

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Sistem**

Pada dasarnya sistem adalah suatu kerangka dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, yang disusun sesuai dengan skema yang menyeluruh untuk melaksanakan suatu kegiatan atau fungsi utama dari perusahaan yang dihasilkan oleh suatu proses tertentu yang bertujuan untuk menyediakan informasi untuk membantu mengambil keputusan manajemen operasi perusahaan dari hari ke hari serta menyediakan informasi yang layak untuk pihak di luar perusahaan.

Sistem adalah kumpulan / group dari sub sistem / bagian / komponen apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu (Susanto, 2013:22).

Sistem dan prosedur merupakan suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Suatu sistem baru bisa terbentuk bila di dalamnya terdapat beberapa prosedur yang mengikutinya. Sistem adalah jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan pokok perusahaan sedangkan prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi secara berulang-ulang (Mulyadi, 2010:5).

## 2.2 Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan suatu komponen yang terdiri dari manusia, teknologi informasi, memproses, menyimpan, menganalisis, dan menyebarkan Informasi untuk mencapai tujuan (Mulyanto, 2009:29).

Sistem informasi terdiri dari lima sumber daya yang dikenal sebagai komponen sistem informasi. Kelima sumber daya tersebut adalah manusia, hardware, software, data, dan jaringan. Kelima komponen tersebut memainkan peranan yang sangat penting dalam suatu sistem informasi. Namun dalam kenyataannya, tidak semua sistem informasi mencakup kelima komponen tersebut (Mulyanto, 2009:31). Berikut merupakan penjelasan komponen dari sistem informasi :

### ✓ Sumber Daya Manusia

Manusia mengambil peranan yang penting bagi sistem informasi. Manusia dibutuhkan untuk mengoperasikan sistem informasi. Sumber daya manusia dapat dibedakan menjadi dua kelompok yaitu pengguna akhir dan pakar sistem informasi. Pengguna akhir adalah orang-orang yang menggunakan informasi yang dihasilkan dari sistem informasi, sedangkan pakar sistem informasi orang-orang yang mengembangkan dan mengoperasikan sistem informasi

### ✓ Sumber Daya Hardware

Sumber daya hardware adalah semua peralatan yang digunakan dalam pemrosesan informasi. Sumber daya ini tidak hanya sebatas komputer saja, melainkan semua media data seperti lembaran kertas dan disk magnetic atau optikal.

✓ Sumber Daya Software

Sumber daya software adalah semua rangkaian perintah (instruksi) yang digunakan untuk memproses informasi. Sumber daya ini tidak hanya berupa program saja, tetapi juga berupa prosedur.

✓ Sumber Daya Data

Sumber daya data bukan hanya sekedar bahan baku untuk memasukan sebuah sistem informasi, melainkan sebagai dasar membentuk sumber daya organisasi

✓ Sumber Daya Jaringan

Sumber daya jaringan merupakan media komunikasi yang menghubungkan komputer, memproses komunikasi, dan peralatan lainnya, serta dikendalikan melalui software komunikasi. Sumber daya ini dapat berupa media komunikasi seperti kabel, satelit dan dukungan jaringan seperti modem, software pengendali, serta prosesor antar jaringan.

### 2.3 Sistem Informasi Manajemen Perhotelan

Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan kata manajemen sebagai penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran. Berdasarkan definisi tersebut, manajemen hotel dapat diartikan sebagai proses penggunaan sumber daya hotel secara efektif untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan (PBDEPDIKNAS (Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional), 2008).

Sistem manajemen hotel atau yang sering disebut *Hotel Management System* (HMS) adalah sebuah program computer (*hotel software*) yang bertujuan membantu manajemen hotel dalam kegiatan hotel, kegiatan sehari-hari hotel

maupun laporan yang diperlukan hotel. Kegiatan itu dimulai dari *check-in* (menerima tamu), mendata tagihan tamu (*guest folio*), dan pembayaran tamu (*guest payment*). Dengan adanya sistem ini diharapkan para tamu mendapatkan pelayanan yang lebih baik (*good of service*). Hasil lain yang di capai dengan pemakaian sistem manajemen adalah efisiensi dalam operasional sehari-hari hotel.

Aliran data yang dihasilkan sistem dapat dibagi dalam tiga kategori : 1.) Level atas untuk kebutuhan *top manager*. Kebutuhan akan data / informasi bersifat jangka panjang, sangat tidak pasti, *environmental*, perencanaan dan kebijaksanaan, dan laporan yang berbentuk ringkas; 2.) Level menengah untuk *middle manager*. Kebutuhan data / informasi bersifat jangka menengah, relatif lebih pasti, *organizational*, pelaksanaan kebijaksanaan dan perencanaan taktis, dan laporan relative terperinci; 3.) Level bawah untuk *lower manager*. Kebutuhan akan data / informasi bersifat jangka pendek, sedikit pasti, *departmental*, pelaksanaan aktifitas harian dan pemeliharaan, dan laporan yang terperinci.

Ruang lingkup sebuah sistem manajemen hotel sangatlah luas, tergantung kelengkapan fitur yang disediakan oleh program tersebut. Kelengkapan itu sendiri sangat tergantung pada tipe atau jenis hotel dan struktur organisasi perhotelan.

Sistem manajemen hotel harus dapat menangani pekerjaan : 1.) Divisi kamar (*room division*), terutama bagian kantor depan (*front office*), dan bagian tata graha (*housekeeping*); 2.) Divisi accounting (*Kasir division*) untuk semua bagian *Kasir*; 3.) Divisi restoran dan bar (*bar and restaurant division*); 4.) Divisi marketing (*marketing division*); 5.) Divisi teknisi dan peralatan (*engineering division*).

## **2.4 Hotel**

Hotel merupakan gedung yang digunakan sebagai tempat penginapan dengan tujuan penginapan dan menyediakan jasa pelayanan secara professional bagi para tamu termasuk penyedia makanan, minuman, dan fasilitas lainnya (Wardhana, 2004).

Menurut SK. Menparpostel No. KM 37 / PW340 / MPPT-86 (A. Bambang Sujatno, 2006:29) mendefenisikan hotel sebagai berikut : "Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersil".

### **2.4.1 Fungsi Hotel**

Macam-macam fungsi hotel antara lain sebagai berikut (Arief, 2005) : 1.) Tempat / sarana memenuhi kebutuhan tamu (wisata dan pelancong), sebagai tempat beristirahat / tinggal sementara waktu selama dalam perjalanan yang jauh dari tempat asalnya; 2.) Tempat pertemuan (rapat, seminar, konferensi) bagi para pengusaha, pimpinan pemerintah, para cendekiawan, dan sebagainya; 3.) Tempat bertemu, bergaul, dan bersahabat; 4.) Tempat untuk bersantai, rekreasi, rileks, atau menikmati kesenangan lainnya.

### **2.4.2 Departemen Hotel**

Secara umum, departemen pada hotel dibagi menjadi beberapa bagian sesuai tugas dan tanggung jawabnya, yaitu (Dimiyati, 1992) :

a) *Front office*

Kegiatan pada *front office* ini meliputi : 1.) Pemesanan kamar; 2.) Penerimaan tamu; 3.) Pencatat data pribadi tamu (*registration*); 4.) Penanganan surat dan informasi; 5.) Penanganan barang bawaan tamu; 6.) Pelayanan telepon; 7.) Pelayanan rekening hotel.

Pada proses ini, *Front office* berhubungan dengan bagian *Room Service* untuk mengetahui kamar yang kosong / yang dibersihkan / yang sedang rusak dan menyampaikan pesan tamu tentang layanan *laundry* atau *extra bed*. *Front office* juga berhubungan dengan *food & beverages* dalam menyampaikan pesan tamu ataupun mendapat tagihan customer tentang transaksi tamu. *Front office* juga berhubungan dengan bagian *Kasir* Pembayaran dalam menyampaikan laporan pendapatan.

b) *Room Service*

Tugas dari bagian *room service* ini adalah mengurus kamar-kamar hotel dan ruangan umum (*public area*). Adapun ruang lingkup kegiatan tersebut adalah: pengaturan kamar, ruangan tamu, penyedia perlengkapan kamar, ruang umum, alat pembersih. Selain itu *Room Service* juga bertugas untuk mengelola layanan tamu seperti *laundry*, ataupun tambahan *extra-bed* yang bersifat teknis.;

Bagian *Room Service* berhubungan dengan bagian *Front office* untuk menerima jadwal kamar yang akan dibersihkan ataupun memberi informasi kepada *Front office* tentang adanya kamar yang rusak. Selain itu, *Room Service* juga berhubungan dengan *Front office* saat memberikan Nota layanan transaksi tambahan tamu.

c) Tata Boga (*Food & beverage*)

Bagian makanan dan minuman merupakan salah satu bagian yang terdapat di hotel, yang mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman. Sekalipun melakukan fungsi menjual makanan dan minuman, tetapi dibalik itu semuanya terdapat kegiatan-kegiatan yang sangat kompleks. Kegiatan itu adalah melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan-kegiatan yang dapat menarik tamu untuk makan dan minum di restoran hotel, penyimpanan bahan-bahan makanan dan minuman, melakukan pengolahan, penyajian makanan dan minuman serta penghitungan produk.

Bagian *Food & beverages* juga berhubungan dengan bagian *Front office* dalam menyampaikan Nota transaksi *Food & beverages* yang dipesan tamu, agar dapat ditotal dengan transaksi tamu.

d) Accounting

*Kasir Departement* ini merupakan sebuah pusat bagi perusahaan hotel dalam menyelenggarakan penyusunan, pencatatan dan administrasi keuangan, dengan adanya departemen ini maka pihak manajemen akan dapat mengetahui seberapa banyak pendapatan yang telah diperoleh serta bagaimana perkembangan perusahaan tersebut untuk masa yang akan datang.

Pada proses ini, pihak *Kasir department* berhubungan dengan bagian *front office* untuk menerima laporan harian reservasi ataupun tentang pembayaran tamu yang akan di cek ulang yang kemudian akan dibuat

laporan pendapatan hotel tiap minggu ataupun bulanan. Bagian *Kasir* juga berhubungan dengan Manajer dalam penyerahan laporan pendapatan maupun laporan transaksi.

e) *Security Department*

Bagian ini bertugas dalam hal yang berhubungan dengan masalah yang ada kaitannya dengan keamanan di dalam hotel maupun di luar hotel serta memelihara ketertiban di wilayah kerjanya.

## 2.5 SQL Server

SQL Server adalah Produk Aplikasi *Database* yang dikeluarkan oleh Microsoft, dapat digunakan pada pembuatan aplikasi kecil sampai pada aplikasi besar sekalipun (Hengky Alexander Mangkulo, 2004:14).

*Database* pada SQL Server dibagi menjadi dua bagian, yaitu *Database* sistem dan *Database user*. *Database* sistem adalah *Database* yang ada pada waktu *Database* diinstal, meliputi:

a. Master

*Database* master menyimpan informasi semua level sistem dari SQL Server. Mengingat begitu pentingnya *Database* master ini untuk sistem SQL Server, sebaiknya dibuat backup atau kopian dari *Database* master ini.

b. Model

Merupakan *Database* yang menyimpan template dari semua *Database* yang dibuat. pada waktu anda membuat sebuah *Database* baru maka akan diisi dengan kopian dari *Database* model.



c. Msdb

Digunakan oleh *SQL Server Agent* untuk menjadwalkan aktivitas-aktivitas yang ada.

d. Tempdb

Merupakan *Database* yang berfungsi menyimpan dan menangani tabel-tabel dan *stored procedure* sementara dari semua *user* yang masuk atau terhubung dengan sistem.

Sedangkan *Database user* adalah *Database* yang diciptakan sendiri oleh *user*, berupa tabel-tabel yang dibuat oleh *user*. Untuk membuat sebuah *Database* pada *SQL Server*, dapat dilakukan dengan dua cara. Cara pertama adalah dengan menggunakan *Enterprise Manager* dan cara kedua dengan menggunakan *Query Analyzer*.

## 2.6 Microsoft Visual Basic .Net

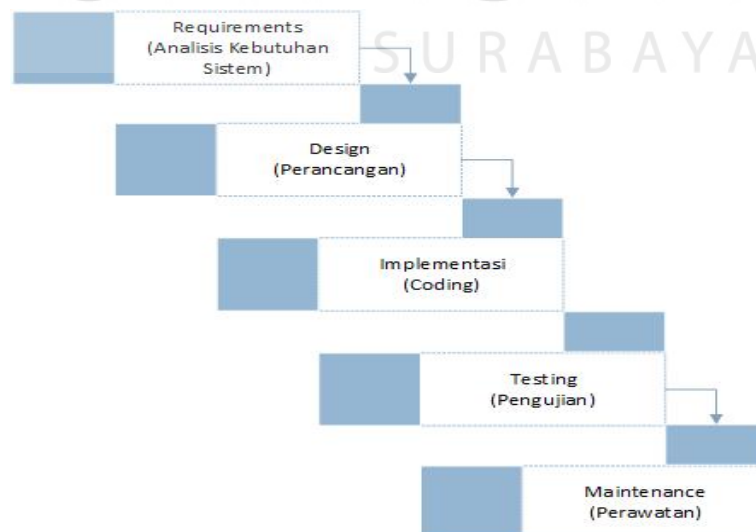
Microsoft Visual Basic .NET adalah sebuah alat untuk mengembangkan dan membangun aplikasi yang bergerak di atas sistem .NET Framework, dengan menggunakan bahasa BASIC. Dengan menggunakan alat ini, para pembuat program dapat membangun aplikasi *Windows Forms*. Alat ini dapat diperoleh secara terpisah dari beberapa produk lainnya (seperti Microsoft Visual C++, Visual C#, atau visual j#) atau juga dapat diperoleh secara terpadu dalam Microsoft Visual Studio .NET (Yuwanto, 2005).

Bahasa Visual Basic .NET sendiri menganut paradigma bahasa pemrograman berorientasi objek yang dapat dilihat sebagai evolusi dari Microsoft Visual Basic versi sebelumnya yang diimplementasikan di atas .NET Framework.

Peluncurannya mengundang kontroversi, mengingat banyak sekali perubahan yang dilakukan oleh Microsoft, dan versi baru ini tidak kompatibel dengan versi terdahulu.

## 2.7 System Development Life Cycle (SDLC)

Siklus hidup pengembangan perangkat lunak adalah pendekatan melalui beberapa tahap untuk menganalisis dan merancang sistem yang dimana sistem tersebut telah dikembangkan dengan sangat baik melalui penggunaan siklus kegiatan penganalisis dan pemakai secara spesifik (Kendall & Kendall, 2003). Model ini biasa disebut juga dengan model *waterfall* atau disebut juga *classic life cycle*. Adapun pengertian dari SDLC ini adalah suatu pendekatan yang sistematis dan berurutan. Tahapan-tahapannya adalah *Requirements* (analisis sistem), *Analysis* (analisis kebutuhan sistem), *Design* (perancangan), *Coding* (implementasi), *Testing* (pengujian) dan *Maintenance* (perawatan) (Pressman & Roger S, 2001).



Gambar 2.1 System Development Life Cycle (SDLC) Model Waterfall

(Pressman & Roger S, 2001)

Model eksplisit pertama dari proses pengembangan perangkat lunak, berasal dari proses-proses rekayasa yang lain. Model ini memungkinkan proses pengembangan lebih terlihat. Hal ini dikarenakan bentuknya yang bertingkat ke bawah dari satu fase ke fase lainnya, model ini dikenal dengan model *waterfall*.

Penjelasan-penjelasan SDLC model *Waterfall*, adalah sebagai berikut:

**a. Analisis Kebutuhan Sistem (*Requirement*)**

Pada tahap awal ini dilakukan analisis guna menggali secara mendalam kebutuhan yang akan dibutuhkan. Beberapa analisis yang dilakukan ialah:

1. Analisis Pengguna

Dalam hal ini dilakukan analisa terkait kebutuhan *user* dan kategori *user*.

2. Analisis Kebutuhan Fungsional

Kebutuhan Fungsional (*Functional Requirement*) adalah jenis kebutuhan yang berisi proses-proses apa saja yang nantinya dilakukan oleh sistem.

3. Analisis Kebutuhan Non Fungsional

Analisis kebutuhan non fungsional dilakukan untuk mengetahui spesifikasi kebutuhan untuk sistem. Spesifikasi kebutuhan melibatkan analisis perangkat keras/*hardware*, analisis perangkat lunak/*software*, analisis pengguna / *user*.

**b. Perancangan (*Design*)**

Selanjutnya, hasil analisa kebutuhan sistem tersebut akan dibuat sebuah *design Database*, DFD, ERD, antarmuka pengguna / *Graphical User Interface (GUI)* dan jaringan yang dibutuhkan untuk sistem. Selain itu juga perlu dirancang struktur datanya, arsitektur perangkat lunak, detil prosedur dan karakteristik tampilan yang akan disajikan. Proses ini menterjemahkan

kebutuhan sistem ke dalam sebuah model perangkat lunak yang dapat diperkirakan kualitasnya sebelum memulai tahap implementasi.

### c. Implementasi (*Coding*)

Rancangan yang telah dibuat dalam tahap sebelumnya akan diterjemahkan ke dalam suatu bentuk atau bahasa yang dapat dibaca dan diterjemahkan oleh komputer untuk diolah. Tahap ini juga dapat disebut dengan tahap implementasi, yaitu tahap yang mengkonversi hasil perancangan sebelumnya ke dalam sebuah bahasa pemrograman yang dimengerti oleh komputer.

Kemudian komputer akan menjalankan fungsi-fungsi yang telah didefinisikan sehingga mampu memberikan layanan-layanan kepada penggunanya (Pressman & Roger, 2001).

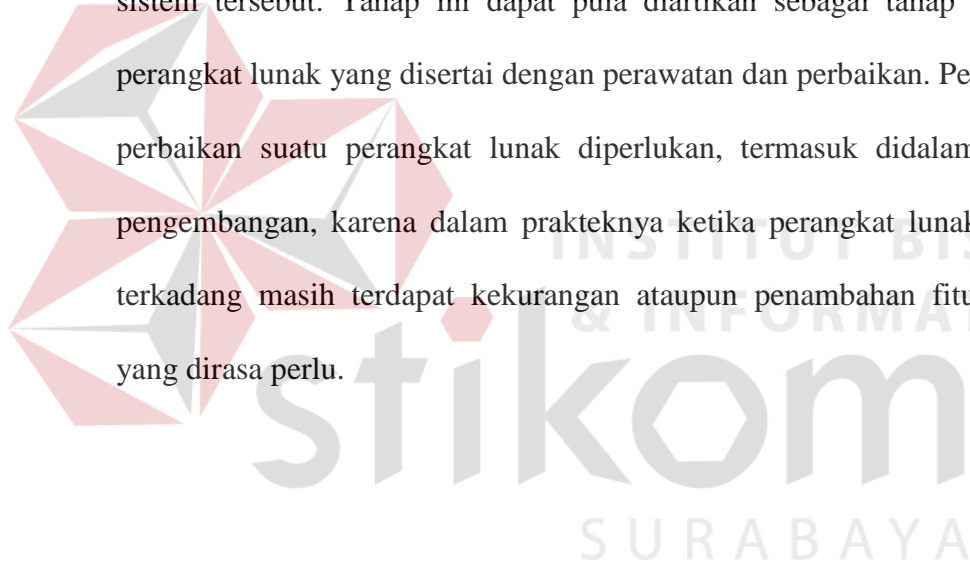
### d. Pengujian (*Testing*)

Pengujian program dilakukan untuk mengetahui kesesuaian sistem berjalan sesuai prosedur atautkah tidak dan memastikan sistem terhindar dari *error* yang terjadi. *Testing* juga dapat digunakan untuk memastikan kevalidan dalam proses *input*, sehingga dapat menghasilkan *output* yang sesuai. Pada tahap ini terdapat 2 metode pengujian perangkat yang dapat digunakan, yaitu: metode *black-box* dan *white-box*. Pengujian dengan metode *black-box* merupakan pengujian yang menekankan pada fungsionalitas dari sebuah perangkat lunak tanpa harus mengetahui bagaimana struktur di dalam perangkat lunak tersebut. Sebuah perangkat lunak yang diuji menggunakan metode *black-box* dikatakan berhasil jika fungsi-fungsi yang ada telah memenuhi spesifikasi kebutuhan yang telah dibuat sebelumnya. Pengujian dengan menggunakan metode *white-box* yaitu menguji struktur internal

perangkat lunak dengan melakukan pengujian pada algoritma yang digunakan oleh perangkat lunak.

**e. Perawatan (*Maintenance*)**

Tahap terakhir dari metode SDLC ini adalah *maintenance*. Pada tahap ini, jika sistem sudah sesuai dengan tujuan yang ditentukan dan dapat menyelesaikan masalah pada , maka akan diberikan kepada pengguna. Setelah digunakan dalam periode tertentu, pasti terdapat penyesuaian atau perubahan sesuai dengan keadaan yang diinginkan, sehingga membutuhkan perubahan terhadap sistem tersebut. Tahap ini dapat pula diartikan sebagai tahap penggunaan perangkat lunak yang disertai dengan perawatan dan perbaikan. Perawatan dan perbaikan suatu perangkat lunak diperlukan, termasuk didalamnya adalah pengembangan, karena dalam prakteknya ketika perangkat lunak digunakan terkadang masih terdapat kekurangan ataupun penambahan fitur-fitur baru yang dirasa perlu.





INSTITUT BISNIS  
& INFORMATIKA

stikom

SURABAYA