

PENERAPAN SISTEM INFORMASI OPERA PADA BAGIAN RESERVASI HOTEL

Marlenda Pangkey^{1*}, Bet El Silisna Lagarens², Rudy A.J. Wowiling³

^{1,2,3}Prodi DIV Perhotelan, Jur. Pariwisata, Politeknik Negeri Manado
E-mail:lendapangkey30@gmail.com

Abstract: *Application of Information Systems Opera in Reservations Department at Hotel Novotel Manado. The information system is a system within an organization that reconciles the needs of daily transaction processing, support the operation, managerial in character and strategic activities of an organization as well as provide certain outside parties with the necessary reports. In general, the reservation is reserving facilities including accommodation, meal, seat pad in the show, airplanes, trains, foam, entertainment, night club, discoutegue including booking hotel rooms. Population and sample in this study were employees on duty in the reservation department, the respondents are very few and only 9 people. The calculation is done by using the simple empirical formula, as well as the determination of the value-oriented to simple statistics with data collected through a questionnaire. Motivation of development of information systems at Hotel Novotel Manado is a profit motive, thus the profit and loss aspects are taken into consideration in the development of the system. Based on respondents' ratings of the three operational criteria of reservation department in Novotel Hotel, Manado. In general the condition of reservation department based on the views of respondents is 80.12%, agree 17:16% and fairly agree 2.70% disagree.*

Keywords: *Application, Information System, Reservation*

Abstrak: **Penerapan Sistem Informasi Opera pada Bagian Reservasi di Hotel Novotel, Manado.** Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan. Secara umum, reservasi yaitu pemesanan fasilitas yang diantaranya akomodasi, meal, seat pad pertunjukan, pesawat terbang, kereta api, busa, hiburan, night club, discoutegue dan termasuk pemesanan kamar hunian hotel. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah karyawan yang bertugas pada bagian reservasi, dengan responden sangat terbatasnya dan berjumlah 9 orang. Adapun cara perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan rumus empiris sederhana, serta penentuan nilai berorientasi pada simple statistical (statistik sederhana) dengan data yang dikumpulkan melalui kuisisioner. Motivasi pengembangan system informasi pada Hotel Novotel Manado adalah motif keuntungan, dengan demikian aspek untung rugi jadi pertimbangan dalam pengembangan sistem. Dengan metode perhitungan Payback Period, ROI dan NPV system.

Berdasarkan penilaian responden terhadap 3 kriteria operasional bagian reservasi pada Hotel Novotel, Manado secara umum kondisi bagian reservasi berdasarkan pandangan responden adalah setuju 80.12%, cukup setuju 17.16% dan tidak setuju 2.70%.

Kata kunci: Aplikasi, Sistem Informasi, Reservasi

Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan

laporan-laporan yang diperlukan. Teknologi informasi dan sistem informasi tentunya tidak dapat dipisahkan dari tujuan organisasi yang berkembang saat ini. Teknologi informasi dan sistem informasi merupakan pengetahuan dasar yang dikembangkan lebih profesional didalam

suatu organisasi. Keberadaan pengolahan data menjadi informasi secara terkomputerisasi menjadi sangat penting. Hal itu dikarenakan pengolahan data secara terkomputerisasi dapat memberikan kontribusi yang besar untuk kinerja suatu organisasi. Tanpa adanya sistem yang terkomputerisasi, organisasi akan menghadapi kendala untuk mendapatkan informasi yang aktual dan akurat. Hal itu dapat disebabkan oleh proses pengumpulan dan pengolahan data masih dilakukan secara manual. Dengan bantuan sistem yang terkomputerisasi, informasi dapat dikelola dengan baik, sehingga dapat menciptakan efisiensi waktu dan biaya. Untuk menyediakan informasi tersebut, diperlukan suatu alat bantu atau media untuk mengolah beraneka ragam data agar dapat disajikan menjadi sebuah informasi yang bermanfaat dengan kemasan yang menarik dan berpedoman pada kriteria informasi yang berkualitas. Alat bantu yang diperlukan seperti perangkat komputer yang mendukung fasilitas dalam perusahaan, dan sistem yang menyediakan informasi yang akurat dalam penyajian informasi. Setiap instansi perusahaan, pemerintah maupun pendidikan pasti membutuhkan suatu sistem informasi didalam menjalankan aktifitas kerjanya sehingga lebih teratur dan terarah dengan waktu yang lebih efisien.

Bagi perusahaan atau instansi tentu sangat memerlukan sistem informasi yang berjalan untuk meningkatkan kegiatan usaha agar dapat berkembang kearah yang lebih baik, sedangkan masyarakat sendiri membutuhkan informasi yang akurat agar dapat memahami kebutuhan sebelumnya. Persaingan dalam bisnis hotel pada saat ini sangat ketat karena semakin banyaknya hotel baru yang bermunculan.

Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan harian perusahaan yang mendukung akan fungsi dari penggunaan sistem informasi. Penggunaan sistem informasi saat ini sudah sangat pesat di kalangan masyarakat apalagi dalam penggunaan internet. Penggunaan sistem informasi dapat memudahkan proses pengumpulan dan pengolahan data hotel dari reservasi sampai kepada tamu check out. Dimana ini dapat mengantisipasi kebutuhan-kebutuhan tamu dan menjamin tersedianya

kualitas pelayanan hotel sehingga dapat memuaskan para pelanggannya. Front office merupakan salah satu bagian terpenting dalam hotel yang melakukan reservasi dengan menggunakan sistem informasi reservasi. Permasalahan yang biasa terjadi adalah cara penggunaan dan manfaat yang dapat diambil dalam penggunaan sistem informasi ini. Front office bertanggung jawab atas operasional di area kantor depan hotel terkait dengan pemesanan kamar dan layanan check out tamu. Sistem yang digunakan pada Hotel Novotel layak digunakan karena mempermudah tamu dalam proses reservasi atau pemesanan kamar yang tersedia pada hotel tersebut. Kelayakan sistem ini sudah berjalan dengan sangat baik dan memuaskan para tamu. Sistem opera ini sangat berpengaruh dalam proses resevasi di hotel karena para tamu sangat menyukai sistem yang digunakan pada hotel Novotel Manado. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisa seberapa layaknya penggunaan sistem informasi opera terhadap bagian reservasi di Hotel Novotel Manado?

1. Mencari solusi paling tepat untuk menangani reservasi

Sistem informasi: Menurut Marimin, dkk. (2006:18) Sistem Informasimerupakan suatu sistem yang terdiri dari beberapa subsistem atau komponen hardware, software dan brainware, data dan prosedur untuk menjalankan input, proses, output, penyimpanan, dan pengontrolan yang mengubah sumber data menjadi informasi. Atau dapat juga didefinisikan sebagai suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi dan mendukung operasi serta laporan-laporan yang diperlukan.

2. Pengertian Sistem Informasi Berbasis Komputer

Berbasis komputer artinya perancang sistem informasi manajemen harus mengerti komputer dan mampu menggunakannya untuk pengolahan informasi karena perancang akan merancang sebuah manajemen sistem informasi yang akan digunakan menggunakan program komputer. Selain itu, menurut Laudon & Laudon (2007) yang dikutip oleh Hartono (2013:48) sistem informasi manajemen

berbasis komputer dapat meningkatkan proses bisnis, yaitu dengan melalui dua cara: 1) Meningkatkan efisiensi proses bisnis, karena meningkatnya koordinasi, dapat dihindarinya duplikasi dan dapat mempercepat proses sehingga menghemat waktu. 2) Mengubah proses bisnis, dalam wujud: mengubah bentuk produk (misalnya diciptakannya produk digital, dan mengubah prosedur (misalnya diperkenalkannya pemesanan secara online).

3. Perangkat Keras Komputer (*Hardware*)

Komputer tidak dapat berpikir. Mesin komputer disebut perangkat keras yang diartikan sebagai semua peralatan yang ada dalam suatu kegiatan pengolahan data. Dan digunakan untuk menjalankan atau mengerjakan fungsi-fungsi penyiapan data, pemasukan data, penghitungan, pengawasan, penyimpanan dan pengeluaran hasil. *Hardware* komputer juga dikenal dengan sebagian peralatan fisik komputer itu sendiri yang dapat dilihat, dipegang ataupun dipindahkan (*Micro Computer*). Selain itu ada pula perangkat untuk memasukkan (*input device*) adalah perangkat keras yang digunakan untuk memasukkan data atau perintah (*program*) ke dalam komputer. Pada umumnya terdapat perbedaan antara kode-kode yang dikenal oleh media penyimpan data dengan kode-kode yang dikenal oleh komputer. Oleh karena itu, untuk menerjemahkan kode-kode yang dikenal oleh penyimpan data (misalnya huruf) menjadi beberapa kode yang dikenal komputer diantaranya *binary digit* atau *bit* adalah tugas dari *input device* ini. Selain menerjemahkan kode-kode, *input device* bertugas untuk mengirim kode-kode yang sudah berbentuk *bit* tadi ke media penyimpanan yang ada di dalam komputer (*internal storage*). Dibawah ini merupakan jenis-jenis *input device* yang dapat digunakan sebagai perangkat untuk memasukkan, yaitu:

a. Papan Ketik (*Keyboard*): *Keyboard* merupakan perangkat input yang paling banyak digunakan di komputer. Ada dua bentuk dasar *keyboard*, yaitu *alphanumeric keyboard*, dan *special function keyboard*. *Alphanumeric keyboard* adalah papan ketik yang berisi kunci-kunci yang berupa tombol untuk huruf dan angka serta adanya simbol-simbol.

b. Tetikus (*Mouse*): Kategori tetikus

adalah alat penunjuk (*pointing device*) yang berfungsi menunjuk segala sesuatu yang ada pada layar tampilan (*display*). Bentuk dari tetikus atau *Mouse* ini kecil, ringan dan pas di telapak tangan. Di bagian atas tetikus ini terdapat 2 bahkan 3 tombol dan tepat dibawahnya terdapat bola kecil yang berfungsi untuk memindahkan penunjuk (*cursor*) yang ada di layar tampilan. Dengan menggerakkan *mouse*, bola kecil akan berputar dan dengan demikian *cursor* bergerak atau berpindah. Biasanya tetikus dihubungkan melalui kabel dengan komputer, namun ada pula tetikus yang dikendalikan tanpa kabel (*wireless*).

c. *Trackpad / trackball / trackpoint* : Merupakan alat penunjuk yang berfungsi untuk menggerakkan atau memindahkan *cursor*. Ada yang terpasang (*built-in*) dalam komputer (pada *keyboard*) dan ada pula yang terpisah dari komputer. Dengan menggerakkan jari pada landasan (*pad*) atau memutar bola (*ball*) atau menggerakkan bulatan kecil (*point*), maka *cursor* akan bergerak menunjuk data yang akan dimasukkan.

d. Layar Sentuh (*Touchscreen*): Alat penunjuk yang berfungsi untuk menggerakkan atau memindahkan *cursor*. Layar sentuh memungkinkan kita memasukkan data atau perintah hanya dengan menyentuh satu bagian di layar tampilan menggunakan jari atau benda lain yang tidak transparan (misalnya: pensil atau *member card* diperusahaan tertentu). Di balik layar tampilan sebenarnya diproyesikan berkas-berkas sinar infra merah yang jatuh pada permukaan layar dengan pola kotak-kotak. Jari yang kita sentuhkan pada bagian tertentu akan memutuskan infra merah yang berarti itu adalah perintah pada komputer untuk memasukkan data sesuai dengan apa yang kita tunjuk atau sentuh. Dengan berkembangnya teknologi saat ini, layar sentuh ini sudah digunakan sampai ke telepon selular.

e. Pemindai (*Scanner*): Adalah alat pembaca optik yang bekerja dengan memberikan cahaya pada dokumen, kemudian menangkap teks yang terpantul dan mengirimnya ke komputer. Ada yang khusus untuk memindai slide (gambar tengah) dan adapula yang berukuran kecil sehingga dapat dengan mudah dibawa kemana-mana. Hal ini biasanya digunakan oleh polisi untuk merekam

kode barang (bar code) dan harga dari barang tersebut.

4. Perangkat Lunak (Software)

Menurut Maryono dan Istiana (2007:8) Perangkat lunak berwujud program yang menjalankan perangkat keras komputer dan merupakan nyawa dari sebuah komputer. Tanpa perangkat lunak, komputer hanya sebuah perangkat keras mati yang tidak berguna. Perangkat lunak komputer dibedakan menjadi 2 macam yaitu Perangkat Lunak Sistem Operasi (Operating System Software) dan Perangkat Lunak Aplikasi (Application Software). Sedangkan menurut Presman yang dikutip oleh Hariyanto (2008:44) perangkat lunak terbagi menjadi:

- a. Perangkat lunak sistem, kumpulan program untuk melayani program-program lain. Perangkat lunak ini dihubungkan dengan interaksi tinggi ke perangkat keras. Contohnya: sistem operasi, kompilator, text editor, utilitas pengelolaan file, device driver, pemroses telekomunikasi.
- b. Perangkat lunak waktu nyata, perangkat lunak yang memonitor atau menganalisis atau mengendalikan kejadian dunia nyata.
- c. Perangkat lunak rekayasa dan sains, perangkat lunak untuk menyelesaikan persoalan rekayasa sains. Contohnya perangkat lunak untuk astronomi, vulkanologi sampai manufaktur, simulasi sistem, dan lainnya.
- d. Perangkat lunak tempelan (embedded software), perangkat lunak ini berada di ROM (Read only memory) untuk mengendali produk-produk consumer dan sistem industri.
- e. Perangkat lunak berbasis web perangkat lunak yang bekerjasama dengan instruksi-instruksi yang dapat dieksekusi (misalnya CGI, HTML, Perl atau Java) dan data (seperti hypertext dan beragam format visual dan audio) Perangkat lunak intelegensia buatan, perangkat lunak (AI –artificial intelengece) menggunakan algoritma non-numerik untuk menyelesaikan persoalan kompleks yang sulit dilakukan secara analisis sederhana.

Paket Program Opera: Pada intinya solusi OPERA perusahaan adalah perangkat lunak, OPERA Sistem Manajemen Properti (PMS), Dirancang untuk memenuhi kebutuhan beragam ukuran hotel atau jaringan hotel, OPERA PMS menyediakan semua alat staf hotel kebutuhan untuk melakukan pekerjaan sehari-hari berupa pemesanan penangan, memeriksa tamu masuk dan keluar, menugaskan kamar dan persediaan mengelola ruang, mengakomodasi kebutuhan tamu di rumah dan penanganan AKUNTANSI dan penagihan. Perangkat lunak manajemen properti dikonfigurasi dengan kebutuhan spesifik masing-masing properti dan beroperasi dalam mode baik-properti tunggal atau multi-properti, dengan semua properti di berbagai database tunggal. OPERA Sistem Manajemen Properti sepenuhnya terintegrasi dengan Penjualan OPERA dan Catering, OPERA Gaming dan Comp Akuntansi, OPERA Liburan Kepemilikan Sistem, Sistem Manajemen Mutu OPERA, dan OPERA sistem pusat-oralit, OPERA Sistem Reservasi; dan OCIS, OPERA Sistem Informasi Pelanggan. Platform OPERA solusi sempurna setiap hotel perlu menyampaikan besar pengalaman tamu, meningkatkan efisiensi operasional, dan meningkatkan produktivitas karyawan.

Reservasi: Reservasi adalah kata serapan dari bahasa Inggris “Reservation” yang berarti Pemesanan yang mana arti dari kata ini berhubungan erat dengan kata “tempat”. Oleh karena itu, kita sering mendengar kata reservasi dalam sebuah kalimat atau paragraf yang membahas atau berkaitan dengan suatu tempat. Sedangkan di dunia pariwisata atau perhotelan, reservasi dengan bahasa mudahnya dapat diartikan dengan istilah “Booking”. Jadi secara umum, reservasi yaitu pemesanan fasilitas yang diantaranya akomodasi, meal, seat pad pertunjukan, pesawat terbang, kereta api, busa, hiburan, night club, discoteque dan termasuk pemesanan kamar hunian hotel. Setiap hotel pasti memiliki departemen atau bagian reservasi yang bertugas untuk memproses permintaan pemesanan kamar dan fasilitas lain yang diinginkan oleh calon tamu untuk periode tertentu. Bagi kelangsungan hotel, bagian ini memiliki fungsi yang sangat vital, disebabkan kemampuan bagian reservasi

dalam menangani pemesanan kamar di hotel akan menentukan tinggi rendahnya tingkat hunian hotel tersebut. Bagian reservasi pula yang mesti mempertimbangkan keberadaan kamar terhadap seluruh permintaan pemesanan kamar di hotel. Oleh karena itu, seorang petugas reservasi hotel wajib memiliki kemampuan dasar-dasar reservasi, produk dan jasa yang dijual, bagaimana menjualnya atau teknik menjualnya, dan tentunya juga dengan penggunaan teknologi komunikasi. Pemerintah, dalam hal ini yang berwenang yaitu Menteri Kebudayaan dan Pariwisata telah memutuskan Kriteria Penggolongan Kelas Hotel. Dalam cuplikan Keputusan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor: KM.3/HK.001/MKP.02 Tanggal: 27 Februari 2002 dijelaskan bagi hotel yang dapat memenuhi kriteria-kriteria yang telah ditetapkan, maka akan diberi penghargaan tanda “BERLIAN”.

Keuntungan Reservasi

Karena dengan adanya reservation akan membawa keuntungan bagi kedua belah pihak, baik keuntungan dipihak tamu maupun keuntungan dipihak hotel itu sendiri.

Keuntungan reservation bagi tamu adalah:

1. Tamu akan mendapat kepastian bahwa kamar akan tersedia pada saatnya tiba.
2. Tamu dapat memperkirakan anggaran yang akan dihabiskan untuk biaya penginapan selama melakukan perjalanan.
3. Tamu terhindar dari kemungkinan bahaya maupun resiko yang mungkin terjadi dalam perjalanan mencari kamar untuk tempat menginap.
4. Tamu dapat menikmati pelayanan yang maksimal karena persiapan sudah dilakukan jauh-jauh sebelumnya.

Keuntungan reservation bagi hotel:

1. Hotel dapat memprediksi tingkat hunian kamar pada periode tertentu.
2. Hotel dapat memprediksi pendapatan kamar pada periode tertentu, sehingga dapat menyusun program yang akan menggunakan anggaran tertentu.
3. Berguna untuk menyusun jadwal bagi karyawan yang akan dipekerjakan pada periode tertentu.
4. Hotel dapat memberikan pelayanan yang

maksimal kepada para tamu, sehingga tamu akan merasa puas, memberikan pelayanan yang maksimal.

Dewasa ini hampir 80% tamu yang datang dan menginap di suatu hotel melalui proses reservation sebelumnya. Jarang sekali tamu berspekulasi datang ke suatu hotel dan mencari kamar untuk menginap saat itu juga, apa lagi pada masa high season atau musim tingkat hunian kamar tinggi.

Sumber-sumber reservasi

Sumber reservasi adalah seseorang atau pihak-pihak yang menjadi sumber datangnya reservasi. Sumber-sumber tersebut sebagian besar sudah memiliki jalinan kerjasama yang dituangkan dalam kontrak kerjasama. Sumber-sumber reservasi bagi hotel meliputi:

1. Perorangan: setiap orang yang mengadakan reservasi merupakan sumber reservasi, baik reservasi untuk perorangan maupun untuk group
2. Perusahaan penerbangan: perusahaan penerbangan sering melakukan pemesanan kamar untuk: -penumpangannya apabila terjadi penundaan keberangkatan pesawat sehingga para penumpang harus menginap. Dalam hal ini perusahaan penerbangan akan menanggung semua biaya akomodasi untuk penumpangnya. - Para awak pesawat yang singgah di suatu kota yang terdiri dari kapten pilot, co-pilot, pramugari, teknisi, dan lain-lain. Biasanya untuk awak kapal pesanan sudah terjadwal sehingga hotel dapat mempersiapkan sebelumnya.
3. Biro perjalanan: biro perjalanan merupakan sumber pemesanan kamar yang sangat potensial bagi hotel. Dalam kegiatannya biro perjalanan menjual paket wisata yang didalamnya termasuk akomodasi.

Pemesanan kamar dilakukan biro perjalanan apabila: 1) Tamu membeli paket wisata yang mana didalamnya sudah termasuk akomodasi, dalam hal ini biro perjalanan akan mendapat keuntungan dari harga kamar khusus; 2) Tamu minta agar biro perjalanan memesan kamar saja tanpa membeli paket wisata. Dalam hal ini kalau biro perjalanan tidak mempunyai kontrak

rate dengan hotel maka biro perjalanan tersebut akan mendapatkan komisi untuk jasa tersebut. Besar komisi tergantung dari kesepakatan, ada 10% hingga 15%. Tetapi kalau biro perjalanan sudah mempunyai kontrak rate maka biro perjalanan akan mendapat keuntungan sebesar selisih antara harga yang dijual kepada tamu dengan harga yang terdapat dalam kontrak rate.

1. **Company or Corporate:** Biasanya perusahaan-perusahaan menugaskan karyawannya ke luar kota maupun keluar negeri untuk kepentingan perusahaan itu sendiri. Untuk keperluan akomodasi perusahaan akan memesan kamar hotel di tempat tujuan dan disamping itu juga perusahaan kadang kala memesan kamar untuk para tamunya.
2. **Pemerintah (Government):** Pemerintah memesan kamar untuk para pejabat maupun tamu negara yang datang dari manca negara yang sedang melakukan kunjungan atau perjalanan, bila dipandang perlu untuk menginap maka pembayarannya ditanggung oleh pemerintah.
3. **Perwakilan Hotel di Bandara (Airport Representatives):** Hotel seringkali menugaskan seseorang untuk menjemput tamu yang akan datang ke hotel. Selain menjemput tamu yang sudah mempunyai reservation juga menawarkan kepada tamu yang belum mempunyai pesanan kamar agar mau menginap di suatu hotel.
4. **Perusahaan Penyewaan Mobil (Car Rental):** Biasanya para tamu menyewa mobil untuk perjalanannya, tidak jarang dari mereka menyewa mobil dan langsung minta tolong dipesankan kamar, Kemudian car rental tersebut membuat pesanan ke hotel yang menjadi langganannya. Biasanya car rental juga mempunyai suatu perjanjian kerjasama dengan pihak hotel.

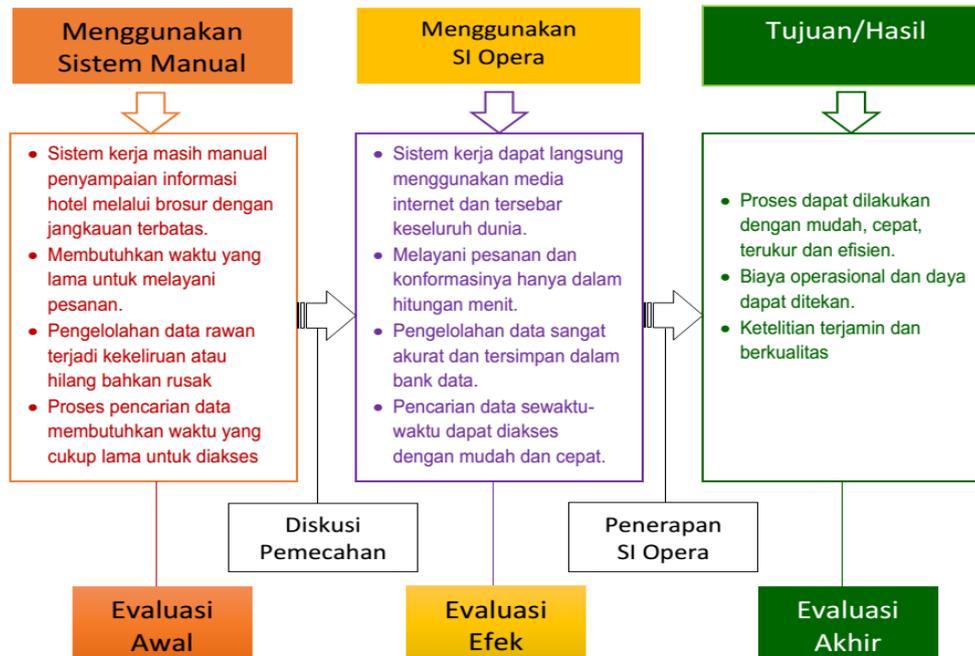
Media Reservasi

Media reservasi adalah alat, metode, atau cara yang digunakan untuk memproses reservasi. Adapun media-media reservasi antara lain:

1. **Telepon:** telepon merupakan media komunikasi yang efektif, cepat, dan praktis.

2. **Surat:** Dulu sumber reservasi ini sering digunakan, namun di jaman sekarang sepertinya penggunaan surat untuk reservasi sudah sangat jarang digunakan, karena dengan surat akan memakan waktu sangat lama. Untuk sampai ke hotel saja bisa memakan waktu berhari-hari, apalagi menunggu jawaban (konfirmasi) dari hotel apakah reservasi bisa diterima atau tidak.
3. **Facsimile:** Sumber reservasi ini sudah sedikit lebih maju dibandingkan telepon, membuat reservasi dengan facsimile kita mempunyai bukti tertulis mengenai reservasi, terutama yang terpenting adalah konfirmasi dari hotel. Konfirmasi tersebut dapat dijadikan bukti bahwa pesanan kamar sudah diterima, dan harus dibawa saat check in di hotel.
4. **E-mail (Electronic mail melalui jaringan internet):** media reservasi ini merupakan sumber media yang sedang ngetop, karena biayanya lebih murah dibandingkan dengan yang lainnya, dan sangat cepat.
5. **Personal:** tamu langsung datang ke hotel untuk membuat reservasi, hal ini mungkin terjadi karena mereka tinggal di hotel yang berdekatan dengan hotel kita dan untuk lain waktu ingin tinggal di hotel kita atau dia ingin membuatkan reservasi untuk teman atau keluarganya yang lain. Jadi tamu tersebut bertatap muka langsung dengan petugas. Tamu tersebut bahkan bisa langsung melihat fasilitas yang kita punya bahkan kamar yang akan mereka pilih dapat dilihat saat membuat reservasi. Terhadap reservation yang dilakukan secara langsung kita harus mempertahankan kamar tersebut hanya untuk tamu tersebut, kita tidak mungkin bisa menukar dengan kamar lain walaupun tipenya sama.

Penelitian ini mengikuti kerangka berpikir yang dapat dijelaskan bahwa keunggulan dari suatu sistem informasi opera tentunya memiliki poin lebih yang dapat mempengaruhi kerja pada bagian reservasi. Sehingga menghasilkan proses pelayanan yang maksimal, serta meminimalisir kerugian sumber daya dan human error dalam melaksanakan atau menghasilkan sesuatu sesuai dengan tujuan perusahaan.



Gambar 1: Kerangka berpikir (Peneliti, 2016)

METODE

Jenis penelitian adalah penelitian kualitatif dan kuantitatif atau gabungan kedua-duanya, dalam pengertiannya disamping hasil penelitian dalam uraian kata adalah juga dengan menggunakan angka untuk menentukan hasil. Lokasi penelitian adalah di Hotel Novotel, Manado. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer yaitu dalam penelitian ini berupa hasil perhitungan pengisian angket responden angket atau kuesioner. Data sekunder penelitian mendapatkan data dari kutipan skripsi dari website, buku-buku dan referensi dan sumber data peneliti hanya memiliki sumber data utama yang adalah pelanggan yang menginap. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah karyawan yang bertugas pada bagian reservasi. Adapun penelitian tanpa menggunakan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan Nonprobability Sampling yang didalamnya adalah Sampling Insidental. Sampling Insidental merupakan teknik yang digunakan untuk menentukan sampel secara kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti yang tentu cocok untuk dijadikan sumber data (Sugiyono, 2014:85). Namun yang menjadi responden sangat terbatas pada karyawan bagian reservasi yang hanya berjumlah 9 orang, maka jumlah responden secara keseluruhan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian

data atau teknik pengumpulan data yang dipilih dalam penelitian ini antara lain survei untuk mengumpulkan data primer. utama. Selain itu buku dan jurnal sebagai referensi untuk mendapatkan informasi tentang teori dan konsep yang erat hubungannya dengan permasalahan yang diteliti. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yaitu data analisa statistik sederhana (Simple Statistical analysis), menggunakan cara perhitungan sederhana dan rumus empiris serta penentuan nilai berorientasi pada sistem penilaian perbandingan dengan data yang dikumpulkan melalui kuisisioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Hotel Novotel Manado, Sebelum mendeskripsikan pengaruh sistem informasi opera pada bagian observasi di Hotel Novotel, perlu untuk mengetahui layak tidaknya penggunaan sistem informasi opera pada bagian reservasi yang adalah:

1. Karakteristik Responden

Dari hasil penyebaran kuesioner pada petugas atau karyawan Hotel Novotel bagian reservasi, menunjukkan data karakteristik petugas atau karyawan yang merupakan hasil survei primer diuraikan yang diuraikan. Berdasarkan jenis kelamin, perbandingan jumlah petugas atau karyawan lebih banyak kaum wanita 66.67%

dan kaum pria 33.33%. Hal ini merupakan suatu hal yang wajar, mengingat kegiatan pada bagian reservasi dilakukan 3 shift, masing-masing terdiri dari 3 orang, (2 wanita dan 1 pria) pershift. Tidak ada dominasi kelompok berdasarkan umur pada responden, namun tidak ditemukan responden yang memiliki usia non-produktif, yaitu pengunjung berumur kurang dari 19 tahun atau 40 tahun keatas. Responden yang paling muda yang ditemukan berumur 19 tahun sampai dengan umur 42 tahun. Keragaman usia responden antara 19 tahun sampai 42 tahun menunjukkan bahwa responden dalam usia produktif. Ditinjau dari lamanya bekerja atau pengalaman kerja, responden telah bekerja diatas 3 tahun hanya 1 orang yang adalah supervisor, sedangkan 2 tahun sebanyak 4 orang merupakan staf atau karyawan tetap, untuk responden yang baru 1 tahun bekerja, karyawan yang bersifat honor, serta 1 orang yang bekerja dibawah 1 tahun adalah siswa praktek kerja lapangan.

2. Penilaian Responden Terhadap Penggunaan SI Opera.

Penilaian responden sebagai suatu tanggapan atau pandangan terhadap kriteria yang diujikan

untuk menilai penggunaan SI Opera yang terdiri dari penilaian Akurasi, Ekonomis dan Kontrol. Namun terkadang penilaian responden tidak selalu sesuai dengan kondisi yang ada dilapangan. Hal tersebut dapat terjadi karena penilaian seseorang terhadap suatu hal dapat berbeda-beda dan dipengaruhi oleh berbagai hal, karena itu penilaian tanggapan yang akan dibahas berikut ini:

Akurasi: Sistem lama dalam proses pemasaran dan pemesanan dinilai sangat lambat dan informasi yang diberikan kadang tidak sesuai dengan yang diharapkan atau kurang akurat. Misalnya jumlah tempat tidur maupun fasilitas penunjang didalam hotel. Pada waktu pemesan datang terkadang data pesanan yang sudah dicatat oleh petugas hotel tidak diketemukan atau diperlukan waktu relatif lama sehingga pemesan tidak puas. Proses berkaitan pencarian data pesanan dan pengolahan data tentang kondisi hotel tidak cepat bisa di akses oleh pemesan. Untuk mengatasi hal tersebut diatas, maka dengan penggunaan SI Opera tanggapan responden adalah sebagai berikut:

Tabel 1: Penilaian responden terhadap akurasi penggunaan SI Opera

Akurasi	Setuju		Cukup Setuju		Tidak Setuju		Jml Res.
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	
SI Opera dapat memberi informasi akurat	6	66,67 %	3	33,33 %	0	0,00 %	9
SI Opera dapat memberi informasi secara keseluruhan fasilitas hotel	7	77,78 %	2	22,22 %	0	0,00 %	9
SI Opera mudah untuk dipelajari	6	66,67 %	2	22,22 %	1	11,11 %	9
SI Opera mudah dilakukan perbaikan jika mengalami kekeliruan	8	88,89 %	1	11,11 %	0	0,00 %	9
SI Opera tidak memerlukan waktu yang lama dalam beroperasi	6	66,67 %	2	22,22 %	1	11,11 %	9
SI Opera sangat cepat dalam mengakses data	8	88,89 %	1	11,11 %	0	0,00 %	9
Jumlah Rata-rata		75,93 %		20,37 %		3,70 %	100

Sumber: Data olahan, 2016

Dari tabel-tabel tersebut diatas, Hotel Novotel Manado menggunakan SI Opera berdasarkan pengalaman responden bekerja secara akurat, sehingga responden memberi penilaian setuju penggunaan SI Opera sebesar 75.93%,

sedangkan cukup setuju sebesar 20.37%, serta sisanya untuk tidak setuju sebesar 3.70% adalah karyawan yang belum mampu mengoperasikan atau karyawan baru atau juga tenaga praktek kerja lapangan dari institusi pendidikan.

Ekonomis: Ditinjau secara ekonomis petugas hotel terkadang mengalami kesalahan dalam mengolah data pemesan, hal ini akan mengakibatkan biaya yang dikeluarkan akan bertambah karena pengeluaran untuk pembelian alat-alat tulis karena data ada yang salah, keuntungan menjadi berkurang karena harus mengeluarkan biaya tambahan

untuk pembelian alat-alat tulis baru sehingga manajemen perusahaan perlu melakukan pencegahan dengan memilih alternatif penggunaan teknologi komputer sebagai alat bantu dengan menggunakan paket program sistem informasi Opera. Tanggapan responden secara ekonomis penggunaan SI Opera terurai sebagai berikut:

Tabel 2: Penilaian Responden Ekonomis Menggunakan SI Opera

Ekonomis	Setuju		Cukup Setuju		Tidak Setuju		Jml Res.
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	
SI Opera dapat menekan biaya operasional	7	77,78 %	2	22,22 %	0	0,00 %	9
SI Opera tidak memerlukan tenaga kerja yang banyak	8	88,89 %	1	11,11 %	0	0,00 %	9
SI Opera penggunaan alat tulis menulis dapat diperkecil	7	77,78 %	1	11,11 %	1	11,11 %	9
SI Opera penggunaan daya listrik tidak begitu besar	8	88,89 %	1	11,11 %	0	0,00 %	9
SI Opera mudah dalam perawatannya.	6	66,67 %	2	22,22 %	1	11,11 %	9
Jumlah Rata-rata		80,00 %		15,56 %		4,44 %	100

Sumber: Data olahan, 2016

Dari tabel 2 diatas, Hotel Novotel Manado ketika menggunakan SI Opera mampu menekan biaya operasional seperti misalnya penggunaan alat tulis menulis, menekan kebutuhan tenaga kerja yang digunakan untuk mengkonformasi sesuai kebutuhan sehingga responden memberi penilaian setuju penggunaan SI Opera sebesar 80.00%, sedangkan cukup setuju sebesar 15.56%, serta sisanya untuk tidak setuju sebesar 4.44% adalah karyawan baru atau juga tenaga praktek kerja lapangan dari institusi pendidikan, yang belum/tidak mengerti akan efisiensi.

Kontrol: Pada penggunaan sistem manual

petugas merasa kesulitan mengecek data yang berkaitan dengan transfer biaya atau uang muka yang diberikan pemesan sehingga dapat mengakibatkan kesalahan perhitungan. Disamping itu keamanan pada sistem lama pada Hotel Novotel Manado masih manual sehingga bisa terjadi kesalahan pencatatan bahkan file dokumen bisa rusak akibatnya data hilang. Sering terjadi petugas hotel sering mengalami kesalahan mengolah data pemesan atau pengguna sehingga banyak waktu tenaga terbuang, dirasa mengakibatkan waktu tidak efisien. Adapun tanggapan responden tentang sistem kontrol setelah menggunakan SI Opera adalah sebagai berikut:

Tabel 3: Penilaian responden terhadap sistem kontrol menggunakan SI Opera

Kontrol	Setuju		Cukup Setuju		Tidak Setuju		Jml Res.
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	
SI Opera dapat mengontrol seluruh kegiatan reservasi	8	88,89 %	1	11,11 %	0	0,00 %	9
SI Opera memudahkan petugas mengecek data	8	88,89 %	1	11,11 %	0	0,00 %	9
SI Opera memudahkan petugas mentransfer data	7	77,78 %	2	22,22 %	0	0,00 %	9
SI Opera dapat mengamankan operasi manual	8	88,89 %	1	11,11 %	0	0,00 %	9
SI Opera dapat mengecek transaksi secara berulang-ulang	7	77,78 %	2	22,22 %	0	0,00 %	9
Jumlah Rata-rata		84,44 %		15,56 %		0,00 %	100

Sumber: Data Olahan 201

Dari tabel 3 diatas, Hotel Novotel Manado ketika menggunakan SI Opera kontrol operasional pada bagian reservasi dapat terdeteksi seperti misalnya mengecek data yang berkaitan dengan transfer biaya atau uang muka, kesalahan pencatatan bahkan file dokumen bisa rusak akibatnya data hilangkesalahan mengolah data pemesan, sehingga responden memberi penilaian setuju penggunaan SI Opera sebesar 84.44%, sedangkan cukup setuju sebesar 15.56%, serta sisanya untuk tidak setuju sebesar 0.00%.

Rekapitulasi Penggunaan SI Opera pada bagian reservasi: Berdasarkan penilaian responden terhadap 3 kriteria operasional bagian reservasi pada Hotel Novotel, Manado secara umum kondisi bagian reservasi berdasarkan pandangan responden adalah setuju80.12%, cukup setuju 17.16% dan tidak setuju 2.70% Adapun secara keseluruhanhasilnya adalah sebagai berikut:

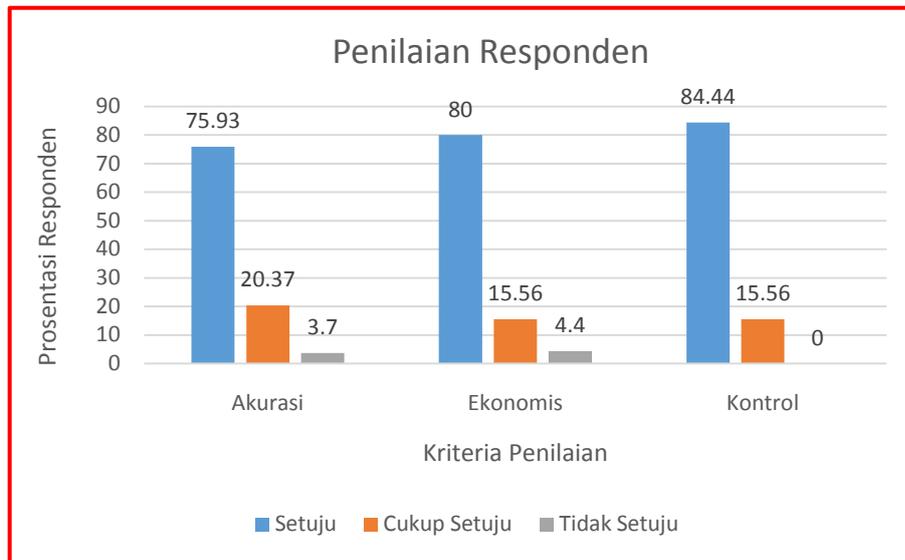
Tabel 4: Rekapitulasi Penggunaan SI Opera pada Bagian Reservasi

Kriteria Penilaian	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju
Akurasi	75,93 %	20,37 %	3,70 %
Ekonomis	80,00 %	15,56 %	4,40 %
Kontrol	84,44 %	15,56 %	- %
Jumlah Rata-rata	80,12 %	17,16 %	2,70 %

Sumber: Data olahan, 2016

Selanjutnya, pada gambar di bawah ini terlihat sangat jelas bahwa penggunaan SI Opera pada

bagian reservasi di Hotel Novotel Manado dapat dinyatakan layak dan efisien.



Gambar 2: Penilaian Responden (Data olahan, 2016)

Pada gambar 2 diatas menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi opera pada bagian reservasi di Hotel Novotel Manado dapat dinyatakan layak dan efisien karena dalam penilaian responden terbukti karena penggunaan sistem ini sangat disukai oleh tamu, karena dengan sistem ini memudahkan mereka dalam melakukan reservasi.

SIMPULAN

Motivasi pengembangan system informasi pada Hotel Novotel Manado adalah motif keuntungan, dengan demikian aspek untung rugi jadi pertimbangan dalam pengembangan sistem. Dengan metode perhitungan Payback Period, ROI dan NPV system. Berdasarkan penilaian responden terhadap 3 kriteria operasional bagian reservasi pada Hotel

Novotel, Manado secara umum kondisi bagian reservasi berdasarkan pandangan responden adalah setuju 80.12%, cukup setuju 17.16% dan tidak setuju 2.70%. Dalam penelitian ini disimpulkan bahwa sistem informasi yang digunakan pada Hotel Novotel Manado adalah suatu sistem yang memenuhi kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan. Teknologi informasi dan sistem informasi pada hotel tersebut tidak dapat dipisahkan dari tujuan organisasi karena sistem informasi suatu sistem yang terdiri dari beberapa sub-sistem atau komponen hardware, software dan brainware.

DAFTAR RUJUKAN

- Hartono, Bambang. (2013). *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Marimin, M.Sc, dkk, (2006) *Sistem Informasi Manajemen*, Grasindo.
- Maryono S. Istiana, Patmi Y. (2007). *Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Yogyakarta: Quadra.
- Sugiyono, (2005). *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Kedua, Bandung : CV. Alfabeta Bandung.