

LAPORAN
ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP)
SISTEM MANAJEMEN HOTEL

Disusun untuk memenuhi tugas
mata kuliah Perencanaan Sumber Daya Perusahaan yang dibina oleh
Bapak Fajar Pradana, S.ST, M.Eng.



Oleh Kelompok 6 :

- | | |
|-------------------------|-----------------|
| 1. Sumini Wiji Lestari | 125150407111019 |
| 2. Dwi Retno Palupi | 125150400111064 |
| 3. Roisyatun Nadhifah | 125150401111053 |
| 4. Karimah Siti Wahyuni | 125150407111049 |

FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

2015

1. Business Goals and Objectives

Hotel merupakan sebuah bisnis atau usaha yang dijalankan dengan menyediakan tempat menginap bagi para kosumennya. Perkembangan bisnis perhotelan saat ini mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Guna menyiapkan tempat menginap yang bersih dan nyaman bagi para pengunjung, hotel dibantu oleh sebuah department (House Keeping Department) yang bertugas untuk mengatur dan bertanggung jawab menjaga dan merawat kebersihan kamar tamu. Hotel merupakan suatu perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, serta fasilitas jasa lainnya yang semua pelayanannya diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik untuk mereka yang akan bermalam di hotel tersebut maupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel tersebut. Hal yang sangat penting untuk memuaskan pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan yang maksimal, seperti ketersediaan dan kebersihan kamar, pelayanan karyawan kepada pelanggan. Seorang receptionis saat menerima pesanan pelanggan ia langsung menghubungi pihak housekeeping department, apakah kamar yang dipesan tersedia dan siap untuk ditempati. Dengan demikian untuk mendukung efektifitas dan efisiensi proses bisnis antar department dibutuhkan sebuah sistem yang mampu untuk mengintegrasikan dengan proses bisnis di dalam manajemen hotel dengan cepat dan tepat.

Sistem Manajemen Hotel merupakan sistem untuk mengintegrasikan functional area yang ada di hotel untuk mengelola proses bisnis pada hotel dan memberikan layanan kepada pelanggan untuk mendukung efektifitas dan efisiensi proses bisnis yang ada di dalam hotel. Pada sistem manajemen hotel proses bisnis yang akan diotomatisasi adalah reservasi kamar, purchase , penggajian, dan pengajuan promo.

Functional area yang terdapat pada sistem ini meliputi :

1. House Keeping Department

House Keeping Department adalah area fungsional yang berfungsi untuk memberikan layanan kamar hotel seperti mempersiapkan kamar agar dapat ditempati oleh pelanggan, memberikan informasi barang-barang yang ada di kamar seperti jumlah , merawat barang-barang yang ada di dalam hotel seperti karpet, spre, dan lain sebagainya.

2. Accounting & Finance

Accounting & Finance Department adalah area fungsional yang berfungsi untuk pembelian bahan baku, penggajian, penerimaan kas dari pelanggan.

3. Human Resources Department

Human Resource Department adalah area fungsional yang mengatur tentang sumber daya manusia yang menjalankan fungsi masing – masing bagian dari proses bisnis tersebut.

4. Sales & Marketing

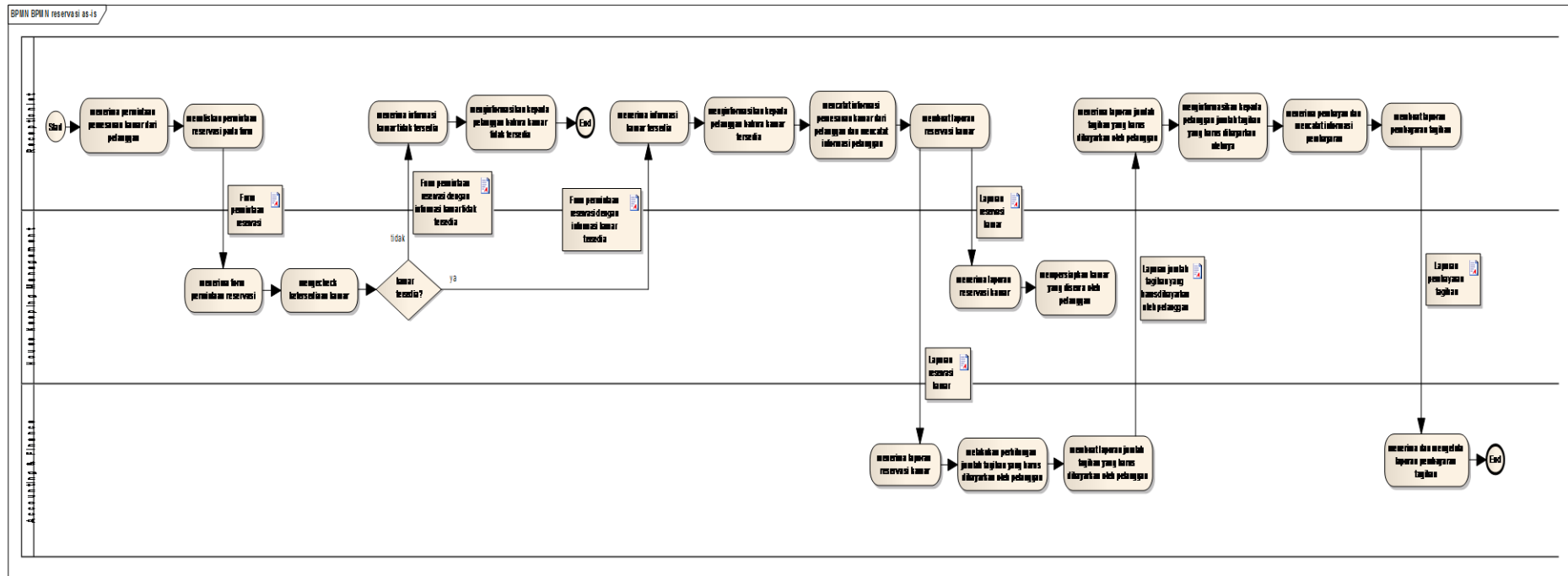
Sales & Marketing Department adalah salah satu area fungsional yang mengatur pemasaran hotel, dalam hal ini untuk memberikan promo kepada pelanggan. Selain itu juga sebagai front office yang melayani tamu untuk pertama kali seperti mengecek ketersediaan kamar di dalam hotel.

2. Business Process as-is

Business process as-is adalah proses bisnis sebelum adanya penggunaan sistem manajemen hotel yang terotomatisasi. Bisnis proses ini bisa dikatakan merupakan proses bisnis tradisional. Berikut akan ditunjukkan business process as-is pada reservasi kamar, purchase , penggajian, dan pengajuan promo beserta BPMN (*Business Process Model and Notation*) yang terjadi.

2.1 Reservasi Kamar as-is

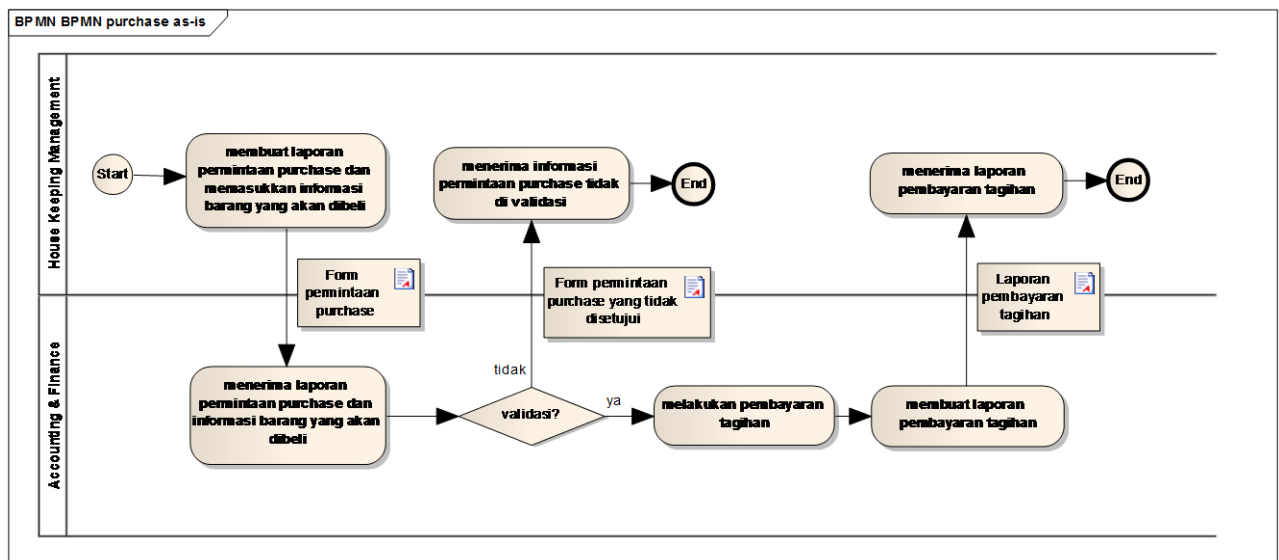
Pada proses reservasi kamar melibatkan modul Sales & Marketing, House Keeping Department, dan Accounting & Finance. Pelanggan melakukan pemesanan kamar. Pelanggan akan bertatap muka dengan Sales & Marketing. Sales & Marketing akan menerima permintaan pemesanan kamar pelanggan kemudian menuliskannya pada sebuah form untuk melakukan pengecekan ketersediaan kamar kepada House Keeping Department. House Keeping Department akan melihat daftar ketersediaan kamar yang dimilikinya dan memberikan informasi mengenai ketersediaan kamar yang dapat di booking oleh pelanggan kepada Sales & Marketing. Sales & Marketing menerima informasi ketersediaan kamar dari House Keeping Department dan menginformasikan kepada pelanggan. Jika pelanggan melakukan pemesanan hotel, Sales & Marketing mencatat data pesanan dan memberikan form pemesanan kamar ke Accounting & Finance. Accounting & Finance akan mengelola pembayaran pelanggan.



Gambar --. BPMN Reservasi Kamar As-Is

2.2 Purchase as-is

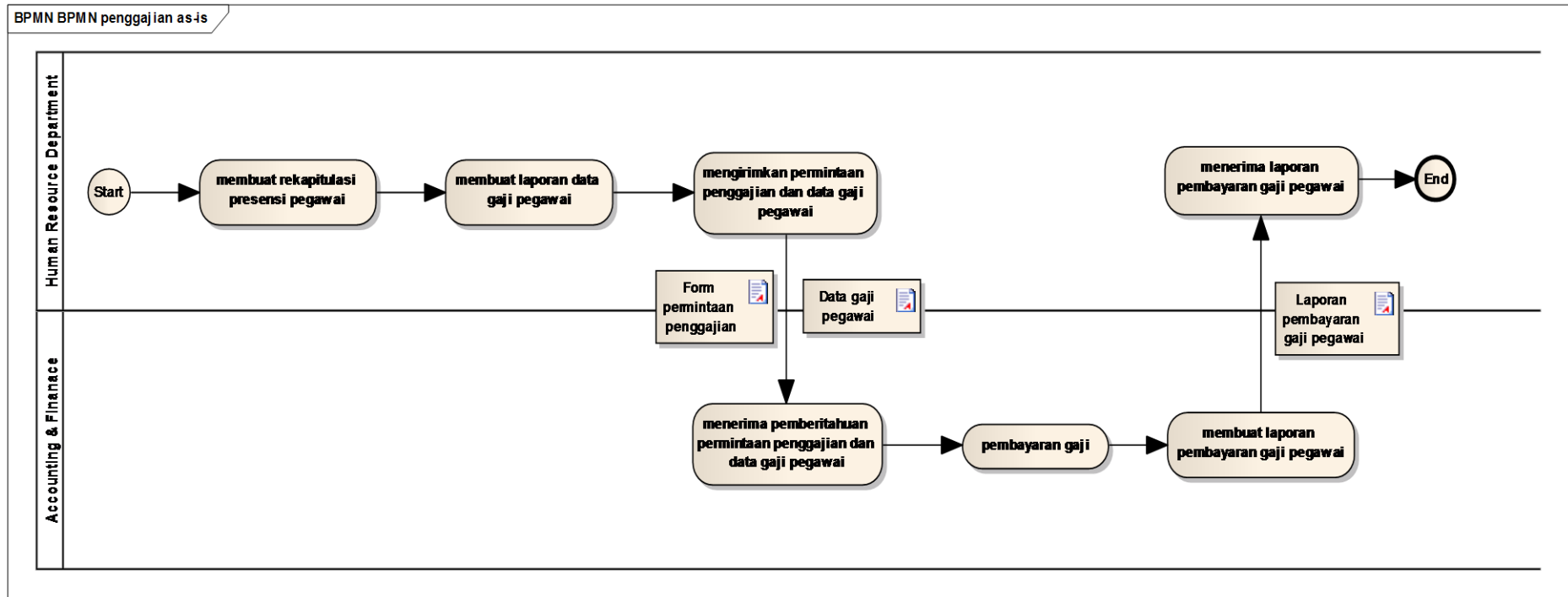
Pada proses purchase melibatkan modul House Keeping Department dan Accounting & Finance. House Keeping Department dapat melakukan permintaan purchase untuk fasilitas yang ada di hotel. Permintaan purchase akan dituliskan pada form untuk diberikan kepada Accounting & Finance. Jika Accounting & Finance menyetujui permintaan purchase yang dituliskan pada form permintaan purchase, maka tagihan akan dibayarkan.



Gambar -. . BPMN Purchase As-Is

2.3 Penggajian as-is

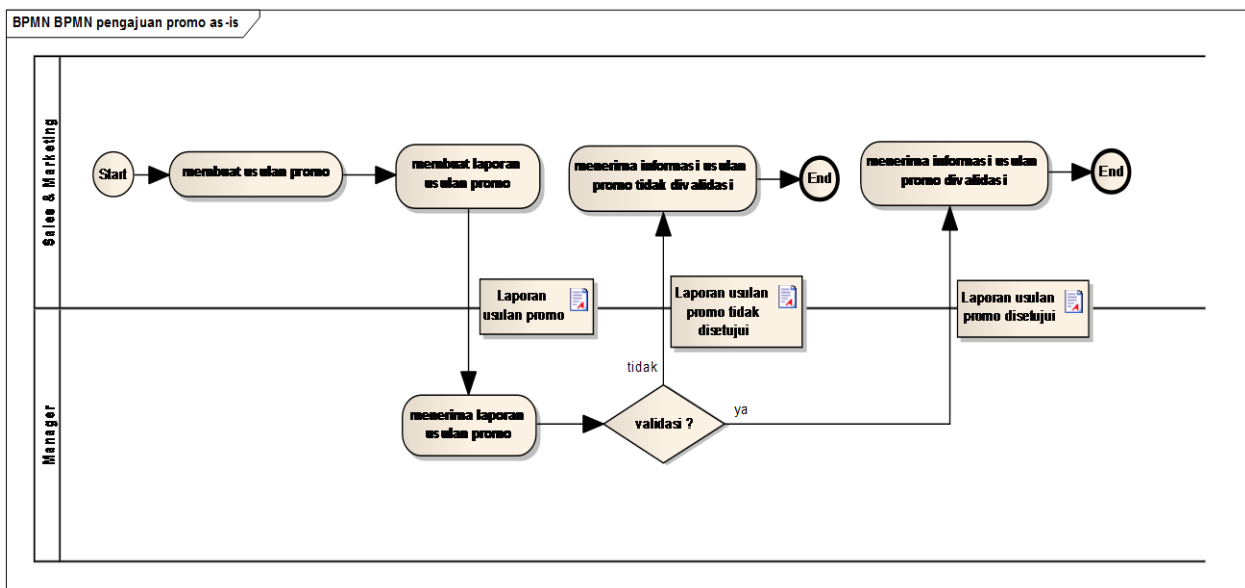
Pada proses penggajian melibatkan modul Human Resource Department dan Accounting & Finance. Human Resource Department merupakan departemen yang mengetahui kehadiran dan kualitas dari pegawai. Human Resource Department melihat data dari pegawai yang meliputi nama dan jumlah anggota keluarga / anak pada daftar data diri pegawai yang dimiliki. Kemudian Human Resource Department juga melihat total kehadiran pegawai pada presensi pegawai. Terdapat penetapan gaji pokok dan tunjangan dari jumlah anak yang telah ditentukan oleh perusahaan. Human Resource Department akan menghitung besarnya gaji pegawai dengan mengkalkulasikan gaji pokok dan tunjangan yang diterima pegawai melalui data yang diperoleh dari daftar data diri pegawai dan presensi pegawai. Selanjutnya yang mengelola langsung proses transaksi penggajian adalah pihak Accounting & Finance.



Gambar -. . BPMN Purchase As-Is

2.4 Pengajuan Promo as-is

Pada proses pengajuan promo melibatkan modul Sales & Marketing dan Accounting Finance. Inisiatif promo dapat dilakukan oleh Sales & Marketing. Pengajuan promo harus disetujui oleh Accounting & Finance dengan perhitungan pendapatan hotel yang diterima dari pelanggan-pelanggan yang telah melakukan penyewaan kamar. Data-data keuangan yang dinilai oleh pihak Sales & Marketing merupakan hasil dari rekap dari Accounting & Finance. Sales & Marketing meminta rekap data pendapatan hotel dari penyewaan yang dilakukan oleh pelanggan yang ada pada Accounting & Finance. Kemudian Sales & Marketing menyusun usulan promo yang dapat menguntungkan hotel dengan menggunakan data yang diperoleh dari rekap data pendapatan hotel. Kemudian usulan promo ditulis pada form dan diserahkan kepada Accounting & Finance. Jika dinilai promo dapat dijalankan dan memiliki potensi menguntungkan hotel, maka pihak Accounting & Finance akan menyetujui promo yang diajukan.



Gambar -. . BPMN Pengajuan promo As-Is

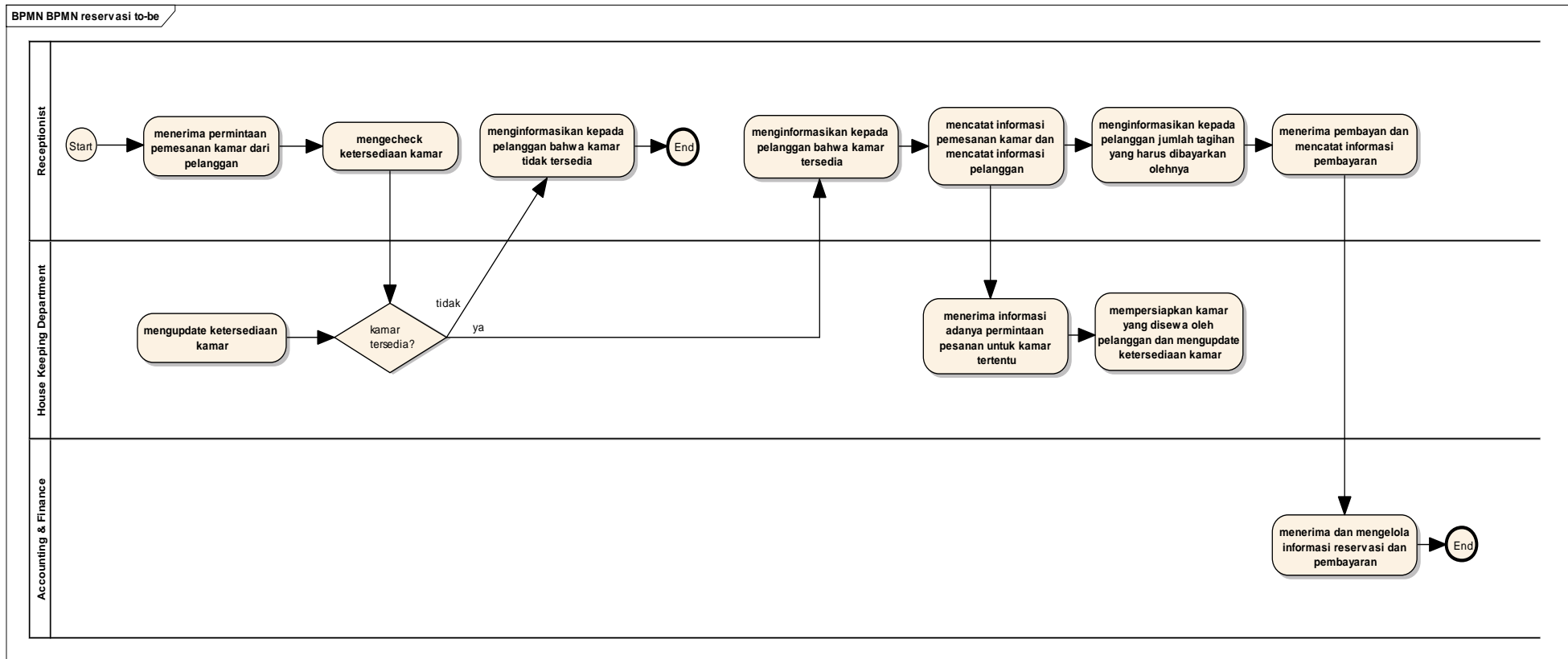
3. Business Process to-be

Business process to-be adalah proses bisnis setelah adanya penggunaan sistem manajemen hotel yang terotomatisasi. Berikut akan ditunjukkan business process to-be pada reservasi kamar, purchase , penggajian, dan pengajuan promo beserta BMPN (*Business Process Model and Notation*) yang terjadi untuk menggantikan business process as-is sebelumnya.

3.1 Reservasi Kamar to-be

| Input | Functional Area | Process | Output |
|---|--------------------------|--|---|
| Permintaan reservasi dari pelanggan | Sales & Marketing | Menerima permintaan pemesanan kamar dan mengecek ketersediaan kamar | Data permintaan pemesanan kamar |
| | House keeping department | Menerima pemberitahuan permintaan pengecekan ketersediaan kamar | Informasi ketersediaan kamar |
| Informasi ketersediaan kamar | Sales & Marketing | Menerima informasi ketersediaan kamar | Informasi ketersediaan kamar hotel yang dapat disewa |
| Reservasi kamar oleh pelanggan | Sales & Marketing | Mencatat informasi pemesanan kamar dan mencatat informasi pelanggan | Data pemesanan kamar dan data pelanggan |
| | House keeping department | Menerima pemberitahuan adanya permintaan pesanan untuk kamar tertentu | Data pemesanan kamar |
| | Accounting & Finance | Menerima pemberitahuan adanya permintaan pesanan untuk kamar tertentu | Data pemesanan kamar |
| Data pemesanan kamar | House keeping department | Mempersiapkan kamar yang disewa oleh pelanggan | Kamar hotel yang siap ditempati oleh pelanggan |
| | Accounting & Finance | Melakukan perhitungan jumlah tagihan yang harus dibayarkan oleh pelanggan | Informasi jumlah tagihan yang harus dibayarkan oleh pelanggan |
| Informasi jumlah tagihan yang harus dibayarkan oleh pelanggan | Sales & Marketing | Menginformasikan kepada pelanggan jumlah tagihan yang harus dibayarkan olehnya | Informasi jumlah tagihan yang harus dibayarkan oleh pelanggan |
| Pembayaran tagihan | Sales & Marketing | Menerima pembayaran dan mencatat informasi pembayaran | Informasi pembayaran |
| | Accounting & Finance | Menerima dan mengelola informasi pembayaran | Data pembayaran |

Tabel -. . Tabel Reservasi Kamar To-Be

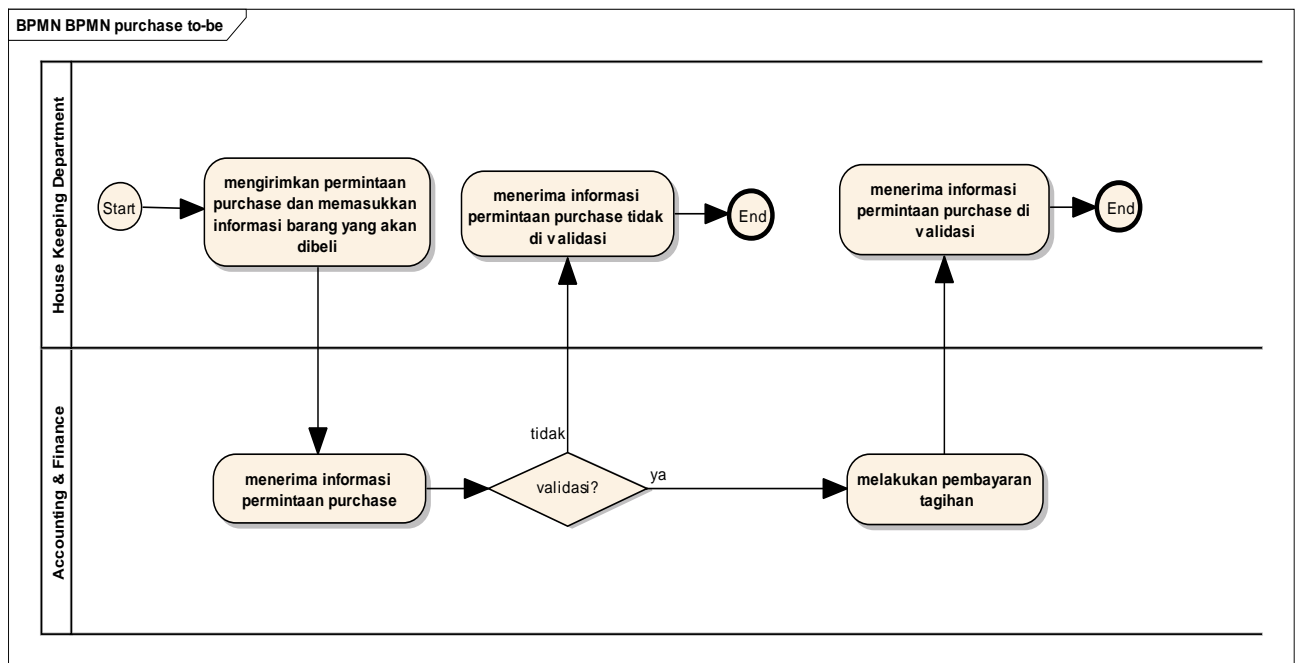


Gambar -. BPMN Reservasi Kamar To-Be

3.2 Purchase to-be

| Input | Functional Area | Process | Output |
|--------------------------|--------------------------|---|---|
| Permintaan purchase | House keeping department | Mengirimkan permintaan purchase untuk fasilitas yang ada di hotel | Data permintaan purchase |
| | Purchase | Menerima pemberitahuan permintaan purchase | Data permintaan purchase |
| Data permintaan purchase | Accounting & Finance | Menerima pemberitahuan permintaan purchase | Validasi permintaan purchase dan pembayaran tagihan untuk permintaan purchase |

Tabel --. Tabel Purchase To-Be

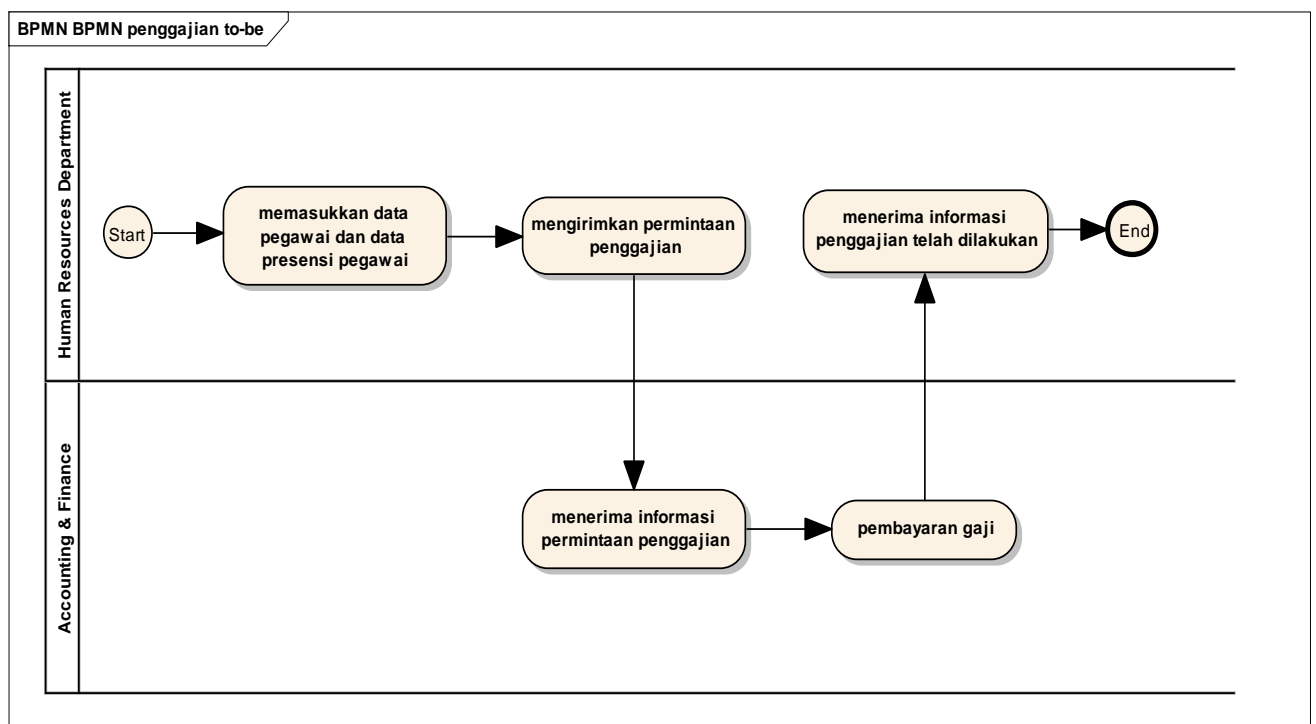


Gambar --. BPMN Purchase To-Be

3.3 Penggajian to-be

| Input | Functional Area | Process | Output |
|-----------------------|---------------------------|--|--------------------------------|
| Presensi pegawai | Human Resource Department | Rekapitulasi presensi pegawai | Total presensi pegawai |
| Permintaan penggajian | Human Resource Department | Mengirimkan permintaan penggajian | Data gaji pegawai |
| | Accounting & Finance | Menerima pemberitahuan permintaan penggajian | Data gaji pegawai |
| Data gaji pegawai | Accounting & Finance | Pembayaran Gaji | Slip gaji dan bukti pembayaran |

Tabel -. Tabel Penggajian To-Be

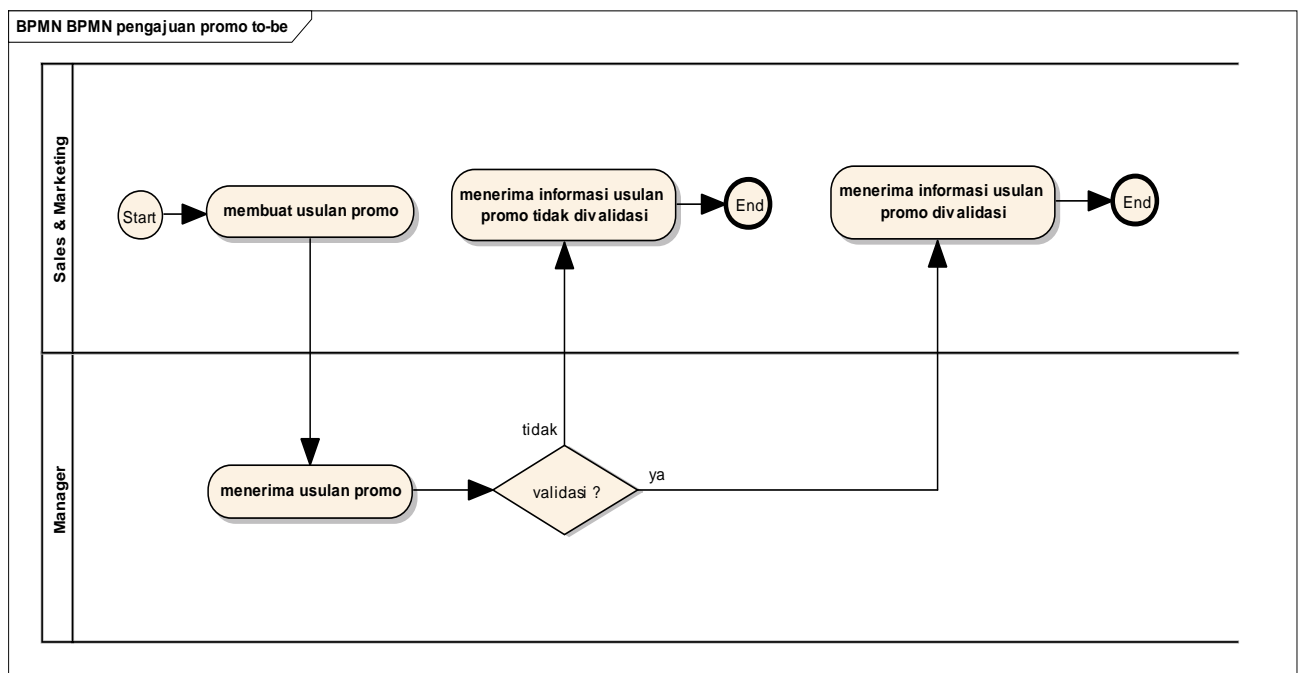


Gambar -. BPMN Penggajian To-Be

3.4 Pengajuan Promo to-be

| Input | Functional Area | Process | Output |
|---------------------------|----------------------|---|-----------------------|
| Pendapatan dari pelanggan | Accounting & Finance | Melakukan rekap pendapatan hotel dari pelanggan | Data pendapatan hotel |
| | Sales & Marketing | Menerima laporan rekapitulasi pendapatan hotel | Data pendapatan hotel |
| Promo hotel | Sales & Marketing | Membuat usulan promo yang akan dilakukan | Usulan promo |
| Usulan Promo | Accounting & Finance | Melakukan validasi promo | Data rincian promo |
| | Sales & Marketing | Menerima pemberitahuan validasi promo | Data rincian promo |

Tabel -. Tabel Pengajuan Promo To-Be



Gambar -. BPMN Pengajuan Promo To-Be

4. Kebutuhan Fungsional

| No | Daftar Kebutuhan | Deskripsi |
|----|--|---|
| 1. | Menampilkan halaman Reservasi untuk melihat ketersediaan Kamar | Sistem dapat menampilkan halaman reservasi agar Sales & Marketing dapat melihat ketersediaan kamar. |
| 2. | Menampilkan halaman pengelolaan kamar | Sistem dapat menampilkan halaman pengelolaan kamar sehingga House Keeping Department dapat mengelola data kamar yaitu <i>insert</i> , <i>update</i> , dan <i>delete</i> data kamar. |
| 3. | Menampilkan halaman form input data reservasi | Sistem dapat menampilkan halaman form input data reservasi agar Sales & Marketing dapat menginputkan pemesanan kamar dan informasi pelanggan. |
| 4. | Menampilkan halaman pengelolaan pembayaran reservasi | Sistem dapat menampilkan halaman pengelolaan pembayaran reservasi agar Sales & Marketing dapat menginformasikan jumlah tagihan yang harus dibayarkan oleh pelanggan dan mencatat informasi pembayaran yaitu terbayar atau belum terbayar serta dapat menghapus reservasi jika statusnya belum terbayar. |
| 5. | Menampilkan halaman data pendapatan atau reservasi | Sistem dapat menampilkan halaman data pendapatan atau reservasi sehingga Accounting & Finance dapat mengelola atau merekap data pendapatan atau reservasi tersebut. |
| 6. | Menampilkan halaman form input data purchase | Sistem dapat menampilkan halaman yang berisi form input data purchase |

| | | |
|-----|--|---|
| | | agar House Keeping Department dapat menginputkan data barang yang diminta. |
| 7. | Menampilkan halaman daftar purchase | Sistem dapat menampilkan halaman daftar purchase sehingga Accounting & Finance dapat melihat data permintaan purchase dari House Keeping Department dan melakukan validasi pada permintaan purchase tersebut. |
| 8. | Menampilkan halaman status purchase | Sistem dapat menampilkan halaman status purchase sehingga House Keeping Department dapat mengetahui permintaan purchasenya di validasi atau tidak oleh Accounting & Finance. |
| 9. | Menampilkan halaman form input data pegawai | Sistem dapat menampilkan form input data pegawai sehingga Human Resource Department dapat menginputkan data pegawai. |
| 10. | Menampilkan halaman pengelolaan data pegawai | Sistem menampilkan halaman pengelolaan data pegawai sehingga Human Resource Department dapat melakukan insert dan update data pegawai. |
| 11. | Menampilkan data presensi pegawai | Sistem menampilkan data presensi pegawai sehingga Human Resource Department dapat menginputkan data presensi pegawai dan mengirimkan permintaan penggajian ke Accounting & Finance. |
| 12. | Menampilkan informasi penggajian | Sistem dapat menampilkan informasi penggajian pegawai sehingga Accounting & Finance dapat melakukan |

| | | |
|-----|--|---|
| | | cek total gaji pegawai dan melakukan validasi pembayaran. |
| 13. | | |
| 14. | | |

5. Kebutuhan

5.1 Ketika Sales & Marketing akan mengecek ketersediaan kamar pada sistem maka membutuhkan *halaman reservasi ketersediaan kamar* yang terdiri dari :

a.

5.2 Ketika House Keeping Department akan mengelola data kamar pada sistem maka membutuhkan *halaman pengelolaan kamar* yang terdiri dari :

a.

5.3 Ketika Sales & Marketing akan menginputkan data reservasi maka membutuhkan *halaman form input data reservasi* yang terdiri dari :

a.

5.4 Ketika Sales & Marketing akan mengelola pembayaran reservasi yaitu menginformasikan jumlah tagihan yang harus dibayarkan oleh pelanggan dan mencatat informasi pembayaran maka membutuhkan *halaman pengelolaan pembayaran reservasi* yang terdiri dari :

a.

5.5 Ketika Accounting & Finance akan mengelola informasi rekap reservasi dan pembayaran maka membutuhkan *halaman data pendapatan atau reservasi* yang terdiri dari :

a.

5.6 Ketika House Keeping Department akan memesan barang yang diminta maka membutuhkan *halaman form input data purchase* untuk menginputkan data barang tersebut yang terdiri dari :

a.

5.7 Ketika Accounting & Finance akan melihat data permintaan purchase dan melakukan validasi pada permintaan purchase tersebut sehingga otomatis dibayarkan maka membutuhkan *halaman daftar purchase* yang terdiri dari :

5.8 Ketika House Keeping Department akan melihat daftar purchase yang divalidasi atau tidak maka membutuhkan *halaman status purchase* yang terdiri dari :

a.

5.9 Ketika Human Resource Department akan menginputkan data pegawai maka membutuhkan *halaman form input data pegawai* yang terdiri dari :

a.

5.10 Ketika Human Resource Department akan melakukan pengelolaan data pegawai seperti insert dan update data pegawai maka membutuhkan *halaman pengelolaan data pegawai* yang terdiri :

a.

5.11 Ketika

5.12

6. User Interface