

Jurusan Sistem Informasi  
Program Studi Komputerisasi Akuntansi  
Skripsi Sarjana Komputer  
Semester Ganjil Tahun 2000/2001

**Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Front Office Pada Hotel Omni Batavia**

Paula Yuana                      0223970175  
Lenny Lidiawaty                0223970249  
Imelda Christie T                0223970663

Kelas/Kelompok : 09PJA/8

Abstrak

Bagian penting dalam operasional usaha jasa perhotelan adalah *front office* atau kantor depan dimana para tamu mengawali dan mengakhiri kegiatannya selama di hotel. Oleh karena itu dibutuhkan adanya sistem informasi *front office* untuk menunjang kegiatan di hotel.

Metode penulisan yang digunakan adalah metode analisis dan perancangan dengan tujuan agar dengan menganalisa sistem informasi yang sedang berjalan dapat dirancang sistem informasi yang baru yang sesuai dengan kebutuhan hotel dan dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan oleh pihak manajemen

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan adanya beberapa kelemahan sistem informasi yang menyebabkan sistem belum dapat berjalan dengan sempurna.

Perancangan sistem informasi yang baru diharapkan dapat memberikan solusi atas kelemahan kelemahan yang terdapat dalam sistem informasi yang sedang berjalan.

Kata kunci Analisis, Perancangan Sistem Informasi dan Front Office

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat kasih-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.

Skripsi dengan judul ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI FRONT OFFICE PADA HOTEL OMNI BATAVIA disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program studi dan mencapai gelar sarjana komputer pada Jurusan Sistem Informasi program studi Komputerisasi Akuntansi, Universitas Bina Nusantara Jakarta.

Selama pembuatan skripsi ini, penulis banyak menghadapi kesulitan dan banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- a. Ibu Ir. Th. Widia S, MM selaku Rektor Universitas Bina Nusantara yang telah memberikan kesempatan kepada Penulis untuk menyusun skripsi ini.
- b. Bapak Thompson Susabda Ngoen, S.Kom., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
- c. Ibu Henny Hendarti, S. Kom., MM selaku Ketua Program Studi Komputerisasi Akuntansi.
- d. Ibu Lianawati Christian, S.Kom. selaku Dosen Pembimbing yang selama ini telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengarahkan, mengajar dan membimbing penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

- e. Para dosen Universitas Bina Nusantara yang selama ini secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan pengarahannya dan bimbingan selama kuliah maupun dalam proses penyelesaian skripsi ini.
- f. Segenap staff perpustakaan Universitas Bina Nusantara yang telah membantu memberikan fasilitas peminjaman buku kepada penulis.
- g. Para pimpinan dan seluruh staff Hotel Omni Batavia yang telah memberikan izin untuk melakukan survei maupun memberikan informasi-informasi yang aktual dalam penyusunan skripsi ini.
- h. Orang tua dan saudara-saudara kami yang telah mendukung sepenuhnya penyusunan skripsi ini.
- i. Teman-teman kami yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah langsung maupun tidak memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis juga menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna. Oleh sebab ini penulis mengharapkan kritik maupun saran yang membangun dari para pembaca. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak serta perkembangan Jurusan Sistem Informasi Program Studi Komputerisasi Akuntansi, Universitas Bina Nusantara Jakarta.

Jakarta, 5 Desember 2000

Penulis

# DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul Luar .....	i
Halaman Judul Dalam .....	ii
Halaman Persetujuan Soft Cover .....	iii
Abstrak.....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar .....	xii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penulisan .....	1
1.2 Ruang Lingkup Penulisan .....	2
1.3 Tujuan dan Manfaat.....	3
1.4 Metodologi Penulisan.....	4
1.5 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB 2 LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Sistem Informasi Manajemen.....	7
2.1.1 Pengertian Sistem .....	7
2.1.2 Konsep Dasar Informasi.....	7
2.1.3 Konsep Dasar Sistem informasi.....	9
2.1.4 Pengertian Sistem Informasi Manajemen.....	10

2.2	Konsep Dasar Analisa Sistem.....	12
2.2.1	Pengertian Analisa Sistem.....	12
2.2.2	Langkah – Langkah Analisa Sistem.....	12
2.3	Konsep Dasar Perancangan Sistem.....	15
2.3.1	Pengertian Perancangan Sistem.....	15
2.3.2	Tahapan Dalam Perancangan Ssitem informasi.....	16
2.4	Organisasi Front Office .....	19
2.4.1	Pengertian Front Office.....	19
2.4.2	Peranan Front Office.....	20
2.4.3	Fungsi Front Office .....	20
2.4.4	Sub Departemen Front Office.....	24
2.4.5	Hubungan Front Office Dengan Departemen Lain.....	26
BAB 3	ANALISIS SISTEM YANG SEDANG BERJALAN	
3.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	28
3.2	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas .....	29
3.3	Tata Laksana / Prosedur yang Sedang Berjalan.....	37
3.4	Diagram Aliran Data.....	52
3.5.1	Diagram Konteks Sistem Informasi.....	52
3.5.2	Diagram Nol Sistem informasi .....	53
3.6	Permasalahan yang Dihadapi.....	54
3.7	Pemecahan Masalah .....	55

## BAB 4 PERANCANGAN SISTEM INFORMASI

4.1 Usulan Prosedur yang Baru .....	56
4.2 Diagram Aliran Data .....	57
4.2.1 Diagram Hubungan .....	57
4.2.2 Diagram Noi .....	58
4.2.3 Diagram Rinci .....	59
4.3 Data Sistem .....	63
4.3.1 Kamus Data .....	63
4.3.2 Normalisasi Data .....	72
4.3.3 Spesifikasi File Data .....	79
4.3.4 Entity Relationship Diagram .....	86
4.4 Perancangan Proses .....	87
4.4.1 Bagan Terstruktur .....	87
4.4.2 Spesifikasi Proses .....	115
4.5 Rancangan Layar Masukan .....	135
4.6 Rancangan Layar Keluaran .....	169
4.7 Rencana Implementasi .....	181
4.7.1 Tata Laksana Sistem yang Diusulkan .....	181
4.7.2 Jadwal Implementasi Sistem .....	183

## BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan .....	185
5.2 Saran .....	186

Daftar Pustaka .....	187
Riwayat Hidup .....	189
Lampiran .....	L-1
Foto Copy Surat Survei	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Jadwal Implementasi Sistem.....	183
Tabel 4.2 Jadwal Pengolahan Data ....	184



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gbr 3.1 Struktur Organisasi Hotel Omni Batavia .....	30
Gbr 3.2 Struktur Front Office Hotel Omni Batavia .....	31
Gbr 3.3 Prosedur Penerimaan Pemesanan Tamu Individu .....	45
Gbr 3.4 Prosedur Penerimaan Kedatangan Tamu Individu .....	46
Gbr 3.6 Prosedur Penerimaan Keberangkatan Tamu Individu .....	48
Gbr 3.7 Prosedur Penerimaan Pemesanan Kamar Rombongan .....	49
Gbr 3.8 Prosedur Penerimaan Kedatangan Tamu Rombongan .....	50
Gbr 3.9 Prosedur Penerimaan Keberangkatan Tamu .....	51
Gbr 3.10 Diagram Hubungan Sistem yang Berjalan .....	52
Gbr 3.11 Diagram Nol Sistem yang Berjalan .....	53
Gbr 4.1 Diagram Hubungan yang Diusulkan .....	57
Gbr 4.2 Diagram Nol yang Diusulkan .....	58
Gbr 4.3 Diagram Rinci 1 .....	59
Gbr 4.4 Diagram Rinci 2 .....	60
Gbr 4.5 Diagram Rinci 3 .....	61
Gbr 4.6 Diagram Rinci 4 .....	62
Gbr 4.7 Entity Relationship Diagram .....	86
Gbr 4.8 Bagan Terstruktur Sistem Informasi Front Office .....	87
Gbr 4.9 Bagan Terstruktur Pemesanan Kamar .....	88
Gbr 4.10 Bagan Terstruktur Terima Dan Validitas Pesanan .....	89
Gbr 4.11 Bagan Terstruktur Olah Daftar Tunggu .....	90

Gbr 4.12 Bagan Terstruktur Terima Pembatalan .....	91
Gbr 4.13 Bagan Terstruktur Cetak Laporan Pesanan .....	92
Gbr 4.14 Bagan Terstruktur Laporan Pemesanan Kamar .....	93
Gbr 4.15 Bagan Terstruktur Laporan Pembatalan Pesanan .....	94
Gbr 4.16 Bagan Terstruktur Laporan Daftar Tunggu .....	95
Gbr 4.17 Bagan Terstruktur Rekapitulasi Daftar Tunggu .....	96
Gbr 4.18 Bagan Terstruktur Laporan Kedatangan Tamu Penting .....	97
Gbr 4.19 Bagan Terstruktur Laporan Analisa Tingkat Hunian Kamar .....	98
Gbr 4.20 Bagan Terstruktur Penerimaan Kedatangan Tamu .....	99
Gbr 4.21 Bagan Terstruktur Terima Tamu .....	100
Gbr 4.22 Bagan Terstruktur Terima Deposit .....	101
Gbr 4.23 Bagan Terstruktur Rekapitulasi Tingkat Hunian Kamar .....	102
Gbr 4.24 Bagan Terstruktur Pendataan Aktivitas Tamu .....	103
Gbr 4.25 Bagan Terstruktur Pindah Kamar .....	104
Gbr 4.26 Bagan Terstruktur Ubah Waktu Inap .....	105
Gbr 4.27 Bagan Terstruktur Pencatatan Tagihan .....	106
Gbr 4.28 Bagan Terstruktur Check Out Dan Pembayaran .....	107
Gbr 4.29 Bagan Terstruktur Terima Pelunasan .....	108
Gbr 4.30 Bagan Terstruktur Ubah Status Kamar .....	109
Gbr 4.31 Bagan Terstruktur Cetak Laporan .....	110
Gbr 4.32 Bagan Terstruktur Laporan Penjualan Kamar .....	111
Gbr 4.33 Bagan Terstruktur Rekapitulasi Penjualan Kamar .....	112
Gbr 4.34 Bagan Terstruktur Laporan Pendapatan Kas .....	113
Gbr 4.35 Bagan Terstruktur Laporan Status Kamar .....	114

Gbr. 4.36 Rancangan Formulir Registrasi Tamu .....	135
Gbr. 4.37 Rancangan Formulir Jadwal Kedatangan Tamu .....	136
Gbr. 4.38 Rancangan Formulir Pembatalan Kedatangan Tamu .....	137
Gbr. 4.39 Rancangan Formulir Ubah Waktu Inap .....	138
Gbr. 4.40 Rancangan Formulir Pindah Kamar .....	139
Gbr. 4.41 Rancangan Formulir Tagihan Makanan dan Minuman .....	140
Gbr. 4.42 Rancangan Formulir Tagihan Mini Bar .....	141
Gbr. 4.43 Rancangan Formulir Tagihan Pemakaian Telepon .....	142
Gbr. 4.44 Rancangan Formulir Tagihan Laundry .....	143
Gbr. 4.45 Rancangan Formulir Tanda Terima Resmi Kantor Depan .....	144
Gbr. 4.46 Rancangan Layar Pembuka .....	145
Gbr. 4.47 Rancangan Layar Login .....	146
Gbr. 4.48 Rancangan Layar Menu Utama .....	147
Gbr. 4.49 Rancangan Layar Sub Menu Pemesanan Kamar .....	148
Gbr. 4.50 Rancangan Layar Pemesanan Kamar .....	149
Gbr. 4.51 Rancangan Layar Konfirmasi .....	150
Gbr. 4.52 Rancangan Layar Daftar Tunggu .....	151
Gbr. 4.53 Rancangan Layar Cetak Laporan .....	152
Gbr. 4.54 Rancangan Layar Sub Menu Penerimaan Tamu .....	153
Gbr. 4.55 Rancangan Layar Registrasi Tamu .....	154
Gbr. 4.56 Rancangan Layar Histori Tamu .....	155
Gbr. 4.57 Rancangan Layar Ubah Status Kamar .....	156
Gbr. 4.58 Rancangan Layar Master Tamu .....	157
Gbr. 4.59 Rancangan Layar Cetak Laporan .....	158

Gbr. 4.60 Rancangan Layar Sub Menu Pendataan Aktivitas .....	159
Gbr. 4.61 Rancangan Layar Ubah Waktu Inap .....	160
Gbr. 4.62 Rancangan Layar Pindah Kamar.....	161
Gbr. 4.63 Rancangan Layar Ubah Status Kamar .....	162
Gbr. 4.64 Rancangan Layar Tagihan Sementara.....	163
Gbr. 4.65 Rancangan Layar Sub Menu Check Out dan Pembayaran .....	164
Gbr. 4.66 Rancangan Layar Cetak Nota.....	165
Gbr. 4.67 Rancangan Layar Cetak Laporan .....	167
Gbr. 4.68 Rancangan Layar Ubah Histori Tamu.....	168
Gbr. 4.69 Rancangan Keluaran Laporan Pemesanan Kamar .....	170
Gbr. 4.70 Rancangan Keluaran Laporan Pembatalan Pesanan .....	171
Gbr. 4.71 Rancangan Keluaran Laporan Kedatangan Tamu Penting .....	172
Gbr. 4.72 Rancangan Keluaran Laporan Daftar Tunggu .....	173
Gbr. 4.73 Rancangan Keluaran Rekapitulasi Daftar Tunggu .....	174
Gbr. 4.74 Rancangan Keluaran Laporan Pendapatan Kas .....	175
Gbr. 4.75 Rancangan Keluaran Laporan Penjualan Kamar .....	176
Gbr. 4.76 Rancangan Keluaran Rekapitulasi Penjualan Kamar .....	177
Gbr. 4.77 Rancangan Keluaran Rekapitulasi Hunian Kamar .....	178
Gbr. 4.78 Rancangan Keluaran Laporan Status Kamar .....	179
Gbr. 4.79 Rancangan Keluaran Laporan Analisa Tingkat Hunian Kamar .....	180