

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Hotel

Kata *hotel* mulai digunakan sejak Abad 18 di London, Inggris. Saat itu yang disebut *hotel* adalah *garni*, sebuah rumah besar yang dilengkapi dengan sarana tempat menginap/tinggal untuk penyewaan secara harian, mingguan, atau bulanan. Kata *hotel* sendiri merupakan perkembangan dari bahasa Perancis, *hostel*, berasal dari kata Latin: *hospes*, dan mulai diperkenalkan kepada masyarakat umum pada tahun 1797 (Sri Perwani, 1993:2).

Hotel dapat di definisikan sebagai penggabungan dari semua definisi usaha pariwisata, akomodasi, boga, hiburan serta bisnis. Semua itu bisa terjadi dan ada dalam suatu hotel. Hotel memiliki ciri khas yang tidak dimiliki oleh usaha pariwisata yang mirip hotel, yaitu adanya layanan oleh pramusaji, tatagraha, *dry cleaning*, serta berbagai fasilitas lain dalam satu properti. Unsur kemewahan untuk hotel berbintang seperti adanya *valet service*, *limousine*, *buttler*, *airport rep*, *executive lounge*, *coctail party*, *secretariat*, *teleconference*, *ball room*, gala dinner dan fasilitas internet. (Soenarno, 2006:12)

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan, minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Hotel memiliki lokasi, arsitektur dan fasilitas-fasilitas unggulnya masing-masing. Sehingga membuat calon tamu atau tamu merasa tertarik untuk datang dan menginap di hotel tersebut (Kurniasih,2007:3).

### 2.1.1 Tipe Hotel

Berdasarkan tipe hotel, Soenarno (2006:13) menjelaskan bahwa hotel dapat dikelompokkan lagi ke dalam beberapa kategori, yaitu:

- a. Tipe hotel berdasarkan lokasi, yaitu: *city hotel* dan *resort hotel*
- b. Tipe hotel berdasarkan area, yaitu: *downtown hotel*, *surburban hotel*, *country hotel*, *airport hotel*, *motel* dan *Inn*
- c. Tipe hotel berdasarkan tamu yang menginap, yaitu: hotel keluarga, *official hotel*, hotel untuk rombongan, *walk in hotel*, *traveler hotel*, hotel wisatawan, *businessman hotel*, *individual hotel*, *incentive hotel* dan *long staying hotel*
- d. Tipe hotel berdasarkan lama tamu tinggal, yaitu: *transient hotel*, *residential hotel* dan *semi residential hotel*
- e. Tipe hotel berdasarkan lama beroperasi, yaitu: *full length operation hotel* dan *seasonal hotel*
- f. Tipe hotel berdasarkan maksud kunjungan, yaitu *bussines hotel*, *tourism hotel* dan *convention hotel*
- g. Tipe hotel berdasarkan syarat sarana transportasi, yaitu: *airport hotel*, *railway hotel*, *harbor hotel* dan *bus station hotel*
- h. Hotel berdasarkan kemewahan, yaitu: *luxurios hotel*, *boutique hotel* dan normal hotel

### 2.1.2 Operasional Hotel Secara Umum

Bisnis perhotelan secara umum dimulai dengan pemenuhan kebutuhan konsumen atas fasilitas, konsumsi, dan rekreasi. Dengan mempertemukan kebutuhan tamu dan pihak hotel selaku penyedia fasilitas tersebut, maka terjadilah jalinan bisnis yang didalamnya ada transaksi dan interaksi serta ada unsur etika dan

estetika, norma dan aturan main. Dengan penjualan fasilitas yang dinikmati oleh tamu maka hotel mendapatkan *income* yang kemudian didapatkan keuntungan yang dapat dipakai untuk mengembangkan usaha dan meningkatkan sarana dan fasilitas layanan (Soenarno, 2006:13).

Proses pelayanan hotel sejak tamu ingin memesan kamar sampai tamu meninggalkan hotel adalah sebagai berikut:

a. *Reservation*

*Reservation* adalah pemesanan tempat terlebih dahulu sebelum tamu datang ke hotel. Proses ini sangat penting supaya tamu mendapatkan jaminan akan tempat yang diinginkan ketika tiba di hotel. Permintaan reservasi hotel bisa datang langsung ke hotel. Permintaan reservasi kamar hotel bisa dengan telepon, *fax*, *internet*, *email* atau datang langsung ke hotel. Ada 3 macam reservasi, yaitu: *Individual reservation*, *Group reservation* and *Corporate reservation*. Urutan penerimaan reservasi dimulai dari memberi salam kepada tamu, menanyakan waktu pemakaian kamar, tipe kamar dan jumlah serta mencatat nama dan asal tamu, mencatat metode pembayaran yang digunakan, kemudian mengkonfirmasi kembali data reservasi kepada tamu dan yang terakhir mencatat dalam formulir reservasi. Untuk pembatalan reservasi, tamu yang ingin membatalkan reservasi akan dihitung apakah kurang dari 7 hari dari tanggal kedatangan. Jika iya, maka tamu akan dikenakan denda sebesar biaya sewa kamar per malam. Jika tidak, tamu tidak dikenakan denda atau biaya apapun.

b. *Check-In*

*Check-in* adalah langkah administrasi kedua dalam penanganan tamu. Ketika tamu akan *check-in*, *receptionist* akan menanyakan apakah sudah melakukan

reservasi sebelumnya, jika sudah maka receptionis akan melengkapi formulir registrasi tamu dengan identitas lengkap tamu, foto copy kartu identitas tamu, mencatat kartu kredit tamu atau meminta deposit sebagai jaminan selama menginap di hotel.

### c. *In-House*

*In-house* adalah masa selama tamu tinggal di hotel. Tamu akan melakukan berbagai aktivitas yang dapat dimasukkan dalam dua kelompok, yaitu: transaksional adalah aktivitas transaksional tamu berbelanja di outlet yang ada di hotel dan menikmati fasilitas-fasilitas hotel yang berbayar. Kemudian yang kedua adalah aktivitas non-transaksional adalah aktivitas tamu yang memang gratis disediakan oleh hotel.

### d. Pembayaran

Sebelum check-out tamu akan melalui proses pembayaran yang mencakup biaya sewa kamar dan pembayaran transaksi-transaksi yang dilakukan selama menginap di hotel. Semua tagihan akan terkumpul di *Front Office Cashier*, Tamu akan melakukan pembayaran sesuai dengan metode pembayaran yang telah disepakati pada saat *check-in*. Beberapa pembayaran yang bisa dilakukan oleh tamu pada hotel, yaitu:

- Deposit adalah pembayaran yang dilakukan oleh tamu pada saat meluan pemesanan kamar atau *check-in* sebagai jaminan selama tinggal di hotel.
- *Pre-payment* adalah pembayaran yang dilakukan tamu selama tinggal di hotel dan sebelum *check-out*
- *Guest bill* adalah pembayaran pada saat tamu selesai menggunakan fasilitas hotel

- *Cash sales payment* adalah pembayarannya pada saat tamu selesai menggunakan fasilitas hotel
- *City ledger payment* adalah tagihan tamu yang tidak dibayar pada saat tamu check-out kemudian dikirimkan ke bagian piutang untuk di proses kepada orang atau perusahaan yang menjamin.

#### e. Check-Out

Proses check-out merupakan bagian akhir dari masa tinggal tamu di hotel. Pada saat check-out, tamu mengembalikan kunci kamar dan membayar semua transaksi termasuk makanan dan minuman yang dikonsumsi selama tinggal di hotel.

### 2.1.3 Front Office

*Front Office* merupakan pusat informasi dan juga hampir segala kegiatan tamu seperti penerimaan dan pengiriman surat pengurusan barang, pembayaran rekening hotel, mengenai kehilangan barang, menampung keluhan-keluhan tamu dan juga tempat memberikan segala macam informasi baik dalam hotel maupun luar hotel (Maulana, 2009:4). Dalam tugasnya memberikan pelayanan kepada tamu front office mempunyai hubungan langsung dengan kegiatan tamu. Adapun penjelasan hubungan antara departemen-departemen di atas adalah sebagai berikut:

#### a. Hubungan *Front Office* dengan *House Keeping*

*Housekeeping* memiliki hubungan paling dekat dengan *Front Office*, karena dalam operasi sehari-hari keduanya selalu saling bahu-membahu dalam memenuhi ekspresi tamu selama tinggal di hotel (Soenarno, 2006:236). Beberapa hal penting hubungan antara kedua departemen ini, yaitu:

*Update* data tentang status kamar dari *vacant dirty* (tamu sudah *check out* tapi belum di bersihkan oleh petugas *housekeeping* ) sehingga *front office* dapat menjual kamar tersebut. Sebaliknya, *Housekeeping update* status kamar bahwa fasilitas tidak lengkap, agar *front office* tidak menjual kamar tersebut.

Pengecekan transaksi tamu, yaitu *mini bar, laundry, amenity* (perlengkapan tambahan kamar yang diminta oleh tamu) yang kemudian diinformasikan ke *front office* untuk ditambahkan ke tagihan tamu.

Dari sisi *front office*, informasi yang sangat berguna bagi *housekeeping* adalah saat status kamar dari *occupied* (berp penghuni) menjadi *vacant dirty* sesaat setelah tamu *check out*. Informasi ini menjadi dasar *eksekusi* pembersihan kamar oleh *housekeeping*

#### b. Hubungan *Front Office* dengan *food & Beverage*

Departemen *food & beverage* merupakan sumber pendapatan hotel selain menjual kamar. Dengan memiliki layanan seperti *restaurant, bar* dan *cafe*. Tamu diharapkan melakukan transaksi sebesar-besarnya selama tinggal di hotel. Hubungan penting antara *front office* dengan *food & beverage* adalah:

*Food & Beverage* membutuhkan informasi tamu yang *check-in* dan tamu yang sedang tinggal dalam hotel. Informasi tamu yang *check-in* akan menjadi acuan *Food & Beverage* dalam mempersiapkan *welcome drink* untuk tamu. Apalagi jika ada *check in* tamu rombongan, departemen *food & beverage* harus mempersiapkan makanan dan minuman yang cukup serta penambahan tempat jika diperlukan saat penyambutan tamu. Informasi tentang tamu yang sedang tinggal dalam hotel dibutuhkan untuk melakukan *cas tagihan* tamu setelah bertransaksi kamar yang telah di tempati oleh tamu. *Front Office* membutuhkan informasi tagihan tamu yang

bertransaksi di layanan *food & beverage* untuk direkap dan ditagih pada saat tamu *check out*.

#### **2.1.4 House Keeping**

Tata graha (*House Keeping*) adalah salah satu bagian yang terdapat dalam organisasi hotel yang mempunyai peranan dalam memberikan pelayanan kenyamanan dan kebersihan hotel. Tanggung jawab tata graha dapat dikatakan mulai dari pengurusan bahan-bahan yang terbuat dari kain seperti, taplak meja, sprei, sarung bantal, korden, dsb. Kemudian, tanggung jawab berikutnya adalah menjaga kerapihan dan kebersihan ruangan beserta perlengkapannya dan sampai pada program pengadaan atau penggantian serta pemeliharaan ruangan hotel beserta perlengkapannya. Melihat ruang lingkup tanggung jawab tata graha atas hotel, maka hotel dapat terdiri dari kamar-kamar tamu, ruang rapat, ruangan umum, seperti *lobby, corridor, restaurant*, yang semuanya itu disebut *front of the house* . Disamping itu juga bertanggung jawab atas kebersihan dapur, ruang makan karyawan, ruang ganti pakaian karyawan, ruang kantor yang disebut *back of the house* (Sulastiyono, 2008:181).

#### **2.1.5 Food and Beverage**

Bagian makanan dan minuman merupakan salah satu bagian yang terdapat dihotel yang mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman. Sekalipun melakukan fungsi menjual makanan dan minuman tetapi dibalik semua ini terdapat kegiatan-kegiatan yang sangat kompleks. Kegiatan-kegiatan itu adalah melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan-kegiatan yang dapat menarik tamu untuk makan dan minum di restaurant

hotel melakukan pembelian bahan-bahan makanan dan minuman, penyimpanan bahan-bahan makanan dan minuman serta perhitungan produk (Sulastiyono, 2008:183).

Oleh karena itu fungsi tersebut maka ruang gerak aktivitas bagian makanan dan minuman bisa dibagi menjadi dua fungsi ruang, yaitu ruang atau area yang dapat menghasilkan keuntungan atau disebut dengan *the revenue producing areas* seperti *restaurant, bar, lounge service, banguette* dan ruang atau area yang memberika dukungan atau support dalam memberikan pelayanan atau disebut *the support service area* seperti dapur, gudang minuman anggur dibawah tanah (*cellar*) dan gudang umum (*store, stillroom*), tempat cuci peralatan makan dan memasak (*dishwashing*). Dalam melaksanakan fungsinya kedua ruangan atau area tersebut bekerja secara sinergis yang merupakan satu kesatuan walaupun letaknya ada yang terpisah.

#### 2.1.6 Travel Agent

*Travel agent* adalah badan usaha yang menyelenggarakan usaha perjalanan yang bertindak sebagai perantara dalam menjual atau mengurus jasa untuk melakuan perjalanan. Produk utama dari *travel agent* adalah *ticketing, voucher* hotel, paket wisata, *voucher* pertunjukan dan transportasi wisata (Sulastiyono, 2008:186). Dalam hal operasional sehari-hari, hubungan antara hotel dan *travel agent* dapat dijabarkan kronologisnya sebagai berikut :

- a. Ada inspeksi dan pengenalan dari *travel agent* ke hotel untuk melihat fasilitas dan layanan yang diberikan oleh hotel.
- b. *Hotel inspection* dilakukan setelah ada kesepakatan watu kunjungan dengan mempertimbangan kesibukan hotel



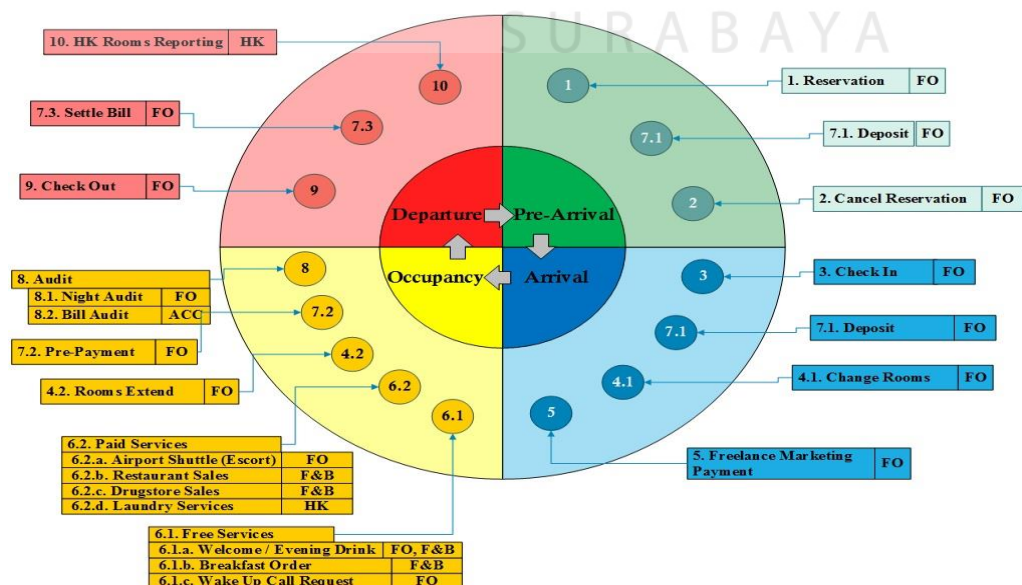
- c. Pihak hotel menyediakan fasilitas sarana untuk dilihat dan ditinjau oleh *travel agent* . Dalam inspeksi ini *travel agent* didampingi oleh *sales manager* hotel
- d. Pihak hotel memberikan *brosur, slide* dan sarana promosi lainnya kepada *travel agent* disertai harga untuk umum.
- e. Kedua belah pihak kemudian membuat perjanjian kerjasama yang saling menguntungkan. Hotel memberikan harga potongan khusus, misalnya 25% dari harga umum. Jika *travel agent* tersebut produktif maka hotel akan meningkatkan diskon yang diberikan.
- f. *Travel agent* mendapatkan keuntungan dari selisih harga *published rate*.
- g. Perhitungan pembayaran dilakukan setelah dua minggu tamu *check out*. Ada juga karena telah berhubungan lama dan harmonis maka untuk pembayaran diberikan waktu satu bulan.
- h. *Travel agent* yang aktif akan mendapatkan keuntungan lewat *allotment* atau pesan kamar untuk diblok terlebih dahulu supaya tidak menjual kamar tersebut.
- i. Pihak *staff front desk* akan memeriksa perjanjian yang telah disepakati dan menerima tamu dan kemudian mengalokasikan ke kamar dengan harga spesial.
- j. Folio tamu dan semua transaksi yang berupa *invoice* (tagihan) akan ditagihkan kepada *travel agent*.
- k. pihak *travel agent* akan mengirimkan pembayaran paling lambat waktu dua minggu sampai satu bulan kemudian.

Hotel yang bekerjasama dengan *travel agent* akan memperoleh banyak keuntungan karena *travel agent* dapat secara aktif mempromosikan hotel itu kepada para pelanggan yang menggunakan jasanya. Hotel akan memberikan insentif harga khusus dan penghargaan lain jika terbukti bahwa *travel agent* itu produktif. Namun

dalam kerja sama tersebut ada beberapa hal yang dapat dianggap sebagai suatu kerugian, antara lain adalah pada saat tamu ramai sekali. Optimasi harga kamar juga tidak akan dapat setinggi jika hotel menjual semua kamarnya kepada tamu lain yang berani membayar harga tinggi.

## 2.2 Administrtasi Hotel Pada New Cahaya Hotel

Menurut Yunita(2015), saat ini administrasi pada New Cahaya Hotel terbagi menjadi 4 fase antara lain, *pre-arrival*, *arrival*, *occupancy*, dan *departure*. Dari 4 fase tersebut, didalamnya terdapat proses-proses utama dalam administrasi hotel. Pada fase *pre-arrival* terdapat proses *reservation*, *deposit* dan *cancel reservation*. Pada fase *arrival* terdapat proses *check in*, *deposit*, *change rooms*, dan *freelance marketing payment*. Pada fase *occupancy* terdapat fase *in house free service*, *in house paid services*, *rooms extend*, *pre-payment*, dan *audit*. Dan pada fase *departure* terdapat proses *check out*, *settle bill*, dan *house keeping(HK) rooms reporting*. Pada Gambar 2.1 akan dijelaskan mengenai proses administrasi hotel pada New Cahaya Hotel beserta proses-proses didalamnya.



Gambar 2.1 Administrasi Hotel Pada New Cahaya Hotel Saat Ini

Dari Gambar 2.1 diatas dapat diketahui pembagian proses berdasarkan fase-fase pada administrasi hotel. Dari proses-proses tersebut akan dijelaskan pula secara detail mengenai deskripsi tiap-tiap prosesnya pada Tabel 2.1

**Tabel 2.1** Deskripsi Proses Administrasi Hotel Pada New Cahaya Hotel

No	Proses	PIC	Deskripsi
1	Reservation	FO	Tamu melakukan reservasi untuk booking kamar yang akan disewa
2	Cancel Reservation	FO	Pembatalan Reservasi
3	Check In	FO	Proses administrasi untuk registrasi tamu dan pengalokasian kamar
4	Rooms Maintenance		
	4.1 Change Room	FO	Memindahkan tamu ke kamar yang lain
	4.2 Room Extend	FO	Apabila tamu yang sedang menginap, memperpanjang lama inapnya
5	Freelance Marketing Fee	FO	Proses pemberian komisi kepada taxi/travel yang membawa tamu untuk menginap
6	In House Services		
	6.1 In House Free Services		Administrasi untuk layanan gratis kepada tamu
	a. Welcome/Evening Drink	HK, F&B	Pencatatan minuman gratis untuk tamu yang baru saja check in dan tamu yang extend
	b. Breakfast Order	F&B	Pencatatan breakfast yang dipesan oleh tamu
	c. Wake up Call Request	FO, HK	pencatatan pesanan wake up call oleh tamu
	6.2 In House Paid Services		Administrasi untuk layanan Berbayar kepada tamu
	a. Airport Shuttle (Escort)	FO	Jasa pengantaran tamu ke bandara
	b. Restaurant Sales	F&B	Administrasi penjualan restaurant
	c. Drugstore Sales	F&B	Administrasi penjualan drugstore
	d. Laundry Services	HK	Administrasi Jasa Laundry
7	FO Cashier & Account Management		
	7.1 Deposit	FO	Peninggalan deposit oleh tamu hotel
	7.2 Pre-Payment	FO	Pembayaran rutin yang dilakukan oleh tamu extend secara berkala sebelum check out
	7.3 Settle Bill	FO	Penutupan dan pembayaran total bill saat check out
8	Audit		
	8.1 Night Audit	FO	Proses pengecekan dan pembuatan tagihan tamu, serta pembuatan laporan harian
	8.2 Bill Audit	ACC	Proses pengecekan pembayaran dan kelengkapan bill oleh accounting
9	Check Out	FO	Proses administrasi penutupan masa inap tamu dan pembayaran akhir tamu
10	HK Rooms Reporting	HK	Proses Administrasi pelaporan status kamar

### 2.3 Sistem Informasi

Sistem Informasi dari kedua kata yaitu sistem dan informasi dengan definisinya masing-masing. Terdapat dua kelompok pendekatan didalam mendefinisikan sistem, yaitu yang menekankan pada prosedurnya dan menekankan pada prosedur suatu sistem sebagai suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau penyelesaian suatu sasaran tertentu. Sedangkan pendekatan sistem yang lebih menekankan pada elemen atau komponen mendefinisikan sistem adalah kumpulan elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Jogiyanto,2005:1).

Sistem informasi mempunyai karakteristik atau sifat-sifat yang tertentu, yaitu: mempunyai komponen-komponen, batas sistem, lingkungan luar sistem, penghubung, masukan, keluaran, pengolah dan sasaran atau tujuan. Komponen sistem merupakan bagian-bagian dari sistem atau subsistem ini memiliki karakteristik tersendiri dan menjalankan suatu fungsi tersendiri. Sedangkan, definisi informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti yang menerimanya. Sumber dari informasi itu sendiri adalah data yang merupakan kata jamak dari bentuk tunggal. Data adalah kenyataan yang menggambarkan suatu keadaan nyata (Jogiyanto,2005:8)

Kualitas dari suatu informasi (*quality of information*) tergantung dari tiga hal, yaitu informasi harus akurat, tepat pada waktunya dan relevan. Akurat berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Tepat pada waktunya berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan memiliki nilai lagi.

Nilai dari informasi (*value of information*) ditentukan oleh dua hal, yaitu manfaat dan biaya mendapatkan. Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya mendapatkannya. Akan tetapi perlu diperhatikan bahwa yang digunakan dalam sistem informasi umumnya digunakan untuk beberapa kegunaan. Sehingga tidak memungkinkan dan sulit untuk menghubungkan suatu bagian informasi pada suatu masalah tertentu dengan biaya memperolehnya, karena sebagian besar informasi dinikmati tidak hanya oleh satu pihak didalam perusahaan. Sebagian besar informasi tidak dapat persis ditaksir keuntungannya dengan suatu nilai uang, tetapi dapat ditafsir nilai efektifitasnya.

Ada empat operasi dasar sistem informasi yaitu mengumpulkan, mengelola, menyimpan dan menyebarkan informasi. Informasi mungkin diumpulkan dari lingkungan luar dan memungkinkan didistribusikan kedalam atau luar organisasi. Sistem informasi dapat diklasifikasikan sebagai sistem informasi formal dan informal. Sistem informasi formal adalah sistem informasi yang memiliki prosedur kebijaksanaan tertulis dalam dokumen. Sedangkan sistem informasi informal adalah sistem informasi yang memiliki prosedur dan kebijaksanaan tidak tertulis dalam dokumen (Parno, 2006:8).

Sistem informasi memiliki komponen-komponen yang disebut dengan istilah blok bangunan (*building block*) yaitu blok masukan yang mewakili data yang masuk kedalam sistem informasi, blok model yang memanipulasi data input dan data yang tersimpan di basis data, blok keluaran merupakan keluaran berupa informasi yang berkualitas dan dokumentasi, blok teknologi merupakan *tool* dalam sistem informasi, blok basis data merupakan kumpulan data yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya dan blok kendali adalah pengendalian yang dirancang untuk menanggulangi gangguan terhadap sistem informasi (Jogiyanto, 2005:12).

#### **2.4 Quality of Information**

Bojic (2008) dalam bukunya menjelaskan bahwa, informasi dapat dikatakan memiliki beberapa karakteristik yang berbeda yang dapat digunakan dalam menjelaskan kualitasnya. Perbedaan antara baik dan buruknya suatu informasi dapat diidentifikasi dengan membandingkan berdasarkan kepemilikan beberapa atau semua atribut dari kualitas informasi tersebut. Terdapat 4 karakter utama dalam kualitas informasi yang masing-masing memiliki atribut.

### 2.4.1 Time Dimension

Dimensi waktu menggambarkan periode waktu bahwa informasi berkaitan dengan dan frekuensi di mana informasi tersebut diterima.

1. *Timeliness*. Informasi harus tersedia ketika dibutuhkan.
2. *Currency*. Informasi harus merefleksikan kondisi saat ini ketika disediakan.
3. *Frequency*. Selain informasi harus tersedia saat dibutuhkan, informasi juga harus tersedia sesering yang dibutuhkan.
4. *Time Period*. Informasi harus dapat mencakup periode waktu yang tepat.

### 2.4.2 Content Dimension

Dimensi konten menggambarkan ruang lingkup dan isi informasi.

1. *Accuracy*. Informasi yang berisi kesalahan hanya memiliki nilai yang terbatas dalam organisasi.
2. *Relevance*. Suplai informasi harus relevan pada situasi tertentu dan harus memenuhi kebutuhan penerima informasi.
3. *Completeness*. Semua informasi yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan informasi dari penerima harus tersedia.
4. *Conciseness*. Hanya informasi yang relevan dengan kebutuhan pengguna yang harus disajikan.
5. *Scope*. Ruang lingkup dari informasi yang disuplai harus ditentukan dengan kebutuhan penerima informasi.

### 2.4.3 Form Dimension

Dimensi form menggambarkan bagaimana informasi disajikan kepada penerima informasi.

1. *Clarity*. Informasi harus disajikan dalam bentuk yang sesuai dengan penerima yang dimaksud.
2. *Detail*. Informasi harus mengandung tingkat detil yang tepat untuk memenuhi kebutuhan penerima informasi.
3. *Order*. Informasi harus disediakan dalam urutan yang tepat.
4. *Presentation*. Informasi harus disajikan dalam form yang ditentukan kepada penerima informasi yang dituju.
5. *Media*. Informasi harus disajikan menggunakan medium yang tepat.

### 2.4.4 Additional Characteristics

Selain yang telah dijelaskan sebelumnya, ada juga beberapa tambahan lainnya.

1. *Confidence in source*. Penerima informasi lebih dimungkinkan untuk menerima dan mempercayai informasi yang mereka peroleh jika diterima dari sumber yang telah akurat dan dapat diandalkan di masa lalu.
2. *Reliability*. Informasi yang tersedia harus dapat diandalkan pada saat diperlukan dan memiliki kualitas yang konsisten dengan atribut lain.
3. *Appropriateness*. Informasi yang diberikan harus sesuai/layak dengan kegiatan penerima informasi.
4. *Received by the correct person*. Informasi harus diterima oleh penerima informasi yang benar-benar membutuhkan.
5. *Sent by correct channels*. Informasi harus disalurkan melalui saluran yang benar.

## 2.5 Sistem Administrasi

Istilah administrasi berasal dari bahasa latin yaitu *ad* dan *ministrare* yang artinya pemberian jasa atau bantuan, yang dalam bahasa inggris disebut Administration artinya *to serve*, yaitu melayani dengan sebaik-baiknya. Pengertian administrasi dapat dibedakan menjadi 2 pengertian yaitu:

1. Administrasi dalam arti sempit. Menurut Soewarno Handyaningrat mengatakan “Administrasi secara sempit berasal dari kata *administratie*(bahasa Belanda) yaitu meliputi kegiatan catat-mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan”(1988:2). Dari definisi tersebut dapat disimpulkan administrasi dalam arti sempit merupakan kegiatan ketatausahaan yang meliputi kegiatan catat mencatat, surat menyurat, pembukuan dan pengarsipan surat serta hal-hal lainnya yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi serta mempermudah memperoleh informasi kembali jika dibutuhkan.
2. Administrasi dalam arti luas. Menurut The Liang Gie mengatakan “Administrasi secara luas adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu”(1980:9). Administrasi secara luas dapat disimpulkan pada dasarnya semua mengandung unsur pokok yang sama yaitu adanya kegiatan tertentu, adanya manusia yang melakukan kerjasama serta mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Pendapat lain mengenai administrasi dikemukakan oleh Sondang P. Siagian mengemukakan “ Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara 2 orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya” (1994:3). Berdasarkan uraian dan definisi



tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa administrasi adalah seluruh kegiatan yang dilakukan melalui kerjasama dalam suatu organisasi berdasarkan rencana yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan.

## 2.6 Konsep Basis Data

Basis data adalah suatu kumpulan data operational lengkap dari suatu organisasi yang di organisir secara terintegrasi dengan menggunakan metode tertentu menggunakan komputer sehingga mampu menyediakan informasi optimal yang diperlukan pemakainya (Marlinda, 2004:1).

Penyusunan basis data meliputi proses memasukan data kedalam media penyimpanan data dan diatur dengan menggunakan perangkat *Database Management System*(DBMS). Manipulasi basis data meliputi pembuatan pernyataan (*query*) untuk mendapatkan informasi tertentu, melakukan perubahan atau penggantian data serta pembuatan laporan.

Tujuan pembuatan DBMS adalah untuk menyediakan tinjauan abstrak dari data bagi *user*. Jadi sistem menyembunyikan informasi mengenai bagaimana data disimpan dan dirawat tetapi data tetap dapat diambil dengan efisien. Pertimbangan efisien yang digunakan adalah bagaimana merancang yang masih awam, tanpa mengetahui kompleksitas struktur data. Basis data menjadi penting karena munculnya beberapa masalah bila tidak menggunakan data yang terpusat, seperti adanya duplikasi data, hubungan antara data yang tidak jelas, organisasi dan *update* menjadi rumit.

## 2.7 *Software Engineering Body of Knowledge (SWEBOK)*

Menurut John Willey & Sons (2004) dalam bukunya menuliskan :  
 “SWEBOK mendeskripsikan pengetahuan secara umum tentang rekayasa perangkat lunak yang dibagi kedalam 10 area pengetahuan (*Knowledge Areas*) atau disebut KAs.” *Software Engineering Body of Knowledge (SWEBOK)* adalah produk dari komite koordinasi rekayasa perangkat lunak disponsori oleh IEEE *Computer Society*. SWEBOK sendiri mempunyai panduan yang disebut *Guide to the SWEBOK*, yang mempunyai 5 tujuan utama sebagai berikut:

- a. Untuk menyamakan sudut pandang yang konsisten tentang rekayasa perangkat lunak diseluruh dunia.
- b. Untuk memperjelas tempat dan menetapkan batas dari rekayasa perangkat lunak dengan menghubungkan pada disiplin ilmu lain seperti ilmu komputer, manajemen proyek, teknik komputer dan matematika.
- c. Untuk memberi karakter pada isi dari disiplin ilmu rekayasa perangkat lunak.
- d. Untuk menyediakan akses topik ke SWEBOK
- e. Untuk menyediakan pengetahuan dasar bagi pengembangan kurikulum serta sertifikasi pribadi dan bahan perizinan.

Berikut adalah penjelasan tentang ruang lingkup pengetahuan atau yang disebut juga *Knowledge Area (KA)* yang digunakan sebagai panduan dalam mengembangkan aplikasi oleh penulis.

### 2.7.1 *Requirement*

Tahapan awal dalam membangun aplikasi, *Software Requirements* merupakan sebuah properti yang harus diperlihatkan dengan bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Menjabarkan bagaimana

mengotomatisasikan sebuah permasalahan sebuah tugas yang dihadapi oleh pengguna, membantu menganalisis proses bisnis perusahaan yang telah menggunakan aplikasi, menganalisis kekurangan yang ada dan lainnya (John Willey & Sons, 2004). Berikut penjabaran tentang beberapa tahapan yang ada pada *software requirement*:

a. *Requirement Elicitation*

Tahapan awal dalam pemenuhan *software requirements* yang berkonsentrasi pada beberapa hal, darimana kebutuhan perangkat lunak itu sendiri dan bagaimana para pengembangan perangkat lunak dapat mengumpulkannya. Pada dasarnya, kegiatan ini menjabarkan tentang tiap individu dan tiap pemegang kendali sistem tersebut untuk membangun ketersinambungan antara pihak pengembang perangkat lunak dan pengguna perangkat lunak itu sendiri.

b. *Requirement Analysis*

Tahapan ini membahas tentang kegiatan menganalisis kebutuhan untuk :

1. Mendeteksi dan menyelesaikan permasalahan yang ada pada tiap-tiap kebutuhan.
2. Menggali batasan yang ada pada perangkat lunak dan bagaimana perangkat lunak tersebut akan berinteraksi dengan lingkungan.
3. Menguraikan kebutuhan sistem yang akan digunakan sebagai kebutuhan perangkat lunak

c. *Requirements spesification*

Secara umum *specification* biasanya mengacu pada banyaknya jumlah pekerjaan atau kemampuan perangkat lunak tersebut dalam mencapai tujuannya, yang secara sistematis dapat dilihat kembali, dievaluasi dan di

terima. Dalam sebuah istilah pengembangan perangkat lunak. “*software requirements specification*” secara khusus mengarah kepada hasil ketepatan, atau penyamaan elektronik, yang dapat ditinjau, dinilai, dan dibenarkan.

*d. Requirement Verification and Validation*

Beberapa dokumen *requirements* di atas menjadi bahan dari tahapan validasi dan verifikasi. Kebutuhan verifikasi dan validasi berpusat pada pemeriksaan kebutuhan dari dokumen yang meyakinkan bahwa ini merupakan sistem yang benar. Kebutuhan yang ada di validasi untuk menjamin bahwa pengembang dari perangkat lunak tersebut dapat memahami kebutuhan yang akan dicapai. Penyesuaian kebutuhan untuk standar perusahaan sangat penting untuk diperhatikan bahwa kebutuhan tersebut dimengerti, konsisten, dan lengkap.

### 2.7.2 Desain

Menurut, John Willey dalam bukunya, Menurut definisi dari IEEE, desain adalah proses yang menggambarkan arsitektur, komponen, antar muka, dan karakteristik yang lain dari sistem atau komponen, serta juga sebagai hasil dari proses tersebut. (John Willey & Sons, 2004).

Menurut John Burch & Gary Grudnitski, desain adalah penggambaran, perencanaan dan pembuatan sketsa atau pengaturan dari beberapa elemen yang terpisah ke dalam satu kesatuan yang utuh dan memiliki fungsi. Analisis sistem dapat mendesain model dari sistem informasi yang diusulkan kedalam bentuk *physical system* dan *logical model*. Bagan alir sistem (*system flowchart*) merupakan alat yang tepat untuk digunakan dalam menggambarkan *physical system*.

*Logical model* dari sistem informasi lebih menjabarkan kepada *user* bagaimana nantinya fungsi-fungsi di sistem informasi secara logika akan bekerja.

*Logical model* dapat digambarkan dengan menggunakan diagram arus data (*data flow diagram*). (Burch, John & Grudnitski, Gary, 1986 : 461).

### 2.7.3 Construction

*Software construction* mengacu pada detail pembuatan dari sebuah pekerjaan, perangkat lunak yang bermakna melalui kombinasi dari pengkodean. sebagai pembuatan detail dari suatu pekerjaan, menciptakan satu perangkat lunak yang penting yang di kombinasikan dengan *code*, proses verifikasi, *testing unit*, dan *testing* yang terintegrasi, serta proses *debuging*. *Software construction* lebih sering di hubungkan dengan proses desain dan proses *testing*. Hal ini dikarenakan proses tersebut saling ketergantungan satu sama lain, dimana *software construction* merupakan *output* dari desain *software* dan juga sebagai *input* dari *software testing*. *Software construction* bertipikal memproduksi volume konfigurasi item yang lebih tinggi dan juga di butuhkan dalam mengelola sebuah proyek perangkat lunak (file sumber, isi, *test cases*, dll). (John Wiley & Sons, 2004 : 65-67).

#### 1. *Software Construction Fundamentals*

Pada tahap pertama yaitu, pendefinisian dasar tentang prinsip-prinsip yang digunakan dalam proses implementasi seperti minimalisir kompleksitas, mengantisipasi perubahan, dan membangun verifikasi.

#### 2. *Managing Construction*

Bagian ini mendefinisikan tentang model implementasi, perencanaan implementasi, dan pengukuran pencapaian dari implementasi tersebut.

### 3. *Practical Considerations*

Bagian ini membahas tentang desain konstruksi, bahasa pemrograman yang digunakan, pengkodean, kualitas implementasi, proses pengetesan dan integrasi.

## 2.8 Bahasa Pemrograman PHP

Bahasa Pemrograman PHP adalah bahasa pemrograman yang bekerja dalam sebuah webserver. *Script* PHP harus tersimpan dalam sebuah *server* dan dieksekusi atau diproses dalam *server* tersebut. Dengan menggunakan program PHP, sebuah *website* akan lebih interaktif dan dinamis (Madcoms, 2011 :186).

## 2.9 Database MySQL

Database MySQL adalah jenis *database* yang sangat populer dan digunakan pada banyak website di internet sebagai bank data, selain itu *Database* MySQL juga dapat dijalankan di beberapa *platform*, antara lain *linux*, *windows*, dan sebagainya (Madcoms, 2011 : 215).

## 2.10 Testing dan Implementasi

Tahap ini mendemonstrasikan sistem perangkat lunak yang telah selesai dibuat untuk dijalankan, apakah telah sesuai dengan kebutuhan yang telah di spesifikasikan dan dapat diadaptasi pada lingkungan sistem yang baru. Tahapan ini tertuang dalam suatu dokumen *Test Plan*, yang dimulai dari membuat *Software Testing fundamentals* yang berisi tentang penjelasan penting mengenai *terminology testing*, kemudian selanjutnya merancang *Test Levels* yang terbagi antara target pengetesan dan objektif dari pengetesan.

Pada tahap berikutnya adalah mendefinisikan *Test Techniques*, yaitu tentang bagaimana teknik yang digunakan termasuk dasar-dasar pengetesan berdasarkan intuisi dan pengalaman serta teknik pengetesan secara teknik *coding*, teknik kesalahan, teknik penggunaan, dan teknik terkait lainnya. Tahap selanjutnya adalah mendefinisikan *Test – Related Measures*, yaitu ukuran-ukuran pencapaian *testing* yang telah dilakukan untuk kemudian dievaluasi kembali. Tahap terakhir adalah mendefinisikan *test Process* yang berisi tentang aktivitas *testing* (England, John Wiley & Sons, 2004 : 73-74).

