

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Konsep Sistem Informasi

##### 2.1.1. Sistem

Sistem didefinisikan sebagai seperangkat komponen yang saling terhubung, dengan sebuah batasan yang jelas, bekerjasama untuk mencapai sebuah tujuan yang sama dengan menerima masukan dan menghasilkan keluaran dalam sebuah proses transformasi yang terorganisasi [1].

Sistem adalah sekelompok komponen-komponen yang saling berhubungan, bekerja bersama untuk mencapai tujuan bersama dengan menerima input serta menghasilkan output dalam proses transformasi yang teratur.

Sistem semacam ini (kadang disebut sebagai sistem dinamis) memiliki tiga komponen atau fungsi dasar yang berinteraksi:

- a. *Input*, melibatkan penangkapan dan perakitan berbagai elemen yang memasuki sistem untuk diproses. Masukan dapat berupa hal-hal berwujud (tampak secara fisik) maupun yang tidak tampak. Contoh masukan yang berwujud adalah bahan mentah, sedangkan contoh yang tidak berwujud adalah informasi (permintaan jasa dari pelanggan).
- b. Pemrosesan, melibatkan proses transformasi yang mengubah *input* menjadi *output*. Keluaran yang dihasilkan dapat berupa informasi maupun produk. Pada sistem informasi, proses dapat berupa meringkas data, melakukan perhitungan dan mengurutkan data.
- c. *Output*, melibatkan perpindahan elemen yang telah diproduksi oleh proses transformasi ke tujuan akhirnya. Pada sistem informasi, keluaran dapat berupa informasi, saran, cetakan, laporan dan sebagainya [2].

##### 2.1.2. Informasi

Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Sedangkan data merupakan sumber informasi yang menggambarkan suatu kejadian yang nyata [3].

Informasi dapat berupa dokumen operasional seperti pesanan penjualan, laporan yang terstruktur, atau sebuah pesan dalam layar komputer. Adapun bentuk fisiknya, informasi yang berguna memiliki berbagai karakteristik berikut ini :

- a. Relevan, isi dari suatu laporan atau dokumen harus berkerja untuk suatu tujuan. Ini dapat berupa dukungan bagi keputusan manajer atau untuk pekerja staf administrasi. Kita telah menetapkan bahwa data yang relevan dengan tindakan penggunaannya yang memiliki nilai informasi.
- b. Tepat waktu, umur informasi adalah faktor yang sangat penting dalam menentukan kegunaannya. Informasi harus tidak melebihi periode waktu dari tindakan yang didukungnya.
- c. Akurasi, informasi harus bebas dalam kesalahan yang signifikan. Akan tetapi, signifikansi adalah konsep yang sulit untuk diukur. Konsep ini tidak memiliki nilai absolut.
- d. Kelengkapan, semua informasi yang penting bagi keputusan atau pekerjaan harus ada. Contohnya, sebuah laporan harus menyediakan semua perhitungan yang dibutuhkan dan menyajikan pesanan secara jelas serta tidak ambigu [4].

### 2.1.3. Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan suatu kumpulan elemen yang saling bekerjasama untuk mempermudah suatu proses dan menghasilkan suatu informasi yang bernilai. Teknologi informasi saat ini tidak luput dari penggunaan internet. Internet telah menjadi sistem komunikasi dunia yang paling luas dan umum yang sekarang menyaingi sistem telepon global dalam jangkauan dan jarak [5].

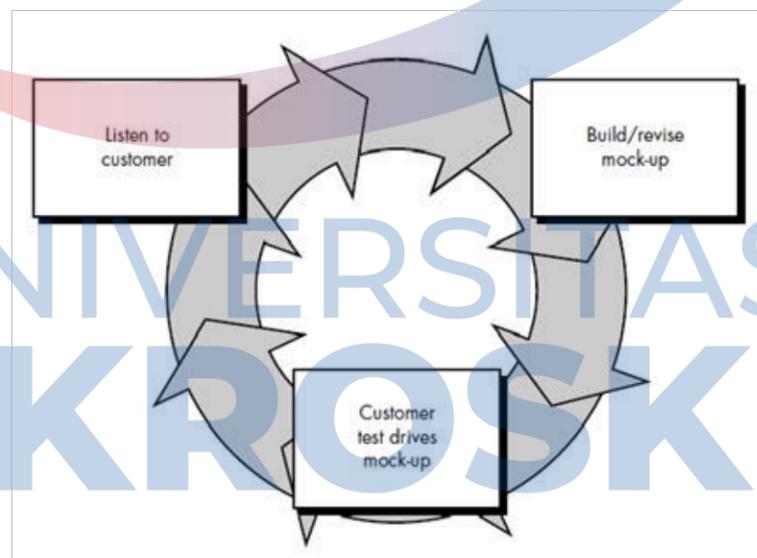
Sistem informasi dapat merupakan kombinasi teratur apapun dari orang-orang, *hardware*, *software*, jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam suatu organisasi. Orang bergantung pada sistem informasi untuk berkomunikasi antara satu sama lain dengan menggunakan berbagai jenis alat fisik (*hardware*), perintah dan prosedur pemrosesan informasi (*software*), saluran komunikasi (jaringan) dan data yang disimpan (sumber daya data) sejak mula peradaban [2].

## 2.2 Prototyping

*Prototyping* adalah proses iteratif dalam pengembangan sistem dimana kebutuhan diubah ke dalam sistem yang bekerja (*working system*) yang secara terus menerus diperbaiki melalui kerja sama antara pengguna dan analisis. *Prototype* juga bisa dibangun melalui beberapa tool pengembangan untuk menyederhanakan proses. *Prototyping* merupakan bentuk dari *Rapid Application Development (RAD)*. RAD memiliki beberapa kelemahan, di antaranya :

- a. RAD mungkin mengesampingkan prinsip-prinsip rekayasa perangkat lunak.
- b. Menghabiskan inkonsistensi pada modul-modul sistem.
- c. Tidak cocok dengan standar.
- d. Kekurangan prinsip *reusability* komponen. [6]

**Gambar 2.1 Prototyping Methodology**



### *Prototype Methodology*

1. Analisis bekerja dengan tim untuk mengidentifikasi kebutuhan awal untuk sistem.
2. Analisis kemudian membangun *prototype*. Ketika sebuah *prototype* telah selesai. Pengguna bekerja dengan *prototype* itu dan menyampaikan pada analisis apa yang mereka sukai dan yang tidak mereka sukai.

3. Analisis kemudian menggunakan *feedback* ini untuk memperbaiki *prototype*.
4. Versi baru diberikan kembali ke pengguna.
5. Ulangi langkah-langkah tersebut sampai pengguna merasa puas. [6]

#### Keuntungan *Prototype*

1. *Prototype* melibatkan pengguna dalam analisis dan desain.
2. Punya kemampuan menangkap kebutuhan secara konkret daripada secara abstrak.
3. Untuk digunakan secara *standalone*.
4. Digunakan untuk memperluas SDLC. [6]

### 2.3 *Use Case Diagram*

*Use case* merupakan sebuah pendekatan yang memfasilitasi pengembangan berpusatkan kegunaannya. Dalam pemodelan *use case* terbukti menjadi sebuah alat bantu yang berharga dalam menghadapi tantangan untuk menentukan apa yang harus dilakukan oleh sistem menurut perspektif pengguna dan *stakeholder*. Pemodelan *use case* secara luas dikenal sebagai aplikasi terbaik dalam menentukan, mendokumentasikan dan memahami persyaratan fungsional sistem informasi. [7]

*Use case* awalnya ditentukan pada tahap persyaratan dari siklus hidup dan akan diperbaiki secara bertahap di sepanjang siklus hidup. Selama penemuan persyaratan, *use case* digunakan untuk menangkap esensi masalah – masalah bisnis dan untuk memodelkan (pada tingkat tinggi) fungsionalitas sistem yang diajukan. Selain itu, *use case* merupakan titik awal untuk mengidentifikasi entiti data atau objek sistem. Selama analisis persyaratan, *use case* ditingkatkan untuk memodelkan kegunaan sistem dengan lebih detail. [7]

Selama desain, *use case* diperbaiki untuk memodelkan bagaimana sebenarnya pengguna akan menggunakan sistem dengan mempertimbangkan beberapa antarmuka dan batasan sistem. Tipe *use case* ini membantu mengidentifikasi objek atau kelakuan sistem, dan membantu mendesain antarmuka dan spesifikasi kode, juga berfungsi

sebagai rencana pengujian sistem. *Use case* tersebut juga berfungsi sebagai garis pokok untuk mempersiapkan semua dokumentasi pengguna dan sistem, juga sebagai alat untuk pelatihan pengguna. Dan karena *use case* terdiri dari begitu banyak detail fungsionalitas sistem, maka *use case* akan menjadi sumber daya yang konstan bagi validasi sistem. [7]

Pengguna pemodelan *use case* memfasilitasi dan mendorong keterlibatan pengguna, yang merupakan faktor sukses kritis untuk memastikan sukses proyek. Sebagai tambahan, pemodelan *use case* memberikan manfaat berikut :

1. Menyediakan *tools* untuk meng-*capture* persyaratan fungsional
2. Membantu menyusun ulang lingkup sistem bagian – bagian yang lebih dapat dikelola
3. Menyediakan alat komunikasi dengan para pengguna dan *stakeholder* yang berhubungan dengan fungsionalitas sistem. *Use case* menyajikan bahasa umum yang dapat dipahami oleh berbagai macam *stakeholder*
4. Memberikan cara bagaimana mengidentifikasi, menetapkan, melacak, mengontrol, dan mengelola kegiatan pengembangan sistem, terutama pengembangan *incremental* dan *iteratif*
5. Menyajikan panduan untuk mengestimasi lingkup, usaha, dan jadwal proyek
6. Menyajikan garis pokok pengujian, khususnya menentukan rencana tes dan *test case*
7. Menyajikan garis pokok bagi *help system* dan manual pengguna, dan juga dokumentasi pengembangan sistem
8. Menyajikan *tools* untuk melacak persyaratan
9. Menyajikan titik mulai / awal untuk identifikasi objek data atau entitas
10. Menyajikan spesifikasi fungsional untuk mendesain antarmuka pengguna dan sistem
11. Menyajikan alat untuk menentukan persyaratan akses *database* dalam hal menambah, menghapus, dan membaca
12. Menyajikan kerangka kerja untuk mengarah proyek pengembangan sistem. [7]

## 2.4 *My Sql Server*

*Microsoft SQL Server* merupakan program aplikasi *database* untuk *client/server*. Program ini dapat beroperasi pada berbagai sistem operasi, mulai dari *windows 9x*, *windows 2000* dengan bermacam-macam versi dan juga *windows NT*. Masing-masing sistem operasi itu untuk menjalankan aplikasi *server* menyediakan dukungan yang bermacam-macam, yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan sistem yang akan dibangun. Selama beroperasi, dimana *SQL server* ini mengolah *database*, *SQL server* di dalam berhubungan dengan *user* akan dikelola oleh seseorang yang disebut *database administrator*. [8]

*My SQL* merupakan sebuah program RDBMS (*Relational Database Management System*) yang menyediakan dukungan untuk mengorganisasikan data dengan cara menyimpannya kedalam tabel *database*. Hubungan antar data dapat dikelompokkan kedalam tabel, dan keterhubungan dapat didefinisikan antar tabel-tabel yang disebut dengan *Relational Database*. *SQL server* merupakan *database server*. *User* dapat berhubungan dengan *database* yang ada pada *server* melalui sebuah aplikasi, sedangkan *administrator* dapat mengakses secara langsung untuk mengelolanya. [8]

*SQL server* diluncurkan pada tahun 1989 dan berkembang sangat pesat sejak saat itu, baik dalam skala integritas, kemudahan dalam administrasi, *performance*, dan juga *feature* [8].

## 2.5 *Balsamiq Mockups*

*Balsamiq Mockups* adalah salah satu *software* yang digunakan dalam pembuatan desain atau *prototyping* dalam pembuatan tampilan *user interface* sebuah aplikasi. Dengan menggunakan *Balsamiq Mockup* kita dimudahkan dalam pembuatan *user interface* karena *balsamiq mockup* sudah menyediakan *tools* yang dapat memudahkan dalam membuat desain *prototyping* aplikasi yang akan kita buat. *Software* ini berfokus pada konten yang ingin digambar dan fungsionalitas yang dibutuhkan oleh pengguna. *Balsamiq* juga merupakan aplikasi yang disediakan untuk para *designer* guna men-*design mockups*, dimana *mockups* itu menurut wiki adalah sebagai sebuah model dari suatu struktur atau alat baik *full size* ataupun berupa

miniatur yang digunakan untuk pembelajaran, demo, *test desain*, promosi dan sebagainya. Beberapa alasan kami menggunakan aplikasi ini adalah :

- *Low-Fi Sketch Wireframes*: Samar, rendah-*fidelity wireframes* membiarkan Anda berfokus percakapan desain pada fungsi
- *Komponen UI & Icon*: 75 komponen *built-in* antarmuka pengguna dan 187 ikon, ditambah seluruh banyak komponen yang dihasilkan.
- *Click-Through Prototipe*: Menghubungkan memungkinkan Anda menghasilkan klik melalui prototipe untuk demo & pengujian kegunaan Ekspor ke PNG atau PDF: Saham atau hadir maket dengan menggunakan *link* tertanam ekspor PDF, atau menggunakan alat pihak ke-3 untuk ekspor ke kode.

## 2.6 Hotel

Pengertian hotel menurut *Hotel Proprietors Act, 1956*, adalah hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah uang yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. [9]

Sedangkan pengertian hotel yang dimuat oleh *Grolier Electronic Publishing Inc.*(1995), menyebutkan bahwa hotel merupakan usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan, dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum. [9]

Hotel merupakan jasa pelayanan yang cukup rumit pengelolaannya, dengan menyediakan berbagai fasilitas yang dapat dipergunakan oleh tamu-tamunya selama 24 jam ( untuk hotel bintang 4 dan 5). Disamping itu usaha perhotelan juga dapat menunjang kegiatan para usahawan yang sedang melakukan perjalanan wisata, ataupun para wisatawan pada waktu melakukan perjalanan untuk mengunjungi daerah-daerah tujuan wisata, dan membutuhkan tempat untuk menginap, makan dan minum serta hiburan. [9]

### 2.6.1 Jenis – Jenis Kamar

Kamar-kamar di hotel mempunyai jenis yang berbeda-beda. Hal ini dimaksudkan agar tamu dapat memilih kamar sesuai dengan kebutuhannya. Jenis-jenis kamar di hotel adalah sebagai berikut :

1. *Single Studio Room*

*Single studio room* adalah satu kamar dengan satu tempat tidur dan sofa yang berfungsi sebagai tempat tidur tambahan.

2. *Single Room*

*Single room* adalah kamar dengan satu tempat tidur untuk satu orang.

3. *Twin Room*

*Twin room* adalah satu kamar dengan dua tempat tidur untuk dua orang.

4. *Double Room*

*Double room* adalah satu kamar yang dilengkapi dengan satu tempat tidur besar untuk dua orang.

5. *Triple Room*

*Triple room* adalah satu kamar yang dilengkapi dengan *double bed* untuk 2 orang dan diberi tempat tidur tambahan.

6. *Twin Single Use*

*Twin single use* adalah kamar *twin* yang hanya diisi 1 orang tamu.

7. *Connecting Room*

*Connecting room* adalah dua kamar yang saling bersebelahan dan dihubungkan dengan pintu (*connecting door*).

8. *Adjoining Room*

*Adjoining room* adalah dua kamar yang saling bersebelahan.

9. *Suite Room*

*Suite room* adalah dua kamar atau lebih yang dilengkapi dengan kamar tamu, kamar tidur, dan dapur.

10. *President Suite Room*

*President suite room* adalah tiga kamar atau lebih yang terdiri dari kamar tidur, kamar tamu, ruang makan, dapur, bar dan ruang rapat [10].

Selanjutnya dijelaskan oleh *United State Lodging Industry* bahwa yang utama hotel terbagi menjadi empat yaitu:

1. *Transient Hotel*, adalah hotel yang letak/lokasinya ditengah kota dengan jenis tamu yang menginap sebagian besar adalah untuk urusan bisnis dan turis.
2. *Resident Hotel*, adalah hotel yang pada dasarnya merupakan rumah-rumah yang berbentuk *apartment* dengan kamar-kamarnya, dan disewakan secara bulanan atau tahunan. *Resident Hotel* juga menyediakan kemudahan-kemudahan seperti layaknya hotel seperti restoran, pelayan makanan yang diantar ke kamar dan pelayanan kebersihan kamar.
3. *Resort Hotel*, adalah hotel yang pada umumnya berlokasi ditempat wisata, menyediakan tempat-tempat rekreasi dan juga ruangan serta fasilitas konferensi untuk tamu-tamunya. [10]

### 2.6.2 Fasilitas Usaha Hotel

Hotel merupakan bagian yang integral dari usaha pariwisata yang menurut keputusan Menparpostel disebut sebagai suatu usaha akomodasi yang dikomersilkan dena menyediakan fasilitas-fasilitas sebagai berikut :

1. Kamar tidur (kamar tamu)
2. Makanan dan minuman.
3. Pelayanan-pelayanan penunjang lain seperti :
  1. Tempat-tempat rekreasi
  2. Fasilitas olah raga
  3. Fasilitas dobi (*laundry*). [11]

Secara umum organisasi hotel dibagi menjadi beberapa bagian sesuai tugas dan tanggung jawabnya :

#### 1. *Front office*

Bagian terdepan hotel yang bertugas menerima pesanan, memberikan informasi, menerima dan mengakomodasi tamu, termasuk melaksanakan pembayaran dan menerima pembayaran dari tamu.

2. *Housekeeping*

Bagian yang bertugas memelihara kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar tamu restoran, bar dan tempat-tempat umum dalam hotel, termasuk tempat-tempat untuk karyawan.

3. *Food and Beverage*

Bagian yang bertugas menyediakan dan menyajikan makanan dan minuman.

4. *Accounting*

Bagian yang bertugas mengelola keuangan, baik penerimaan maupun pengeluaran hotel.

5. *Marketing*

Bagian yang bertugas melaksanakan pemasaran produk hotel, termasuk didalamnya promosi dan penjualan produk hotel.

6. *Security*

Bagian yang bertugas menjaga dan memelihara keamanan serta ketertiban di dalam maupun dilingkungan hotel.

7. *Personel*

Bagian yang bertugas melaksanakan pemeliharaan dan pengadaan tenaga kerja hotel, termasuk didalamnya pemeliharaan moral dan kesejahteraan tenaga kerja serta peningkatan pengetahuan dan keterampilan tenaga kerja hotel.

8. *Administrator*

Bagian yang bertugas melaksanakan semua tugas pekerjaan administrasi, seperti pencatatan pemesanan kamar, pendaftaran tamu-tamu yang menginap, pembuatan laporan kamar, *guess history*, dan sebagainya.

9. *Receptionist*

Bagian yang melakukan pendaftaran penerimaan semua tamu yang datang menginap di hotel. Adapun ruang lingkup tugas bagian penerimaan tamu meliputi ;

- a. Melayani penerimaan kedatangan tamu perorangan, rombongan dan tamu-tamu penting (VIP).
- b. Melaksanakan pendaftaran tamu-tamu yang menginap.
- c. Memberikan penjelasan tentang fasilitas kamar bila diminta oleh tamu.
- d. Menangani proses keberangkatan tamu.
- e. Menyiapkan/membuat laporan penjualan kamar.

- f. Pengarsipan, termasuk tentang suka-duka tamu tersebut selama menginap di hotel, yang akan digunakan sebagai *evaluation feedback*, *guess record/history*.
- g. Menangani keluhan-keluhan tamu. [12]

#### Istilah istilah dalam hotel

##### 1. *Check in*.

Istilah untuk kedatangan yang pertama, atau untuk mengambil kunci kamar. Umumnya dibuka pada pukul 14.00.

##### 2. *Check out*.

Mengembalikan kunci sekaligus membayar tagihan kamar. Istilah yang berkaitan adalah *check out time* yang berarti “batas waktu *check out*.” Dan, *late check out* yang berarti kelonggaran waktu yang diberikan pihak hotel melewati batas *check out*. Pada umumnya *check out* paling lambat adalah pukul 12.00. Atau waktunya bisa sama dengan waktu *check in*. Misal, jika *check-in* pukul 14.00 maka *check out* juga pukul 14.00. Tergantung dari kebijakan hotel.

##### 3. *High season* atau *peak season*.

Merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan bahwa saat itu adalah musim liburan sekolah, liburan musim panas, lebaran, atau liburan-liburan nasional lainnya seperti Imlek dan tahun baru. Pada saat itu, umumnya harga kamar bisa naik hingga 100% dari harga normal.

##### 4. *Full book*.

Istilah ini digunakan untuk mengatakan bahwa hotel sudah penuh. *Full book* juga sering disebut *Blackout date*.

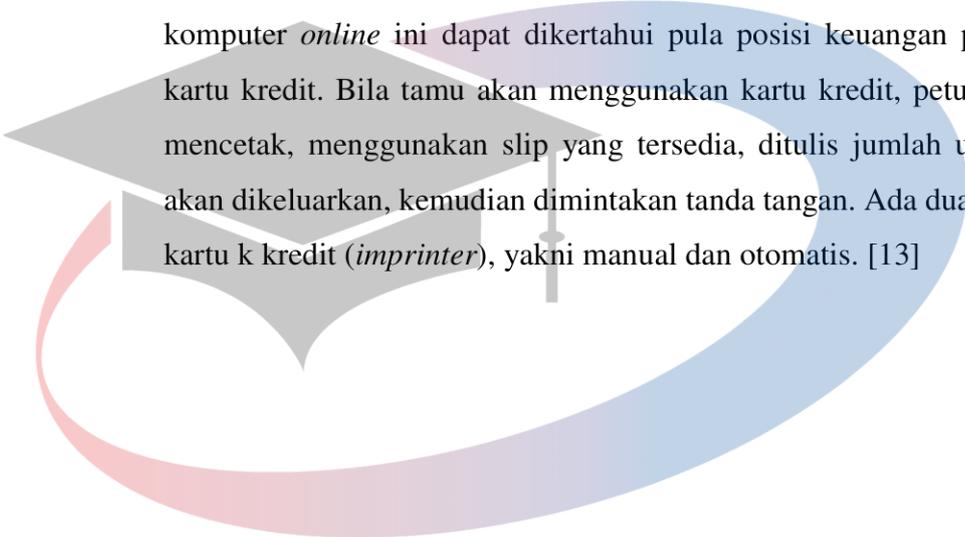
##### 5. *Stay over*.

Istilah yang digunakan untuk memperpanjang masa tinggal dihotel. [12]

## 2.7 Jenis Alat Pembayaran

### a. Kartu Kredit (*Credit Card*)

Kartu kredit (*Credit Card*) adalah kartu yang dikeluarkan oleh perusahaan atau bank sebagai tanda bukti bahwa pemegang kartu yang namanya tercantum pada kartu tersebut berhak melakukan pembelian barang/jasa tertentu ditempat-tempat yang menerima kartu kredit. Petugas hotel yang hendak menerima kartu kredit harus memeriksa masa berlaku dan validitasnya. Hal ini dapat diketahui dari daftar kartu kredit yang sudah habis masa berlakunya, atau dari komputer "*Online*". Dari komputer *online* ini dapat diketahui pula posisi keuangan pemegang kartu kredit. Bila tamu akan menggunakan kartu kredit, petugas harus mencetak, menggunakan slip yang tersedia, ditulis jumlah uang yang akan dikeluarkan, kemudian dimintakan tanda tangan. Ada dua pencetak kartu kredit (*imprinter*), yakni manual dan otomatis. [13]



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL