

Penerapan Sistem Informasi Pengolahan Data *Front Office* Menggunakan Metodologi FAST

Parlia Romadiana, M.Kom

STMIK Atma Luhur

Jl. Jend. Sudirman Kel. Selindung Kec. Gabek Kota Pangkalpinang, Telp : (0717) 433506

e-mail: parliaromadiana@atmaluhur.ac.id

Abstrak

Bangka Belitung merupakan salah satu destinasi wisata yang sedang berkembang di Negara Indonesia. Salah satu akomodasi pendukung dalam dunia pariwisata untuk memberikan fasilitas penginapan bagi para wisatawan yang ingin berkunjung ke suatu tempat adalah hotel. Hotel Mitra Garden Pangkalpinang merupakan salah satu hotel yang berada di Bangka Belitung yang bergerak dibidang jasa penyewaan kamar yang menyediakan fasilitas-fasilitas penyewaan kamar, laundry, restaurant. Saat ini hotel Mitra Garden masih menggunakan sistem yang manual dalam hal pengolahan data sehingga membutuhkan waktu yang lama dalam melayani tamu dan pembuatan laporan serta harus dilakukan pengecekan secara berulang agar didapatkan laporan yang akurat. Berdasarkan hal tersebut, maka dilakukan pengembangan sistem dengan metodologi FAST yang menggambarkan analisis apa saja yang ada pada proses bisnis serta melakukan identifikasi kebutuhan, dan membuat sistem informasi front office. Hasil dari penelitian ini yaitu sebuah sistem informasi front office sehingga dapat mempercepat proses pelayanan check-in dan check-out terhadap tamu, menghindari terjadinya kesalahan dalam hal perhitungan bill tamu, dan memudahkan dalam hal pembuatan laporan sehingga data yang dilaporkan tepat dan akurat.

Kata kunci: *Front-Office, FAST, UML.*

1. Pendahuluan

Hotel merupakan akomodasi pendukung dalam dunia pariwisata untuk memberikan fasilitas penginapan bagi para wisatawan yang ingin berkunjung ke suatu tempat. Untuk dapat menghasilkan sistem kinerja yang baik, efektif dan efisien bagi suatu perusahaan agar dapat memberikan pelayanan yang baik, dibutuhkan sumber daya manusia dan sumber daya teknologi dan sistem informasi. Informasi yang akurat sangat dibutuhkan untuk menunjang terciptanya pelayanan yang baik terhadap pengguna yang membutuhkan informasi tersebut. Hotel Mitra Garden Pangkalpinang merupakan salah satu hotel yang berada di Bangka Belitung yang bergerak dibidang jasa penyewaan kamar yang menyediakan fasilitas-fasilitas penyewaan kamar, laundry, restaurant. Kegiatan yang dilakukan di hotel Mitra Garden Pangkalpinang dalam hal pengolahan data antara lain pemesanan kamar, check-in, check-out, pembuatan bill untuk tamu yang berisi total penyewaan kamar, laundry, dan restaurant serta pembuatan laporan.

Saat ini hotel Mitra Garden masih menggunakan sistem yang manual dalam hal pengolahan data. Pengolahan data yang masih manual mengakibatkan lamanya proses pelayanan check-in dan check-out terhadap tamu juga, sering terjadi kesalahan dalam penulisan harga kamar hotel dan membutuhkan waktu yang lama dalam pembuatan laporan serta harus dilakukan pengecekan secara berulang agar didapatkan laporan yang akurat. Hal ini mengakibatkan tidak efektif dan efisien nya proses pengolahan data di hotel tersebut. Sehingga akan dilakukan penelitian dengan merumuskan masalah yaitu bagaimana membuat sebuah sistem informasi pengolahan data front-office agar dapat digunakan oleh pihak hotel Mitra Garden Pangkalpinang?

Penelitian Pembangunan Manajemen Sistem Informasi *Front Office* Pada Graha Prima Hotel Pacitan yang dilakukan oleh Taufik Hidayat menghasilkan sistem informasi manajemen front office pada Graha Prima Hotel pacitan untuk mempermudah *front office* dalam hal melakukan proses data agar efisien dan tepat Guna[1]. Penelitian Perancangan Sistem Informasi Manajemen Modul *Front Office* Pada Rumah Sakit yang dilakukan oleh Kevin Wijaya, A.A.K. Oka Sudana, Ni Kadek Dwi Rusjyanthi menghasilkan Sistem Informasi Rumah Sakit Modul *Front Office* untuk menunjang bisnis proses dalam suatu rumah sakit dan menggantikan seluruh kegiatan yang masih dilakukan secara manual di bagian

Front Office Rumah Sakit[2]. Penelitian Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Registrasi dan Keanggotaan Club yang dilakukan oleh Henny Handarti dan Karim Haryanto menghasilkan sistem registrasi dan keanggotaan pada Klub sehingga mempermudah pengelolaan data dan memperoleh informasi secara cepat[3]. Dari ketiga penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi front-office mampu mempermudah dalam pemrosesan data.

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, penulis ingin membuat sistem informasi *front office* pada Hotel Mitra Garden Pangkalpinang yang masih manual menjadi terkomputerisasi sehingga dapat mempercepat proses pelayanan *check-in* dan *check-out* pada hotel Mitra Garden Pangkalpinang terhadap tamu, menghindari terjadinya kesalahan dalam hal perhitungan *bill* tamu, dan memudahkan dalam hal pembuatan laporan sehingga data yang dilaporkan tepat dan akurat.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi FAST. FAST adalah sebuah kerangka kerja yang cukup fleksibel untuk berbagai jenis proyek dan strategi[4]. Metodologi FAST yang mempunyai 8 tahapan, namun dalam penelitian ini hanya membahas 6 tahapan, untuk tahapan pengujian dan maintenance tidak dilakukan dalam penelitian ini, adapun tahapan-tahapan yang dilakukan sebagai berikut :

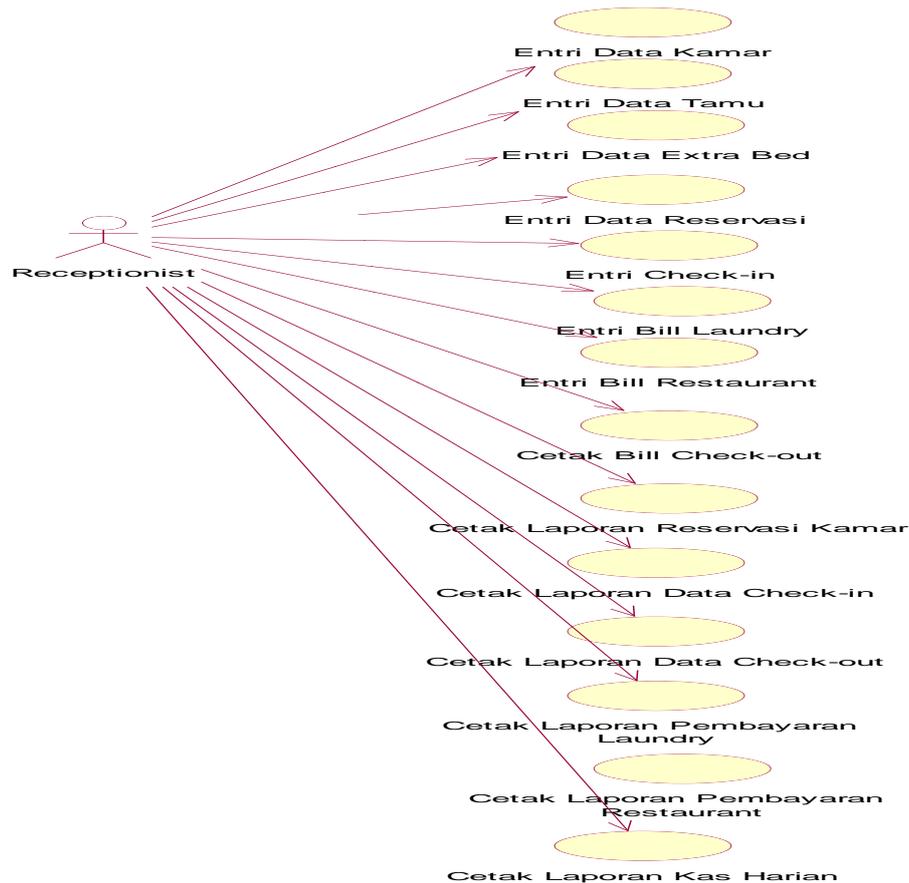
- a. Tahap 1 - *Scope Definition*
Menentukan batasan dari pengembangan sistem yaitu pada proses reservasi kamar, *check-in* dan *check-out*.
- b. Tahap 2 - *Problem Analysis*
Dalam tahapan ini didapatkan masalah yang ada pada hotel Mitra Garden Pangkalpinang adalah sebagai berikut:
 - a. Lamanya proses pelayanan *check-in* dan *check-out* terhadap tamu.
 - b. Sering terjadi kesalahan dalam penulisan harga kamar hotel.
 - c. Setiap kali *check-in* ditulis secara berulang-ulang di dalam buku yang berbeda.
 - d. Lamanya proses pembuatan laporan serta harus dilakukan pengecekan secara berulang kali agar didapat laporan yang akurat.
- c. Tahap 3 - *Requirement Analysis*
Analisis kebutuhan merupakan tahap yang mendefinisikan dan memprioritaskan kebutuhan bisnis. Analisis kebutuhan dengan menggunakan UML. *Unified modeling language* adalah bahasa spesifikasi standar untuk mendokumentasikan, menspesifikasikan, dan membangun sistem perangkat lunak [5].
- d. Tahap 4 - *Logical Design*
Pada tahap *logical design* adalah menerjemahkan kebutuhan bisnis ke dalam model sistem. Logical design dilakukan dengan membuat diagram menggunakan UML.
- e. Tahap 5 - *Decision Analysis*
Tujuan dari tahap ini adalah untuk mengidentifikasi pilihan solusi teknis, menganalisis solusi atas kelayakan dari pilihan tersebut, dan merekomendasikan pilihan sistem yang akan dirancang. Dalam penelitian memutuskan untuk merancang sistem informasi untuk menggantikan sistem yang manual.
- f. Tahap 6 - *Physical Design*
Tahap ini melakukan transformasi dari kebutuhan bisnis dalam bentuk spesifikasi fisik yang akan menjadi panduan desain sistem dan akan digunakan dalam proses implementasi sistem.

3. Hasil dan Pembahasan

- a. Sistem Berjalan
Proses bisnis berjalan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
 - 1) Proses reservasi kamar dimulai dari tamu melakukan reservasi kemudian receptionist menanyakan jenis kamar yang ingin dipesan, lalu mengecek jenis kamar yang dipesan dan mengkonfirmasi ke tamu. Lalu receptionist menanyakan waktu *check-in* nya dan mencatat data ke dalam buku *check-in*.
 - 2) Proses *check-in* dimulai dari tamu datang langsung ke hotel untuk melakukan *check-in*. Receptionist mencatat data tamu ke dalam reservation/control card lalu receptionist menghitung total pembayaran, kemudian tamu membayar DP dan dicatat dibuku *check-in*.
 - 3) Proses *check-out* dimulai dari tamu memberitahukan kepada receptionist bahwa ingin melakukan *check-out* dari kamar. Receptionist menanyakan nomor kamar dan nama tamu lalu tamu

memberitahukan nomor kamar dan nama tamu. Kemudian Receptionist mencatat tanggal *check-out* dan menghitung kemudian mencatat total harga kamar didalam buku *check-in*. Receptionist memeriksa *bill laundry* dan bill mini bar. jika terdapat *bill laundry* dan mini bar yang belum dibayar, maka receptionist menghitung total harga yang dibayarkan tamu dan dicatat kedalam *reservation/control card* yang terdiri dari rangkap 2. Rangkap 1 akan diberikan kepada tamu sebagai bukti *check-out* dan Rangkap 2 dijadikan arsip.

b. Use Case Diagram



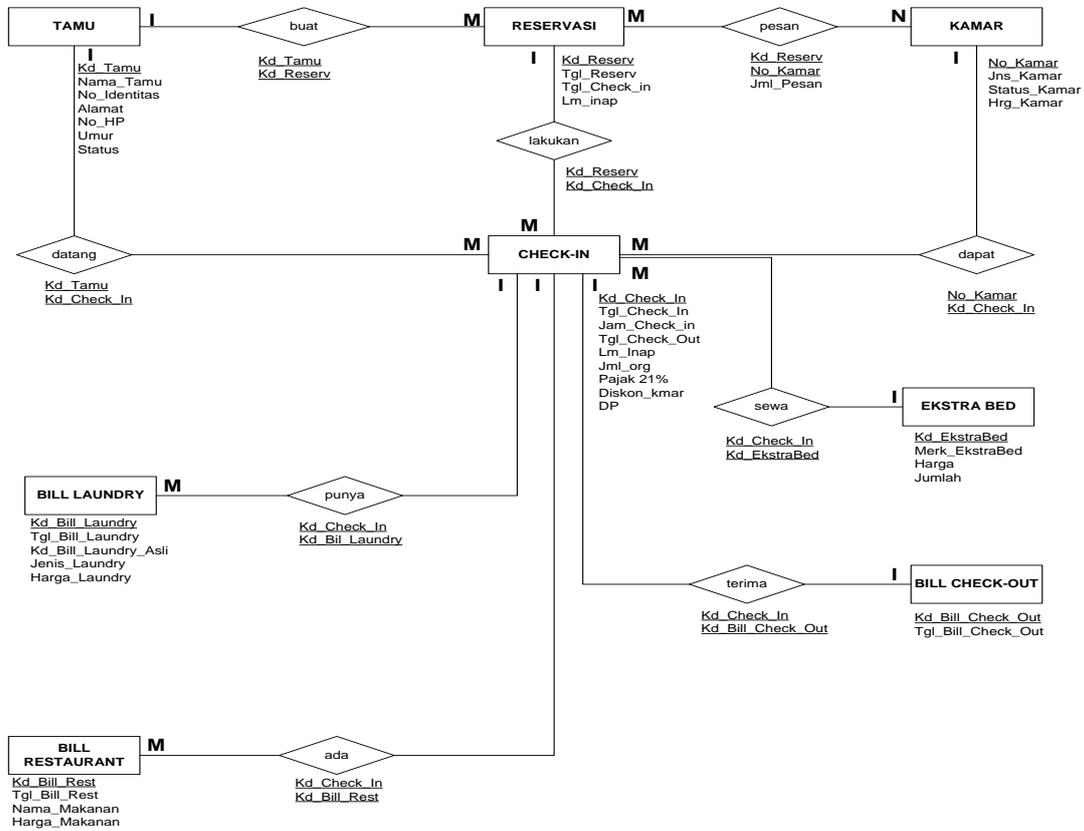
Gambar 1. Use Case Diagram Sistem Informasi Front Office

Use case diagram menunjukkan kegunaan yang ada didalam sistem informasi *front office*. Berikut ini merupakan hubungan antara user dan sistem :

1. User dapat mengelola data kamar, data tamu, dan data *extra-bed* sehingga memudahkan dalam hal pencarian data.
2. User dapat menyimpan data reservasi, data *check-in* , *bill laundry*, *bill restaurant* kedalam sistem sehingga memudahkan dalam hal pencarian data
3. User dapat mencetak bill *check-out* secara cepat dan data yang ditampilkan jelas dan akurat.
4. User dapat mencetak laporan-laporan yang dibutuhkan oleh pimpinan secara cepat dan akurat.

c. Basis Data

Perancangan basis data yang digunakan dalam penelitian ini digambarkan dalam *entity relationship diagram* sebagai berikut:



Gambar 2. Entity Relationship Diagram

d. Implementasi

1) Form *Check-in*

ENTRI CHECK-IN

No Check-in: C0001 Kode Tamu: MGTM003 CARI TAMU

Tgl Check-in: 09 Oktober 2016 Nama Tamu: Parlia

Alamat: Sungailiat

No HP: 081995662

No Kamar	Jenis Kamar	Status Kamar	Harga Kamar	Lama Inap	Harga Extra Bed
CARI KAMAR: 002	DELUXE	AKTIF	450000	2	75000

CARI EXTRA BED

Total: 975000

Pajak 21 %: 204750

Total Pembayaran: 1179750

DP: 500000

Sisa Pembayaran: 679750

SIMPAN BATAL KELUAR

Gambar 3. Form Check-in

2) Form Check-out

CETAK BILL CHECK-OUT

No Check-out: C016001 No Check-in: C0001 CARI DATA CHECK-IN

Tgl Check-out: 11 Oktober 2016 Nama Tamu: Parlia

Alamat: Sungailiat

No HP: 0819956626

No Kamar: 002	Total: 975000
Jenis Kamar: DELUXE	Pajak 21 %: 204750
Status Kamar: AKTIF	Total Pembayaran Kamar: 1179750
Harga Kamar: 450000	Total Pembayaran Laundry: 0
Lama Inap: 2	Total Pembayaran Restaurant: 45000
Harga Extra Bed: 75000	Grand Total: 1224750
	DP: 500000
	Sisa Pembayaran: 724750

CETAK BATAL

Gambar 4. Form cetak bill check-out

3) Bill Check-out

HOTEL MITRA GARDEN PANGKALPINANG
JALAN RAYA MENTOK PANGKALPINANG
TELP: (0717) 433817

BILL CHECK-OUT

Kepada Yth. Bapak/Ibu Paria
Berikut ini kami sampaikan jumlah pembayaran selama menginap dihotel Mitra garden Pangkalpinang:

Tgl Check-in	: 9 Oktober 2016 10:00
Tgl Check-out	: 11 Oktober 2016 09:00
Jenis Kamar	: DELUXE
Jumlah Inap	: 2
Harga Kamar	: Rp. 450.000,-
Extra-bed	: Rp. 75.000,-
Total	: Rp. 975.000,-
Pajak 21%	: Rp. 204.750,-
Total Pembayaran Kamar	: Rp. 1.179.750,-
Total Pembayaran Laundry	: Rp. 0,-
Total Pembayaran Restaurant	: Rp. 45.000,-
Grand Total	: Rp. 1.224.750,-
DP	: Rp. 500.000,-
Sisa Pembayaran	: Rp. 724.750,-

Terimakasih telah memilih hotel Mitra Garden Pangkalpinang sebagai Mitra Perjalanan Anda .

Pangkalpinang, 11 Oktober 2016
Receptionist

(Mira Lesmana)

Gambar 5. *Bill Check-out*

4. Simpulan

Dari hasil penelitian, maka peneliti dapat menarik kesimpulan antara lain:

- Dengan adanya sistem komputerisasi, data-data mengenai tamu akan lebih aman tersimpan dan laporan yang dihasilkan lebih baik tampilannya
- Dengan menggunakan sistem informasi *front office* yang dirancang, dapat mengefisienkan waktu sehingga menghasilkan kerja yang maksimal.
- Aplikasi yang dibangun dapat mempermudah administrasi bagian resepsionist dalam perhitungan *billing*.

Daftar Pustaka

- [1] Hidayat, Taufik. Pembangunan Sistem Informasi Front Office Pada Graha Prima Hotel Pacitan. *Journal Speed Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi*. .2012.Vol. 4 No. 2
- [2] Wijaya, Kevin., dkk.Perancangan Sistem Informasi Modul Front Office Pada Rumah Sakit. *Lontar Komputer*. 2015. Vol. 6, No.1
- [3] Hendarti, Henny., dan Karim Haryanto). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Registrasi dan Keanggotaan Klub. *Seminar Nasional Informatika UPN "Veteran" Yogyakarta* . 2009
- [4] Ponniah, S.. *Analisis dan Perancangan Berorientasi Obyek*. Muara Indah, Bandung. 2007
- [5] Whitten, J A et.al. *Systems Analysis and Design Methods, 1st ed*. 2004. Diterjemahkan oleh Tim Penerjemah ANDI, Yogyakarta