

BAB II

LANDASAN TEORI

II.1. Pengertian Sistem

Istilah sistem merupakan sebuah istilah yang lazim digunakan untuk menguraikan sejumlah hal, obyek, metoda atau kelompok-kelompok yang teratur. Sebuah organisasi yang terdiri manusia, uang, metoda, bahan dan mesin-mesin dapat kita anggap sebuah sistem, yang menurut G.R. Terry disebutkan sebagai The Five M's (Man, Money, Methods, Material, Machines).

Konfigurasi komputer yang terdiri dari aneka macam alat prosesi disebut juga sebagai sistem. Menurut AD. Hall dan R.E. Fagen sistem adalah :

" Sekumpulan obyek-obyek bersama dengan hubungan diantara obyek-obyek dan diantara atribut-atributnya".¹

Sedangkan pengertian sistem menurut Jogiyanto H.M. adalah :

" Suatu kesatuan yang terdiri dari dua atau lebih komponen atau sub sistem yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan".²

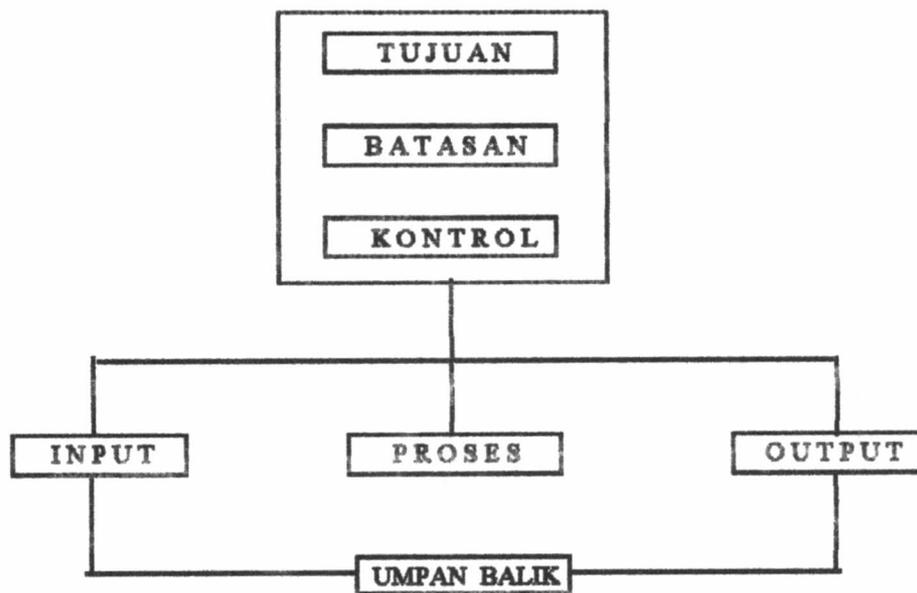
Dari beberapa pengertian diatas maka sistem dapat diartikan sebagai elemen-elemen yang saling berkait diataranya berupa tujuan, kontrol, batasan, input, proses, output dan umpan balik.

Keterkaitan elemen-elemen yang terdapat dalam sistem tersebut diatas lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

5

1. Dr. Winardi, SE, Teori Tentang Perusahaan, Sinar Bandung, 1981.
2. Jogianto H.M, Pengenalan Komputer : Dasar Komputer, Pemrograman, Sistem Informasi dan Intelegensi Buatan, Jogyakata, Andi Offiset, 1989, hal 775.

.... pada gambar dibawah ini :



Gambaran 2.1 : Keterkaitan elemen-elemen dalam sistem

Keterangan gambar :

- * Tujuan : merupakan sesuatu yang ingin dicapai dalam sistem tersebut, dapat berupa keuntungan, penyelesaian masalah maupun pemenuhan kebutuhan.
- * Batasan : merupakan daerah yang membatasi satu sistem dengan sistem yang lain atau dengan lingkungan luar yang memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai satu kesatuan atau dapat juga menunjukkan ruang lingkup dari sistem tersebut yang dapat berupa peraturan-peraturan, biaya-biaya, personel dan peralatan.
- * Kontrol : merupakan pengawasan dari pelaksanaan sistem yang dapat berupa kontrol input, kontrol operasional dan kontrol output.

- * **Input** : merupakan bagian dari sistem yang bertugas untuk menerima data masukan yang dapat berupa data masukan, frekuensi masukan dan jenis masukan data.
- * **Proses** : merupakan bagian yang memproses masukan data menjadi informasi sesuai keinginan yang berupa klasifikasi peringkasan dan pencarian.
- * **Output** : merupakan keluaran atau tujuan akhir dari sistem yang dapat berupa laporan maupun grafik.
- * **Umpan balik** : yang berupa perbaikan maupun pemeliharaan.

Pendekatan sistem merupakan kumpulan dari elemen-elemen atau komponen-komponen atau subsistem-subsistem merupakan definisi yang lebih luas dan lebih banyak diterima. Hal tersebut dikarenakan dalam kenyataannya suatu sistem dapat terdiri dari beberapa sub sistem atau sistem-sistem bagian sebagai contoh apa bila suatu bagian front office maka bagian penjualan kamar atau bagian tax and service merupakan sub sistemnya dan lain sebagainya.

II.2.Pengertian Sistem Informasi

Peran informasi sangat penting sekali dalam mendukung proses pengambilan keputusan maupun pengadaan tindakan atas permasalahan yang tengah terjadi. Apabila sebuah organisasi kurang mendapatkan informasi akan menjadi kerdil dan tidak berkembang.

Menurut Jogiyanto H.M. Informasi dapat didefinisikan sebagai berikut :

" Hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian yang nyata yang digunakan untuk mengambil keputusan".³

Dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa informasi memegang peranan yang sangat penting dalam suatu sistem termasuk didalamnya pengambilan keputusan manajemen yang dapat diperoleh dari sistem informasi.

Sistem Informasi menurut Jogiyanto H.M. didefinisikan sebagai :

" Suatu sistem didalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media, prosedur-prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi penting, memproses tipe transaksi tertentu, memberi sinyal kepada manajemen dan yang lainnya terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal yang penting dan menyediakan suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan yang cerdas".⁴

II.3.Pengolahan Data

Suatu pengolahan data terdiri dari tiga tahapan dasar yang disebut dengan siklus pengolahan data yaitu input, procesing dan output seperti pada gambar berikut ini :

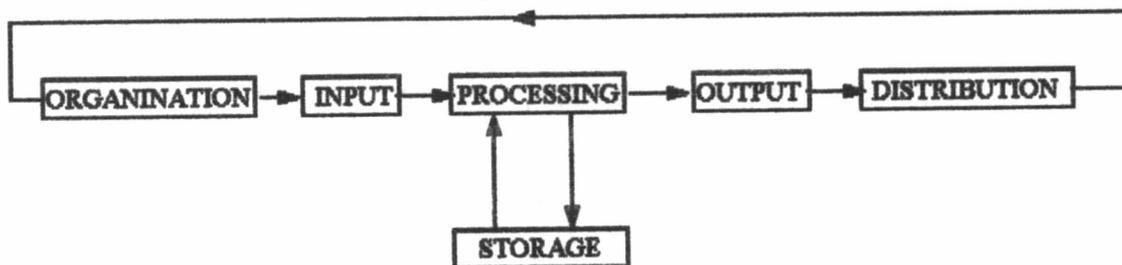


Gambar 2.2 : Siklus Pengolahan Data

³ Jogianto H.M, pengenalan Komputer : Dasar Ilmu Komputer, Pemrograman, Sistem Informasi dan Intelegensi Buatan, Op Cit, hal 784.

⁴ Jogianto H.M, Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer, Andi Offet, Jogjakarta, 1989, hal 30-31

Tiga tahap dasar dari siklus pengolahan data tersebut dapat dikembangkan lebih lanjut. Siklus pengolahan data yang dikembangkan dapat ditambahkan tiga atau lebih tahapan lagi yaitu origination, storage dan distribution.



Gambar 2.3 : Siklus Pengolahan Data yang dikembangkan

Keterangan Gambar :

- * **Origination** : tahap ini berhubungan dengan proses pengolahan data yang biasanya merupakan pencatatan data ke dokumen dasar.
- * **Input** : tahap ini merupakan proses pemasukan data kedalam proses komputer melalui input device.
- * **Procesing** : tahap ini merupakan pengolahan daari data yang telah dimasukkan yang dapat berupa proses, menghitung , membandingkan, mengklasifikasikan, mengurutkan, mengendalikan dan mencar di storage.
- * **Output** : merupakan proses menyajikan hasil pengolahan data yang berupa informasi melalui output device.

- * **Distribution** : merupakan proses pembagian informasi tersebut kepada pihak yang membutuhkan dan yang berhak.
- * **Storage** : merupakan proses penyimpanan hasil pengolahan kepenyimpanan luar (storage) sehingga dapat dipergunakan sebagai bahan input proses selanjutnya.

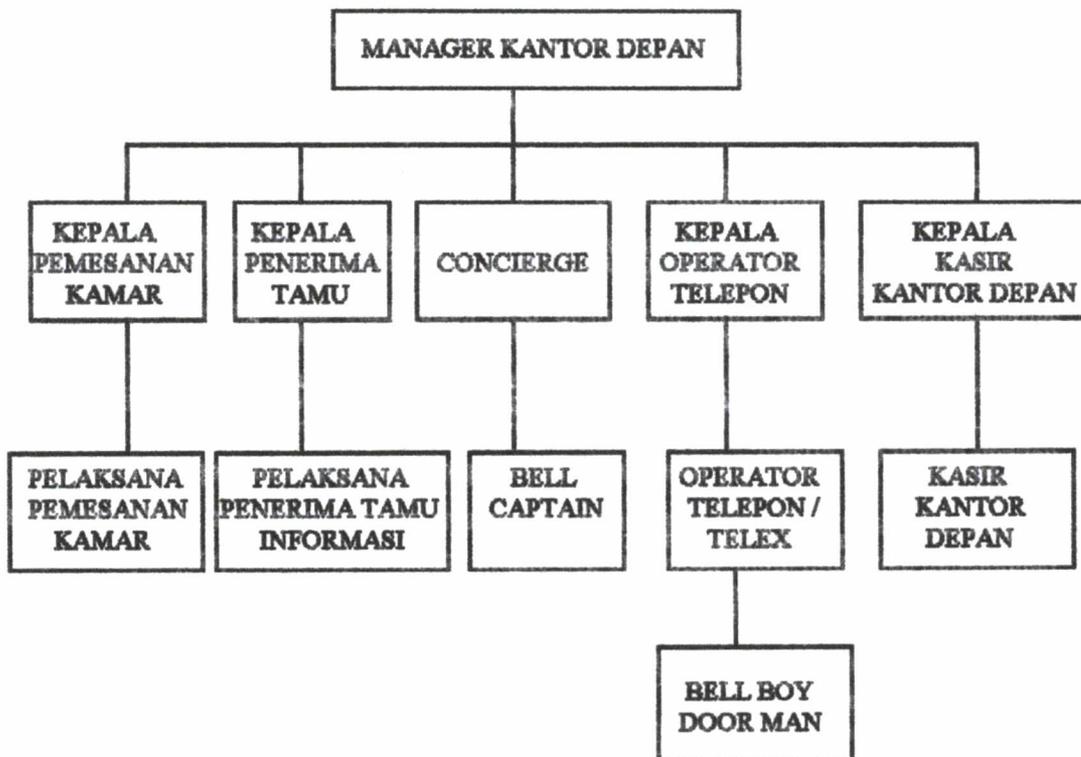
II.4. Pengertian Organisasi

Suatu sistem perilaku orang-orang yang kait mengkait dalam melaksanakan pekerjaan atau tugas yang telah membeda-bedakannya kedalam berbagai subsitem masing-masing subsistem melaksanakan suatu bagian tugas, unsur-unsur organisasi adalah elemen-elemen yang saling berkait untuk mencapai tujuan hingga membentuk organisasi.

Organisasi adalah sekelompok orang yang saling berhubungan atau bekerja sama dalam berbagai faktor untuk mencapai tujuan, orang membentuk suatu organisasi dimaksudkan agar terdapat hubungan yang sedemikian rupa sehingga dapat mengurangi keretakan dan diarahkan pada tujuan yang ingin dicapai serta dengan jelas menentukan tanggung jawab dari semua pihak dengan maksud untuk memudahkan tercapainya suatu hasil, dalam suatu perusahaan harus ada struktur organisasi yang jelas dan baik, agar suasana didalam perusahaan dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan, dengan ada struktur organisasi yang baik, maka suatu perusahaan dapat menjalankan fungsi ekonominya dengan efektif dan efisien.

Struktur organisasi dapat pula memudahkan bagi pimpinan perusahaan sampai pada satuan-satuan terbawah untuk melakukan pola kerja sama serta batasan wewenang dan tanggung jawab masing-masing bagian untuk melakukan tugas-tugasnya, melalui struktur organisasi segala aktifitas berlangsung, misalnya koordinasi, perintah, tanggung jawab dan sebagainya, dan struktur organisasi dapat juga dilihat sampai mana batas wewenang masing-

masing bagian, adapun bagan struktur organisasi perusahaan perhotelan pada bagian kantor depan.



Gambar 2.4 : Struktur Organisasi kantor depan

Pada sebuah hotel dibagi menjadi beberapa bagian atau departemen masing-masing bagian mempunyai ruang lingkup pekerjaan tertentu, namun antara bagian satu dengan yang lainnya tidak bisa berdiri sendiri harus terdapat kerjasama yang baik. Ruang lingkup tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian sangat tergantung dari besar kecilnya hotel, jumlah fasilitas hotel dan organisasi hotel itu sendiri.

* Pimpinan kantor depan bertanggung jawab kepada Pimpinan Hotel.

- a. Bertanggung jawab dan mengawasi semua kegiatan dikantor depan dalam melakukan kegiatan pelayanan penjualan atau penyewaan kamar, menerima pemesanan kamar, informasi dan lain-lainnya.

- b. Bertanggung jawab untuk memperkirakan tingkat penghunian kamar, penghasilan kamar dan jumlah pengeluaran untuk kantor depan.
- c. Memberikan perhatian dan menyambut tamu hotel untuk memberikan informasi sepenuhnya dan mengantarkannya kedalam kamar.
- d. Kerjasama antar bagian dihotel.

*** Kepala Pemesanan Kamar (Chief Reservation)**

- a. Mengatasi dan ikut berpartisipasi dalam kegiatan penerimaan pemesanan kamar, memproses dan memberikan konfirmasi pemesanan kamar.
- b. Melaporkan secara teratur kepada pimpinan Kantor depan mengenai situasi kamar, mencatat tamu yang tidak datang maupun tamu yang akan datang tanpa mengadakan pemesanan sebelumnya.
- c. Memeriksa secara teratur slip pemesanan kamar, tamu yang akan tiba.
- d. Mencatat pemesanan kamar yang datangnya melalui Biro perjalanan maupun dari perusahaan lainnya.
- e. Mempersiapkan semua laporan yang ada hubungannya dengan pemesanan kamar seperti laporan bulanan dan mingguan.

*** Jabatan Concierge mengawasi, mengatur dan melakukan pelayanan terhadap barang tamu, mengenai surat tamu, pesan, kunci dan teleks.**

*** Kepala operator telepon**

- a. Mengawasi dan mengkoordinir semua kegiatan ditelepon operator.
- b. Mengawasi dan mengatur petugas telepon.
- c. Mengawasi perhitungan ongkos pembicaraan lewat telepon.

*** Kepala penerima Tamu**

- a. Bertanggung jawab dan mengawasi kegiatan Receptionis.

b. Memeriksa buku laporan kamar (house keeping report).

c. Melayani keluhan tamu.

* Kepala kasir kantor depan

a. Memeriksa dan mengawasi kegiatan kasir kantor depan.

b. Memberikan informasi laporan keuangan kepada Maneger kantor depan.

II.5. KLASIFIKASI HOTEL

1. Pada dasarnya hotel dapat diklasifikasikan menjadi beberapa kategori yaitu :

a. Menurut ukuran / corak hotel sesuai dengan jumlah kamar yang tersedia, yaitu :

- Hotel kecil ialah yang memiliki jumlah kurang dari 25 kamar.

- Hotel menengah ialah hotel yang memiliki kamar antara 25 - 100 kamar.

- Hotel sedang ialah hotel yang memiliki kamar antara 100 - 300 kamar.

- Hotel besar ialah hotel yang memiliki kamar paling sedikit 300 kamar.

2. Sesuai dengan jumlah penghasilan kamar atau jumlah penyewaannya.

3. Sesuai dengan persentase tingkat penghuni kamar (jumlah kamar yang terjual).

b. Jenis Langgan / Tamu.

Klasifikasi hotel bisa dikategorikan tergantung dari pada pelanggan yang datang menginap seperti :

1. Untuk keluarga.

2. Untuk pengusaha.

3. Untuk wisatawan yang ingin berlibur atau beristirahat.

c. Lamanya tamu tinggal

1. Transient hotel adalah suatu hotel yang memang dibangun diperuntukkan bagi tamu yang meneruskan perjalanan menuju suatu tempat dan biasanya tinggal hanya untuk satu malam atau beberapa jam saja.

2. Resident hotel, biasanya tamu yang tinggal lama disebuah hotel (minimum 1 bulan)

2. Harga kamar

Seorang petugas kantor depan fungsi utamanya adalah menjual kamar. Didalam menjual kamar hendaknya dapat memahami tentang harga kamar yang ditawarkan kepada para konsumen. Harga kamar dapat dikategorikan menjadi beberapa macam yaitu :

- a. Harga perkamar, harga yang ditawarkan kepada tamu adalah harga untuk satu kamar tidur termasuk single, doble, twin atau suite. Kategori ini tergantung dari fasilitas kamar dan penentuan harga kamar sangat tergantung dari fasilitas dan perlengkapan kamar itu sendiri selain lokasi dan ukuran kamar yang dibuat.
- b. Harga perorang, bila hotel menerapkan harga perorang, maka tamu akan dikenakan pembayaran menurut jumlah tamu yang tinggal didalam kamar.
- c. Harga khusus, selain harga kamar yang telah ditetapkan secara resmi tercetak didalam brosur untuk umum juga ada harga kamar diberikan khusus kepada para pelanggan melalui suatu perjanjian sebelumnya, biasanya diberikan harga murah dari harga resmi dan harga khusu ini biasanya diberikan kepada Biro perjalanan , penerbangan dan para diplomatik.

3. Tipe kamar

Menghindari kesalahan alam menentukan kamar maka seorang resepsionis harus memahami tentang kamar disamping lokasi kamar dan fasilitas kamar juga harus memahami tentang tipe kamar dapat dikategorikan menjadi :

- a. Single room

Kamar yang terdapat satu tempat tidur untuk satu orang tamu saja.

b. Twin room

Didalam satu kamar terdapat dua tempat tidur untuk dua orang tamu.

c. Doble room.

Kamar yang terdapat satu tempat tidur untuk dua orang tamu.

d. Triple room.

Kamar yang terdapat dua tempat tidur (satu untuk dua orang dan satu untuk satu orang) atau kamar yang terdiri dari tiga tempat tidur untuk tiga orang tamu.

4. Sistem penggunaan nomor kamar.

Baik tamu maupun karyawan ingin mengetahui atau mendapatkan kamar lebih cepat disamping untuk memudahkan bagi setiap karyawan lebih cepat mengenal lokasi kamar. Untuk itu diberikan suatu pegangan yang seragam didalam penggunaan nomor kamar pada sebuah hotel apabila hotel yang mempunyai bentuk hotel lebih dari satu tingkat dengan demikian setiap kamar mempunyai nomor sendiri.

Untuk hotel yang bertingkat diisi dengan kode tertentu misalnya : pada tingkat pertama dimulai dengan nomor : 101, 102, 103, dst. Pada tingkat kedua (II) dimulai dengan nomor 201, 202, 20,3 dst. Nomor ganjil biasa ditentukan pada sebelah kiri lorong hotel.

II.6 .Langkah-Langka Dalam Merancang dan Membuat Sistem Database

Database merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam sistem informasi, karena berfungsi sebagai basis penyedia informasi bagi para pemakainya. Penerapan database dalam sistem informasi disebutkan dengan Sistem Database.

Sistem data base ini adalah suatu informasi yang mengintegrasikan kumpulan dari data yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya dan membuatnya tersedia untuk beberapa aplikasi yang bermacam-macam didalam suatu organisasi. Suatu pengertian sistem

yang lebih menekankan pada elemen atau komponennya didefinisikan suatu kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu.

Langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam merancang dan membuat suatu sistem database adalah :

1. Membuat kebijakan dengan kebutuhan dari sistem akan menjadi pedoman untuk melakukan langkah berikutnya, sedangkan perencanaan sistem yang menyangkut kebutuhan-kebutuhan fisik, tenaga dan dana yang dibutuhkan untuk mendukung langkah berikutnya.

2. Analisa Sistem.

Menganalisa data yang telah diperoleh dari langkah pertama kemudian dianalisa untuk menemukan kendalanya sehingga dapat diusulkan perbaikannya, dan diharapkan sistem baru baik dari sistem lama.

3. Desain sistem

Desain sistem dibagi menjadi dua bagian :

1. Desain sistem secara umum :

Analisa sistem dapat mendesain model dari sistem informasi yang diusulkan dalam bentuk physical sistem dan logica model. Bagan alur sistem (sistem flowchart) menggambarkan physical sistem. Simbol-simbol terminal, harddisk, laporan-laporan. Logical model menjelaskan kepada user bagaimana fungsi-fingsi dari sistem informasi secara logika akan kerja Logica model digambarkan dengan arus data (Data Flow Diagram)

2. Desain sistem terinci :

Analisa mebuat output dari desain secara umum yaitu desain output secara terperinci dalam bentuk laporan dimedia keras dan media lunak dalam bentuk program.

4. Seleksi sistem

menyediakan atau memilih perangkat keras dan perangkat lunak, karena banyaknya alternatif teknologi maka penyelesaian ini sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

5. Implementasi sistem

Yaitu mengimplementasikan sistem supaya siap untuk dioperasikan dengan menterjemahkan desain sistem ke bahasa pemrograman. Implementasikan sistem terdiri dari :

- 1 menerapkan rencana implementasi yaitu untuk mengatur biaya dan waktu yang dibutuhkan selama tahap implementasi.
- 2 Melakukan tahap implementasi yaitu dengan pemilihan dan pelatihan personil, pemilihan tempat dan instalasi perangkat keras dan perangkat lunak, pembuatan sistem dan program.
- 3 Tindak lanjut implementasi yaitu pengujian sistem dan program, apakah sudah lebih baik dari sistem lama dan apakah masih terjadi kesalahan, jika hal ini terjadi maka akan kembali pada langkah yang pertama hingga seterusnya.

6. Perawatan sistem

Yaitu melakukan perawatan sistem dan senantiasa memeriksa sistem yang baru dibuat dan sekaligus untuk membina baik dengan perusahaan yang telah kita buat sistemnya dengan harapan bila nanti ada pengembangan sistem kita masih dapat dipercaya untuk melanjutkannya.