perangkat komputer (*hardware* dan *software*). Jenis-jenis *brainware* yaitu, *web programmer* (*HTML*, *CSS*, *PHP*, *Java Script*, *AJAX*), *gamers & game developer*, teknisi jaringan, *security specialist*, desain grafis dan ilustrator, *database administrator*, *blogger*, dan *netter*.

Untuk mencapai suatu tujuan yang dimaksud, sistem informasi diharapkan memiliki kinerja yang baik dimana hal ini mencakup kecepatan kinerja, keakuratan hasil, dan serta ketepatan dalam realisasi instruksi yang diberikan padanya melalui menu dan fiturnya, sangat dibutuhkan untuk mempermudah proses kerja. Berdasarkan uraian dipaparkan tersebut di atas, maka penulis bermaksud melakukan perancangan suatu sistem informasi manajemen yang dapat mendukung proses registrasi pada saat tamu datang atau *check-in* dan pada saat tamu pergi (selesai menginap) atau *check-out* dengan lebih baik, efisien, dan efektif serta dapat secara signifikan berpotensi memberikan pengalaman menginap yang lebih baik sehingga meningkatkan kepuasan tamu terhadap layanan hotel.

Pengertian Hotel

Hotel merupakan bangunan atau bisnis yang menyediakan tempat untuk menginap (akomodasi) dan juga menawarkan layanan lainnya seperti penyediaan fasilitas *spa*, makanan dan minuman serta layanan lainnya. Fasilitas yang tersedia di hotel akan diperuntukan bagi

pengunjung dan tamu yang menginap. Pemahaman lainnya tentang hotel sebagai tempat atau ruang yang disewa dan digunakan oleh pengunjung / tamu untuk menginap atau beristirahat. Hotel memiliki target yaitu para wisatawan, pelancong, dan pengusaha yang ingin menikmati keindahan di sebuah atraksi dan destinasi.

Mengutip dari Surat Keputusan Menteri Pos dan Telekomunikasi dengan nomor NO KM 94/HK103/MPPT, disebutkan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian maupun keseluruhan dari bangunannya untuk jasa pelayanan, penginapan, penyediaan makanan dan minuman serta jasa lainnya untuk masyarakat umum yang dikelola secara komersial atau untuk mencari keuntungan.

Berdasarkan uraian dalam Keputusan Menteri tersebut dijelaskan bahwa hotel merupakan sebuah usaha akomodasi atau penginapan yang dikelola secara profesional untuk tujuan komersil dan menghasilkan profit. Hotel akan mempergunakan seluruh atau sebagian bangunannya untuk jasa pelayanan, hotel sendiri diperuntukan bagi orang-orang yang sedang berwisata yang umumnya tinggal dalam waktu yang singkat. Selain fasilitas kamar hotel juga menyediakan pelayanan makanan dan minuman, pelayanan untuk menyelenggarakan suatu acara seperti, *wedding*, *meeting*, dan *event* lainnya.

Hotel dapat dibagi menjadi lima berdasarkan bintangnya, mulai dari bintang 1 hingga bintang 5. Hotel bintang 1 merupakan klasifikasi hotel paling terjangkau dengan jenis kamar yang standar dan luas kamar yang sempit. Hotel bintang 2 adalah hotel dengan fasilitas lebih baik dari hotel bintang 1 serta dengan harga yang lebih mahal juga. Hotel bintang 3 merupakan penginapan dengan Fasilitas dan pelayanan yang cukup lengkap dengan harga yang lebih mahal dari hotel bintang 1 dan 2. Hotel bintang 4 adalah klasifikasi hotel yang mendekati sempurna dengan harga kamar yang lebih mahal dari hotel dibawah bintang 4. Yang terakhir adalah hotel bintang 5 merupakan hotel dengan Fasilitas yang paling lengkap

dan dengan harga kamar yang paling mahal. Berdasarkan klasifikasi hotel dengan bintangnya, maka penulis akan membuat aplikasi untuk mempermudah proses check-in pada hotel bintang 3 ke bawah.

Pengertian Front Office

Front office, secara etimologi, berasal dari bahasa asing yaitu bahasa Inggris yang merupakan gabungan dari kata *front* dan *office*. Dimana *front* memiliki arti depan sedangkan *office* memiliki arti kantor. Dengan demikian *front office* dapat diartikan kantor depan. *Front office* adalah suatu departemen yang ada di dalam hotel yang mempunyai berbagai macam tugas serta tanggung jawab mulai dari menyambut tamu, menangani tamu yang datang dan melakukan proses *check-in*, pindah kamar, hingga menangani tamu yang selesai menginap dan proses *check-out*. Selain itu, *front office* juga membantu menangani barang yang dibawa oleh tamu, mengantarkan tamu ke kamar maupun ke *lobby*, dan menjelaskan mengenai fasilitas hotel yang disediakan. Tugas ini biasanya dilakukan oleh seorang *bellboy* atau *bellmaid*. Di *front office department* terdapat beberapa *section* lainnya lagi selain *bellman*, diantaranya adalah *receptionis*, *doorman*, *front office cashier*, dan *telephone operator*.

Pengertian Basis Data

Database atau basis data adalah suatu kumpulan dari data dan informasi dimana data dan atau informasi tersebut saling terhubung serta tersimpan pada sebuah sistem komputer secara sistematis. *Database* bisa diperiksa, dimanipulasi, disimpan, dan diedit dengan menggunakan suatu program komputer sehingga dapat diperoleh berbagai informasi dari *database*. Secara etimologi basis data berasal dari kata basis yang memiliki arti gudang atau perkumpulan, sedangkan data berarti gambaran yang mencakup fakta yang ada, seperti fakta mengenai manusia, hewan, benda dan yang lainnya.

Database juga merupakan proses penyatuan sebuah data dari berbagai sumber yang dapat mendukung penggunaannya dalam memudahkan suatu pekerjaan. Basis data sendiri memiliki sifat homogen dan heterogen, homogen berarti basis data tersebut didistribusikan menggunakan basis data yang sama, basis data bersifat heterogen berarti basis data tersebut didistribusikan dengan basis data yang berbeda.

Proses Perancangan Basis Data

Perancangan basis data (*database*) adalah suatu tahapan dari perancangan sistem informasi yang dilakukan dengan tujuan menghasilkan sebuah rancangan ataupun desain basis data yang akan membantu kelancaran operasional suatu perusahaan serta tujuan dan target perusahaan. Dengan proses perancangan basis data maka sistem basis data dapat dianalisis. Bila suatu perusahaan memanfaatkan *database* maka akan sangat menguntungkan perusahaan tersebut karena, dengan adanya *database* memungkinkan perusahaan untuk menyimpan informasi atau data, membuat perubahan pada data atau informasinya, dan mencari atau melihat informasi atau data dengan cepat, mudah, dan akurat.

Perancangan suatu basis data melalui enam tahapan yaitu, dimulai dengan tahap mengumpulkan data dan menganalisis data, merancang basis data dengan konseptual, melakukan pemilihan sistem manajemen basis data, perancangan basis data dengan logika, merancang basis data dengan fisik, dan mengimplementasikan sistem basis data.

Pengertian Standar

Menurut UU No. 20 Tahun 2014, standar merupakan persyaratan teknis atau sesuatu yang dibakukan, termasuk tata cara (prosedur) dan metode berdasarkan keputusan dari semua pihak, baik itu pemerintah maupun keputusan internasional mengenai pertimbangan persyaratan keselamatan, kesehatan, keamanan, perkembangan ilmu pengetahuan, lingkungan hidup,

dan teknologi, pengalaman, serta perkembangan masa kini dan masa depan untuk memperoleh manfaat yang bagus dan besar. Standar merupakan suatu landasan dan dasar agar mencapai suatu peningkatan sebuah kinerja, standar juga dapat dijadikan sebagai sebuah pembanding. Standar yang digunakan di hotel dinamakan SOP (Standar Operasional Prosedur).

Pengertian Prosedur

Prosedur merupakan serangkaian perbuatan atau tindakan yang harus dilakukan dengan cara yang sama atau menggunakan teknik yang sama seperti yang dijelaskan dalam teks prosedur sehingga dapat menghasilkan sesuatu yang sesuai dengan teks. Prosedur juga merupakan rangkaian dan tahapan yang harus dilakukan untuk mencapai sesuatu yang diinginkan, misalnya prosedur check-in para staff *front office* harus melakukan proses check-in sesuai prosedur yang dibuat oleh hotel agar menimbulkan pengalaman yang sama bagi tamu terlebih tamu tersebut sudah pernah berkunjung atau menginap di hotel tersebut.

Prosedur Check-in Saat Tamu Datang Menginap

Prosedur atau SOP check-in di setiap hotel berbeda-beda atau bervariasi namun secara umum, proses check-in dimulai dari tamu tiba di hotel kemudian *doorman* akan menyambut dan membukakan pintu untuk mereka, memberikan salam (*greeting*) serta menawarkan untuk menurunkan barang tamu dari bagasi mobilnya, jika tamu sudah memberikan persetujuan atau izin maka *doorman* akan memeriksa jumlah barang tamu serta memastikan apabila ada kerusakan, kemudian *doorman* akan memanggil dan meminta *bellboy* untuk membawakan barang tamu ke *lobby* dan disimpan di *trolley* ataupun *bellboy counter*.

Bellboy akan mengarahkan tamu ke *front office counter* untuk melakukan registrasi. *Receptionist* akan menyambut tamu dengan mengucapkan

selamat datang dan melakukan penawaran bantuan untuk tamu. Kemudian *receptionist* akan menanyakan apakah tamu tersebut memiliki reservasi atau tidak, jika tamu memiliki reservasi sebelumnya maka *receptionist* akan mencari data tersebut dan memastikannya serta memeriksa data tamu (*special request* dan *early check-in*). Jika terdapat *special request* ataupun *early check-in* maka *receptionist* akan memberitahu kepada departemen terkait.

Selain itu *receptionist* juga akan melihat metode pembayarannya apakah akan dibayarkan oleh tamu itu sendiri ataupun perusahaan seperti *travel agent*. Selanjutnya jika semua data sudah dipastikan maka *receptionist* akan meminta tamu untuk mengisi *registration form*, menyiapkan *key card*, *guest card*, menerangkan *breakfast coupon*, *check-out time*, dan menjelaskan fasilitas-fasilitas hotel kepada tamu. Sebelum tamu berangkat ke kamarnya seorang *receptionist* juga tidak boleh lupa untuk menawarkan bantuan Kembali. Lalu *receptionist* akan memanggil *bellboy* untuk mengantar tamu ke kamar dan akan membawakan barang tamu.

Prosedur Check-out Saat Tamu Selesai Menginap

Tak jauh berbeda dengan prosedur check-in, prosedur ataupun SOP check-out setiap hotel berbeda-beda. Prosedur check-out merupakan proses yang harus diperhatikan oleh suatu hotel karena hal ini akan menentukan *last impression* bagi para tamu. Secara umum prosedur check-out di suatu hotel dimulai Ketika tamu menginformasikan kepada pihak hotel atau *front office* ketika mereka akan melakukan check-out, pada proses ini *front office* akan mencatat identitas tamu tersebut meliputi nama tamu dan nomor kamarnya, kemudian *front office* akan memeriksa data tamu tersebut di sistem. Jika hal tersebut sudah dilakukan maka selanjutnya *front office* akan menghubungi *bellboy* untuk mengambil *luggage* tamu ataupun barang yang dibawa oleh tamu tersebut, selain menginformasikan kepada *bellboy*, *front office* juga harus menginformasikan

kepada departemen lain seperti, *F&B department* dan *housekeeping*. Ini dilakukan agar setiap departemen dapat memperhatikan dan memastikan jika tamu tersebut memiliki transaksi, transaksinya harus sudah dicatat, seperti *room service* ataupun konsumsi di *mini bar*.

Selanjutnya *bellboy* akan mendatangi kamar tamu, saat berada di depan kamar tamu *bellboy* harus mengetuk pintu selama 3 kali hingga pintu dibuka, tidak lupa dengan selalu mengucapkan salam dan tersenyum serta bersikap ramah kepada tamu. Kemudian jika sudah diizinkan masuk ke kamar tamu *bellboy* akan membantu tamu untuk memeriksa setiap sudut kamarnya untuk menghindari adanya barang tamu yang tertinggal. *Bellboy* juga harus memastikan semua *electric* mati termasuk TV dan AC dan mengunci semua jendela serta pintu dan mengizinkan tamu untuk keluar dari kamar, tentunya dengan sikap yang sopan. Setelah itu *bellboy* akan mengantarkan tamu ke *front desk* dan membawakan barangnya.

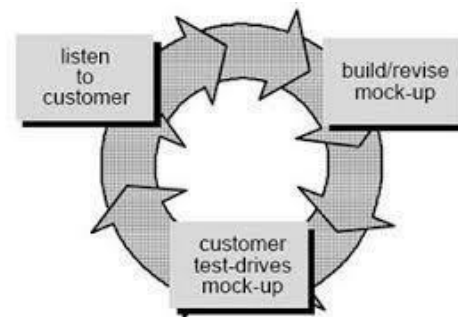
Front office akan menghubungi pihak *room service*, *housekeeping*, serta *restaurant* dan *bar*, untuk memastikan semua bill tamu ketika melakukan transaksi sudah dikirimkan ke *front office*. Sehingga sebelum tamu meninggalkan hotel semua biaya selama tamu tersebut menginap selesai dan tercatat secara lengkap. Setelah tamu sampai di meja *front desk*, *front office* akan mengkonfirmasi nama tamu dan nomor kamarnya, kemudian *front office* akan membuat bill untuk tamu dan menginputnya di sistem, lalu meminta tamu untuk memeriksa bill yang telah dibuat, jika bill sudah benar dan disetujui oleh tamu maka *front office* akan menerima pembayaran dari tamu, menandatangani *master bill* serta melampirkan *voucher*. Saat proses pembayaran selesai tamu akan menyerahkan kunci kamarnya, saat itu juga *front office* juga harus menanyakan kembali dan memastikan bahwa tidak ada barang tamu yang tertinggal. Ketika semua proses sudah selesai

jangan lupa untuk mengucapkan selamat jalan dan terima kasih kepada tamu yang telah menginap.

Selanjutnya *bellboy* akan mengantarkan tamu ke *main entrance* serta membantu membawakan barang-barang tamu, *doorman* akan membukakan pintu mobil dan mempersilahkan tamu untuk masuk, sedangkan *bellboy* akan membawa barang tamu ke bagasi dan meminta tamu untuk memeriksanya kembali, dan terakhir ucapkan terima kasih dan selamat jalan kepada tamu.

METODE PENELITIAN

Metode perancangan sistem yang kami lakukan untuk hotel-hotel tersebut adalah dengan menggunakan metode *prototype*. Metode *prototype* adalah metode yang mengembangkan *software* (perangkat lunak) yang memungkinkan terjadinya interaksi antara pengembang sistem dan pengguna, sehingga bisa mengatasi ketidaksesuaian antara pengembang dan pengguna sistem. Berikut ini merupakan model untuk mengembangkan proses dari metode *prototype* pada Gambar 1.



Gambar 1 Metode Prototype

Metode perancangan sistem dimulai dengan mendengarkan pelanggan atau *listen to customer*. Ini adalah Langkah dimana persyaratan sistem diidentifikasi melalui wawancara dengan pengguna (*user*) serta hasil pembelajaran diidentifikasi dari setiap dokumen yang dikumpulkan selama proses pengumpulan data. Proses ini dilakukan untuk memberitahu penulis tentang masalah yang dihadapi. Hasil wawancara ini menjelaskan bahwa pengelola hotel membutuhkan sistem yang dapat memberikan informasi

ketersediaan kamar dan membantu proses check-in dan check-out tamu yang bersangkutan. Informasi yang diperoleh dari permasalahan ini kemudian menjadi acuan untuk mencari dan mengembangkan solusi pada tahap selanjutnya.

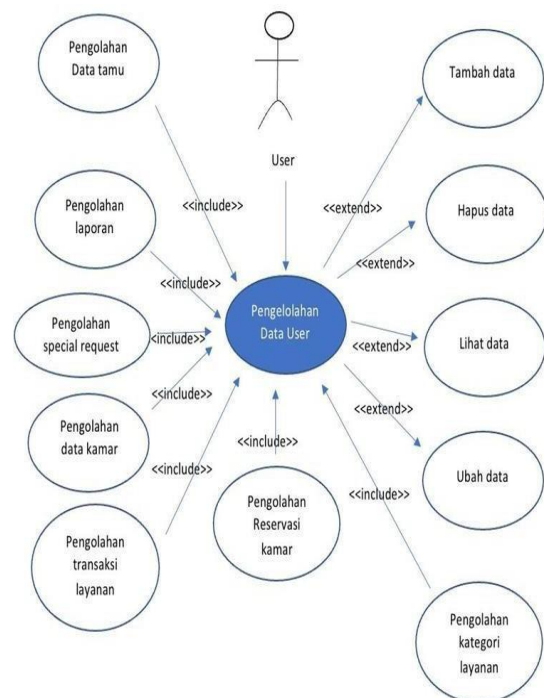
Setelah persyaratan sistem dikumpulkan, akan dilakukan proses merancang dan memperbaiki (*build or revise mock-up*). Pada tahapan ini kami menggunakan proses perancangan sistem UML (*Unified Modelling Language*). Dimana sistem ini digunakan untuk menspesifikasikan sistem tentang apa yang dibutuhkan serta bagaimana sistem tersebut diimplementasikan. Dalam perancangan ini kami menggunakan sistem UML seperti *use case diagram* dan *class diagram*. Hasil akhir dari tahapan perancangan yakni perencanaan sistem atau *blueprint* sistem yang dibuat pada aplikasi, yang dibangun sesuai dengan *use case diagram* dan *class diagram* yang sudah dikembangkan sebelumnya.

Setelah selesai, langkah berikutnya adalah mengkodekan sistem, dimana hasil dari evaluasi *prototype* tersebut akan digunakan sebagai kode pemrograman yang mudah dibaca oleh sistem komputer. Sesudah program selesai dibuat maka akan berlanjut ke proses pengujian dan evaluasi sistem (*customer test drives mock-up*) apakah sudah sesuai dengan yang diinginkan oleh *user* atau belum. Tahapan terakhir dalam metode yang digunakan ini adalah menggunakan sistem yang sudah selesai dirancang.

Use case diagram adalah teknik yang sering digunakan dalam mengembangkan *software* (perangkat lunak) untuk mengetahui kebutuhan fungsional dari suatu sistem. pendefinisian dari *use case diagram* sendiri merupakan proses deskriptif yang mengungkapkan hubungan antara pengguna dengan sistem yang telah dirancang. Dimana *use case diagram* menguraikan semua kerja sistem secara garis besarnya saja dengan menyajikan interaksi antara *actor* dengan sistem yang dibuat dan memberikan gambaran tentang fungsi-fungsi (nilai balik) yang ditawarkan sistem kepada pengguna

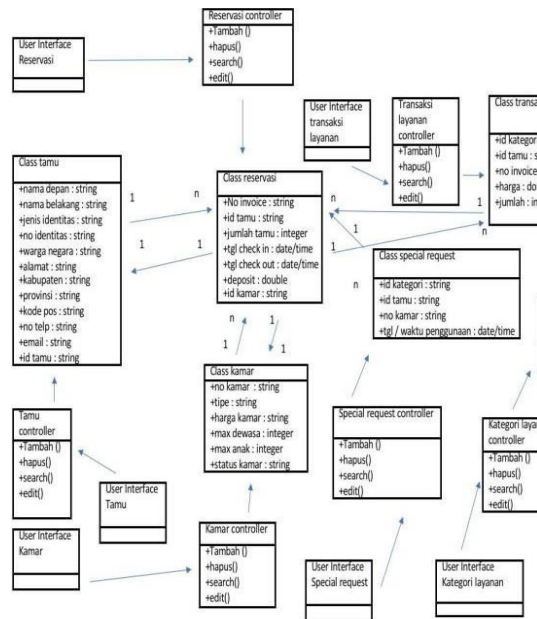
(*user*). Pengguna pada perancangan aplikasi terdiri dari 1 *actor*, yaitu seorang admin. Admin ini merupakan pemilik dan pengelola hotel.

Seorang admin memiliki hak untuk menggunakan atau mengakses seluruh sistem secara keseluruhan termasuk reservasi kamar, data dan informasi tamu, pemrosesan informasi kamar, kategori layanan yang disediakan, transaksi tamu selama menginap, serta mengelola laporan dan *special request*. Admin atau administrator sistem memiliki hak untuk menambah, menghapus, mengedit, dan mencari data pada setiap *use case* yang digunakan. Diagram *use case* ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2 Use Case Diagram Sistem

Class diagram adalah suatu alat untuk menggambarkan serta memvisualisasikan struktur kelas yang ada pada suatu sistem. Dalam diagram ini, menunjukkan hubungan antara masing-masing kelas dan penjelasan rinci dari masing-masing kelas



Gambar 3 Class Diagram Sistem

Gambar 3 adalah *class diagram* yang digunakan pada sistem yang dibuat. Gambar 3 menunjukkan bahwa ada tujuh kelas yang dipakai dalam aplikasi. *Attribute* dari masing-masing *class* kemudian digunakan sebagai acuan atau referensi untuk membuat tabel yang akan digunakan dalam aplikasi. *Operation* atau operasi pada kelas dapat digunakan sebagai referensi saat melakukan operasi yang akan dipakai dalam sebuah aplikasi berbasis *web*. Derajat relasi atau hubungan antar kelas menggunakan derajat *one to many* dan derajat *one to one*. Kelas tamu memiliki relasi *one to many* dengan kelas reservasi dimana satu tamu boleh membuat banyak reservasi sedangkan kelas reservasi memiliki relasi dengan kelas tamu dengan derajat relasi atau hubungan *one to one* dimana satu reservasi hanya bisa dibuat oleh satu orang tamu saja.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Langkah pertama yang harus dilakukan adalah pengujian, Pengujian sistem ini diawali dengan pengujian *prototype* tahap 1 dimana pengujian dilakukan kepada proses check-in dan check-out di sistem

Gambar 4 Halaman Dashboard

Gambar 4 adalah halaman *dashboard* yang ada pada sistem. Informasi mengenai jumlah kamar dan status kamar yang tersedia dapat dilihat pada halaman *dashboard* ini. Tampilan *dashboard* ini juga dapat memberikan kemudahan bagi pengelola hotel untuk mengetahui informasi mengenai jumlah kamar yang bisa dijual dan tersedia, sehingga saat ada proses check-in dan check-out pengelola hotel mampu memberikan informasi yang cepat dan akurat pada tamu yang ingin menginap di hotel tersebut.

Gambar 5 Halaman Check-In

Gambar 5 adalah halaman check-in pada aplikasi. Halaman ini memungkinkan pengelola hotel ataupun staff *front office*

untuk menginput informasi mengenai tamu saat check-in dengan mengisi informasi pribadi semua tamu yang diminta dan informasi kamar seperti yang ditunjukkan pada Gambar 5. Hanya satu tamu yang dapat menerbitkan invoice. Jumlah deposit pada Gambar 5 digunakan sebagai deposit yang dibayarkan oleh tamu. Jumlah deposit ini kemudian mengurangi jumlah invoice yang dikirim oleh sistem saat tamu check-out. Tanda pengenal tamu dan deposit adalah salah satu persyaratan yang harus dipenuhi jika pengelola ingin menyelesaikan proses check-in. Halaman pendaftaran tamu ditunjukkan pada Gambar 6.

Gambar 6 Halaman Data Kamar

Gambar 6 merupakan proses yang diterapkan untuk mendaftarkan tamu baru (walk in guest). Pendaftaran ini dilakukan dengan menginput data diri setiap tamu yang ingin check-in di hotel tersebut. Informasi mengenai data diri tamu yang diperlukan dalam proses pendaftaran tamu ditunjukan pada Gambar 5. Selain informasi mengenai tamu, informasi mengenai kamar juga dibutuhkan pada proses check-in.

No	Nama Kamar	Tipe Kamar	Harga/Kamar	Masa Sewa	Masa Sewa Awal	Status
1	001	Superior	Rp. 500.000	2 Orang	1 Orang	OK
2	002	Superior	Rp. 500.000	2 Orang	1 Orang	OK
3	003	Standard	Rp. 300.000	1 Orang	2 Orang	OK

Gambar 7 Halaman Data Kamar

Gambar 7 adalah halaman yang dipergunakan dalam mendaftarkan kamar di sistem. Pengelola hotel memasukan informasi tentang setiap kamar yang tersedia di hotel tersebut. Informasi dari mengenai kamar yang tersedia ditunjukkan pada Gambar 7. Selain itu, Gambar 7 juga memperlihatkan status kamar yang tersedia. Status O (*occupied*) dengan warna hijau yang menandakan bahwa kamar tersebut telah ditempati atau telah berisi tamu. Sedangkan status V (*vacant*) dengan warna merah menandakan kamar tersebut tidak ditempati serta masih kotor. Status kamar VCI (*vacant clean inspected*) dengan warna kuning artinya kamar tersebut tidak ditempati dan dalam kondisi bersih, serta telah diperiksa oleh *floor supervisor* dan siap ditempati atau dijual kepada tamu.

Gambar 8 Halaman *Special Request*

Gambar 8 merupakan halaman *special request* yang tersedia pada hotel. Hotel menyediakan beberapa *special request*. *Special request* ini terdiri dari *special request* yang harus dibayar seperti *extra bed*, dan *pick up airport* serta *special request* yang gratis seperti *baby cot*, dan lain sebagainya. Dengan adanya halaman ini pengelola hotel dapat mengetahui *special request* yang diinginkan oleh tamu dan menyiapkannya sesuai dengan kebutuhan tamu. Proses check-out dilakukan pada tampilan yang ditunjukkan pada gambar di bawah ini.

Check-Out Tamu

No Kamar : 0

Invoice: INV-202306-46

Nama Tamu: Mr. Budi Suharto

Jumlah Tamu: 1 Dewasa, 0 Anak-Anak

Tanggal/Waktu Check-In: 23-06-2023 08:00

Tanggal/Waktu Check-Out: 24-06-2023 12:00

Jumlah Deposit (Rp):

Superior Room

Room Only: Rp. 500.000

• Maksimal orang dewasa : 2

• Maksimal anak-anak : 1

Rincian Tagihan

Keterangan Layanan/Produk

Room reserved type: SUPERIOR ROOM

Kategori	Qty	Total
Room Only	01 malam	Rp. 500.000
Breakfast	01 porsi	Rp. 10.000.000
Room Service	01 porsi	Rp. 10.000.000
Grand Total		Rp. 10.600.000

Gambar 9 Halaman Check-out

Gambar 9 merupakan tampilan dari halaman yang dipergunakan saat tamu check-out. Tampilan ini memperlihatkan semua tagihan biaya tamu selama menginap di hotel. Biaya tersebut meliputi, biaya kamar serta biaya *service* lainya yang dinikmati oleh tamu. *Service* yang disediakan oleh hotel dapat ditunjukan pada gambar 10.

Room Service, Pilih Produk/Layanan

Pesanan Kamar : 0 - Mr. Budi Suharto

Pilih Produk/Layanan :

☒ **Drink**

Kopi Tubruk: 1

☐ **Food**

Tambahkan Layanan Baru

Gambar 10 Halaman Layanan Hotel

Gambar 10 adalah lampiran dari halaman yang memperlihatkan semua layanan atau *service* yang disediakan oleh hotel untuk para tamu. *Service* tersebut meliputi *food*, *drink*, *transportation*, *spa*, dan *laundry*. Masing-masing *service* yang tersedia dapat dibuat lebih kompleks untuk mengetahui besar kecilnya jumlah tagihan atas pemakaian *service* hotel. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai *service* yang tersedia di hotel maka pihak hotel akan membuka tampilan transaksi layanan seperti yang ditunjukan pada Gambar 11.

Layanan Administrasi Layanan Hotel

Tambah Layanan Baru

Nama Tamu

Tamu yang sedang menginap

#	Nama Layanan	Kategori	Harga	Status
1.	Kopi Tubruk	Drink	Rp. 10.000 / Porsi	Update
2.	Laundry	Laundry	Rp. 5.000 / Kg	Update
3.	Makanan	Food	Rp. 10.000 / Porsi	Update
4.	Makanan	Food	Rp. 20.000 / Porsi	Update

Gambar 11 Halaman Transaksi Layanan Hotel

Gambar 11 adalah tampilan dari halaman transaksi layanan yang mungkin dikunjungi ketika terdapat tamu yang ingin melakukan transaksi layanan. Untuk memesan dan menambahkan layanan yang dibutuhkan oleh tamu, *user* atau pihak hotel akan menekan tombol pesan. Selanjutnya yaitu laporan dari setiap transaksi atau *invoice* ditunjukan pada Gambar 12.

Disiapkan kepada :

Mr. Budi Suharto

Jl Darmas no 89

Tengaran - Jawa Tengah

Nomor telp : 090909090

NOMOR INVOICE :

INV-20181201-46

Tanggal terbit : 01 Dec 2018

RINCIAN TAGIHAN

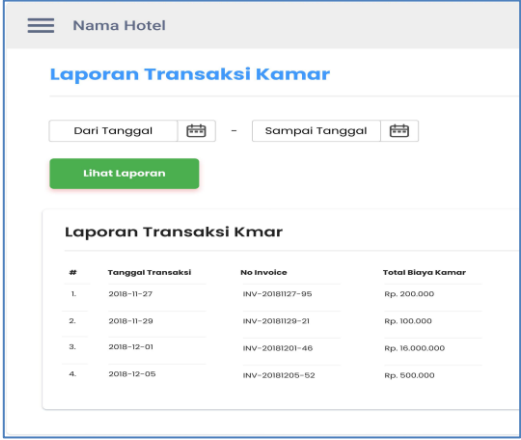
Produk / Layanan	Harga	Qty	Total
Room Type : SUPERIOR	Rp. 500.000	01 malam	Rp. 10.000.000

Catatan : mohon simpan bukti pembayaran ini sebaik mungkin. Pihak hotel tidak akan melayani keluhan keluhan tamu yang tidak memiliki bukti pembayaran resmi oleh pihak hotel.

Sub Total	Rp. 10.000.000
PPh 10%	Rp. 1.000.000
Grand Total	Rp. 11.000.000

Gambar 12 Invoice

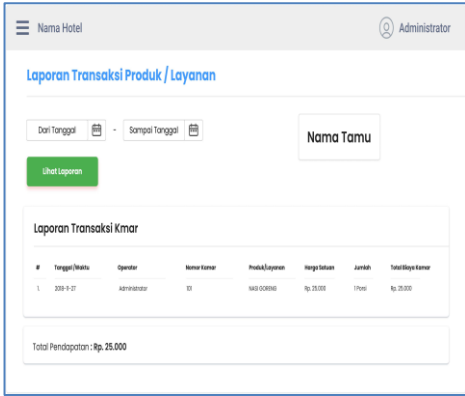
Gambar 12 adalah tampilan *invoice* atau tagihan yang berasal dari sistem. *Invoice* ini merupakan bukti pembayaran biaya *service* yang dinikmati oleh tamu selama menginap di hotel. Selain *invoice* di bawah ini yaitu pada Gambar 13 ditampilkan laporan transaksi kamar tamu sesuai dengan waktu atau periode tertentu.



#	Tanggal Transaksi	No Invoice	Total Biaya Kamar
1.	2018-11-27	INV-20181127-95	Rp. 200.000
2.	2018-11-29	INV-20181129-21	Rp. 100.000
3.	2018-12-01	INV-20181201-46	Rp. 15.000.000
4.	2018-12-05	INV-20181205-52	Rp. 500.000

Gambar 13 Rekap Transaksi Kamar

Gambar 13 merupakan tampilan dari laporan transaksi kamar. Tampilan ini menunjukkan semua transaksi kamar yang ada sesuai dengan waktu atau periode yang ditunjukkan oleh user. Selain laporan transaksi kamar, dibawah yaitu pada Gambar 14, ditampilkan laporan dari semua transaksi layanan di hotel.



#	Tanggal/Waktu	Operator	Nomor Kamar	Produk/Layanan	Harga Satuan	Jumlah	Total Biaya Kamar
1	2018-12-27	Administrator	101	WAS 020005	Rp. 25.000	17000	Rp. 25.000

Total Pendapatan: Rp. 25.000

Gambar 14 Rekap Transaksi Layanan

Gambar 14 adalah tampilan dari laporan transaksi layanan. Laporan ini menampilkan seluruh transaksi layanan yang dihasilkan oleh tamu selama tamu tersebut menginap sesuai dengan tanggal dan waktu yang ditunjukkan oleh user.

Untuk meyakinkan pengujian *prototype* yang telah penulis jelaskan di atas, penulis juga mewawancarai *user* dari hotel-hotel yang membutuhkan aplikasi ini tentang tampilan serta hasil dari aplikasi

yang telah dibuat. Berdasarkan pendapat dari user dari hotel tersebut, pembuatan sistem ini sangat bermanfaat dan dapat memberikan bantuan bagi mereka saat melakukan proses check-in. Sistem yang dibuat juga mampu membantu pihak hotel dalam pengambilan keputusan dan memberikan informasi kepada tamu, karena sistem ini mampu memberikan sebuah informasi yang cepat dan tepat.

SIMPULAN

Dengan adanya desain dan aplikasi yang telah dibuat mampu membantu pihak hotel dalam proses check-in dan check-out. Hal ini didukung dengan pengujian sistem berdasarkan tahap *prototype* dan dilakukannya wawancara dengan beberapa *user* dari hotel-hotel yang membutuhkan aplikasi ini. Sistem mampu memberikan informasi dan data dengan cepat, akurat, serta tepat sehingga dapat membantu pihak hotel dalam memberikan informasi dan mengambil keputusan untuk tamu. Sistem ini sangat mudah diaplikasikan karena tampilannya yang *user friendly*. Dengan adanya aplikasi ini maka semua data dan informasi tentang tamu akan tersimpan lebih aman dan dengan tampilan yang lebih baik. Dengan menggunakan aplikasi yang telah penulis buat, maka waktu dapat dioptimalkan untuk mencapai kinerja yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Auliana, N. U. (2022). STANDAR PROSEDUR CHECK-IN DAN CHECK-OUT. *JPD. VOL 1, NO 2, APRIL 2022, 1*, 64-74.
- Intern, D. (2021, Mei 19). *Contoh Use Case Diagram Lengkap dengan Penjelasannya*. Retrieved from dicoding: <https://www.dicoding.com/blog/contoh-use-case-diagram/>
- Kurniasih, W. (2021, Juli 13). *Pengertian Hotel, Jenis dan Karakteristiknya*. Retrieved from Gramedia: <https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-hotel/>
- Parlia Romadiana, M. (2018). Penerapan Sistem Informasi Pengolahan Data Front Office Menggunakan Metodologi FAST. *Konferensi Nasional Sistem Informasi 2018*, 1102-1107.
- Ramadhanti. (2022, September 5). *Contoh Class Diagram*. Retrieved from Pinhome: <https://www.pinhome.id/blog/contoh-class-diagram/>
- Riawan, F. (2018). Pembuatan Sistem Informasi Transaksi Front Office Pada Hotel X Berbasis Web. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol.7 No.1 (2018)*, 7, 2572-2581.
- Septianto, S. E. (2018). Perancangan Sistem Informasi Manajemen Hotel berbasis Web Menggunakan PHP 5. *Artikel Ilmiah*, 1-17.