



---

## **Pengembangan Sistem Informasi Front Office Hotel dan Kost D'Hotel S9 Guna mempercepat Layanan Pelanggan**

Bella Widyasari<sup>1</sup>, Anita<sup>2\*</sup>, Chaulina Alfianti Oktavia<sup>3</sup>

<sup>1</sup>161131017@mhs.stiki.ac.id || <sup>2</sup>ant@stiki.ac.id || <sup>3</sup>chaulina@stiki.ac.id

<sup>1</sup>Sekolah Tinggi Informatika & Komputer Indonesia, -,Sistem Informasi, Malang, Indonesia

<sup>2</sup>Sekolah Tinggi Informatika & Komputer Indonesia, -,Manajemen Informatika, Malang, Indonesia

<sup>3</sup>Sekolah Tinggi Informatika & Komputer Indonesia, -,Sistem Informasi, Malang, Indonesia

---

### **Informasi Artikel**

Diterima: 12-06-2023

Direvisi: 12-07-2023

Diterbitkan: 13-07-2023

### **Kata Kunci**

*Sistem; Informasi; Hotel,  
Kost;Layanan*

### **\*) Author**

### **Korespondensi**

### **Abstrak**

D'hotel S9 Malang merupakan tempat penginapan sekaligus tempat kost yang berada di area kota Malang. Lokasi D'hotel berada di antara beberapa kampus sehingga menjadi salah satu target mahasiswa maupun pengunjung untuk menginap. Dalam memberi layanan, D'Hotel belum menerapkan teknologi informasi secara optimal sehingga timbul beberapa masalah yang memberi dampak negatif bagi perusahaan. Beberapa permasalahan yang timbul adalah lambat dalam pelayanan check in maupun check out kamar Hotel, pemesanan kost, pembayaran uang kost dan pengelolaan tagihan kost. Oleh karena itu, melalui penelitian ini dilakukan perancangan dan pembuatan sistem informasi yang dapat digunakan untuk mempercepat layanan check in, check out kamar, pemesanan kost, pembayaran maupun pengelolaan tagihan sehingga tidak mengalami kerugian. Sistem informasi yang dibangun berbasis web dengan menggunakan framework codeigniter 3.0 dan Mysql sebagai DBMS. Sistem yang dibangun telah lolos tahapan ujicoba dengan menggunakan metode black box sehingga setiap fitur yang ada telah berfungsi sesuai rancangan dan dapat memberi manfaat bagi pengguna, yaitu mempercepat dalam pendataan tamu dan mengetahui status kamar sehingga dapat mempercepat proses Check in, mempercepat proses pembayaran/check out, memudahkan calon penghuni kost dalam melihat dan memesan kamar kos, pembayaran maupun pengelolaan tagihan sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi perusahaan.

### **Abstract**

*D'hotel S9 Malang is an inn as well as a boarding house located in the city of Malang. The location of D'hotel is between several campuses so that it becomes one of the targets for students and visitors to stay overnight. In providing services, D'Hotel has not implemented information technology optimally so that several problems arise which have a negative impact on the company. Some of the problems that arise are delays in checking in and checking out hotel rooms, booking boarding houses, paying boarding fees and managing boarding bills. Therefore, through this research, it is carried out to design and manufacture an information system that can be used to speed up check-in, check-out rooms, boarding bookings, payments and bill management so that you do not suffer losses. The information system built is web-based using the codeigniter 3.0 framework and MySQL as the DBMS. The system that was built has passed the testing phase using the black box method so that every existing feature functions according to design and can provide benefits to users, namely accelerating guest data collection and knowing room status so that it can speed up the check-in process, speed up the payment/check-out process. , making it easier for prospective boarding house occupants to view and order boarding rooms, pay and manage bills so as not to cause losses to the company.*

## 1. Pendahuluan

Teknologi informasi merupakan salah satu faktor yang memiliki peranan penting dalam menunjang operasional perusahaan, dengan menerapkan teknologi informasi aktifitas yang dilakukan akan menjadi lebih efektif dan efisien. Oleh karena itu penerapan teknologi informasi menjadi salah satu alternatif yang digunakan untuk meningkatkan layanan perusahaan.

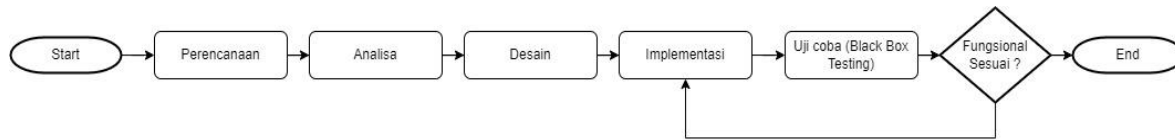
D'hotel S9 Malang merupakan tempat penginapan sekaligus tempat kost yang berada di salah satu lokasi strategis yaitu berada di antara beberapa kampus di Malang. Lokasi hotel dan kost ini menjadi salah satu daya tarik bagi mahasiswa maupun pengunjung yang berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan kampus untuk menginap. Dalam memberikan layanan, D'hotel S9 belum memanfaatkan teknologi informasi dan layanan masih dipusatkan pada pemesanan hotel maupun kost secara langsung. Banyaknya jumlah kamar yang dikelola dan belum diterapkannya teknologi informasi memberi kesulitan tersendiri bagi pengelola. Untuk mengetahui status ketersediaan kamar membutuhkan waktu lama sehingga menyebabkan lambatnya pelayanan check in maupun registrasi kost, hal ini juga terjadi saat pengunjung melakukan check out hotel, selain itu, pembayaran kost juga masih belum terkelola dengan baik sehingga tagihan kost tidak terbayar tepat waktu sehingga menimbulkan kerugian bagi D'hotel S9. Oleh karena itu, untuk meningkatkan layanan yang diberikan D'hotel S9 diperlukan suatu sistem informasi yang dapat memberi kemudahan dalam memberikan layanan check in maupun check out bagi tamu hotel maupun pelanggan kost sehingga layanan menjadi lebih optimal dan mengurangi kerugian perusahaan.

Beberapa penelitian terdahulu terkait dengan lambatnya layanan pemesanan kamar, proses check in, cek out dan pembuatan laporan memberi beberapa solusi seperti mengembangkan sistem reservasi di tempat berbasis desktop dengan menggunakan Visual Basic (Mifta Sigit Rahmawati; Abdilah Rahmi Purnamasari, 2018), dan mengembangkan sistem informasi pemesanan kamar berbasis web (Muliadi, Andriani, & Irawan, 2020). Sedangkan beberapa penelitian terdahulu terkait dengan pengelolaan kost, diantaranya memberikan solusi berupa prototipe sistem informasi yang dapat memudahkan dalam pengelolaan registrasi, reservasi, pembayaran dan pemeliharaan (Abdussamad & Hasugian, 2019) dan mengembangkan sistem reservasi dan pembayaran berbasis web (Rahmatillah & Tomi Saputra, 2020).

Permasalahan yang terjadi di D'Hotel S9 merupakan gabungan beberapa permasalahan pada penelitian terdahulu yaitu terkait pengelolaan hotel maupun kos serta adanya kesulitan dalam pengelolaan pembayaran dan tagihan kost. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk pengembangan sistem informasi front office bagi hotel dan kost sehingga dapat mempercepat proses layanan check in dan check out, mempermudah pengelolaan tagihan kost dan pembayaran kost serta mempercepat proses pembuatan laporan.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian dilakukan di D'Hotel S9 Malang melalui beberapa tahapan berdasarkan tahapan *system development life cycle* (SDLC) yaitu perencanaan, analisa, desain dan implementasi. Pada tahap persiapan, kegiatan yang dilakukan adalah berkomunikasi dengan pihak perusahaan dan melakukan pengumpulan data. Pengumpulan data primer maupun sekunder dilakukan dengan menggunakan metode wawancara dan sampling dokumen. Melalui kegiatan ini telah dikumpulkan data tentang proses bisnis yang dilakukan, kebijakan yang diterapkan, kesulitan yang dialami maupun form-form maupun laporan yang digunakan. Berdasarkan data yang telah didapatkan maka dilakukan tahap selanjut yaitu analisa. Analisa yang dilakukan adalah analisa sebab akibat untuk mengetahui permasalahan dan dampak yang ditimbulkan serta menentukan kebutuhan sistem yang dapat digunakan sebagai solusi permasalahan. Pada tahap perancangan dilakukan perancangan sistem, rancangan database, serta interface yang dibutuhkan. Setelah itu dilakukan pembuatan sistem dengan menggunakan script PHP dan mysql sebagai *database manajemen sistem*. Pada setiap fitur yang telah dibangun dilakukan ujicoba dengan menggunakan metode blackbox untuk memastikan bahwa setiap fitur telah sesuai rancangan dan kebutuhan user.



Gambar 1 Tahapan Penelitian

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Analisa

Tabel 1. Analisis Permasalahan

Permasalahan	Dampak	Solusi
<b>Pesanan kamar tidak tercatat dengan baik</b>	Tamu komplain karena data pesanan tidak tercatat sehingga batal menginap	Dibutuhkan sistem informasi yang dapat mencatat pesanan kamar, check-in dan check out
<b>Kesulitan dalam menentukan status ketersediaan kamar hotel/kost</b>	Layanan check in membutuhkan waktu lama, tamu tidak sabar menunggu	Dibutuhkan sistem informasi yang dapat menyajikan status kamar dengan cepat dan akurat
<b>Kesalahan menghitung total biaya check-out</b>	Tamu komplain karena kesalahan dalam penentuan biaya layanan	Dibutuhka sistem informasi yang dapat mencatat pengeluaran pelanggan dan melakukan perhitungan biaya
<b>Pembayaran kost tidak dikelola dengan baik sehingga tagihan kost menumpuk</b>	Pelanggan kost tidak mengetahui tagihan yang harus dibayarkan, Perusahaan mengalami kerugian karena tagihan tidak terbayar	Diperlukan suatu sistem informasi yang dapat memberi informasi tagihan bagi pelanggan kost, upload pembayaran serta rekap pembayaran yang dilakukan

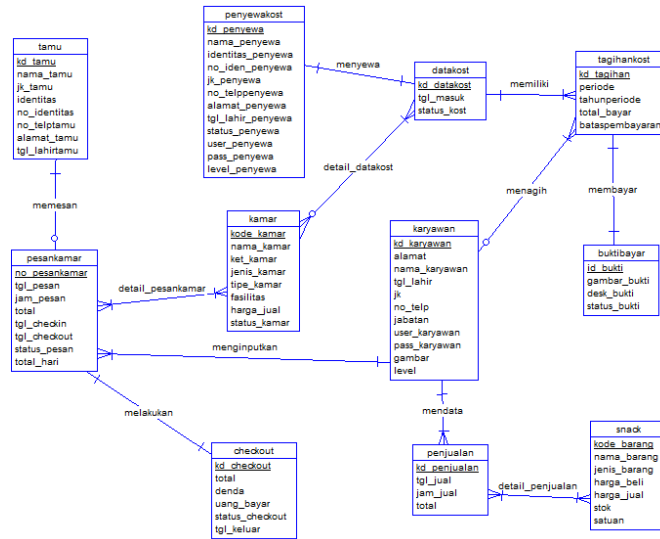
#### 3.2 Perancangan

Berdasarkan hasil analisa, aktor yang terlibat dalam sistem adalah staf front office yang bertanggungjawab atas pengelolaan data kamar, tamu, pelanggan kost, pemesanan kamar hotel maupun kost, check in dan check out, transaksi penjualan maupun pengelolaan tagihan kost; Pelanggan Kost yang memiliki akses untuk melihat riwayat transaksi, melakukan pembayaran dan melihat tagihan; serta General Manajer yang akan mendapatkan fasilitas untuk melihat laporan. Gambar 1 menunjukkan rancangan sistem dengan menggunakan use case diagram.



Gambar 2 Use case diagram Sistem Informasi Front Office Hotel dan Kost

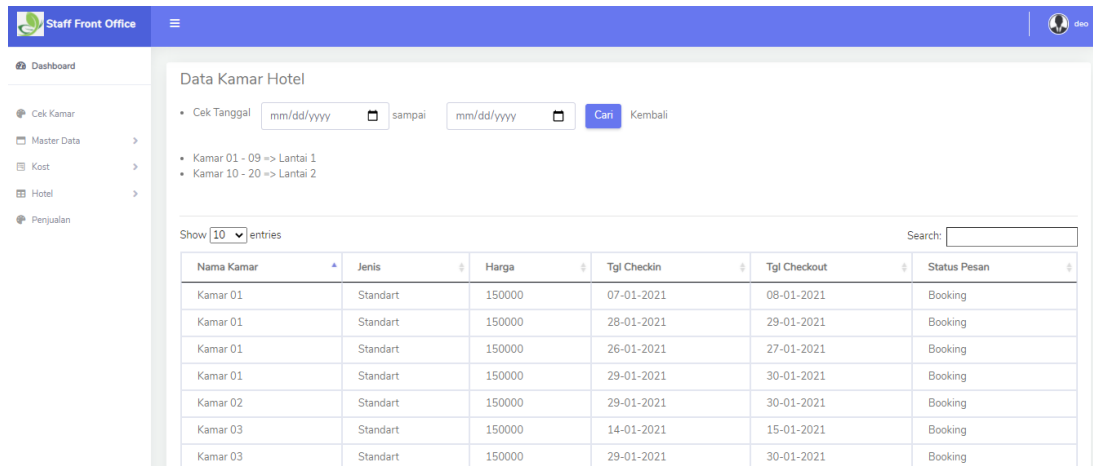
Rancangan database yang dibutuhkan untuk mendukung sistem yang di kembangkan tergambar pada gambar 2.



Gambar 3 Rancangan Database sistem informasi front office hotel dan kost

### 3.3 Implementasi

Halaman cek status kamar hotel dan kamar kost digunakan oleh staf front office untuk mengetahui status ketersediaan kamar yang dapat dipesan oleh calon tamu hotel atau pelanggan kost berdasarkan periode waktu yang diinputkan sehingga pelayananar chech in dapat dilakukan dengan cepat.



Gambar 4 Halaman Cek Status ketersediaan kamar hotel pada periode waktu yang dibutuhkan

Data Kamar Kost

Show  entries Search:

Kd Kamar	Tipe Kamar	Lantai	Status Kamar
KMR011	Standart	2	Sold
KMR012	Standart	1	Sold
KMR013	Standart	2	Sold
KMR014	Standart	2	Tersedia
KMR015	Standart	2	Tersedia
KMR017	Standart	1	Tersedia
KMR018	Standart	2	Tersedia
KMR019	Standart	1	Tersedia
KMR020	Standart	2	Sold

Showing 1 to 9 of 9 entries Previous  Next

Gambar 5 Halaman status ketersediaan kamar kost

Halaman Pemesanan kamar berfungsi untuk melakukan pendataan pemesanan kamar beserta pembayaran uang muka yang dilakukan oleh staf front office, dengan demikian pendataan pemesanan kamar akan dilakukan dengan cepat dan tidak menimbulkan keluhan pelanggan.

Tambah Data Pesan Kamar

Data Pemesanan Kamar

No. Pesan:  Tanggal:  Jam:

Nama Tamu:  Tanggal Check In:  Tanggal Check Out:  Bayar DP:

Data Kamar

Kode Kamar:  Nama Kamar:  Harga Kamar:  Jumlah Hari:  Sub Total:

Detail Pembelian

Nama Kamar	Harga	Jumlah Hari	Sub Total	Aksi
KMR001	150000	1	150000	<input type="button" value="X"/>
Total :			150000	<input type="button" value="Simpan"/>

Gambar 6 Halaman pemesanan kamar

Halaman check out digunakan untuk melakukan pendataan tamu yang akan melakukan pembayaran layanan berdasarkan nomor pemesanan kamar yang telah dilakukan sebelumnya. Melalui halaman check out, status kamar akan mengalami perubahan dari "Sold" menjadi "tersedia" sehingga bagian front office dapat mengetahui status kamar dengan cepat ketika tamu datang.

Input Checkin - CKIN002 Kembali

Kode Checkin : CKIN002

No pesankamar : RSV002

Waktu pesankamar : 26/11/2020 - 18:06:41

Tanggal Checkin : 2020-11-26

Tanggal CheckOut : 2020-11-27

Total Bayar : 150000

Daftar Kamar

No	Kode Pesan	Kode Kamar	Harga Kamar	Jumlah Kamar
1	RSV002	KMR001	150000	1

Gambar 7 Halaman Check in

CheckOut - OUT001 Kembali

Kode CheckOut : OUT001

No Checkin : CKIN001

Tanggal Checkin : 2020-11-23

DP : 50000

Sisa Bayar : 100000

Denda :

Uang Bayar :

Uang Kembalian :

Tanggal Sekarang : 23/11/2020 - 14:12:58

No pesankamar : RSV001

Tanggal CheckOut : 2020-11-24

Total : 150000

Daftar Kamar

No	Kode Kamar	Harga Kamar	Jumlah	Sub Total	Status kamar
1	KMR001	Rp 150.000	1	Rp 150.000	Checkout
Total :					150000

Gambar 8 Halaman Check Out

Halaman Riwayat pembayaran dibutuhkan oleh pelanggan kost untuk mengetahui riwayat pembayaran kost, penyewa kost dapat melihat tagihan yang harus dibayar melalui halaman daftar tagihan dan dapat melakukan penyerahan bukti bayar melalui halaman upload bukti pembayaran. Melalui halaman ini akan perusahaan juga memperoleh kemudahan dalam mengelola tagihan dan pembayaran kost.

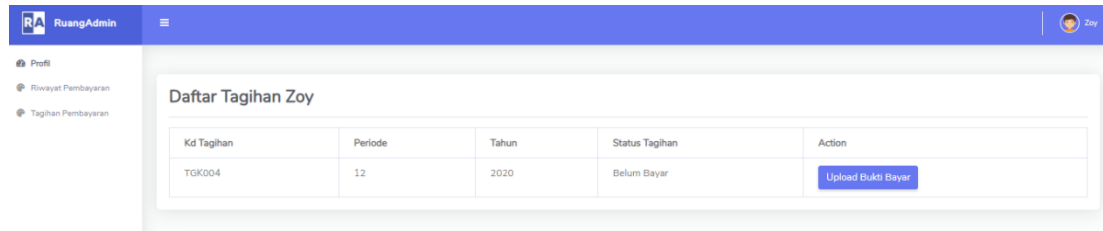
RuangAdmin Zoy

- Profil
- Riwayat Pembayaran
- Tagihan Pembayaran

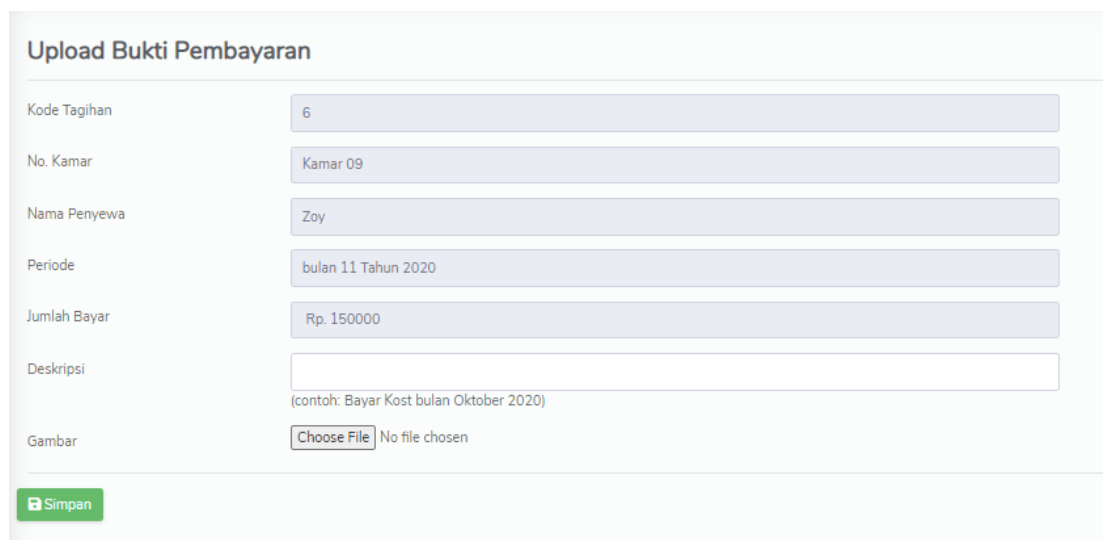
Data Riwayat Pembayaran Zoy

Kd Tagihan	Periode	Tahun	Status Tagihan	Status Bukti
TGK001	7	2020	Sudah Bayar	ACC
TGK001	7	2020	Sudah Bayar	Waiting for acc
TGK001	7	2020	Sudah Bayar	Waiting for acc
TGK003	11	2015	Sudah Bayar	ACC

Gambar 9 Halaman Riwayat pembayaran kost

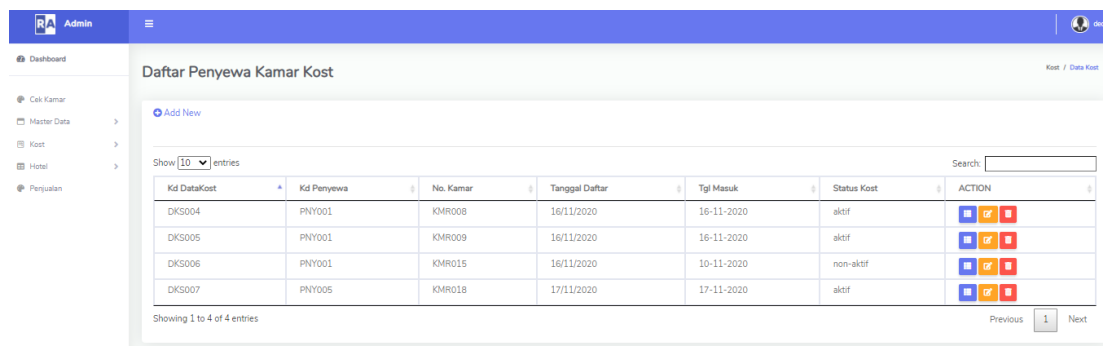


Gambar 10 Halaman Tagihan Kost

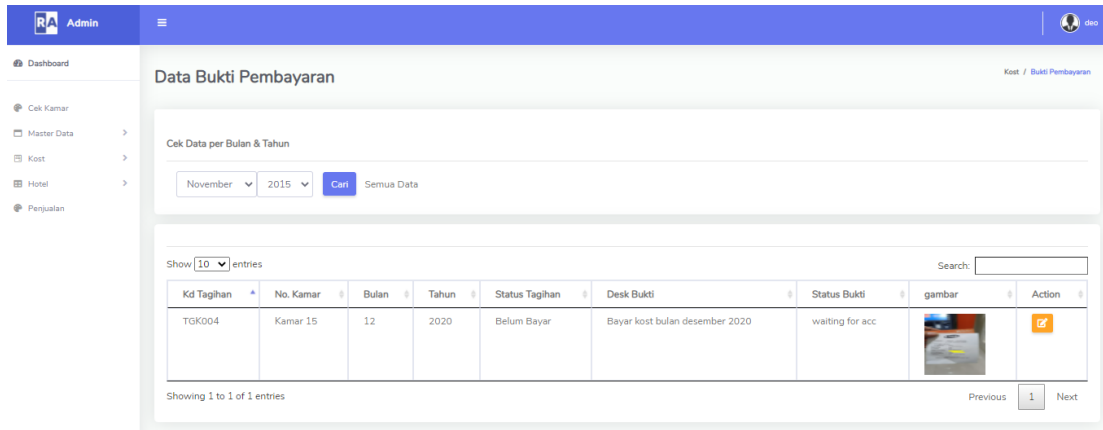


Gambar 11 Halaman upload bukti Pembayaran Kost

Halaman daftar penyewa kos menunjukkan rekap pelanggan kost yang sedang menyewa kamar kost yang dapat dilihat oleh staf front office. Melalui halaman data bukti pembayaran, staf front office juga dapat melakukan pengecekan data pembayaran kost sesuai kategori pembayaran.

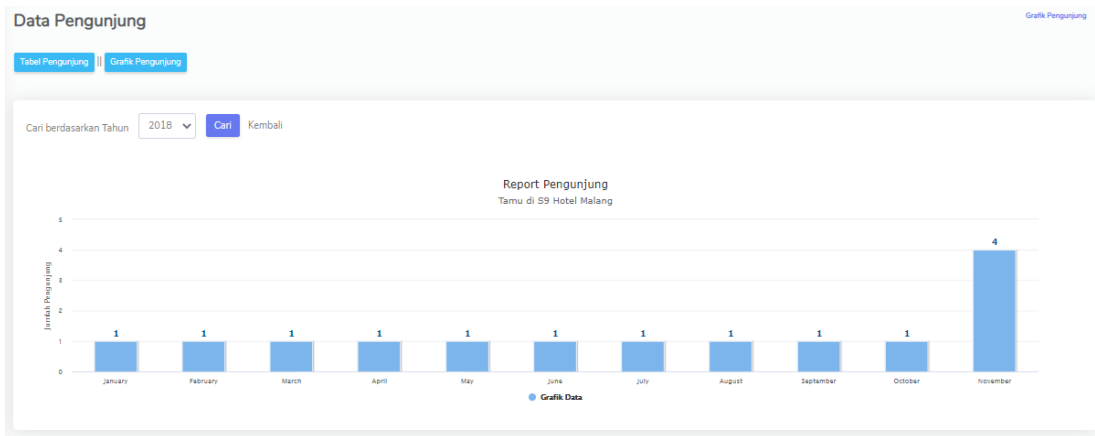


Gambar 12 Halaman Daftar Penyewa Kost



Gambar 13 Halaman Data bukti pembayarann

Halaman rekap grafik pengunjung merupakan halaman yang dibutuhkan oleh general manajer untuk mengetahui statistik pengunjung berdasarkan periode waktu tertentu.



Gambar 14 Halaman Rekap Grafik Pengunjung

## Pengujian

Tahap pengujian dilakukan dengan menggunakan metode black box yang bertujuan untuk mengetahui kesesuaian fungsional sistem yang dihasilkan dengan kebutuhan pengguna yang telah dirancang. Pengujian dilakukan berdasarkan skenario yang telah ditentukan Berikut adalah skenario pengujian untuk fungsi check in beserta hasil pengujian yang telah dilakukan.

Tabel 2. Pengujian Black Box

Identitas Fungsi dan Target	
<b>Nama Fungsi Proses</b>	Checkin
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengecek apakah sudah pernah melakukan pemesanan kamar sebelumnya</li> <li>2. Tanggal checkin yang tidak sesuai dengan hari tanggal checkin tidak bisa melakukan checkin kecuali extend tanggal</li> <li>3. Saat klik tombol checkin, maka system akan mengganti status pemesanan kamar jadi checkin</li> <li>4. Saat klik tombol icon "eye" akan menampilkan detail kamar yang dipesan</li> </ol>



**Input** Kode checkin, kode pesan kamar  
**Target** 1. Menampilkan seluruh data pemesanan kamar yang belum checkin  
**Output** 2. Menampilkan warning apabila tanggal checkin tidak sesuai

**Pengujian**

**Input** Data Input:

**Output** Data yang sudah checkin:

Cek Tanggal Checkout:

Data Checkin

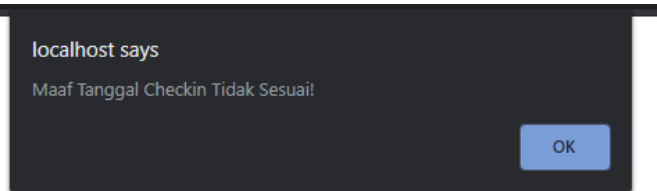
Show 10 entries

No pesankamar	Kode Checkin	Tanggal Checkin	Tanggal CheckOut	Status Pesan	Ket
RSV001	CKIN001	23-11-2020	24-11-2020	Checkin	

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous 1 Next

Warning checkin:



Detail Checkin:

**Status** Sesuai  
**Pengujian**  
**n**

**4. Kesimpulan**

Sistem informasi front office hotel dan Kost yang telah dihasilkan dari penelitian ini telah melalui tahapan uji coba dan telah memiliki fungsi sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga memenuhi tujuan penelitian dan memberikan manfaat sesuai yang diharapkan. Melalui sistem yang dibangun, pengelola dimudahkan dalam mengetahui status ketersediaan kamar dan pengelolaan pelanggan sehingga akan mempercepat proses check in dan check out, menghindari kesalahan dalam perhitungan biaya hotel maupun kost, mempermudah

mengelola tagihan kost serta mempercepat pembuatan laporan. Selain itu melalui sistem ini, pelanggan kost juga akan dimudahkan dalam melihat tagihan kost serta melakukan pembayaran.

Sistem informasi yang dibangun masih berpusat pada pengelolaan front office hotel untuk pemesanan secara langsung ditempat sehingga sistem masih dapat dikembangkan dengan menambahkan fitur untuk promosi dan pemesanan hotel secara online.

## 5. Referensi

- Mifta Sigit Rahmawati; Abdilah Rahmi Purnamasari. (2018). *Perancangan Sistem Informasi Penginapan berbasis desktop di penginapan A2HAY Sorong Papua Barat*, 38-50.
- Abdussamad, N., & Hasugian, L. P. (2019). Prototipe Sstem Informasi Reservasi Kos (Studi Kasus : Kos Wisma Cirebon Bandung). *Jamika*, 39-48.
- Damayanti, R., & Wardati, I. U. (2016). Perancangan Sistem Informasi Pemesanan dan Pembayaran Kamar pada Hotel Remaja Pacitan. *Jurnal Evolusi*, 11-19.
- Muliadi, Andriani, M., & Irawan, H. (2020). Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Kamar Hotel berbasis Website (WEB) menggunakan Data Flow Diagram (DFD). *Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 111-122.
- Prabowo, A., & Retnoningsih, E. (2017). Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel Pada Hotel Posters MICE. *Junal Mahasiswa Bina Insani*, 147-160.
- Rahmatillah, A., & Tomi Saputra, W. B. (2020). Sistem Informasi Rumah Kost Berbasis Web Studi Kasus Pada Paviliun Sejahtera. *Explore*, 102-109.