BAB III

LANDASAN TEORI

Landasan teori merupakan suatu landasan yang menjelaskan tentang teori-teori yang mendukung dalam pembuatan sistem ini. Teori-teori tersebut antara lain:

3.1 Reservasi Hotel

3.1.1 Definisi Hotel

Hotel dapat didefinisikan sebagai penggabungan dari semua definisi usaha pariwisata, akomodasi, boga, hiburan serta bisnis. Semua itu bisa terjadi 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*, *cocktail party*, fasilitas internet, *secretariat*, *tele-conference*, gala *dinner*, dan pesta *hall room* (Soenarno, 2006:12).

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagaian atau seluruh bangunan, untuk menyediakan jasa penginapan, makan, dan minum, serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Hotel memiliki lokasi, arsitektur, dan fasilitas-fasilitas unggulannya masing-masing, sehingga membuat calon tamu atau tamu meras tertarik untuk datang dan menginap di hotel tersebut.

STIKOM SURABAYA

3.1.2 Definisi *Travel Agent*

Menurut Monaghan (2006), *Travel Agent* adalah badan usaha yang menyelenggarakan usaha perjalanan yang bertindak sebagai perantara dalam menjual atau mengurus jasa untuk melakukan perjalanan. Produk utama dari *travel agent* adalah *ticketing, voucher* hotel, paket wisata, *voucher* pertunjukkan, dan transportasi wisata.

Hotel yang bekerja sama 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, tingkat penjualan kamar hotel tidak akan dapat optimal karena hotel harus mengalokasikan sebagaian kamar ke *travel agent*. Optimasi harga kamar juga tidak akan dapat setinggi jika hotel menjual semua kamarnya kepada tamu lain yang berani membayar harga tinggi.

3.1.3 Definisi Reservasi

Menurut Monaghan (2006), Reservasi adalah sebuah proses klerikal atau klerikal atau elektronik dimana produk perjalanan seperti tiket pesawat, kamar hotel, kamar pada kapal pesiar tersedia untuk dipakai dan pada akhirnya dibeli oleh individu secara spesifik.

Reservasi adalah suatu permintaan untuk memperoleh sejumlah kamar yang dilakukan beberapa waktu sebelumnya melalui berbagai sumber dengan

STIKOM SURABAYA

menggunakan berbagai cara pemesanan untuk memastikan bahwa tamu akan memperoleh kamar tersebut pada waktu kedatangannya atau *check-in*.

Bagian reservasi merupakan salah satu bagian yang terpenting pada kantor depan (*front office)* hotel, sebab tinggi rendahnya pemesanan kamar atas kamar-kamar hotel tergantung pada bagian ini. Hal ini disebabkan pihak hotel tidak mengharapkan jumlah tamu yang sebanyak-banyaknya dari tamu yang *walk-in*.

Tindakan menerima reservasi dinamakan sebagai tindakan menjual kamar, dimana sebelum tamu datang atau tiba di hotel maka tamu terlebih dahulu harus melakukan reservasi guna mendapatkan kepastian akan tersedianya kamar. Pemesanan kamar dapat dilakukan tamu beberapa hari atau beberapa minggu sebelumnya.

Dari beberapa definisi tentang reservasi yang telah dikemukakan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa reservasi adalah pemesanan tempat terlebih dahulu sebelum tamu datang ke hotel. Proses ini sangat penting supaya tamu mendapat jaminan akan memperoleh tempat / kamar yang diinginkan ketika tiba di hotel. Permintaan reservasi kamar hotel dapat melalui *travel agent*.

3.1.4 Definisi Voucher Hotel

Menurut Monaghan (2006), sebuah voucher adalah berbentuk kupon atau dokumen lain baik yang telah dibayar atau didapat secara gratis yang dapat digunakan untuk mendapatkan barang atau jasa tertentu serta diskon sesuai yang tercantum.

Voucher hotel adalah kupon yang telah dibayar sebelumnya yang dapat ditukarkan di hotel tertentu untuk menginap.

STIKOM SURABAYA

3.2 Sistem Informasi

3.2.1 Definisi Rancang

Perancangan dari segi kata memiliki beberapa pengertian, antara lain menurut Poerwadarminta (2003) adalah apa-apa yang sudah dirancangkan, rencana, program, persiapan. Sedangkan menurut Indra (1993), "Perancangan adalah mendesain atau menggambar sesuatu terdiri dari *input, process* dan *output*".

3.2.2 Definisi Data

Menurut Poerwadarminta (2003), Data adalah keterangan yg benar dan nyata. Data juga bisa disebut keterangan atau bahan nyata yg dapat dijadikan dasar kajian (analisis atau kesimpulan).

Data adalah sesuatu yang belum mempunyai arti bagi penerimanya dan masih memerlukan adanya suatu pengolahan. Data bisa berwujud suatu keadaan, gambaran suara, huruf, angka, matematika, bahasa ataupun simbol – simbol lainnya yang bisa kita gunakan sebagai bahan untuk melihat lingkungan, objek, kejadian ataupun suatu konsep.

3.2.3 Definisi Sistem

Sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Menurut Jogiyanto HM (2001) dalam mendefinisikan sistem ada dua pendekatan yaitu pendekatan pada prosedur dan pendekatan pada elemen atau komponen. Pendekatan prosedur menurut Jerry FitzGerald dalam (Jogiyanto, 2001:1), sistem didefiniskan sebagai suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan dalam menyelesaikan tujuan tertentu. Sedangkan pendekatan elemen atau komponen,

STIKOM SURABAYA

Menurut Richard F. Neuschel dalam (Jogiyanto, 2001:2) sistem merupakan urut-urutan yang tepat dari tahapan-tahapan instruksi yang menerangkan apa *(what)* yang harus dikerjakan, siapa *(who)* yang mengerjakannya, kapan *(when)* dikerjakan dan bagaimana *(how)* mengerjakannya.

Suatu sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat tertentu yaitu mempunyai komponen-komponen (*components*), batas sistem (*boundary*), lingkungan luar sistem (*environments*), penghubung (*interface*), masukan (*input*), pengolah (*process*), keluaran (*output*), dan sasaran (*objectives*) atau tujuan (*goal*).

3.2.4 Definisi Informasi

Menurut Robert dalam (Jogiyanto, 2001:8), informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Data merupakan bentuk yang masih mentah yang belum dapat bercerita banyak, sehingga perlu diolah lanjut dimana data diolah dengan menggunakan suatu model untuk dihasilkan informasi yang bermanfaat (Jogiyanto,1999:50). Informasi dapat dihasilkan dari sistem informasi (*information system*) atau disebut juga *processing system* atau *information processing system* atau *information generation system.*

3.2.5 Definisi Sistem Informasi

Menurut Robert A. Leitch dan K.Roscoe Davis dalam (Jogiyanto, 2001,11), sistem informasi merupakan suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan untuk proses pengambilan

STIKOM SURABAYA

keputusan. Jadi, pengertian Sistem informasi adalah suatu sistem terintegrasi yang mampu menyediakan informasi yang bermanfaat bagi penggunanya.

Selain itu, Sistem informasi adalah suatu sistem terintegrasi yang mampu menyediakan informasi yang bermanfaat bagi penggunanya. Sebuah sistem terintegrasi atau sistem manusia-mesin, untuk menyediakan informasi untuk mendukung operasi manajemen dalam suatu organisasi.

3.2.6 Definisi Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen (SIM) menurut O'Brien (2007) dikatakan bahwa SIM adalah suatu sistem terpadu yang menyediakan informasi untuk mendukung kegiatan operasional, manajemen dan fungsi pengambilan keputusan dari suatu organisasi. SIM merupakan kombinasi yang teratur antara *people, hardware, software, communication network* dan *data resources* (kelima unsur ini disebut komponen sistem informasi) yang mengumpulkan, merubah dan menyebarkan informasi dalam organisasi.

Jadi, Sistem Informasi Manajemen merupakan sistem informasi yang menghasilkan hasil keluaran (*output*) dengan menggunakan masukan (*input*) dan berbagai proses yang diperlukan untuk memenuhi tujuan tertentu dalam suatu kegiatan manajemen. Sistem informasi manajeman digambarkan sebagai sebuah bangunan piramida dimana lapisan dasarnya terdiri dari informasi, penjelasan transaksi, penjelasan status, dan sebagainya.

STIKOM SURABAYA

3.2.7 *Data Flow Diagram* (DFD)

Data Flow Diagram merupakan suatu model logika data atau proses yang dibuat untuk menggambarkan darimana asal data dan kemana tujuan data yang keluar dari sistem, dimana data disimpan, proses apa yang menghasilkan data tersebut dan interaksi antara data yang tersimpan dan proses yang dikenakan pada data tersebut (Kendall 2003:204). Diagram ini digunakan untuk menggambarkan arus data di dalam sistem secara terstruktur dan jelas. Selain itu DFD juga merupakan gambaran dari sistem yang baik. Adapun beberapa simbol yang sering dipakai dalam DFD terdiri dari :

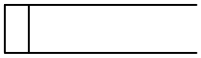
1. Simbol *Entity*, digunakan sebagai sumber dari input sistem atau tujuan dari output sistem.

Gambar 3.1 Simbol *Entity*

2. Simbol proses dimana sering digunakan untuk melakukan perubahan terhadap input yang masuk sehingga menghasilkan data dari perubahan input yang diolah.

Gambar 3.2 Simbol Proses

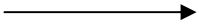
3. Simbol *Data Store* atau penyimpanan data, sering digunakan sebagai simpanan dari data yang dapat berupa suatu file atau basis data.



Gambar 3.3 Simbol *Data Store*

STIKOM SURABAYA

4. Simbol yang menggambarkan aliran data, yang sering digunakan untuk menghubungkan antara proses dengan proses, proses dengan sumber proses dan proses dengan tujuan. Sedangkan anak panahnya menunjukkan arah aliran data.



Gambar 3.4 Simbol Aliran Data

3.2.8 *Entity Relationship Diagram* (ERD)

Entity Relationship Diagram merupakan notasi grafis dalam pemodelan data konseptual yang mendeskripsikan hubungan antar penyimpanan. ERD digunakan untuk memodelkan struktur data dan hubungan antar data, karena hal ini relatif komplek.

Dengan ERD kita dapat menguji model dan mengabaikan proses apa yang harus dilakukan. ERD dapat dikategorikan menjadi tiga bagian, yaitu :

1. *One to one relationship*

   Jenis hubungan antar tabel yang menggunakan bersama sebuah kolom *primary key*. Jenis hubungan ini tergolong jarang digunakan, kecuali untuk alasan keamanan atau kecepatan akses data. Misalnya satu departemen hanya mengerjakan satu jenis pekerjaan saja dan satu pekerjaan hanya dikerjakan oleh satu departemen saja.

2. *One to many relationship*

   Jenis hubungan antar tabel dimana satu *record* pada satu tabel terhubung dengan beberapa *record* pada tabel lain. Jenis hubungan ini merupakan yang paling sering digunakan. Misalnya suatu pekerjaan hanya dikerjakan oleh satu departemen

STIKOM SURABAYA

saja, namun suatu departemen dapat mengerjakan beberapa macam pekerjaan sekaligus.

3. *Many to many relationship*

Jenis hubungan ini merupakan hubungan antar tabel dimana beberapa *record* pada satu tabel terhubung dengan beberapa *record* pada tabel lain. Misalnya satu departemen mampu mengerjakan banyak pekerjaan, juga satu pekerjaan dapat ditangani oleh banyak departemen.

STIKOM SURABAYA