

## Aplikasi Reservasi Kamar Hotel Untuk Praktikum *Front Office Operations* Pendidikan Pariwisata

### Application of Hotel Room Reservation For Front Office Operation Practices of Tourism Education

**Yunianto Purnomo<sup>\*1</sup>, Welli Braham Kurniawan<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas Matana; ARA Center, Matana University Tower,  
Jl. CBD Barat Kav. 1 Gading Serpong, Tangerang - 15810, telp +622129232999 /fax  
+622129418999

<sup>3</sup>Program Studi Sistem Informasi, Fakultas STEM, Universitas Matana, Jakarta  
e-mail: \*[yunianto.purnomo@matanauniversity.ac.id](mailto:yunianto.purnomo@matanauniversity.ac.id), [wellybraham@matanauniversity.ac.id](mailto:wellybraham@matanauniversity.ac.id)

#### **Abstrak**

*Hotel merupakan salah satu sarana yang sangat penting untuk para wisatawan dapat singgah dan beristirahat. Sistem reservasi kamar hotel dibutuhkan untuk memudahkan pegawai hotel di front office untuk mencatat data pemesanan kamar, check in, memberikan berbagai layanan kepada tamu hotel selama menginap di hotel, hingga proses check out. Dalam dunia pendidikan pariwisata seperti di program studi Hospitality dan Pariwisata, atau di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Pariwisata, melayani reservasi kamar hotel kepada tamu dengan menggunakan aplikasi komputer merupakan hal yang perlu dipraktekkan di sekolah atau di kampus. Aplikasi Reservasi Kamar Hotel Untuk Praktikum Front Office dianalisis dengan menggunakan teknik: Observasi, Prototyping, dan Join Requirements Planning (JRP). Dirancang dengan menggunakan: Use Case diagram dan Activity diagram, juga dalam bentuk rancangan input dan output. Program aplikasi dibangun dengan menggunakan PHP dengan framework Yi dan database MySQL. Aplikasi dibangun sederhana dan efektif mungkin sehingga dapat diimplementasikan dan dipraktekkan dengan mudah di sekolah kejuruan pariwisata dan perguruan tinggi pariwisata.*

**Kata kunci**— Reservasi kamar hotel, Front Office Operations, UML diagram, Join Requirements Planning

#### **Abstract**

*The hotel is one of the most important facilities for tourists to stop by and rest. The hotel room reservation system is needed to make it easier for hotel employees at the front office to record room bookings, check in process, providing various services to the guests while staying, until the check out processes. In the tourism education such as in Hospitality and Tourism study programs, or in Tourism Vocational Schools (SMK), serving hotel room reservations to guests using computer applications is necessary to be practiced at school or on campus. Hotel Room Reservation Application for Front Office Practicum was analyzed using: Observation, Prototyping, and Join Requirements Planning (JRP) techniques. Designed using: Use Case diagrams and Activity diagrams, also use the various forms of input and output designs. Application programs are built using PHP with Yi framework and MySQL database. Applications are built as compact and effectively so that the students and lecturer can be easily implemented and practiced in tourism vocational schools and tourism colleges.*

**Keywords**— Hotel room reservations, Front Office Operations, UML diagrams, Join Requirements Planning

## 1. PENDAHULUAN

Salah satu metode atau cara belajar atau kuliah adalah menyelenggarakan praktikum, yakni mahasiswa/i atau siswa/i memperagakan, mempraktekkan secara langsung tentang teori yang telah dipelajarinya. Universitas Matana memiliki 10 (sepuluh) program studi yang salah satunya adalah program studi Hospitality dan Pariwisata. Materi kuliah *Front Office Operations* antara lain mempelajari dan mempraktekkan tentang reservasi kamar hotel. Diperlukan suatu sistem aplikasi yang digunakan oleh mahasiswa/i maupun dosen untuk menunjukkan bagaimana cara kerja reservasi kamar hotel. [1] Aplikasi Bizz Hotel yang didesain untuk memberikan kenyamanan bagi para tamu adalah adanya layanan informasi yang cepat untuk reservasi hotel. Penelitian ini membangun sebuah sistem reservasi dengan mengadopsi teknologi informasi. Model proses pengembangan *software* yang digunakan adalah metode *waterfall*, analisa kebutuhan disesuaikan dengan sistem berjalan di Bizz Hotel, dilanjutkan dengan design sistem dan *software*, *coding* dan *testing*, dan implementasi menggunakan pemrograman Delphi.

[2] *Tourism and hospitality, which are inextricably linked to each other, are among the major revenue-earning enterprises in the world. They happen to be among the top employers too. There has been an upmarket trend in tourism over the last few decades as travel has become quite common. People travel for business, vacation, pleasure, adventure, or even medical treatment. The present-day tourist who has higher levels of disposable income, international exposure, and refined tastes, wants specialized versions of products and services, such as quieter resorts, family-oriented holidays, or commercial hotels. This has led to a demand for better quality products and services, mainly regarding accommodation and travelling thus leading the growth of the hospitality industry as a whole.* [3] hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

[4] Dalam Undang-undang No.10 tahun 2009 tentang kepariwisataan disebutkan beberapa definisi sebagai berikut:

- Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.
- Wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata.
- Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan Pemerintah Daerah.
- Kepariwisata adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan Pengusaha.
- Daya Tarik Wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan.
- Daerah tujuan pariwisata yang selanjutnya disebut Destinasi Pariwisata adalah kawasan geografis yang berada dalam satu atau lebih wilayah administratif yang di dalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya kepariwisataan.
- Usaha pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata.
- Pengusaha pariwisata adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha pariwisata.
- Industri pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata.
- Kawasan strategis pariwisata adalah kawasan yang memiliki fungsi utama pariwisata atau memiliki potensi untuk pengembangan pariwisata yang mempunyai pengaruh penting dalam

satu atau lebih aspek, seperti pertumbuhan ekonomi, sosial dan budaya, daya dukung lingkungan hidup, serta pertahanan dan keamanan.

Saat ini telah banyak aplikasi perhotelan terdapat dipasaran yang dibuat oleh berbagai vendor dengan kelebihan dan menurut spesifikasi hotelnya. Harga aplikasi tersebut juga cukup mahal sehingga tidak mudah untuk implementasi di dunia pendidikan, terutama untuk level SMK Pariwisata atau perguruan tinggi Pariwisata yang baru saja didirikan. [5] Aplikasi Komputer Berbasis *Web* untuk Menangani Reservasi, *Check-In*, dan *Check-Out* Secara *Online* dengan Studi Kasus “Hotel Cipaku Indah” – Bandung, disana menggunakan teknik DFD (*Data Flow Diagram*) dalam perancangannya dan belum menggunakan teknik rancangan yang baru seperti UML.

Berdasarkan hal tersebut maka diperlukan sebuah aplikasi reservasi kamar hotel yang bisa dengan mudah diimplementasikan di dunia pendidikan, khususnya untuk praktikum mahasiswa/i program studi Hospitality dan Pariwisata, juga oleh SMK Pariwisata. Aplikasi reservasi kamar hotel ini harus bisa dengan mudah diselaraskan dengan materi kuliah, silabus, maupun RPS (Rencana Pembelajaran Semester), dan datanya bisa disesuaikan oleh dosen, maupun mahasiswa/i ketika mempraktekkan reservasi kamar hotel sesuai kriteria hotel atau spesifikasi hotel yang diinginkan. [6] Sistem informasi yang terkomputerisasi akan sangat membantu kegiatan reservasi hotel yang lebih efektif dan efisien bila dibandingkan reservasi hotel secara manual. Dengan sistem yang sudah terkomputerisasi diharapkan akan membantu pihak yang bersangkutan dalam proses bisnisnya dalam hal ini pihak hotel.

[7] Internet telah digunakan untuk mempromosikan dan memasarkan keberadaan hotel melalui *website* yang dapat diakses dari mana saja dan oleh siapa saja yang memiliki koneksi internet. Metode perancangan dilakukan dengan cara membuat DFD (*Data Flow Diagram*) dan ERD (*Entity Relationship Diagram*). Setelah itu dengan menggunakan *database* MySQL. Untuk merancang sebuah sistem informasi berbasis *web* yang berfungsi membantu pencatatan data penyewa dan permintaan kamar secara *online* dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *web server* yang digunakan adalah *localhost* XAMPP.

## 2. METODE PENELITIAN

Untuk mengetahui kebutuhan sistem aplikasi reservasi kamar hotel yang dibutuhkan, terutama oleh program studi Hospitality dan Pariwisata maka perlu dilakukan beberapa tahapan pekerjaan. Dimulai dari persiapan dimana perlu ditentukan ruang-lingkup sistem aplikasi yang akan dibangun. Lalu dilanjutkan dengan menganalisa kebutuhan sistem. Rancangan sistem berupa tampilan *input*, *output*, dan *database* dibuat berdasarkan kajian atau analisis. Pembuatan program dilakukan berdasarkan rancangan yang telah disepakati dalam JRP (*Join Requirements Plans*). Pada akhirnya program berupa sistem aplikasi reservasi kamar hotel diimplementasikan kepada mahasiswa/i dan dosen dalam kegiatan praktikum *Front Office Operations*.

[8] Penelitian diawali dengan pendefinisian masalah, pengumpulan data dan dilanjutkan dengan analisa dan desain aplikasi.

### 2.1 Ruang Lingkup dan Analisis

Ruang lingkup sistem aplikasi reservasi kamar hotel yang akan dibangun ditentukan dari ruang lingkup pembelajaran *Front Office Operations*. Analisis dilakukan dengan memperhatikan tahapan tatap muka baik teori maupun praktikum yang disebutkan dalam RPS (Rencana Pembelajaran Semester). Beberapa sampel RPS dari berbagai sumber dikumpulkan untuk memastikan data perkuliahan *Front Office Operations* nantinya bisa diterapkan dibanyak program studi Hospitality dan Pariwisata.



## RENCANA PEMBELAJARAN MINGGUAN

### CAPAIAN PEMBELAJARAN :

Menguasai konsep, prinsip, dan pengetahuan prosedural pengelolaan kantor depan secara mendalam.

TATAP MUKA	KEMAMPUAN AKHIR YANG DIHARAPKAN		BAHAN KAJIAN	BENTUK PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN	BOBOT NILAI	REFERENSI
		TB					
1	Students will be able to understand about the concept of hotel organization.	K - 1 K - 2	1. Introduction, rules and regulation in class, scoring method. 2. Introduction to the Hotel Organization.	Lecturing Discussion	Ability to explain and identify.	6%	JR Tawari, Hotel Front Office Operations and Management, OUP Higher Education Division, Kettering, Northants, 2009.
2	Students will be able to apply the function and using of tools and equipment used in Front Office Department.	K - 1 K - 2 K - 3	1. Tools and equipment used in Front Office Department.	Lecturing Discussion Demonstration	Ability to demonstrate correctly.	6%	JR Tawari, Hotel Front Office Operations and Management, OUP Higher Education Division, Kettering, Northants, 2009.
3	Students will be able to demonstrate the function and using of forms, cards and documents used in Front Office Department	K - 1 K - 2 K - 3	1. Several of forms, cards and documents used in Front Office Department.	Lecturing Discussion Demonstration	Ability to apply correctly.	6%	JR Tawari, Hotel Front Office Operations and Management, OUP Higher Education Division, Kettering, Northants, 2009.
4	Students will be able to demonstrate the using and maintenance of Property Management System.	K - 1 K - 2 K - 3	1. Using and maintenance of Property Management System.	Lecturing Discussion Demonstration	Ability to demonstrate correctly.	6%	JR Tawari, Hotel Front Office Operations and Management, OUP Higher Education Division, Kettering, Northants, 2009.
5	Students are able to outline the different types of distribution channel used in reservation and all related document.	K - 1 K - 2	1. Reservation Distribution Channel, Document and Terminology.	Lecturing Discussion Demonstration	Ability to explain correctly.	6%	JR Tawari, Hotel Front Office Operations and Management, OUP Higher Education Division, Kettering, Northants, 2009.
6	Students are able to explain different source and type of reservation with all payment method.	K - 1 K - 2	1. Reservation Source, Type and Payment Policy.	Lecturing Discussion	Ability to explain correctly.	6%	JR Tawari, Hotel Front Office Operations and Management, OUP Higher Education Division, Kettering, Northants, 2009.
7	Students are able to conduct new reservation with manual system	K - 1 K - 2 K - 3	1. Reservation with manual system and computerized system.	Lecturing Discussion Demonstration	Ability to demonstrate correctly.	8%	JR Tawari, Hotel Front Office Operations and Management, OUP Higher Education Division, Kettering, Northants, 2009.
8	Students could apply the process of Preparing for Guest Arrival.	K - 1 K - 2 K - 3	1. Handling guest arrival (related to the concierge activities)	Lecturing Discussion Simulation	Ability to demonstrate correctly.	8%	JR Tawari, Hotel Front Office Operations and Management, OUP Higher Education Division, Kettering, Northants, 2009.
9	Students could conduct the process of Handling Arrivals (check-in process).	K - 1 K - 2 K - 3	1. Check-in process (welcoming and registering guest)	Lecturing Discussion Demonstration	Ability to demonstrate correctly.	8%	JR Tawari, Hotel Front Office Operations and Management, OUP Higher Education Division, Kettering, Northants, 2009.
10	Student could apply all kinds of Business Service Center and Guest Service Center Services activities.	K - 1 K - 2 K - 3	1. Business Service Center services 2. Guest Service Center services	Lecturing Discussion Demonstration	Ability to demonstrate correctly.	8%	JR Tawari, Hotel Front Office Operations and Management, OUP Higher Education Division, Kettering, Northants, 2009.
11	Student could apply all kinds of Concierge Desk Services activities.	K - 1 K - 2 K - 3	1. Concierge Desk services	Lecturing Discussion Demonstration	Ability to demonstrate correctly.	8%	JR Tawari, Hotel Front Office Operations and Management, OUP Higher Education Division, Kettering, Northants, 2009.
12	Student could do Cashiering tasks while guest staying.	K - 1 K - 2 K - 3	1. Cashiering process	Lecturing Discussion Demonstration	Ability to demonstrate correctly.	8%	JR Tawari, Hotel Front Office Operations and Management, OUP Higher Education Division, Kettering, Northants, 2009.
13	Students could conduct Check-out process properly to give a good last impression of the hotels.	K - 1 K - 2 K - 3	1. Check-out process	Lecturing Discussion Demonstration	Ability to demonstrate correctly.	8%	JR Tawari, Hotel Front Office Operations and Management, OUP Higher Education Division, Kettering, Northants, 2009.
14	Students could apply the process of Auditing the Day's Transactions.	K - 1 K - 2 K - 3	1. Night Audit	Lecturing Discussion Demonstration	Ability to demonstrate correctly.	8%	JR Tawari, Hotel Front Office Operations and Management, OUP Higher Education Division, Kettering, Northants, 2009.

Tanggal : 30 Agustus 2016

Dibuat oleh,

Disahkan oleh

Welli Braham Kurniawan, SST.Par., M.Par.  
Kaprod Hospitality & Pariwisata

Sara Christina Simanjuntak SST.Par., M.M  
Kaprod Hospitality & Pariwisata

Gambar 1. Contoh Rencana Pembelajaran Mingguan

## 2.2 Rancangan

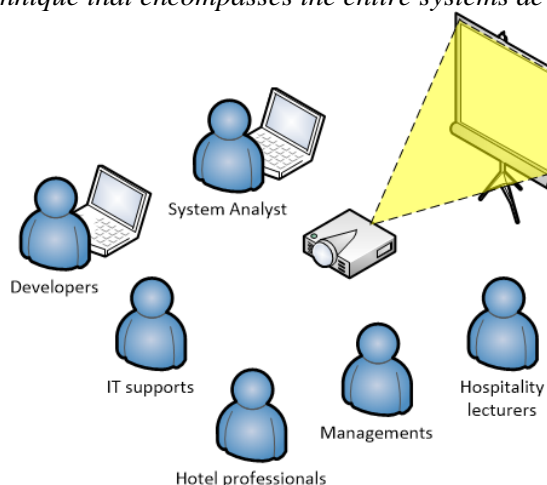
Ruang lingkup sistem aplikasi reservasi kamar hotel yang akan dibangun ditentukan dari ruang lingkup pembelajaran *Front Office Operations*. Analisis dilakukan dengan memperhatikan tahapan tatap muka baik teori maupun praktikum yang disebutkan dalam RPS (Rencana Pembelajaran Semester). Beberapa sample RPS dari berbagai sumber dikumpulkan untuk memastikan data perkuliahan *Front Office Operations* nantinya bisa diterapkan dibanyak program studi Hospitality dan Pariwisata.

[9] p584 *Display screens that can duplicate the appearance of almost any paper-based form are gradually replacing the paper forms. This trend is being accelerated by Web-based e-commerce and e-business. Still business forms are commonly used as source documents for data entry. Design of source documents requires care. The layout and readability will affect the speed of data entry.*

Gambar 2. Contoh Rancangan Layar Input

## 2.3 Join Requirements Planning (JRP)

Saat menentukan ruang lingkup, melakukan analisis, dan membuat rancangan sistem aplikasi reservasi kamar hotel, peneliti bekerja-sama dengan *user*, *owner*, *developer* dan sebagainya dalam semua tahapan. [9] p229 *Joint requirements planning (JRP) is a process whereby highly structured group meetings are conducted for the purpose of analyzing problems and defining requirements. JRP is a subset of a more comprehensive joint application development or JAD technique that encompasses the entire systems development process.*

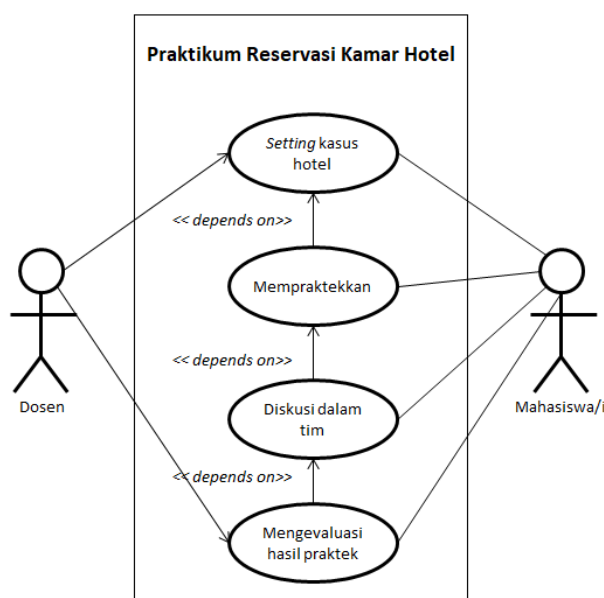


Gambar 3. Join Requirements Planning

## 2.4 Use Case

*Use Case diagram* digunakan untuk menunjukkan siapa saja entitas atau aktor yang berperan dalam kegiatan proses pembelajaran dan praktikum *Front Office Operations*. Ini adalah salah satu dokumen yang digunakan dalam *join requirement planning* oleh *system analyst* untuk mencatat hasil diskusi tentang peran masing-masing entitas.

[10] p219 *A use case diagram shows a set of use cases and actors and their relationships. Applying use case diagrams to illustrate the static use case view of a system. Use case diagrams are especially important in organizing and modeling the behaviors of a system.*



Gambar 4. Use Case Diagram

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah rancangan sistem aplikasi reservasi kamar hotel telah siap maka tahap berikutnya adalah membuat program. Sistem ini dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan *framework* Yii dan menggunakan *database* MySQL.

[11] *A system is an interrelated set of elements, with an identifiable boundary, that work together to achieve some common objective or goal.* [12] *A system is a group of interrelated components working together toward a common goal by accepting inputs and producing outputs in an organized transformation process.*

Sesuai dengan RPS *Front Office Operation* di pertemuan ke 7 (tujuh) dipelajari tentang reservasi kamar hotel yang akan dipraktekkan juga dengan menggunakan sistem yang terkomputerisasi.

Dilanjutkan dengan kuliah pertemuan ke 8 (delapan) yang mempelajari tentang proses *booking* kamar hotel dan persiapan kedatangan tamu ke hotel. Lalu di kuliah pertemuan ke 9 (sembilan) mahasiswa/i mempelajari dan mempraktekkan tentang proses *check in* tamu ke hotel.

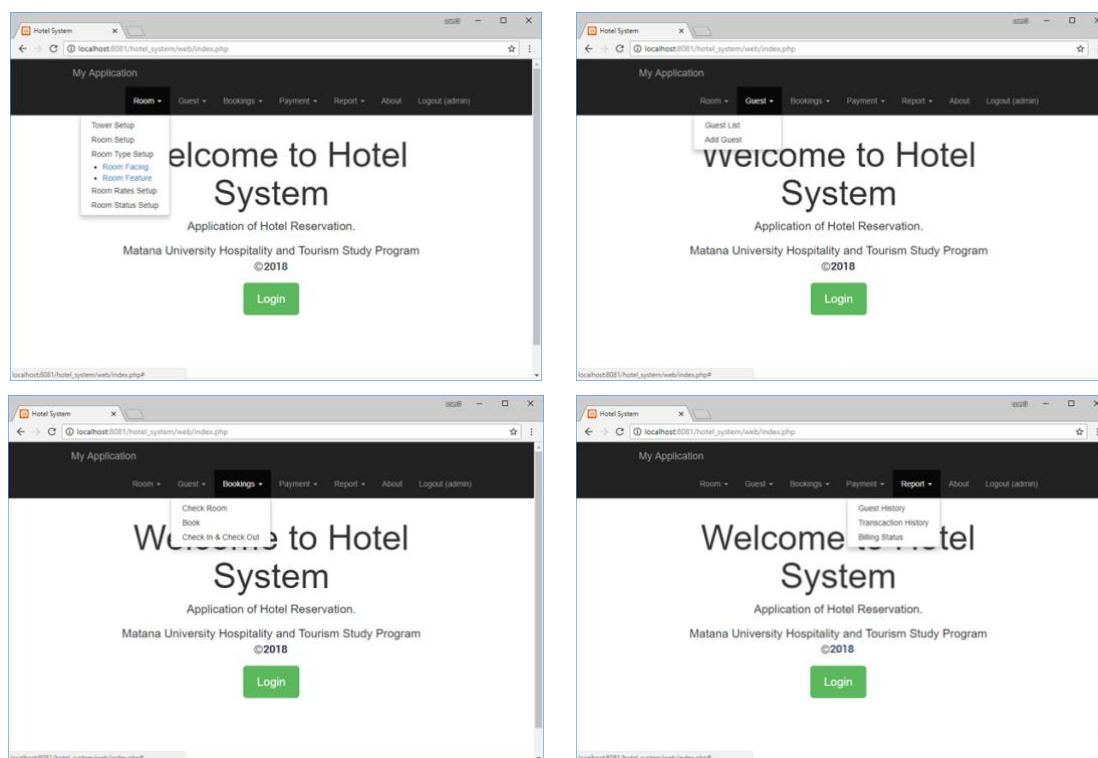
Di pertemuan ke 12 (dua belas) mahasiswa/i mempelajari dan mempraktekkan tentang proses yang terjadi di kasir reservasi. Pada kuliah terakhir di pertemuan ke 13 (tiga belas) mahasiswa/i mempraktekkan tentang transaksi *check out* tamu dari hotel dan kaitannya dengan pembayaran.

Menurut Pradiatiningtyas [13] Salah satu manfaat bisnis yang paling banyak diadopsi dari internet atau sistem *online* adalah industri hotel yakni reservasi hotel secara *online*. Pemesanan *online* adalah bagian dari kehidupan publik dalam perjalanan. Faktor sosial, dan kemudahan

penggunaan dalam menggunakan reservasi hotel *online* dan membantu pelaku pariwisata dan hotel menemukan strategi untuk meningkatkan tingkat kunjungan dan hunian dalam rangka meningkatkan bisnis dan pendapatan adalah melalui pemasaran digital dengan reservasi berbasis *online*.

### 3.1 Program Reservasi Kamar Hotel

Program reservasi kamar hotel terdiri dari beberapa menu utama, yakni yang menangani tentang: *Room*, *Guest*, *Booking*, *Payment*, dan *Reports*.



Gambar 5. Contoh Menu Utama Program

Saat praktikum *Front Office Operations* akan dilakukan, dosen bisa menyiapkan data spesifikasi hotel sesuai kasus yang diinginkan melalui menu *Room*. Yang dilakukan dosen disini adalah melakukan *setup* kamar hotel, yakni: jenis kamar, *rate*, status kamar, dan fasilitas yang disediakan oleh hotel dan juga yang tersedia di masing-masing kamar.

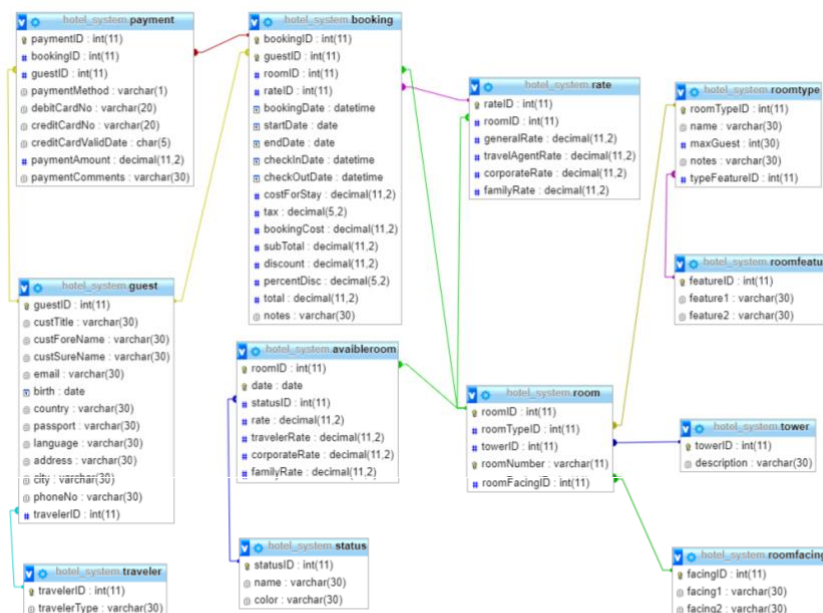
Setelah *setup* hotel dan kamar hotel selesai dilakukan, maka mahasiswa/i bisa mempraktekkan kegiatan transaksi yang dilakukan kepada tamu. Mulai dari menerima reservasi kamar hotel, *booking* kamar, kegiatan *check in*, *check out*, hingga transaksi pembayaran.



Gambar 6. Contoh Transaksi

### 3.2 Database

*Database* yang digunakan untuk menyimpan data master dan transaksi reservasi kamar hotel adalah MySQL. Dalam *database* ini terdapat 12 (dua belas tabel), yakni: *Tower*, *Room*, *RoomType*, *RoomFeature*, *RoomFacing*, *AvailableRoom*, *Status*, *Rate*, *Booking*, *Guest*, *Traveller*, dan tabel *Payment*.



Gambar 7. Relationship Tables



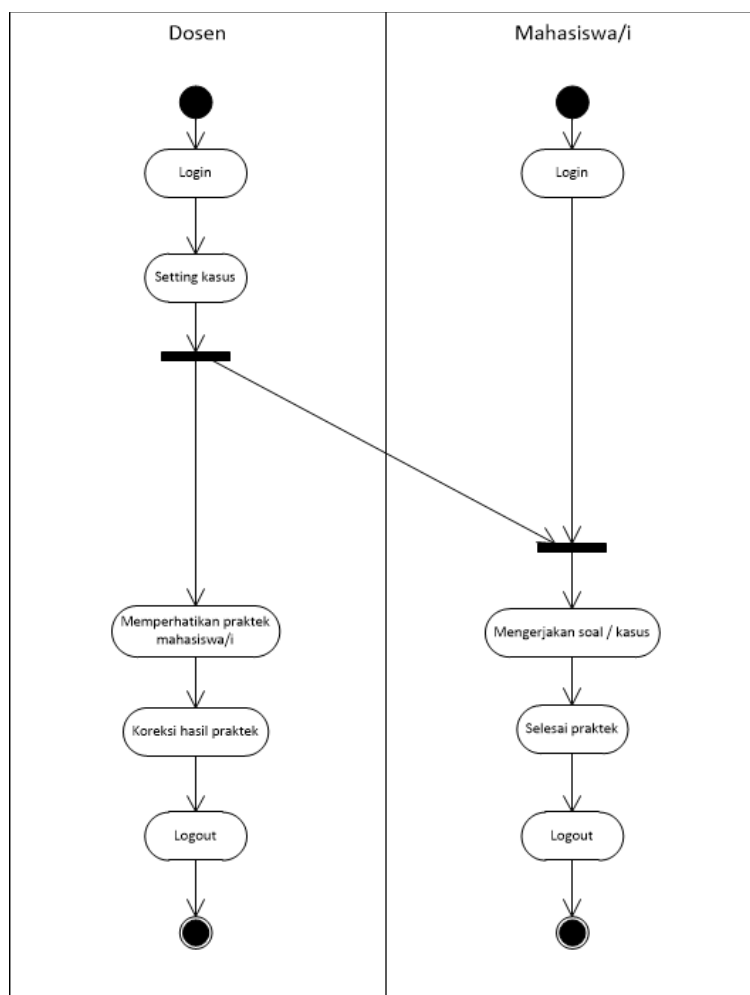
### 3.3 Activity Diagram

Saat *users* yakni mahasiswa/i dan dosen mempraktekkan kegiatan reservasi kamar hotel, maka urutan kerjanya, aktifitasnya dapat ditunjukkan dengan menggunakan *activity diagram* seperti yang tampak pada gambar 8.

[10] p257 *An activity diagram shows the flow from activity to activity within a system. An activity shows a set of activities, the sequential or branching flow from activity to activity, and objects that act and are acted upon. Activity diagrams emphasize the flow of control among objects.*

Dosen bisa melakukan banyak aktifitas dibanding mahasiswa. Ketika dosen *login*, dosen bisa melakukan *setup* kasus hotel, spesifikasi hotel yang akan dibahas dan dipraktekkan oleh mahasiswa/i. Dosen pun bisa berperan seperti mahasiswa/i agar bisa menunjukkan contoh melakukan berbagai transaksi yang harus dipraktekkan oleh mahasiswa/i, hingga selesai (*logout*). Dosen juga bisa mengamati transaksi yang dikerjakan oleh mahasiswa/i ketika mereka sedang mempraktekkan kasus yang diberikan.

Mahasiswa/i dibatasi untuk tidak melakukan *setup kasus* sendiri. Mahasiswa ketika *login* akan mendapati spesifikasi hotel beserta kamar yang telah di *set* oleh dosen, sehingga mahasiswa/i tinggal mempraktekkan reservasi kamar kepada tamu, *check in*, *check out*, hingga pembayaran yang dilakukan oleh tamu.

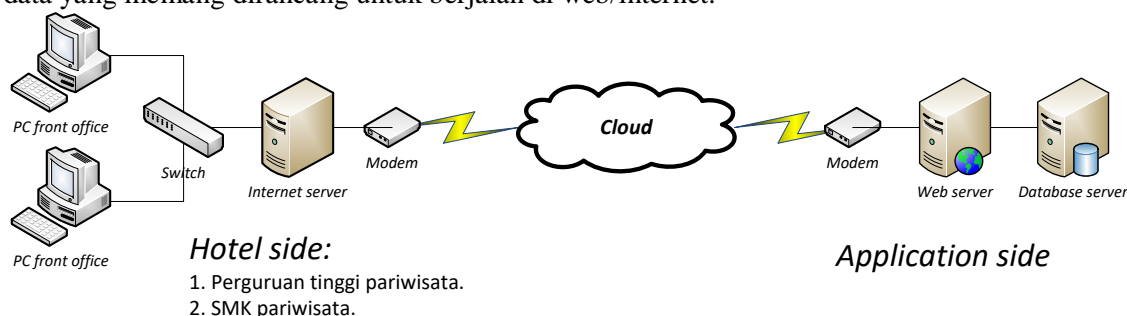


Gambar 8. Activity Diagram

### 3.4 Instrumen Pendukung

Seperti yang telah disebutkan pada bab dan sub-bab sebelumnya bahwa aplikasi ini dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman berbasis web yakni PHP 5.4.0 dengan memanfaatkan *framework* Yii 2.0 yang memungkinkan aplikasi dibangun dengan cepat dan mudah karena menggunakan prinsip MVC (*Model-View-Controller*) serta prinsip CRUD (*Create-Read-Update-Delete*) yang memudahkan *developer* me-manage pembagian hak akses masing-masing *users*.

Untuk penyimpanan data menggunakan *database* MySQL 8.0.1. Merupakan sistem basis data yang memang dirancang untuk berjalan di web/internet.



Gambar 9. Skema infrastruktur

## 4. KESIMPULAN

*Front Office Operations* adalah salah 1 (satu) mata kuliah di program studi Hospitality dan Pariwisata yang aktifitasnya tidak hanya tatap muka di kelas namun juga memerlukan praktek oleh mahasiswa/i.

Praktik melayani reservasi kamar hotel kepada calon tamu dengan menggunakan sistem aplikasi terkomputerisasi penting dilakukan agar mahasiswa/i dapat merasakan secara nyata situasi di *front office* hotel, berikut ini:

- Sistem aplikasi reservasi kamar hotel dibuat sedemikian rupa sehingga mirip dengan *software* aplikasi hotel pada umumnya.
- Sistem aplikasi reservasi kamar hotel ini dapat dengan mudah diimplementasikan di perguruan tinggi pariwisata dan juga sekolah menengah kejuruan pariwisata tanpa memerlukan infrastruktur yang mahal.
- Sistem aplikasi reservasi kamar hotel dirancang agar bisa digunakan untuk praktek mahasiswa/i di *front office* hotel sesuai dengan silabus atau RPS mata-kuliah *Front Office Operations*.
- Sistem aplikasi reservasi kamar hotel ini belum cocok untuk dioperasikan di perhotelan karena ruang lingkup fitur-fiturnya tidak dirancang untuk operasional hotel sehari-hari.

## 5. SARAN

Sistem aplikasi reservasi kamar hotel ini dirancang untuk diimplementasikan pada kegiatan kuliah *Front Office Operations* khususnya untuk menunjang praktikum yang dilakukan oleh mahasiswa/i program studi Hospitality dan Pariwisata.

Agar aplikasi ini bisa sedemikian mendekati *real* dengan aplikasi perhotelan pada umumnya maka perlu dilakukan beberapa hal berikut ini:

- Mengumpulkan lebih banyak silabus atau RPS dari berbagai perguruan tinggi Hospitality dan Pariwisata, juga silabus dari SMK Pariwisata, agar fitur praktikum *front office* hotel bisa lebih baik.

- Praktikum *Front Office Operations*, khususnya untuk reservasi kamar hotel ada baiknya dilakukan tidak hanya di laboratorium komputer tetapi menggunakan laboratorium khusus atau berupa *workshop* yang dirancang mirip seperti *front office* hotel pada umumnya.
- Perlu ditambahkan perangkat atau fitur pembuatan *electronic card system*, dimana saat ini semua kunci kamar hotel sudah menggunakan kartu yang bisa diprogram oleh pegawai *front office* hotel. Perangkat tersebut bisa menghasilkan: *Guest room key*, *Pass key*, *Floor key*, *Master key*, dan *Grand master key*.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kementrian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi yang telah memberi dukungan financial terhadap penelitian ini melalui skema PDP (Penelitian Dosen Pemula), nomor: 040/KM/PNT/2018, tanggal 06 Maret 2018.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sardiarinto., Noor, Sa'diyah., Andriani, Anik., 2015, *Rancang Bangun Sistem Reservasi Hotel Menggunakan Metode Waterfall. Studi kasus: Hotel Bizz Yogyakarta*, Jurnal Bianglala Informatika, Vol 3, No 1, AMIK BSI, Yogyakarta.
- [2] Tewari, Jatashankar., 2009. *Hotel Front Office Operation and Management*, Oxford University Press, New Delhi.
- [3] Sulastiyono, Agus., 2011, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel.Seri manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*, Alfabeta, CV.
- [4] Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata.
- [5] Setiawan, Elisabet., 2007, *Aplikasi Komputer Berbasis Web untuk Menangani Reservasi, Check-In, dan Check-Out Secara Online dengan Studi Kasus "Hotel Cipaku Indah" – Bandung*, Jurnal Sistem Informasi, Vol. 2, No. 1, Universitas Kristen Maranatha. Bandung.
- [6] Agustin, Maria., 2012, *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Reservasi Hotel*, Jurnal Proesor, Vol 3, Edisi 6, Politeknik Negeri Sriwijaya, Palembang.
- [7] Kaswari, Ruslan., 2016, *Pengelolaan Reservasi Hotel Melalui Aplikasi Berbasis Website*. Jurnal Sigmata, LPPM AMIK Sigma, Palembang.
- [8] Hadi, Rosalia., Nugrahaeni, Yohana., 2016, *Aplikasi Penjadwalan Terapi dengan Metode FCFS pada Sixo Reflexology*, Journal of Applied Intelligent System, Vol. 1, No. 2, hal 134-143, Universitas Dian Nuswantoro, Semarang.
- [9] Whitten, Jeffery., Bently, Lonnie., 2008, *System Analysis and Design Methods*, 7<sup>th</sup> edition, McGraw Hill, New York.
- [10] Booch, Grady., Jacobson, Ivar., and Rumbaugh, James., 2008, *The Unified Modeling Language – User Guide*, Addison Wesley, San Francisco.
- [11] Marakas, George., 2008, *Decision Support System in the 21st century*, Prentice Hall, New Jersey.
- [12] O'Brien, James., 2008, *Introduction to Information Systems, Essentials for the e-Business Enterprise*, 11th edition, Mc Graw-Hill, New York.
- [13] Pradiatiningtyas, Diah. 2017, *Pengaruh Web Experience, Social Factor, dan Ease of Use Terhadap Penggunaan Reservasi Hotel Secara Online*, Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya, Vol 8, hal 70-80, PPPM AKPAR BSI, Yogyakarta.