

ABSTRAK

Aplikasi sistem reservasi dan pembayaran adalah aplikasi yang digunakan untuk mengelola proses bisnis yang terjadi di hotel. Menyadari pentingnya sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan bisnis Hotel X maka dilakukan analisis sistem informasi, di mana melalui analisis sistem informasi dapat membantu untuk memahami proses bisnis yang sedang berjalan di Hotel X. Pemahaman ini digunakan untuk menilai apakah kinerja dari proses-proses tersebut berlangsung baik untuk dipertahankan atau kurang baik untuk diperbaiki. Pokok masalah yang dibahas adalah mengenai proses reservasi dan proses pembayaran yang ada di Hotel X Bandung. Sistem reservasi dan pembayaran ini merupakan salah satu aspek yang cukup penting untuk kelangsungan proses bisnis Hotel X. Dengan adanya sistem yang berjalan di Hotel X dapat dianalisis dengan *Framework* TOGAF, sehingga dapat terlihat sistem aplikasi ini secara jelas dan terperinci dan menemukan masukan untuk perbaikan sistem agar sistem informasi dan layanan yang ada dapat menjadi lebih efektif dan efisien.

Kata kunci: *Framework* TOGAF, Sistem reservasi dan pembayaran.

ABSTRACT

Applications reservation and payment system is an application used to manage business processes that take place in the hotel. Recognizing the importance of information systems to meet the business needs of the X analysis information system, which through analysis of system information can help to understand the business processes that are running at the Hotel X. This understanding is used to assess whether the performance of these processes take place either to retain or less good for repair. Subject matter discussed is about the reservation process and payment process at X Hotel Bandung. Reservation and payment system is one aspect that is important for the continuity of business processes Hotel X. With the system running in Hotel X can be analyzed with TOGAF Framework, so IT can be seen clearly the application system and terperince and found the insert to repair the system so that the system of information and services available can be more effective and efficient.

Keywords: TOGAF Framework, reservation and payment systems.

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan.....	2
1.4 Ruang Lingkup	2
1.5 Sistematika Penyajian	5
BAB II KAJIAN TEORI	6
2.1 Pengertian Sistem Informasi.....	6
2.2 Pengertian Proses Bisnis.....	6
2.3 Analisis Proses Bisnis	7
2.4 <i>Flowchart</i>	8
2.4.1 Simbol-Simbol <i>Flowchart</i>	9
2.5 <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD).....	11
2.6 <i>Data Flow Diagram</i> (DFD).....	16
2.7 Kamus Data.....	20
2.8 Spesifikasi Proses/ <i>Prosses Specification</i> (PSPEC)	24
2.8.1 Syarat PSPEC.....	25
2.8.2 ISI PSPEC.....	25
2.9 <i>Enterprise Architecture</i> (EA)	26
2.10 Pengertian TOGAF	27
2.11 TOGAF ADM	30
2.12 <i>Architecture Development Method</i> (ADM)	31
2.12.1 Fase A: <i>Architecture Vision</i>	34
2.12.1.1 Menciptakan Visi Arsitektur	35

2.12.2 Fase B: <i>Business Architecture</i>	36
2.12.2.1 Mengembangkan Deskripsi Dasar	36
2.12.2.2 Menggunakan Repositori Arsitektur	37
2.12.3 Fase C: <i>Information Systems Architectures</i>	37
2.12.3.1 Pertimbangan Kunci Untuk Arsitektur Data.....	38
2.12.4 Fase D: <i>Technology Architecture</i>	39
2.12.5 Fase E: <i>Opportunities and Solutions</i>	39
2.12.6 Fase F: <i>Migration Planning</i>	40
2.12.7 Fase G: <i>Implementation Governance</i>	41
2.12.8 Fase H: <i>Architecture Change Management</i>	42
2.13 <i>User Interface</i>	44
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	45
3.1 Analisis Sistem	45
3.2 Usulan Perancangan.....	45
3.2.1 <i>Preliminary Phase</i>	45
3.2.1.1 Ruang Lingkup Enterprise Architecture.....	45
3.2.1.2 Konfirmasi Tata Kelola.....	46
3.2.2 Menentukan <i>Framework</i> Arsitektur	46
3.3 <i>Phase A: Architecture Vision</i>	47
3.3.1 <i>Architecture Vision</i> Usulan	47
3.4 <i>Phase B: Business Architecture</i>	48
3.4.1 <i>Business Architecture</i> Usulan	48
3.4.2 Proses Bisnis	49
3.4.2.1 Proses Bisnis Reservasi via Mobile atau Telephone	49
3.4.2.2 Proses Bisnis Reservasi via Website (Mandiri Internet Payment).....	50
3.4.2.3 Proses Bisnis Reservasi via Website (Pembayaran Credit Card)	53
3.4.2.4 Proses Bisnis Check-in Walk-in.....	55
3.4.2.5 Proses Bisnis Check-out dengan Pembayaran Cash	58
3.4.2.6 Proses Bisnis Check-out dengan Pembayaran Credit Card.....	61
3.4.2.7 Proses Bisnis Reservasi Company/Travel Agent	64
3.5 <i>Phase C: Information Architecture</i>	66
3.5.1 <i>Entity Relationship Diagram</i>	66
3.5.1.1 Data Tabel.....	75
3.5.2 <i>Entity Relationship Diagram</i> Usulan.....	79
3.5.2.1 Data Tabel Usulan	86

3.6	<i>Phase D: Technology Architecture</i>	91
3.6.1	<i>Data Flow Diagram</i>	91
3.6.1.1	Data Flow Diagram Usulan	105
3.6.2	Spesifikasi Proses	117
3.6.2.1	Spesifikasi Proses Usulan	126
3.6.3	Kamus Data	130
3.6.3.1	Kamus Data Usulan	135
3.7	<i>Phase E: Opportunities and Solutions</i>	138
3.8	<i>User Interface</i>	138
3.8.1	<i>Login Username</i>	138
3.8.3	<i>Availability</i>	139
3.8.3.1	Room Rate Program	142
3.8.3.2	Fix Rate /AD-HOC Rate	143
3.8.3.3	Upgrade Room	143
3.8.4	<i>Reservation</i>	144
3.8.4.2	Reservasi Company dan Travel Agent	146
3.8.4.3	Fungsi-fungsi lain dari Reservasi	146
3.8.5	<i>Check-in</i>	152
3.8.5.1	Check-in	152
3.8.5.2	Group Check-in	153
3.8.5.3	Quick Check-in	157
3.8.6	<i>Pembayaran</i>	159
3.8.6.1	In House Guest Bill	162
3.8.6.1.1	Invoice untuk Bill Tamu yang Aktif	164
3.8.6.1.2	Artikel Pembayaran	164
3.8.6.1.3	<i>Print Invoice/Guest Bill</i>	165
3.8.6.2	Master Bill	166
3.8.6.3	Deposit	166
3.8.7	<i>Check-out</i>	168
3.8.7.1	Arrival Departure List	168
3.8.7.2	Departed Guest List	169
3.8.7.3	Check-out	170
3.8.7.4	Group Check-out	170
3.8.7.4.1	Otomatis Check-out	170
3.8.7.4.2	<i>Manual Check-out</i>	171
3.8.7.5	Today Checked-out Guest List	171

3.9	<i>User Interface Usulan</i>	172
3.10	<i>Phase F: Migration Planning</i>	191
3.10.1	Manajemen Resiko	191
3.11	<i>Phase G: Implementation Governance</i>	192
3.11	<i>Phase H: Architecture Change Management</i>	193
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN		193
4.1	Simpulan.....	193
4.2	Saran	193
DAFTAR PUSTAKA		195
RIWAYAT HIDUP		196

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Komponen-komponen DFD.....	17
Gambar 2 Contoh Hubungan <i>Terminator</i> yang Salah.....	18
Gambar 3 Contoh Proses	18
Gambar 4 Contoh Alur Data Searah dan Dua Arah.....	19
Gambar 5 Menulis dan Membaca data di Penyimpan Data	19
Gambar 6 <i>Enterprise Architecture</i> dalam TOGAF	28
Gambar 7 Fase ADM	31
Gambar 8 Struktur Organisasi	48
Gambar 9 Struktur Organisasi Usulan.....	49
Gambar 10 <i>Flowchart</i> Reservasi via <i>Mobile</i> atau <i>Telephone</i>	50
Gambar 11 <i>Flowchart</i> Reservasi via <i>Website</i> (<i>Mandiri Internet Payment</i>).....	52
Gambar 12 <i>Flowchart</i> Reservasi via <i>Website</i> (<i>Pembayaran Credit Card</i>)	54
Gambar 13 <i>Flowchart</i> <i>Check-in Walk-in</i>	57
Gambar 14 <i>Flowchart</i> <i>check-out</i> dengan Pembayaran <i>Cash</i>	60
Gambar 15 <i>Flowchart</i> <i>check-out</i> dengan Pembayaran <i>Credit Card</i>	63
Gambar 16 <i>Flowchart</i> Reservasi dan <i>Check-in Travel Agent</i> dan <i>Company</i>	65
Gambar 17 <i>ER Diagram</i>	67
Gambar 18 <i>ER Diagram</i> Usulan	80
Gambar 19 Data Flow Diagram Level 0	91
Gambar 20 <i>Data Flow Diagram</i> Level 1	93
Gambar 21 <i>Data Flow Diagram</i> level 2 proses 1	95
Gambar 22 <i>Data Flow Diagram</i> Level 2 Proses 2.....	96
Gambar 23 <i>Data Flow Diagram</i> Level 3 Proses 2.1.....	97
Gambar 24 <i>Data Flow Diagram</i> level 2 proses 3	99
Gambar 25 <i>Data Flow Diagram</i> Level 2 Proses 4.....	100
Gambar 26 <i>Data Flow Diagram</i> Level 2 Proses 5.....	102
Gambar 27 <i>Data Flow Diagram</i> Level 2 Proses 6.....	104
Gambar 28 <i>Data Flow Diagram</i> Level 0	105
Gambar 29 <i>Data Flow Diagram</i> Level 1	107
Gambar 30 <i>Data Flow Diagram</i> level 2 proses 1	109
Gambar 31 <i>Data Flow Diagram</i> Level 2 Proses 2.....	109
Gambar 32 <i>Data Flow Diagram</i> Level 3 Proses 2.1.....	111
Gambar 33 <i>Data Flow Diagram</i> level 2 proses 3	112
Gambar 34 <i>Data Flow Diagram</i> Level 2 Proses 4.....	113
Gambar 35 <i>Data Flow Diagram</i> Level 2 Proses 5.....	115
Gambar 36 <i>Data Flow Diagram</i> Level 2 Proses 6.....	116
Gambar 37 <i>Login User Name</i>	139
Gambar 38 <i>Menubar Availabilty</i>	139
Gambar 39 <i>Available Room</i>	140
Gambar 40 Penjabaran dari Layar <i>Available Room</i>	140
Gambar 41 <i>Available Room</i> berdasarkan Status Kamar	141
Gambar 42 <i>Availability by Booking Status</i>	141
Gambar 43 <i>Availability by Room Category</i>	142
Gambar 44 <i>Availability with Bed Setup</i>	142

Gambar 45 <i>Fix Rate</i>	143
Gambar 46 <i>Upgrade Room</i>	143
Gambar 47 <i>Reservation Main Records</i>	144
Gambar 48 <i>Pejabaran layar Reservation Main Records</i>	144
Gambar 49 <i>Menu Reservation</i>	145
Gambar 50 <i>Pejabaran Layar Menu Reservation</i>	145
Gambar 51 <i>Reservasi Main Records Company atau Travel Agent</i>	146
Gambar 52 <i>Delete Reservation</i>	147
Gambar 53 <i>Cancel Reservation</i>	147
Gambar 54 <i>View Reservation</i>	148
Gambar 55 <i>Main Reservation</i>	148
Gambar 56 <i>Pejabaran layar Deposit</i>	149
Gambar 57 <i>Active Master Bill</i>	149
Gambar 58 <i>Pejabaran Layar Master Bill</i>	150
Gambar 59 <i>Invoice</i>	150
Gambar 60 <i>View Rate</i>	151
Gambar 61 <i>Print Confirmation Letter</i>	152
Gambar 62 <i>Pejabaran Layar Print Confirmation Letter</i>	152
Gambar 63 <i>Arrival dan Reservation List</i>	153
Gambar 64 <i>Data Arrival List dengan Menu Check-in</i>	154
Gambar 65 <i>Group Reservation Main Records</i>	154
Gambar 66 <i>Pejabaran Layar Group Reservation Main Records</i>	155
Gambar 67 <i>Group Reservation Company / Travel Agent</i>	155
Gambar 68 <i>Manual Check-in</i>	156
Gambar 69 <i>Arrival List dengan Menu Check-in</i>	156
Gambar 70 <i>Automatic Check-in</i>	157
Gambar 71 <i>Auto Checked-in Finished</i>	157
Gambar 72 <i>Tampilan layar reservasi Quick Check-in</i>	158
Gambar 73 <i>Check-in dengan menggunakan Quick Check-in</i>	158
Gambar 74 <i>Walk-in Guest List</i>	159
Gambar 75 <i>Layar awal Invoice</i>	160
Gambar 76 <i>Pejabaran Icon Invoice aktif</i>	161
Gambar 77 <i>Layar In House Guest Bills</i>	162
Gambar 78 <i>Pejabaran Layar In House Guest Bills</i>	162
Gambar 79 <i>Layar Invoice (Bill Tamu)</i>	163
Gambar 80 <i>Pejabaran Layar Invoice (Bill Tamu)</i>	163
Gambar 81 <i>Layar Artikel Pembayaran</i>	164
Gambar 82 <i>Layar Cancel Payment</i>	165
Gambar 83 <i>Pejabaran Layar Artikel Pembayaran</i>	165
Gambar 84 <i>Master Bill</i>	166
Gambar 85 <i>Pejabaran Layar Master Bill</i>	166
Gambar 86 <i>Deposit Payment</i>	167
Gambar 87 <i>Deposit Administration</i>	167
Gambar 88 <i>Pejabaran Layar Deposit</i>	168
Gambar 89 <i>Arrival Departure List</i>	169
Gambar 90 <i>Departed Guest List</i>	169
Gambar 91 <i>Check-out list</i>	170
Gambar 92 <i>Automatic C/O</i>	170

Gambar 93 <i>Information Box</i>	171
Gambar 94 <i>Manual Check-Out</i>	171
Gambar 95 <i>Today Checked-out Guest List</i>	172
Gambar 96 Pejabaran Layar <i>Today Checked-out Guest List</i>	172
Gambar 97 Menu LOGIN.....	173
Gambar 98 Menu Utama	173
Gambar 99 Data Reservasi	175
Gambar 100 Reservasi <i>Company/Travel Agent</i>	177
Gambar 101 <i>Check-in</i>	179
Gambar 102 <i>Check-in Company/Travel Agent</i>	181
Gambar 103 Menu <i>Check-out</i>	183
Gambar 104 Menu <i>Check-out company/travel agent</i>	185
Gambar 105 Data Kamar.....	187
Gambar 106 Data <i>Customer</i>	189
Gambar 107 Cari Data <i>Customer</i>	191
Gambar 108 Visi dan Misi.....	1
Gambar 109 Informasi Kamar	1
Gambar 110 Surat Pernyataan Observasi	1
Gambar 111 Surat Persetujuan Pembuatan Laporan.....	1
Gambar 112 <i>Form</i> Reservasi	1
Gambar 113 Cover Modul Reception	1
Gambar 114 Cover Modul <i>Reservation</i>	2
Gambar 115 Cover Modul <i>Check-in</i>	2
Gambar 116 Cover Modul <i>In House Guest</i>	3
Gambar 117 Cover Modul <i>Cashier</i>	3
Gambar 118 Cover Modul <i>Check-out</i>	4

DAFTAR TABEL

Tabel I Simbol <i>Flow Direction</i>	9
Tabel II <i>Processing</i> Simbol	9
Tabel III <i>Input / Output</i> Simbol	10
Tabel IV Simbol <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD)	14
Tabel V Langkah-Langkah ERD	15
Tabel VI Simbol Kamus Data	22
Tabel VII Kode-kode Karakter Format	23
Tabel VIII Tabel Penyajian PSPEC	24
Tabel IX Keterangan Data Atribut <i>Customer</i>	67
Tabel X Keterangan Data Atribut Reservasi	68
Tabel XI Keterangan Data Atribut Pembayaran	70
Tabel XII Keterangan Data Atribut Pegawai	71
Tabel XIII Keterangan Data Atribut Bagian IT	71
Tabel XIV Keterangan Data Atribut Kamar	72
Tabel XV Keterangan Data Atribut <i>Check-in</i>	72
Tabel XVI Keterangan Data Atribut <i>Check-out</i>	73
Tabel XVII Data Tabel Customer	75
Tabel XVIII Data Tabel Reservasi	75
Tabel XIX Data Tabel Pembayaran	76
Tabel XX Data Tabel Bagian <i>IT</i>	77
Tabel XXI Data Tabel <i>r_pembayaran_reservasi</i>	77
Tabel XXII Data Tabel <i>Check-in</i>	77
Tabel XXIII Data Tabel <i>Check-out</i>	78
Tabel XXIV Data Tabel Kamar	79
Tabel XXV Data Tabel Pegawai	79
Tabel XXVI Keterangan Data Atribut Customer	80
Tabel XXVII Keterangan Data Atribut Reservasi	81
Tabel XXVIII Keterangan Data Atribut Pembayaran	82
Tabel XXIX Keterangan Data Atribut Pegawai	83
Tabel XXX Keterangan Data Atribut Bagian <i>IT</i>	83
Tabel XXXI Keterangan Data Atribut Kamar	84
Tabel XXXII Keterangan Data Atribut <i>Check-in</i>	84
Tabel XXXIII Keterangan Data Atribut <i>Check-out</i>	85
Tabel XXXIV Keterangan detail_reservasi	86
Tabel XXXV Tabel customer	87
Tabel XXXVI Tabel reservasi	87
Tabel XXXVII Data Tabel Bagian IT	88
Tabel XXXVIII Table <i>r_pembayaran_reservasi</i>	88
Tabel XXXIX Tabel <i>Check-in</i>	88
Tabel XL Tabel <i>Check-out</i>	89
Tabel XLI Tabel Kamar	90
Tabel XLII Tabel Pegawai	90
Tabel XLIII Tabel detail_reservasi	90
Tabel XLIV PSPEC proses 1.1(pengecekan username pegawai dan bagian IT)	117
Tabel XLV PSPEC proses 1.2(pengecekan password pegawai dan bagian IT)	117

Tabel XLVI PSPEC proses 2.1.1(<i>insert</i> data reservasi)	118
Tabel XLVII PSPEC proses 2.1.2(<i>update</i> data reservasi)	118
Tabel XLVIII PSPEC proses 2.1.3(hapus data reservasi)	119
Tabel XLIX PSPEC proses 2.1.4(meng- <i>cancel</i> data reservasi)	119
Tabel L PSPEC proses 2.1.5(melihat data reservasi).....	120
Tabel LI PSPEC proses 3.1(<i>input</i> data kamar)	120
Tabel LII PSPEC proses 3.2(<i>update</i> data kamar).....	120
Tabel LIII PSPEC proses 3.3(hapus data kamar)	121
Tabel LIV PSPEC proses 3.4(melihat data kamar).....	121
Tabel LV PSPEC proses 4.1(<i>input</i> data <i>check-in</i>)	121
Tabel LVI PSPEC proses 4.2(<i>update</i> data <i>check-in</i>).....	122
Tabel LVII PSPEC proses 4.3(menghapus data <i>check-in</i>)	122
Tabel LVIII PSPEC proses 4.4(melihat data <i>check-in</i>)	123
Tabel LIX PSPEC proses 5.1(<i>input</i> data <i>check-out</i>).....	123
Tabel LX PSPEC proses 5.2(<i>update</i> data <i>check-out</i>).....	124
Tabel LXI PSPEC proses 5.3(menghapus data <i>check-out</i>).....	124
Tabel LXII PSPEC proses 5.4(melihat data <i>check-out</i>)	125
Tabel LXIII PSPEC proses 6.1(<i>input</i> data pembayaran)	125
Tabel LXIV PSPEC proses 6.2(<i>update</i> data pembayaran).....	125
Tabel LXV PSPEC proses 6.3(melihat data pembayaran)	126
Tabel LXXVI PSPEC proses 2.1(pengecekan username dan password pegawai dan bagian IT)	126
Tabel LXXVII PSPEC proses 2.1.1(Kelola Data Reservasi)	127
Tabel LXXVIII PSPEC proses 2.1.2(melihat data reservasi).....	128
Tabel LXXIX PSPEC proses 2.3.2(melihat data reservasi travel agent)	128
Tabel LXX PSPEC proses 3.1(kelola data kamar).....	129
Tabel LXXI PSPEC proses 3.2(melihat data kamar)	129
Tabel LXXII Kamus Data <i>Customer</i>	130
Tabel LXXIII Kamus Data Reservasi	131
Tabel LXXIV Kamus Data Reservasi.....	131
Tabel LXXV Kamus Data Kamar	132
Tabel LXXVI Kamus Data Bagian <i>IT</i>	133
Tabel LXXVII Kamus Data Pegawai	133
Tabel LXXVIII Kamus Data <i>Check-in</i>	133
Tabel LXXIX Kamus Data <i>Check-out</i>	134
Tabel LXXX Kamus Data Pembayaran	135
Tabel LXXXI Kamus Data pegawai	136
Tabel LXXXII Kamus Data <i>Check-in</i>	136
Tabel LXXXIII Kamus Data <i>Check-out</i>	137
Tabel LXXXIV Kamus Data Pembayaran.....	137

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Visi dan Misi	A1
Lampiran B	Informasi Kamar	B1
Lampiran C	Surat Pernyataan Observasi	C2
Lampiran D	Surat Persetujuan Pembuatan Laporan	D1
Lampiran E	Form Reservasi	E1
Lampiran F	Daftar Wawancara	F1-F2
Lampiran G	Modul User Manual.....	G1-G3
Lampiran H	Job Description.....	H1

DAFTAR SINGKATAN

<i>IT</i>	<i>Information Technology</i>
<i>DFD</i>	<i>Data Flow Diagram</i>
<i>TOGAF</i>	<i>The Open Group Architecture Framework</i>
<i>ADM</i>	<i>Architecture Development Method</i>
<i>ERD</i>	<i>Entity Relationship Diagram</i>
<i>ARL</i>	<i>Arrival</i>
<i>GCF</i>	<i>Guest Card File</i>
<i>C/O</i>	<i>Check Out</i>
<i>C/I</i>	<i>Check In</i>
<i>PSPEC</i>	<i>Process Specification</i>
<i>UML</i>	<i>Unified Modelling Language</i>
<i>ITGI</i>	<i>IT Governance Institute</i>
<i>KD</i>	<i>Kamus Data</i>
<i>DD</i>	<i>Data Dictionary</i>
<i>EA</i>	<i>Enterprise Architecture</i>
<i>TRM</i>	<i>Technical Reference Model</i>
<i>SIB</i>	<i>Standard Information</i>
<i>UI</i>	<i>User Interface</i>
<i>Asst. HRM</i>	<i>Assistant Human Resource Management</i>