

4. DESKRIPSI DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum

Mandarin Oriental Majapahit Hotel Surabaya merupakan hotel bintang 5 Deluxe (dengan standard internasional) yang terletak di Jl. Tunjungan 65, Surabaya. Mandarin Oriental Majapahit Hotel Surabaya merupakan salah satu anggota dari Mandarin Oriental Group yang tersebar di beberapa negara di dunia, seperti di Asia Pasifik, Eropa, dan Amerika. Sehingga dalam MOSUB (Mandarin Oriental Surabaya), juga diberlakukan prosedur dan standard yang sama dengan prosedur dan standard yang berlaku di hotel lain yang merupakan group dari Mandarin Oriental.

Di dalam Hotel Majapahit sendiri terdapat beberapa *outlet*, yaitu :

1. *Indigo Restaurant & Bar*
2. *Sarkies Seafood Restaurant*
3. *Lobby Lounge*
4. *Bar Palem*
5. *Toko Deli*
6. *The Gym*
7. *Business Centre*

4.1.1. Sejarah Singkat

1910 : Hotel Oranje Surabaya, dibangun oleh Lucas Martin Sarkies, seorang warga keturunan Armenia. Sebelumnya pemilik hotel tersebut telah memiliki Hotel " Embong Malang " yang didirikan pada tahun 1872 serta Hotel JMS Sarkies Family Sarkies adalah keluarga yang memiliki reputasi nama yang baik di Asia dan pada saat ini kebanyakan dari Family Sarkies tinggal di USA, Belanda, Australia, dan Iran.

1936 : Dilakukan renovasi Hotel Oranje pada tampak muka dengan ciri *art-deco style*. Pada saat yang sama, daerah di sekeliling hotel juga berkembang dimana pada sisi kiri lantai bawah hotel, berdiri Toko Buku "Van Dorp" dan

pada sisi kanan lantai bawah hotel terdapat Toko Kue dan Ice Cream "Hoen Kwee" (sesuai nama pemiliknya).

1942 : Selama 3,5 tahun masa penjajahan Jepang di Indonesia, Hotel Oranje berubah nama menjadi "Yamato Hoteru" atau Hotel Yamato. Fungsi hotel inipun berubah menjadi markas tentara Jepang dan Kamp. Tawanan bagi wanita dan anak-anak Belanda atau keturunan Belanda, dimana selanjutnya setelah itu dipindahkan ke kamp tawanan di Semarang (Jateng).

1945 : Pada tanggal 19 September 1945, pk. 06.00 pagi para pemimpin Mastriff Carbolic Party yang diorganisir oleh anglo Dutch country section ditambah orang-orang Belanda yang tergabung dalam komisi kontak sosial mengibarkan bendera Belanda, yaitu Merah-Putih-Biru.

Pk. 06.30 pagi, rakyat Surabaya telah banyak berkumpul di depan hotel dan dipimpin oleh Sdr. S. Kasman, Sumarsono, dan Ruslan Abdul Gani, mereka berteriak marah atas pemasangan bendera Belanda tersebut, karena merasa bahwa hal itu seakan-akan tidak mengakui kemerdekaan Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945 (sebulan sebelumnya).

Akhirnya rakyat Surabaya berhasil memanjat sisi kanan hotel dan menghalau 20 anggota Mastriff Carbolic dari tiang bendera pada sisi atas kanan hotel dan sambil berteriak "Merdeka!!", mereka merobek warna biru bendera Belanda tersebut dan setelah itu dipimpin oleh Bung Tomo dari atap Gedung Kantor Berita "Antara" (persis di depan hotel), rakyat menyanyikan lagu Kebangsaan Indonesia Raya.

Pada saat-saat itu banyak orang menyebut Hotel Oranje sebagai "Liberty Hotel" atau Hotel Merdeka dan sebagian warga asing pun mengakui keberadaan nama tersebut.

1946 : Hotel ini dipegang kembali oleh Family Sarkies dan berubah nama menjadi LMS Hotel (Lucas Martin Sarkies Hotel).

1969 : Nama Hotel LMS menjadi Hotel Majapahit.

1993 : Pada tanggal 29 April Hotel Majapahit diambil alih oleh PT. Sekar Group, sebuah perusahaan konglomerat Indonesia bergerak di bidang produksi makanan, perumahan mewah, dan bisnis lainnya.

Tiga bulan berikutnya, PT. Sekar Group menandatangani perjanjian untuk manajemen hotel dan mendirikan perusahaan "PT. Sekman Wisata" bekerja sama dengan Mandarin Oriental dengan pembagian kepemilikan Mandarin Oriental 25% dan PT. Sekar Group 75%.

1996 : Pada tanggal 19 Januari, setelah 2 tahun restorasi dengan biaya US\$ 32 juta, Hotel Majapahit, Mandarin Oriental, Surabaya dibuka kembali sebagai hotel bintang 5 Deluxe dengan standard internasional.

4.1.2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang terdapat dalam Hotel Majapahit (lihat LAMPIRAN 1):

1. *Front Office Manager*

Tugas dan tanggung jawabnya:

- a. Mengontrol kondisi kamar yang paling akhir, untuk mencegah hal-hal yang tidak terkontrol dalam penjualan kamar.
- b. Menyelesaikan permasalahan tamu dengan cepat, efisien dan penuh keramahan.
- c. Memperoleh data paling mutakhir dari tamu yang datang berombongan, memelihara hubungan baik dengan *travel agent*.
- d. Mencek dan memeriksa ulang laporan batas kredit para tamu.
- e. Mencek *petty cash* dari *Front Office Cashier* pada setiap akhir *shiftnya*,
- f. Menjaga dengan ketat peredaran uang tunai dan kebijakan kredit.

2. *Assistant FOM*

Tugas dan tanggung jawabnya:

- a. Memonitor dan mengontrol situasi kamar yang ada hubungannya dengan reservasi, tingkat penghunian kamar sehari-hari dan kemampuan kamar yang ada untuk memaksimalkan penjualan kamar yang ada untuk memaksimalkan penjualan kamar dan keuntungannya.
- b. Mengawasi pekerjaan *Concierge*, *Bell Captam*, *Reception*, juga operator telepon pada kondisi-kondisi tertentu agar operasional di *Front Office* berjalan dengan lancar.

- c. Dapat bekerjasama dengan *Accounting Department*, juga mengetahui dengan baik standard prosedur operasi di *Front Office Cashier*.
- d. Membantu proses penerimaan tamu VIP dan memberikan perhatian khusus pada mereka.

3. *Duty Manager*

Tugas dan tanggung jawabnya:

- a. Memproses kedatangan tamu rombongan.
- b. Memblokir kamar tamu VIP dan grup tertentu dari segala gangguan.
- c. Menyetujui '*paid-out*' pada tamu tertentu untuk dibebankan pada kamarnya.
- d. Mengatasi dan menyelesaikan semua keluhan atau pengaduan tamu yang tidak puas.
- e. Bila diperlukan, melakukan pengecekan terhadap *complimentary* untuk tamu-tamu VIP, *tour leader* atau *long stay guest*.

4. *Finance Controller*

Tugas dan tanggung jawabnya :

- a. Mengatur operasi harian dari *Accounting Department*.
- b. Mengatur konsistensi dari implementasi kebijakan dan prosedur *Controller*.
- c. Mengatur proses *budgeting*.
- d. Mengawasi keakuratan dan ketepatan waktu dari laporan keuangan.
- e. Meyakinkan bahwa semua proses akuntansi sesuai dengan kebijakan MOHG, peraturan pemerintah, dan GAAP.
- f. Meyakinkan bahwa *internal control* berjalan dengan baik dan aliran pekerjaan efektif dan efisien.

5. *IT Manager*

Tugas dan tanggung jawabnya :

- a. Bertanggung jawab atas sistem komputer di hotel agar dapat berjalan dengan lancar dan benar sesuai dengan standard MOHG (Mandarin Oriental Hotel Group)
- b. Merencanakan sistem baru yang memungkinkan sesuai dengan MOHG *Technology Strategic Plan 3* tahun dan *Technology Strategic Plan 5* tahun.

- c. Mengimplementasikan dan menjaga keamanan sistem komputer.
- d. Mengevaluasi kebutuhan sistem komputer hotel.
- e. Menyusun jadwal penginstalan dengan koordinasi dari *Group Information System Manager*.
- f. Melengkapi instalasi sistem komputer sesuai dengan *MOHG Technology Strategic Plan*.

4.2. Deskripsi Data

4.2.1. Sistem Informasi

Mandarin Oriental Majapahit Hotel Surabaya, menggunakan LAN (*Local Area Network*) dengan program Fidelio dengan *database* Clipper 502, sejak tahun 19%. Selain Fidelio, Hotel Majapahit juga menggunakan Windows, khususnya Microsoft Excell untuk mendukung kerja sistem informasinya. *Processor* yang digunakan untuk *workstation* adalah 233 MMX sedangkan untuk *server* adalah Proliant 800. Setiap departemen memiliki 1 *printer*. *Back up* data dapat dilakukan 4 kali dalam satu hari untuk *Front Office* serta outlet, dan 1 hari sekali untuk bagian *Back Office*. Hotel Majapahit juga melakukan upaya pencegahan untuk mengatasi mati listrik, yaitu dengan menggunakan UPS. UPS ditempatkan diantara sumber listrik dan komputer. Jadi jika listrik mati, UPS akan berfungsi menggantikan listrik.

Untuk dapat masuk ke dalam program, baik *Windows* maupun *Excell*, karyawan harus memiliki *password* terlebih dahulu. Setiap karyawan memiliki *password* yang berbeda. Dengan adanya *password* maka tiap departemen memiliki keterbatasan dalam mengakses data. Selain itu untuk menghindari penyalahgunaan, komputer yang ada tidak dilengkapi dengan *disk drives* dan *CD-ROM*.

Menu utama yang terdapat pada program Fidelio adalah (lihat LAMPIRAN 6):

1. FidelioFO
2. Fidelio FO *Master Dala*
3. *Account Receivable*
4. TAP *Transferfrom* FO

5. TAP *Commision Process*
6. *Fidelio Back Office*
7. *Fidelio FO TrammgMode*
8. *FidelioF&B*
9. *Aleder Freqnent*
- A. *Change Printer*
- B. *Change Login Password*

Sebagai contoh dengan adanya *pasword* maka *Accounting Deparlment* hanya bisa membuka file *Fidelio FO*, *Account Receivable*, dan *Fidelio Back Office*.

Dalam *Fidelio FO* terdapat menu pilihan sebagai berikut (lihat LAMPIRAN 7):

1. *Reservation:*
 - a. *Reservatwn*
 - b. *Room Assignmt*
 - c. *Groups*
 - d. *Events*
 - e. *Confirmation*
 - f. *Waithst*
2. *Front Desk:*
 - a. *Arrival*
 - b. *In House*
 - c. *Proffle*
 - d. *Accounts*
 - e. *Messages*
3. *Cashier:*
 - a. *Billing*
 - b. *Poslings*
 - c. *Passer-By*
 - d. *Cashier*
 - e. *Batch Post*
 - f. *Receivables*

- g. *Omck Checkout*
- 4. *Room Mgmt:*
 - a. *Honse Status*
 - b. *Housekeeping*
 - c. *Out ofOrder*
 - d. *Overbookmg*
 - e. *Room History*
 - f. *Graphws*
 - g. *Maintenance*
- 5. *Options:*
 - a. *Reports*
 - b. *WordProcess*
 - c. *Printer*
 - d. *System Info*
 - e. *UserLogfile*
 - f. *Batch Folios*
 - g. *Interfaces*
- 6. *Menu:*
 - a. *Menu*
 - b. *CheckOut*
 - c. *CheckIn*
 - d. *Canceled*
 - e. *Cashier*
 - f. *Other Programs*

Sedangkan dalam menu *Account Receivables*, terdapat menu pilihan sebagai berikut (lihat LAMPIRAN 8):

- 1. *Accounts*
 - a. *Account Mawlenance*
 - b. *Purge A'RAccounts*
 - c. *Transfer F O Data*
- 2. *Posting*
 - a. *Accountls*

- b. *Research*
- c. *Credit Cards*
- 3 *Collection*
 - a. *Prnt Reminder Lelter*
 - b. *Mailing Hisfoty*
 - c. *Batch Statements*
 - d. *Traces*
- 4. *Reports*
 - A. *Cashier Reports*
 - A.01. *Cashier by Ledger*
 - A.02. *Cashier Audit*
 - A.03. *Cashier Foreign Currencies*
 - A.04. *Correctwns & Cashier*
 - A.05. *Front Desk Cash Remmitance Report*
 - A.06. *Postmg Adjustments & Correctwns*
 - A.07. *PostingSummary by Dept Code*
 - A. 08 *Posting Detail by Dept Code*
 - A.09. *Dept Code Summary (Gitag)*
 - A.10. *Ouest Telephone hstory*
 - A.11. *History*
 - CL. *City Ledger Reports*
 - CL.01. *City Ledgerfor the day-micros*
 - CL.02 *City Ledgerfor the day-rooms*
 - CU03. *City Ledger Payment by Date *CLD 03*
 - CL 04 *City Ledger Payment m-House *CLI*
 - CL 05. *City Ledger Payment by Name*
 - CL 06. *City Ledger Posted Today*
 - CL.07. *CityLedger Total*
 - CR *Credjt Reports*
 - CR 01. *Credit Cards by Institute*
 - CR.02. *Credit Cards ofThe Day*
 - CR.03. *Credit Cards Paid*

CR.04. Credit Check Report

CR.05. Credit Limit Exceeded

*CR.06. Credit Limit Exceeded **TEST***

D. Deposit Reports

D.01. DepositLedger by Type + Arr.Date

D.02. Deposits Paid Today

D. 03. Deposits Paid by Arrival Date

D.04. Deposits Paid by Guest Name

D.05. Deposits Paid by Payment Date

D.06. Deposits Posted Today by Dept. Code

D.07. Deposits Transferred Today (C/I)

E. Foreign Exchange Reports

E.01. Exchange Rate Change Userlog

E.02. Exchange Rate Listing

E.03. Exchange Rate Posting Verification

F. Finance Reports

F.01.RateCheckReport

F.02. Revenue Report Today

F.03. Rate Variance Report byRoom #

L. Ledger Reports

L.01. Ledger by Cashier

L.02. Ledger by Cashier Summary

L.03. Ledger by Dept. Micros Payment Dept.

L.04. Ledger by DeptJMicros Payment tot

L.05. Ledger by Dept. 'Micros Post. Dept.

L.06. Ledger by DeptJMicros Post. Tot

L.07. Ledgerby Dept. Code (AR) == Department

L.08. Ledger by Dept. Code (Detail)

L.09. Ledger by Depl. Code (F Ex)

L.10. Ledger by Dept. Code (MTD & YTD) == Department

L.11. Ledger by Dept. Code (Prev Days-IH)

L. 12. Ledger by Dept. Code (In House GST)

- L.13. Ledger by Dept. Room No.*
- L.14. Ledger Chronological*
- L.15. Ledger ofOld Pstngs by Dep (CO)*
- L.16. Ledger ofOld Pstngs by Rm No (C/0)*
- O. Open Balance Reports*
 - O.01. Open Balance Report (All)*
 - O.02. Open Balance Report (Guesi)*
 - O.03. Open Balance Report (PM& PF)*
 - O.04. PaidOuts*
 - O.05. Paid Outs by Cashier*
 - O.06. Payment ofToday Incl. BillNo.*
 - O.07. PMAccounts not Paid*
- R. Receivable Reports*
 - R. 01. Receivable Activity Log*
 - R. 02. Receivable Aging by A 'R Type*
 - R.03. Receivable AgingSummary not Zero*
 - R.03.a. Receivable AgwgSummary W/Zero*
 - R.04. Receivable City Ledger C/0 Yesterday*
 - R.05. Receivable Customer Type*
 - R.06. Receivable Not Yet TranferedRM*
 - R.07. Receivable Profiles*
 - R.08. Receivable Profiles (W/FO only)*
 - R.09. Receivable Tsfr From Holdmg*
 - R.10. Receivable Transferred*
 - R.1 1. Receivable AgingReport*
 - R. 12. Receivable Aging Report Summary*
 - R. 13 Receivable Credit Limit Report*
 - R. 14. Receivable Posting Report*
- T. Travel Agent Reports*
 - T.01. TravelAgent Commission-ChangesMade*
 - T.02. Travel Agent Commission-Deleted*
 - T. 03. Travel Agent Commission-Manually Added*

T.04. Travel Ageni Commission -Tramferredfrom F/O

U. Special Reports

U.01. Interface ChargesNot Yet Posted

U.02, Interface MimbarNot Yet Posted

U.03. Interface Pay TVNot Yet Posted

U.04. Interface Phone Not Yet Posted

U.05. Interface Rest Not Yet Posted

U.06. Phone Calls by Rm Not Yet Posted

U.07. Phone Calls Posted

U.08. Phone Charges Posted Today Manually

U.09. Phone Calls by Extention

U. 10. Phone Calls by Permanent Folio

5. Setup

a. Text Format

b. Reminder Style

c. Account Types

d. Global Defaults

e. Initialize Database

f. Enler Old Balances

Dalam menu Fidelio *Back Office* terdapat menu :

1. Back Office (Blue) (lihat LAMPIRAN 9):

a. General Ledger ver 6.17 (10)

b. Accounts Payable ver 6.17 (17)

c. Financial Statement DefiniUon ver 6.17

d. Fwancial Statement Report ver 6 17.07

e. Back Office Setup ver 6.17 (9)

f. To Fwd UnBalancedJVs

2. Back Office Trainmg Verswn (Red)

4.2.2. Siklus Pendapatan

Sumber pendapatan dalam Hotel Majapahit dapat dibedakan menjadi beberapa kategori, yaitu:

1. *Room charges*, yaitu pendapatan yang berasal dari pengenaan biaya kamar pada tamu.
2. FO dan *outlet*, yaitu pendapatan yang berasal dari *outlet-outlet* yang terdapat dalam Hotel Majapahit, seperti Indigo, Sarkies, *Bar Palem*, dan *Lobby Lounge*.
3. *Minor revenue*, yaitu pendapatan yang bukan berasal dari 2 item yang telah disebutkan di atas, seperti *laundry* dan *business centre*.

Sedangkan jenis-jenis pembayaran yang diterima oleh Hotel Majapahit adalah:

1. *Cash*, dapat berupa mata uang rupiah atau **mata uang asing tertentu** (US Dollar, Europe, Hongkong).
2. *Credit card* tertentu, seperti American Express, Visa, Mastercard, JCB, BCA, dan Dinners.
3. *Voucher*, yang berasal dari *trctvel agent* tertentu, seperti Kaha Tours and Travels, Haryono Tours and Travels atau yang berasal dari RMC (Royal Majapahit Club).
4. Cek dan BG. Pembayaran semacam ini hanya diterima untuk *banquet* atau *functwn* saja. Sedangkan untuk pembayaran kamar tidak diterima.

Siklus pendapatan hotel dimulai pada saat tamu datang untuk menginap di hotel. Biasanya sebelum *check-in*, tamu akan melakukan reservasi terlebih dahulu lewat telepon. Pada saat itu, bagian *Reservatwns* akan mencatat di *Reservatwn Form*, kemudian data tersebut akan dimasukkan ke dalam komputer, yaitu melalui menu utama *Fideho FO* dan menu *Reservations*. Tetapi Hotel Majapahit juga akan tetap menerima *walk-in guest*, tamu yang datang tanpa reservasi.

Setiap hari bagian *Front Office* akan mencetak daftar tamu yang telah melakukan reservasi dan akan *check-in* pada hari yang bersangkutan. Pada saat tamu datang, mereka akan diminta untuk mengisi *Registration Form* dan ditanya jenis pembayaran apa yang akan digunakan. Setelah mengisi *Registratwn Form*,

Front Office akan mencocokkan *Registration Form* dengan data *Reservations* yang ada di komputer.

Apabila tamu membawa *Guarantee Letter (GL)* dari perusahaan maka biaya sewa kamar dan biaya-biaya lain akan ditagihkan kepada perusahaan, sesuai dengan yang termuat dalam *GL* tersebut. Hanya perusahaan yang memiliki hubungan kerjasama dengan Hotel Majapahit saja yang berhak memberikan *GL*.

Sedangkan bila tamu membawa *voucher* dari *travel agent*, maka biaya tamu tersebut akan ditagih pada *travel agent* yang bersangkutan. Seperti halnya *GL*, hanya *travel agent* yang memiliki hubungan kerjasama dengan Hotel Majapahit saja yang dapat digunakan.

Selain itu tamu juga diminta untuk memberikan deposit yang besarnya tergantung dengan jenis kamar yang akan ditematinya. Selama tamu tinggal di hotel, semua transaksi yang dilakukan oleh tamu akan dibebankan pada *room charge*. Contohnya bila tamu makan di outlet di Hotel Majapahit, maka biaya makan tersebut akan dibebankan pada *room charge*.

Selain menggunakan *voucher* dan *GL*, adapula tamu-tamu yang memang merupakan anggota dari RMC (Royal Majapahit Club) dan Majapahit Club. Untuk tamu yang merupakan anggota dari RMC, biasanya mendapatkan fasilitas diskon khusus bila menginap. Sedangkan tamu yang merupakan anggota dari Majapahit Club mendapat fasilitas berupa *complimentary* untuk makan dan minum di outlet Hotel Majapahit. Untuk keanggotaan dari RMC dan Majapahit Club ini biasanya dibayar di muka. Barulah setelah itu, anggotanya dapat menikmati berbagai fasilitas yang disediakan.

Kemudian pada saat tamu *check-out*, bagian *Front Office* akan mencetak *Guest Folio* yang berisi transaksi-transaksi yang dilakukan oleh tamu selama berada di hotel, sebanyak 2 lembar. *Guest Folio* ini dibuat dengan cara masuk ke menu Fidelio FO dan masuk ke *Cashier*, kemudian memilih menu *Billng*. Kemudian *Front Office* akan mencetak di atas kertas *Guest Folio* yang telah ditentukan.

Tamu akan mengecek *Guest Folio*, apakah benar ia telah melakukan transaksi-transaksi yang tercantum dalam *Guest Folio* tersebut. Apabila benar, maka ia diminta untuk menandatangani kedua *Guest Folio* itu dan membayar

sejumlah yang tennuat dalam *Guest Folio* tersebut, bila ia tidak menggunakan *voucher/GL*. Apabila ia sudah membayar sebelumnya, maka ia tidak perlu lagi menandatangani *Guest Folio* tersebut, hanya mengeceknya saja. Sedangkan bila ia menggunakan *voucher/GL*, maka ia tidak perlu membayar lagi. Untuk tamu yang merupakan anggota dari RMC dan Majapahit Club, mereka hanya perlu mengecek *Guest Folio*, apakah sama dengan transaksi yang telah mereka lakukan. Untuk membuktikan keanggotaan mereka, tamu harus menyerahkan *voucher* RMC dan Majapahit Club. *Voucher* RMC dan Majapahit Club berbeda dengan *voucher* yang diberikan oleh *travel agent*. Kemudian 1 *Guest Folio* bersama dengan *voucher/GL* akan dikirimkan ke *Accounting Department* bagian *Income Auditor*. Sedangkan *Guest Folio* yang lain akan diberikan ke tamu.

Bagian *Income Anditor* akan mencocokkan apakah biaya yang dibebankan pada perusahaan (bila tamu membawa *GL*) telah sesuai dengan biaya yang ditanggung oleh perusahaan, yang tertera dalam *GL*. Biasanya perusahaan hanya akan menanggung biaya sewa kamar dan sarapan pagi, sedangkan biaya yang lain tnenjadi biaya pribadi. Sedangkan untuk tamu yang menggunakan *voucher*, baik *voucher* RMC, *voucher* Majapahit Club, atau *voucher* dari *travel agent*, bagian *Income Auditor* akan memeriksa *voucher* yang digunakan, sah atau tidak. Selain itu bagian *Income Auditor* juga akan membuat jurnal mengenai transaksi-transaksi keuangan yang terjadi di dalam komputer.

Untuk tamu yang melakukan pembayaran secara tunai, *Guest Folio* setelah diperiksa oleh *Income Auditor*, maka akan dicocokkan dengan *GCR (General Cashier Report)*, yang dihasilkan oleh *General Cashier*. Sedangkan uang kasnya akan diserahkan ke *General Cashier* oleh *Front Office*. Sedangkan bila tamu tidak melakukan pembayaran secara tunai maka *Guest Foho* bersama dengan *voucher/GL* akan diberikan ke bagian *Account Receivable* untuk dibuatkan *Invoice*. Kemudian *Guesi Folio* bersama dengan *voucher/GL* dan *Invoice* akan diberikan ke bagian *Assistant Finance Controller* untuk meminta persetujuannya. Setelah ditandatangani oleh *Assisiant Finance Contwller*, maka bagian *Account Receivable* akan membuat duplikat dari *Invoice* dan *voucher/GL*. *Invoice* asli akan dikirimkan ke perusahaan//rave/ *agent* bersama dengan *voucher/GL* asli. Sedangkan salinan *Invoice* bersama dengan salinan dari *voucher/GL* akan

disimpan oleh bagian *Account Receivable* dalam lemari arsip. Untuk tamu yang merupakan anggota dari *Majapahit Club*, yang menggunakan fasilitas *comphmentaty*, bagian *Account Receivable* akan membuat *rebaie voucher*, yang kemudian ditandatangani oleh bagian *Assistant Fmancial Controller*. Setelah ditandatangani, barulah bagian *Account Receivable* melakukan *adjust* terhadap jumlah di dalam komputer. Bagian *Account Receivable* melakukan *adjust* karena dengan adanya *comphmentary*, maka tamu yang merupakan anggota dari *Majapahit Club* tidak perlu membayar, karena merupakan fasilitas gratis yang disediakan. *Comphmentary* itu dapat berupa minum *cockctnl* di *Lobby Lounge*. Sedangkan untuk anggota *RMC* tidak memperoleh fasilitas gratis atau *complimentary*, hanya fasilitas diskon. Contohnya bila menginap, maka anggota *RMC* memperoleh diskon untuk tarif kamar.

4.2.3. Pengendalian Aplikasi

4.2.3.1. Pengendalian Input

Tujuan pengendalian input:

1. Untuk meyakinkan bahwa transaksi yang terjadi valid, akurat, dan lengkap.
2. Untuk mencegah atau mendeteksi *error* pada tahap input dalam pemrosesan data.
3. Untuk menjamin bahwa data yang ada sesegera mungkin diproses.

Pengendalian input meliputi beberapa item di bawah ini:

1. *Data Input Method*

Metode penginputan data yang digunakan pada saat tamu melakukan reservasi adalah *source documeni inpul*. Bagian *Reservations* akan mencatat reservasi tamu ke dalam *Reservation Form* dan kemudian baru dimasukkan ke dalam komputer, melalui menu *Fidelio FO* dan kemudian memilih menu *Reservatwns*. Hanya bagian *Reservatwns* saja yang dapat melakukan reservasi. Hotel *Majapahit* menggunakan metode *postrecordwg* untuk menyiapkan data. Hal ini dapat dilihat dari pembuatan *Guest Foho* (lihat LAMPIRAN 3) pada saat tamu akan *check-out* (setelah terjadi transaksi).

2. *Source Docnmeni Desigti*

Dokumen sumber *Guest Folio* menggunakan kertas khusus yang agak tebal dengan nama dan logo Hotel Majapahit tercantum di dalamnya. *Guest Foho* berisi transaksi-transaksi yang dilakukan oleh tamu pada saat berada di hotel. Sedangkan dokumen sumber *Registration Form* hanya menggunakan kertas folio yang agak tebal, namun tetap ada logo Hotel Majapahit. Untuk kedua jenis dokumen sumber, memiliki nomor urut yang unik. Sedangkan untuk metode pengisian berbeda. Untuk *Registration Form*, selain menggunakan metode pengisian biasa, juga menggunakan metode pilihan (*multiple choice*). Hal ini dapat dilihat dari tersedianya pilihan dalam metode pembayaran, tujuan berkunjung, dan bagaimana tamu bisa mengenal Hotel Majapahit. Di bagian bawah sebelah kanan *Registration Form* terdapat instruksi khusus untuk tamu dan di sebelahnya terdapat tempat tanda tangan untuk tamu. Sedangkan pengisian *Guest Folio* dilakukan secara komputerisasi, tidak ada yang manual. Masing-masing dokumen sumber memiliki judul yang jelas. Selain kedua jenis dokumen sumber diatas, masih ada dokumen sumber yang lain, yaitu *Reservation Form*. *Reservation Form* tidak memiliki nomor urut yang tercetak. Sedangkan kertasnya adalah kertas folio putih yang agak tebal dan memiliki logo Hotel Majapahit. *Reservation Form* menggunakan metode pengjsian biasa dan metode pilihan (*multiple choice*). Metode pilihan digunakan untuk pilihan akomodasi kamar, metode pembayaran, dan jenis kartu krcdit.

3. *Data Entry Screen Design*

Screen Hotel Majapahit terbagi menjadi 2 kolom. Dalam *screen* tidak terdapat pengelompokkan *field-field*. *Screen* tidak memiliki fasilitas *radw button*, *check boxes*, *list boxes*, *spm boxes*, atau *combo box*. Namun *user* tidak perlu mengetikkan seluruh karakter, hanya beberapa huruf depannya saja. Sebagai contoh bila *user* ingin melihat *account* PT. Excelso Multi Rasa. Maka *user* hanya perlu mengetikkan "excel" saja. Selain itu juga tidak terdapat perbedaan dalam penulisan huruf besar dan huruf kecil. *User* mengetikkan "EXCEL" atau "excel" atau "Excel", hasil yang akan keluar juga sama. Fasilitas *tabbmg* tidak otomatis, untuk berpindah dari 1 *field* ke *field* yang lain

harus menekan *Tab* atau *Enter*. Sedangkan fasilitas *skipping* otomatis. Kursor akan berpindah dari 1 *field* yang dapat diisi ke *field* yang lain yang memerlukan pengisian. Kursor tidak akan berpindah ke *field* yang isinya tidak dapat diubah/tidak dapat diisi. Warna *background screen* biru dengan tulisan berwarna putih dan kursornya berwarna merah. Sedangkan warna *message* hijau dengan tulisan berwarna putih. *Screen* memiliki fasilitas *help*, contohnya apabila *record* yang *user* kehendaki tidak ada maka akan muncul *message* "*No records found*". Kemudian bila ditekan *Enter*, maka kursor akan kembali ke *field* yang kosong. *Response time* dan *display rate* dari *screen* Hotel Majapahit cukup cepat, kira-kira 1 detik.

4. *Data Code Controls*

Dalam Hotel Majapahit ada beberapa kode yang digunakan. Contohnya : nomor urut *Guest Folio*, nomor urut *Registration Form*, nomor *account*. Setiap nomor tersebut adalah unik. Untuk nomor urut *Guest Folio* dan *Registration Form* hanya terdiri dari angka saja. Hotel Majapahit tidak menerapkan pengendalian yang cukup untuk nomor urut dari *Guest Folio* dan *Registration Form*. Terkadang ada *Guest Folio* dan *Registration Form* yang tidak memiliki nomor urut. Sedangkan untuk nomor *account* terdiri dari huruf dan angka. Contoh nomor *account* adalah TL400047. TL merupakan tipe dari *account* tersebut, yang merupakan singkatan dari *Travel Ledger*. Jadi kode TL hanya untuk *travel agent* yang memiliki *account* di Hotel Majapahit. Untuk tipe kode tidak ada perbedaan bila pengetikkan menggunakan huruf kecil atau huruf besar. Untuk tipe *account* ada 3 macam, yaitu : TL (*Travel Ledger*), CL (*City Ledger*), dan CC (*Credit Cards*). Nomor *account* ini akan digunakan untuk membuat *Invoice*. Nomor *account* tidak secara otomatis, namun dimasukkan secara manual oleh bagian *Account Receivable*, sesuai dengan urutan yang sudah ada. Sedangkan contoh untuk nomor urut *Guest Folio* adalah 70908. Nomor ini biasanya terdiri dari 5 digit angka. Begitu pula dengan nomor urut *Registration Form*.

5. *Validation of Data Input*

Dalam *field screen* Hotel Majapahit masih ada kemungkinan terdapat *field* yang kosong. Sebagai contoh dalam *account* PT. Excelso terdapat beberapa

transaksi. Di antara transaksi-transaksi tersebut ada beberapa yang tidak memiliki nama. Padahal nama ini dimaksudkan untuk mengidentifikasi di *outlet* mana dalam Hotel Majapahit telah terjadi transaksi dengan PT. Excelso tersebut, misalnya di Toko Deli. Isi dari *field* sudah sesuai dengan format yang ditentukan, karena bila tidak sesuai maka sistem akan menolak. Contohnya bila *user* mengetikkan huruf dalam //eW yang seharusnya berisi numerik, maka sistem tidak akan merespon atau menolak. Untuk *validity check* juga telah diterapkan. Hal ini dapat dilihat bila *user* mengetikkan "excel" pada *A/R Account*, maka yang keluar adalah *account* dari PT. Excelso Multi Rasa. Selain itu, untuk *field* yang nilainya tergantung dari *field* yang lain, nilainya sudah masuk akal. Seperti *field nights*, yang merupakan jumlah malam tamu menginap, merupakan selisih dari *field departure* dengan *field arrival*. Kemudian penggunaan tanda "+" atau tanda "-", sudah sesuai dengan jenis transaksi. Contohnya *untuk field room rev*, yang merupakan pendapatan kamar selalu memiliki tanda "+".

6. *Instruction Input*

Instruction Input yang digunakan berupa *menu-driven languages*. Menu yang tersedia agak sulit untuk dimengerti, karena ada perbedaan dalam setiap aplikasinya. Contohnya untuk menu *Print* dengan tujuan untuk membuat Invoice. Setelah kita masuk *account* yang akan dibuat Invoice, kita harus menandai transaksi mana yang akan dicantumkan dalam Invoice tersebut dengan cara menekan tanda "+". Kemudian kita tekan "P". Sedangkan untuk aplikasi yang lain, kita harus menekan *Esc* untuk melakukan perintah *Prmt*. Hal ini merupakan suatu bukti bahwa program Fidelio tidak konsisten dan tidak *user-friendly*. Seharusnya untuk melakukan perintah yang sama, contohnya perintah *Pnnl*, dalam berbagai aplikasi harus melalui langkah yang sama, tekan "P" atau *Esc*. Hal ini dapat membingungkan *user*, apalagi tidak terdapat *message* yang dapat membantii *user*.

7. *Validation of Instruction Input*

Pihak Hotel Majapahit melarang penulis untuk melakukan pengujian terhadap *validation of instruction input*, karena hal tersebut dapat mengacaukan program.

4 2 3 2 Pengendalian Output

Tujuan pengendalian output:

Untuk meyakinkan bahwa output *subsystem* tidak hilang, tidak mengarah ke tujuan yang salah, tidak dikorupsi, dan tidak melanggar privasi.

Berikut penjelasan mengenai penerapan pengendalian output Hotel Majapahit secara lebih terperinci.

1. *Inference Control*

Ada pembatasan bagi karyawan untuk melihat output. Hal ini dapat dilihat dari penerapan ID dan *password*. Walaupun sama-sama merupakan karyawan di *Accounting Department*, akses yang diperoleh juga berbeda. Contoh : bagian *Account Receivable* bisa mengakses menu *Reservatwn* dari Fidelio FO. Namun bagian *Cost Controller* tidak bisa mengaksesnya.

2. *Batch Output Production and Distribution Control*

Berikut deskripsi mengenai pengendalian atas *batch output* pada tahap-tahap yang berbeda, dimana *batch output* diproduksi dan didistribusikan kepada karyawan atau *user* yang terotorisasi.

a. *Stationery Supplies Storage Controls*

Hotel Majapahit masih menggunakan *preprinted statwnery*. Hal ini dapat dilihat dari pembuatan *Invoice*. *Invoice* menggunakan kertas khusus, dimana di dalamnya telah tercetak logo, nama, dan keterangan lain dari Hotel Majapahit. Jadi bagian *Account Receivable* tinggal mencetak jumlah yang akan ditagihkan saja. Selain menggunakan kertas khusus, *Invoice* juga menggunakan amplop khusus untuk mengirimkan *Invoice* tersebut, yang juga memiliki logo dan nama Hotel Majapahit.

b. *Pnntwg Controls*

Untuk melakukan pengendalian terhadap *pnnting*, Hotel Majapahit hanya menyediakan 1 *pnnter* untuk setiap departemen. *Pnnter* hanya dapat digunakan apabila *user* menggunakan ID dan *password* yang sesuai. Bila *user* tidak menggunakan ID untuk membuka program di Windows, maka ia tidak akan dapat melakukan perintah *Prmt*. Sedangkan untuk program Fideho bisa melakukan perintah *Prmt* karena untuk masuk ke program Fidelio, *user* harus menggunakan ID dan *password*. Untuk 1 jenis laporan

hanya 1 orang yang bertugas mencetaknya. Contohnya untuk mencetak *Invoice*, hanya bagian *Account Receivable* saja yang bertugas mencetaknya. Tidak ada penggantinya jika karyawan tersebut berhalangan hadir.

c. *Report Distribution Controls*

Untuk output yang diperuntukkan bagi pihak eksternal Hotel Majapahit, maka menggunakan jasa pengiriman. Contohnya untuk *Invoice* yang akan dikirim ke pihak luar, Hotel Majapahit menggunakan jasa pengiriman CSN.

d. *Storage Controls*

Data Hotel Majapahit berupa memori akan disimpan dalam *CD-ROM*, sedangkan data Hotel Majapahit yang berupa *hardcopy* akan disimpan dalam lemari arsip dan menjadi tanggung jawab masing-masing departemen yang bersangkutan.

e. *Retention Controls*

Data Hotel Majapahit yang berupa memori dalam komputer tidak akan pernah dihapus. Apabila memori yang ada sudah tidak mencukupi lagi, maka bagian EDP/IT akan menambah memorinya. Sedangkan *report* yang berupa *hard copy*, sesuai dengan kebijakan masing-masing departemen, akan disimpan sampai batas waktu tertentu.

f. *Destruction Controls*

Report yang berupa *hard copy* akan dihancurkan dengan cara dirobek-robek.

3. *Balance Report Design Controls*

Tiap laporan yang dihasilkan terdapat nama laporannya. Contoh : pada dokumen *Invoice* telah tercetak nama "*Invoice*" yang terletak di kiri atas dan logo Hotel Majapahit di kanan atas. Pada laporan hanya terdapat tanggal pembuatan laporan. Laporan memiliki *page number* dan juga tanda tangan yang membuktikan pengesahan dari pejabat yang berwenang. Contohnya dalam *Invoice* terdapat tanda tangan dari *Assistant Finance Controller*, yang membuktikan bahwa *Invoice* tersebut sah. Namun dalam laporan (contoh: *Invoice*) tidak terdapat keterangan *contact person* yang dapat dihubungi oleh

pemakai, tidak terdapat klasifikasi keamanan, dan tidak terdapat keterangan program yang menghasilkan laporan. Laporan juga tidak memiliki *page headwg*.

43. Analisis dan Pembahasan

Berikut ini penulis akan menyajikan daftar pertanyaan, yang disusun berdasarkan pada LANDASAN TEORI.

4.3.1. Pengendalian Input

Tujuan pengendalian input:

1. Untuk meyakinkan bahwa transaksi yang terjadi valid, akurat, dan lengkap.
2. Untuk mencegah atau mendeteksi *error* pada tahap input pemrosesan data.
3. Untuk menjamin bahwa data yang ada sesegera mungkin diproses.

4.3.1.1. *Data Input Methods*

Tujuan:

1. Untuk meminimalisasi campur tangan dan kesalahan manusia dalara memasukkan data.
2. Untuk meminimalisasi interval waktu yang dibutuhkan untuk memasukkan data.
3. Untuk memastikan penggunaan alat yang tepat untuk memasukkan data.

Tabel 4.1. *Data Input Methods*

No.	<i>Data Input Methods</i>	Y	T	Keterangan
1.	Apakah organisasi menggunakan metode tertentu untuk menginputkan data ? (Tujuan: untuk meminimalisasi campur tangan manusia dalam memasukkan data dan meminimalisasi interval waktu yang dibutuhkan untuk memasukkan data)	√		Hotel Majapahit menggunakan metode <i>source document input</i> untuk menginputkan datanya ke dalam komputer. Pada saat tamu melakukan reservasi, bagian <i>Reservatiom</i> mencatat di <i>Reservation Form</i> (lihat LAMPIRAN 18).

(Sumber : Hasil pengujian pada sistem aplikasi Hotel Majapahit)

Tabel 4.1. *Data Inpiit Methods* (lanjutan)

No.	<i>Data Input Methods</i>	Y	T	Keterangan
2.	Apakah organisasi menggunakan alat dan metode tertentu untuk memasukkan datanya ? (Tujuan: untuk memastikan penggunaan alat yang tepat untuk memasukkan data)	V		Organisasi menggunakan <i>keyboard</i> untuk memasukkan data dan menggunakan metode <i>postrecording</i> untuk menyiapkan datanya. Contohnya <i>Guest Folio</i> akan dibuat pada saat tamu akan melakukan <i>check-out</i> .
3.	Apakah terdapat lebih dari 1 orang yang menginputkan data ke dalam sistem aplikasi ? (Tujuan: untuk meminimalisasi kesalahan manusia dalam memasukkan data)	V		Ada 2 orang yang bertugas di <i>Reservations</i> , yang dapat menginputkan data ke dalam komputer.
4.	Apakah orang yang menginputkan data terbagi dalam <i>shift</i> ? (Tujuan: untuk meminimalisasi kesalahan manusia dalam memasukkan data)		V	Bagian <i>Reservations</i> tidak terbagi atas <i>shift</i> .
5.	Apakah ada bagian tertentu yang dapat menginputkan data mengenai reservasi tamu ? (Tujuan: untuk meminimalisasi kesalahan manusia dalam memasukkan data)	V		Hanya bagian <i>Reservatiom</i> yang dapat menginputkan data mengenai reservasi tamu.

(Sumber : Hasil pengujian pada sistem aplikasi Hotel Majapahit)

4.3.1.2. *Source Document Design*

Tujuan :

1. Untuk mengurangi kecenderungan kesalahan pencatatan data.
2. Untuk meningkatkan kecepatan pencatatan data.
3. Untuk memudahkan pemasukan data ke dalam komputer.

Tabel 4.2. *Source Document Design*

No.	Source Document Design	Y	T	Keterangan
1.	Apakah dokumen sumber menggunakan karakter kertas tertentu ? (Tujuan: untuk mengurangi kecenderungan kesalahan pencatatan data)	V		Dokumen sumber utama yang digunakan untuk membuat <i>Invoice</i> adalah <i>Guest Folio</i> . <i>Guest Foho</i> menggunakan kertas khusus agak tebal, yang sudah ada cetakan logo dan nama Hotel Majapahit.
2.	Apakah dokumen sumber memiliki nomor tercetak yang unik ? (Tujuan: untuk memudahkan pemasukan data ke dalam komputer)		V	Dokumen sumber <i>Registration Form</i> dan <i>Guest Folio</i> memiliki nomor dokumen yang tercetak. Lihat LAMPIRAN 5 dan 3. Sedangkan untuk dokumen sumber <i>Reservation Form</i> tidak memiliki nomor urut yang tercetak dan unik. Lihat LAMPIRAN 18.
3.	Apakah dokumen sumber menggunakan metode pengisian tertentu ? (Tujuan: untuk mengurangi kecenderungan kesalahan pencatatan data dan untuk meningkatkan kecepatan pencatatan data)	V		Sistem pengisian <i>Registratwn Form</i> selain menggunakan metode pengisian biasa, juga menggunakan <i>multiple choice</i> . Contohnya untuk jenis pembayaran menggunakan metode <i>multiple choice</i> . Lihat LAMPIRAN 5. Dokumen sumber <i>Reservatiort Form</i> juga menggunakan metode <i>mulhple choice</i> untuk metode pembayaran, akomodasi kamar, dan jenis kartu kredit. Lihat LAMPIRAN 18.

(Sumber : Hasil pengujian pada sistem aplikasi Hotel Majapahit)

Tabel 4.2. *Source Document Design* (lanjutan)

No.	<i>Source Document Design</i>	Y	T	Keterangan
4.	Apakah dokumen sumber menggunakan <i>tickmarks/indikator</i> ? (Tujuan: untuk mengurangi kecenderungan kesalahan pencatatan data)		√	Dokumen sumber <i>Registration Form</i> dan <i>Reservalion Form</i> tidak menggunakan <i>tickmarks/indik&tor</i> . Lihat LAMPIRAN 5 dan 18.
5.	Apakah dokumen sumber menggunakan kombinasi instruksi dengan pertanyaan ? (Tujuan: untuk mengurangi kecenderungan kesalahan pencatatan data)		√	Dokumen sumber <i>Registration Form</i> dan <i>Reservaiion Form</i> tidak menggunakan kombinasi instruksi dengan pertanyaan. Lihat LAMPIRAN 5 dan 18.
6.	Apakah dokumen sumber memiliki judul ? (Tujuan: untuk memudahkan pemasukan data ke dalam komputer dan untuk mengurangi kecenderungan kesalahan pencatatan data)	√		Setiap dokumen sumber (<i>Registration Form</i> , <i>Reservation Form</i> , dan <i>Guest Folio</i>) memiliki judul yang jelas tercantum di atasnya. Lihat LAMPIRAN 5, 3, dan 18.
7.	Apakah dokumen sumber memiliki logo perusahaan ? (Tujuan: untuk mengurangi kecenderungan kesalahan pencatatan data)	√		Pada dokumen sumber (<i>Registration Form</i> , <i>Reservation Form</i> dan <i>Guest Folio</i>) terdapat logo perusahaan yang berwarna. Lihat LAMPIRAN 5, 18 dan 3.
8.	Apakah dokumen sumber memiliki <i>heading</i> ? (Tujuan: untuk memudahkan pemasukan data ke dalam komputer dan untuk mengurangi kecenderungan kesalahan pencatatan data)		√	<i>Guest Folio</i> , <i>Reservation Form</i> dan <i>Registration Form</i> tidak memiliki <i>heading</i> . Lihat LAMPIRAN 5, 18 dan 3.

(Sumber : Hasil pengujian pada sistem aplikasi Hotel Majapahit)

Tabel 4.2. *Source Document JDesign* ^lanjutan)

No.	<i>Source Document Design</i>	Y	T	Keterangan
9.	Apakah dokumen sumber memiliki «o/e^/instruksi ? (Tujuan: untuk mengurangi kecenderungan kesalahan pencatatan data)		√	<i>Registration Form</i> memiliki <i>notes</i> yang terdapat di sebelah kiri bawah. Lihat LAMPIRAN 5. Sedangkan <i>Reservation Form</i> dan <i>Guest Folio</i> tidak memilikinya. Lihat LAMPIRAN 3 dan 18.

(Sumber : Hasil pengujian pada sistem aplikasi Hotel Majapahit)

4.3.1.3. *Data-Entry Screen Design*

Tujuan:

1. Untuk meminimalisasi kesalahan pemasukkan data.
2. Untuk memperoleh keefektifan dan keefisienan dalam input *subsystem*.

Tabel 4.3. *Data Entry Screen Design*

No.	<i>Data-Entry Screen Design</i>	Y	T	Keterangan
1.	Apakah <i>screen</i> organisasi terbagi menjadi beberapa kolom ? (Tujuan: untuk memperoleh keefektifan dan keefisienan dalam input <i>snbsystem</i>)	√		<i>Screen</i> organisasi terbagi menjadi 2 kolom. Lihat LAMPIRAN 10.
2.	Apakah ada pengelompokkan <i>field-field</i> ? (Tujuan: untuk memperoleh keefektifan dan keefisienan dalam input <i>subsystem</i>)		√	Tidak ada pengelompokkan <i>field-field</i> .
	Apakah desain <i>screen</i> menggunakan fasilitas pilihan tertentu ? (Tujuan: untuk meminimalisasi kesalahan pemasukkan data)		√	Desain <i>screen</i> hanya menggunakan teknik pengisian. Namun <i>user</i> tidak perlu mengetik seluruh teks, hanya huruf awalnya saja. Lihat LAMPIRAN 11.

(Sumber : Hasil pengujian pada sistem aplikasi Hotel Majapahit)

Tabel 4.3. *Data Entry Screen Design* (lanjutan)

No.	<i>Data-Entry Screen Design</i>	Y	T	Keterangan
4.	Apakah fasilitas <i>tabbing</i> otomatis ? (Tujuan: untuk meminimalisasi kesalahan memasukkan data)		√	Untuk pindah dari 1 <i>field</i> ke <i>field</i> yang lain harus menekan <i>Tab</i> atau <i>Enter</i> .
5.	Apakah warna <i>background screen</i> nyaman di mata ? (Tujuan: untuk meminimalisasi kesalahan memasukkan data)	√		<i>Background screen</i> berwarna biru dengan tulisan berwarna putih.
6.	Apakah <i>message</i> menggunakan warna yang berbeda dengan warna <i>background screen</i> ? (Tujuan: untuk meminimalisasi kesalahan memasukkan data)	√		<i>Background message</i> berwarna hijau muda dengan tulisan berwarna putih.
7.	Apakah <i>response time</i> dan <i>display rate screen</i> organisasi cukup cepat ? (Tujuan: untuk memperoleh keefektifan dan keefisienan dalam input <i>subsystem</i>)	√		<i>Response time</i> dan <i>display rate</i> cukup cepat, yaitu kira - kira 1 detik.
8.	Apakah terdapat fasilitas <i>help</i> ? (Tujuan: untuk meminimalisasi kesalahan memasukkan data)	√		<i>Screen</i> memiliki fasilitas <i>help</i> . Apabila <i>user</i> menyetikkan nomor <i>account</i> yang tidak ada dalam <i>database</i> , maka akan ada <i>warning</i> . Lihat LAMPIRAN 13.

(Sumber : Hasil pengujian pada sistem aplikasi Hotel Majapahit)

4.3.1.4. *Data Code Controls*

Tujuan :

1. *Flexibility*: kode harus mengizinkan kemudahan penambahan item baru atau kategori.
2. *Meaningfulness*: bila memungkinkan, kode harus mengindikasikan nilai atribut dari entitas tersebut.
3. *Compactness*: kode harus dapat menyampaikan informasi maksimum, yang disampaikan dengan jumlah karakter minimum.
4. *Convenience*: kode harus mudah untuk disandikan, dibaca, dan dikunci.

5. *Availability*: bila memungkinkan, kode dapat disesuaikan untuk mengubah permintaan *user*.

Tabel 4.4. *Data Code Controls*

No.	<i>Data Code Controls</i>	Y	T	Keterangan
1.	Apakah kode tersebut bersifat unik? (Tujuan: <i>flexibility</i> dan <i>availability</i>)		✓	Kode tersebut tidak bersifat unik, baik kode yang merupakan nomor urut <i>Guesi Folio</i> maupun <i>Registration Form</i> . Sedangkan untuk nomor <i>account</i> , bersifat unik. Misalnya untuk nomor <i>account travel agent</i> maka akan dimulai dengan TL (<i>Travel Ledger</i>), sedangkan untuk <i>account</i> perusahaan maka akan dimulai dengan CL (<i>City Ledger</i>).
2.	Apakah kode yang digunakan berupa gabungan huruf dan angka? (Tujuan: <i>meaningfulness</i> dan <i>compactness</i>)	✓		Kode dokumen sumber (<i>Registration Form</i> dan <i>Cruet Folio</i>) yang digunakan hanya berupa angka saja. Lihat LAMPIRAN 3 dan 5. Sedangkan kode untuk nomor <i>account</i> menggunakan gabungan huruf dan angka. Contoh nomor <i>account</i> untuk PT. Excelso Multi Rasa adalah CL 200109. CL artinya <i>City Ledger</i> . Lihat LAMPIRAN 12.

(Sumber : Hasil pengujian pada sistem aplikasi Hotel Majapahit)

Tabel 4.4. *Data Code Controls* (lanjutan)

No.	<i>Data Code Controls</i>	Y	T	Keterangan
3.	Apakah ada perbedaan pengetikkan dengan menggunakan huruf besar dan huruf kecil ? (Tujuan: <i>convenience</i>)		V	Untuk <i>A/R account</i> apabila <i>user</i> mengetikkan "excelso" atau "Excelso" ataupun "EXCELSO", maka hasil yang akan keluar sama, yaitu <i>account</i> milik PT. Excelso Multi Rasa. Lihat LAMPIRAN 11.

(Sumber : Hasil pengujian pada sistem aplikasi Hotel Majapahit)

4.3.1.5. *Validation of Data Input*

Tujuan:

Untuk mengidentifikasi *error* dalam input data transaksi sebelum data diproses.

Tabel 4.5. *Validation of Data Input*

No.	<i>Validation of Data Input</i>	Y	T	Keterangan
1.	Apakah terdapat data yang kosong dalam//e/t/ ? (Tujuan: untuk mengidentifikasi <i>error</i> dalam input data transaksi sebelum data diproses)	V		Dalam <i>field screen</i> Hotel Majapahit masih ada kemungkinan terdapat <i>field</i> yang kosong. Sebagai contoh dalam <i>account</i> PT. Excelso terdapat beberapa transaksi, yang tidak memiliki nama. Padahal nama ini dimaksudkan untuk mengidentifikasi di <i>outlet</i> mana dalam Hotel Majapahit telah terjadi transaksi dengan PT. Excelso tersebut, misalnya di Toko Deli. Lihat LAMPIRAN 12.

(Sumber : Hasil pengujian pada sistem aplikasi Hotel Majapahit)

Tabel 4.5. *Validation of Data Input* (lanjutan)

No.	<i>Validation of Data Input</i>	Y	T	Keterangan
2.	Apakah isi dari <i>field</i> sudah sesuai dengan format yang ditentukan ? (Tujuan: untuk mengidentifikasi <i>error</i> dalam input data transaksi sebelum data diproses)	✓		Isi dari <i>field</i> sudah sesuai dengan format yang ditentukan, karena bila tidak sesuai maka sistem akan menolak. Contohnya bila <i>user</i> mengetikkan huruf dalam <i>field</i> yang seharusnya berisi numerik, maka sistem tidak akan merespon atau menolak.
3.	Apakah A/R <i>Account</i> atau A/R <i>Acc.#</i> yang dimasukkan telah sesuai dengan <i>database</i> ? (Tujuan: untuk mengidentifikasi <i>error</i> dalam input data transaksi sebelum data diproses)	✓		Apabila <i>user</i> mengetikkan "excel" pada A/R <i>Account</i> maka yang akan keluar adalah <i>account</i> PT. Excelso Multi Rasa. Lihat LAMPIRAN11.
4.	Apakah <i>fied</i> yang nilainya tergantung dari <i>field</i> lain, nilainya masuk akal ? (Tujuan: untuk mengidentifikasi <i>error</i> dalam input data transaksi sebelum data diproses)	✓		Untuk <i>field nights</i> , yang merupakan jumlah malam tamu menginap, merupakan selisih dari <i>field departure</i> (waktu tamu meninggalkan hotel) dengan <i>field arrival</i> (waktu tamu datang ke hotel). Selain itu juga dapat dilihat pada <i>field amenities</i> , yang merupakan jenis fasilitas yang diperoleh tamu selama menginap, tergantung pada <i>field room type</i> (jenis kamar). Lihat LAMPIRAN19.
5.	Apakah tanda "+" atau tanda "-" yang digunakan telah sesuai dengan jenis transaksi ? (Tujuan: untuk mengidentifikasi <i>error</i> dalam input data transaksi sebelum data diproses)	✓		Untuk <i>field room rev</i> , yang merupakan pendapatan kamar selalu memiliki tanda positif. Lihat LAMPIRAN 20.

(Sumber : Hasil pengujian pada sistem aplikasi Hotel Majapahit

4.3.2. Pengendalian Output

Tujuan pengendalian output:

Untuk meyakinkan bahwa output *subsystem* tidak hilang, tidak mengarah ke tujuan yang salah, tidak dikorupsi, dan tidak melanggar privasi.

4.3.2.1. *Inference Control*

Tujuan :

1. Untuk memberikan akses ke data *item*.
2. Untuk membatasi tipe informasi yang dapat diperoleh dari mengakses data *item*.

Tabel 4.6. *Inference Control*

No.	<i>Inference Control</i>	Y	T	Keterangan
1.	Apakah masing-masing karyawan memiliki ID dan <i>password</i> tertentu ? (Tujuan: untuk memberikan akses ke data <i>item</i> dan membatasi tipe informasi yang dapat diperoleh dari mengakses data <i>item</i>)	√		Masing-masing karyawan memiliki ID dan <i>password</i> yang berbeda. Walaupun merupakan karyawan di departemen yang sama, namun dengan adanya ID dan <i>passM'ord</i> , akses yang diperoleh juga berbeda.

(Sumber : Hasil pengujian pada sistem aplikasi Hotel Majapahit)

4.3.2.2. *Batch Output Production andDistribution Controls*

Tujuan:

Untuk meyakinkan bahwa output yang akurat, lengkap, dan tepat waktu telah disediakan hanya untuk karyawan dan *user* yang memiliki otorisasi.

Tabel 4.7. *Batch Output Production and Distribution Controls*

No.	<i>Batch Output Production and Distribution Controls</i>	Y	T	Keterangan
1.	Apakah output menggunakan <i>preprinted stationery</i> tertentu ? (Tujuan: untuk meyakinkan bahwa output yang akurat, lengkap, dan tepat waktu telah disediakan hanya untuk karyawan dan <i>user</i> yang memiliki otorisasi)	V		Untuk <i>Guesl Folio</i> menggunakan kertas khusus yang agak tebal, yang memiliki logo Hotel Majapahit yang telah tercetak.
2.	Apakah organisasi menggunakan metode tertentu untuk melakukan <i>printing</i> terhadap output ? (Tujuan: untuk meyakinkan bahwa output yang akurat, lengkap, dan tepat waktu telah disediakan hanya untuk karyawan dan <i>user</i> yang memiliki otorisasi)	V		Untuk melakukan <i>printing</i> , komputer harus menggunakan ID dan <i>password</i> . Selain itu data yang akan dicetak tidak perlu disimpan dalam disket atau media lain terlebih dahulu.
3.	Apakah organisasi menggunakan jasa pengiriman khusus untuk mengirimkan outputnya ke pihak eksternal ? (Tujuan: untuk meyakinkan bahwa output yang akurat, lengkap, dan tepat waktu telah disediakan hanya untuk karyawan dan <i>user</i> yang memiliki otorisasi)	V		Untuk output yang diperuntukkan bagi pihak eksternal, Hotel Majapahit menggunakan jasa pengiriman CSN.
4.	Apakah masing-masing output memiliki tempat penyimpanan khusus ? (Tujuan: untuk meyakinkan bahwa output yang akurat, lengkap, dan tepat waktu telah disediakan hanya untuk karyawan dan <i>user</i> yang memiliki otorisasi)	V		Untuk output yang berupa <i>hardcopy</i> akan disimpan dalam lernari arsip dan menjadi tanggung jawab masing-masing karyawan. Sedangkan untuk output yang berupa <i>memory</i> akan disimpan dalam CD-ROM.

(Sumber : Hasil pengujian pada sistem aplikasi Hotel Majapahit)

Tabel 4.7. *Batch Output Production and Distribution Controls* (lanjutan)

No.	<i>Batch Output Production and Distribution Controls</i>	Y	T	Keterangan
5..	Apakah output memiliki batas waktu kadaluwarsa tertentu ? (Tujuan: untuk meyakinkan bahwa output yang akurat, lengkap, dan tepat waktu telah disediakan hanya untuk karyawan dan <i>user</i> yang memiliki otorisasi)	V		Untuk output yang berupa <i>hardcopy</i> , batas waktu kadaluwarsa tergantung pada kebijakan masing-masing departemen. Sedangkan untuk output yang berupa <i>memory</i> komputer batas waktu kadaluwarsa tergantung kapasitas <i>memory</i> dari komputer tersebut. Setelah <i>memory</i> komputer penuh barulah beberapa bagian dari <i>memory</i> tersebut akan dihapus, yaitu bagian detilnya.
6.	Apakah setiap output memiliki metode penghancuran tertentu? (Tujuan: untuk meyakinkan bahwa output yang akurat, lengkap, dan tepat waktu telah disediakan hanya untuk karyawan dan <i>user</i> yang memiliki otorisasi)	V		Output yang berupa <i>hardcopy</i> akan dihancurkan dengan cara dirobek-robek. Sedangkan output yang berupa <i>memory</i> tidak akan dihapus. Bagian EDP akan menambah <i>memory</i> komputer apabila sudah penuh. Hanya bagian detilnya saja yang akan dihapus. Sedangkan jumlah totalnya tidak akan dihapus.

(Sumber : Hasil pengujian pada sistem aplikasi Hotel Majapahit)

4.3.2.3. *Batch Report Design Controls*

Tujuan:

Untuk menyediakan fasilitas aliran laporan yang rapi melalui berbagai fase output yang dilakukan pada tahap sebelumnya.

Tabel 4.8. *Batch Report Design Controls*

No.	<i>Batch Report Design Controls</i>	Y	T	Keterangan
1.	Apakah <i>report</i> memiliki nama <i>report</i> yang tercantum di dalamnya ? (Tujuan: untuk menyediakan fasilitas aliran laporan yang rapi melalui berbagai fase output yang dilakukan pada tahap sebelumnya)	V		Setiap <i>report</i> memiliki judul yang menggambarkan isi <i>report</i> tersebut. Contohnya <i>Invoice</i> mencantumkan judul " <i>Invoice</i> ". Lihat LAMPIRAN 4.
2.	Apakah <i>report</i> mencantumkan waktu dan tanggal <i>report</i> dihasilkan ? (Tujuan: untuk menyediakan fasilitas aliran laporan yang rapi melalui berbagai fase output yang dilakukan pada tahap sebelumnya)	V		<i>Report</i> hanya mencantumkan tanggal pembuatannya, namun tidak mencantumkan waktu pembuatan. Contohnya <i>Invoice</i> yang mencantumkan tanggal pembualan. Lihat LAMPIRAN 4
3.	Apakah <i>report</i> memiliki daftar distribusi (jumlah salinan) ? (Tujuan: untuk menyediakan fasilitas aliran laporan yang rapi melalui berbagai fase output yang dilakukan pada tahap sebelumnya)		V	<i>Report</i> tidak memiliki daftar distribusi. Lihat LAMPIRAN 4.
4.	Apakah dalam <i>report</i> mencantumkan program yang digunakan untuk memproduksi <i>report</i> tersebut ? (Tujuan: untuk menyediakan fasilitas aliran laporan yang rapi melalui berbagai fase output yang dilakukan pada tahap sebelumnya)		V	<i>Report</i> tidak mencantumkan program yang digunakan untuk memproduksi <i>report</i> tersebut. Lihat LAMPIRAN 4.
5.	Apakah dalam <i>report</i> terdapat <i>contact person</i> yang dapat dihubungi berkaitan dengan <i>report</i> tersebut ? (Tujuan: untuk menyediakan fasilitas aliran laporan yang rapi melalui berbagai fase output yang dilakukan pada tahap sebelumnya)		V	Dalam <i>report</i> tidak terdapat <i>coniact person</i> yang dapat dihubungi berkaitan dengan <i>report</i> tersebut. Lihat LAMPIRAN 4.

(Sumber : Hasil pengujian pada sistem aplikasi Hotel Majapahit)

Tabel 4.8. *Batch Report Design Controls* (lanjutan)

No.	<i>Batch Report Design Controls</i>	Y	T	Keterangan
6.	Apakah <i>report</i> mencantumkan klasifikasi keamanan ? (Tujuan: untuk menyediakan fasilitas aliran laporan yang rapi melalui berbagai fase output yang dilakukan pada tahap sebelumnya)		√	<i>Report</i> tidak mencantumkan klasifikasi keamanan. Lihat LAMPIRAN 4.
7.	Apakah dalam <i>report</i> terdapat <i>retention date</i> ? (Tujuan: untuk menyediakan fasilitas aliran laporan yang rapi melalui berbagai fase output yang dilakukan pada tahap sebelumnya)		√	Dalam <i>report</i> tidak terdapat <i>retention dale</i> . Lihat LAMPIRAN 4.
8.	Apakah <i>report</i> juga mencantumkan metode penghancuran <i>report</i> ? (Tujuan: untuk menyediakan fasilitas aliran laporan yang rapi melalui berbagai fase output yang dilakukan pada tahap sebelumnya)		√	<i>Report</i> tidak mencantumkan metode penghancuran <i>report</i> . Lihat LAMPIRAN 4.
9.	Apakah terdapat <i>page headmg</i> dalam <i>report</i> ? (Tujuan: untuk menyediakan fasilitas aliran laporan yang rapi melalui berbagai fase output yang dilakukan pada tahap sebelumnya)		√	<i>Reportl</i> tidak memiliki <i>page heading</i> . Lihat LAMPIRAN 4.
10.	Apakah <i>report</i> juga memiliki <i>page number</i> ? (Tujuan: untuk menyediakan fasilitas aliran laporan yang rapi melalui berbagai fase output yang dilakukan pada tahap sebelumnya)	√		<i>Report</i> raemiliki <i>page number</i> . Hal ini dapat dilihat dari <i>Invoice</i> yang mencantumkan <i>page number</i> . Lihat LAMPIRAN 4.

(Sumber : Hasil pengujian pada sistem aplikasi Hotel Majapahit)

Tabel 4.8. *Batch Report Design Controls* (lanjutan)

No.	<i>Batch Report Design Controls</i>	Y	T	Keterangan
11.	Apakah <i>report</i> mencantumkan tanda tangan pembuat <i>report</i> ? (Tujuan: untuk menyediakan fasilitas aliran laporan yang rapi melalui berbagai fase output yang dilakukan pada tahap sebelumnya)		√	<i>Report</i> tidak mencantumkan tanda tangan pembuat <i>report</i> . Contohnya <i>Invoice</i> yang dibuat oleh bagian <i>Account Receivable</i> , tidak memuat tanda tangan bagian <i>Account Receivable</i> , hanya tanda tangan bagian yang mengotorisasinya saja, yaitu <i>Assistant Finance Controller</i> . Lihat LAMPIRAN 4.

(Sumber : Hasil pengujian pada sistem aplikasi Hotel Majapahit)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Pengendalian Input

Pada tahap *data input methods*, tujuan untuk meminimalisasi carapur tangan manusia kurang dapat tercapai. Hal ini disebabkan karena metode yang digunakan untuk memasukkan data adalah metode *source document input*, dimana sebelum dimasukkan ke dalam komputer data dicatat ke dalam/o/ro khusus, yaitu *Reservation Form* oleh bagian *Reservations*. Selain itu tujuan untuk meminimalisasi kesalahan yang dibuat oleh manusia juga kurang dapat tercapai. Hal ini karena karyawan yang bertugas untuk mencatat data ke dalam *form* dapat berbeda dengan karyawan yang bertugas untuk memasukkan data ke dalam komputer, sehingga dapat menimbulkan salah persepsi. Seharusnya untuk menghindari campur tangan dan kesalahan yang dibuat oleh manusia, Hotel Majapahit dapat menggunakan metode *direct entry* untuk memasukkan datanya. Dengan deraiikian tidak akan terjadi salah persepsi karena karyawan yang berbeda dalam memasukkan data ke dalam komputer dan mencatat data ke *dalamform*. Selain itu dengan menggunakan metode *direct entry* juga dapat meminimalisasi interval waktu yang dibutuhkan untuk memasukkan data. Karena apabila menggunakan metode *source document tinput*, maka waktu yang dibutuhkan lebih

banyak untuk mencatat data dan memasukkan data ke dalam komputer. Sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk metode *direct entry* hanya untuk memasukkan data ke dalam komputer. Tujuan untuk memastikan penggunaan alat yang tepat untuk memasukkan data dapat tercapai, karena *keyboard* merupakan alat yang tepat yang telah digunakan oleh Hotel Majapahit untuk memasukkan datanya.

Pada tahap *source document design*, tujuan untuk memudahkan pemasukkan data ke dalam komputer kurang dapat tercapai karena nomor dokumen tidak tercetak dan tidak unik. Hal ini dapat dilihat dari *Registration Form* dan *Gnest Folio*. Kedua dokumen sumber ini ada yang memiliki nomor dokumen dan adapula yang tidak. Sedangkan untuk *Reservation Form* tidak memiliki nomor urut tercetak sama sekali. Hal ini dapat menyulitkan pemasukkan data ke dalam komputer. Seharusnya setiap dokumen memiliki nomor urut tercetak dan unik. Untuk mengurangi kesalahan pencatatan data dan meningkatkan kecepatan pencatatan data kurang dapat dicapai oleh Hotel Majapahit. Hal ini dapat dilihat dari metode pengisian yang digunakan untuk mengisi dokumen sumber, baik *Registration Form* maupun *Reservation Form*. Selain menggunakan metode pengisian biasa, kedua dokumen sumber ini juga menggunakan metode *multiple choice*. Walaupun demikian, dokumen sumber, baik *Registration Form* maupun *Reservation Form* tidak menggunakan *tickmarks/indikator*, kombinasi antara instruksi dengan pertanyaan, dan tidak memiliki *heading*. Untuk «otes/instruksi, hanya dimiliki oleh *Registration Form*. *Reservation Form* tidak memilikinya. Namun keduanya memiliki judul yang jelas, logo perusahaan, dan menggunakan karakteristik kertas yang khusus. Seharusnya dokumen sumber yang baik harus memiliki nomor urut yang tercetak dan unik, judul, logo, metode pengisian yang baik, kombinasi instruksi dengan pertanyaan, *notes/instruksi*, *tickmarks/indikator*, dan *heading*.

Untuk tahap *dala eniry screen design*, tujuan yang ingin dicapai adalah meminimalisasi kesalahan pencatatan data dan memperoleh keefektifan dan keefisienan dalam input *subsystem*. Tujuan yang pertama, yaitu meminimalisasi kesalahan pencatatan data dapat tercapai. Walaupun fasilitas pilihan seperti *check boxes*, *radio bution*, *list boxes*, *spm boxes*. atau *combo boxes* tidak digunakan,

nser tidak perlu mengetikkan seluruh karakter, hanya beberapa karakter depannya saja. Namun akan lebih baik apabila menggunakan fasilitas pilihan seperti yang telah disebutkan di atas. Selain itu fasilitas *tabbing* tidak otomatis, sehingga kemungkinan adanya *field* yang terlewati dapat diminimalisasi. *Screen* juga memiliki fasilitas *help*. Apabila *nser* meminta data yang tidak ada dalam *database*, maka akan muncul *message*. Efektif dan efisien yang ingin dicapai dalam input *subsystem* kurang dapat dicapai. Walaupun *response time* dan *display rate* yang diterapkan cukup cepat, yaitu kira-kira 1 detik, namun *screen* ini tidak menerapkan adanya pengelompokkan *field-field*. Hal ini dapat memperlambat memasukkan data ke dalam komputer, sehingga tidak lagi efektif dan efisien. Untuk *screen* yang baik, seharusnya memiliki pengelompokkan *field-field*, karena hal ini dapat mempermudah memasukkan data ke dalam komputer.

Ada 5 tujuan yang ingin dicapai dalam tahap *data code control*, yaitu *flexibility*, *meaningfulness*, *compactness*, *convenience*, dan *availability*. Untuk tujuan *flexibility* dan *availability* tidak dapat tercapai, karena kode yang dimiliki oleh dokumen sumber, baik *Registration Form*, *Reservation Form*, ataupun *Guest Folio*, tidak tercetak dan unik. Hanya untuk nomor *account* yang terdapat di dalam komputer saja yang unik. Namun nomor *account* yang terdapat dalam komputer itupun tidak secara otomatis, melainkan harus dimasukkan secara manual oleh karyawan. Sehingga ada kemungkinan terjadi kesalahan seperti ada nomor *account* yang terlompat. Seharusnya kode dokumen yang dimiliki oleh dokumen sumber, baik *Registration Form*, *Reservation Form*, ataupun *Guest Folio* harus tercetak dan unik. Dan untuk nomor *account* yang terdapat dalam komputer juga harus unik dan secara otomatis, bukan dimasukkan secara manual. Untuk tujuan *convenience* dapat tercapai, karena tidak ada perbedaan pengetikkan bila menggunakan huruf besar atau huruf kecil, yang berlaku untuk nomor *account* yang terdapat dalam komputer. Sedangkan untuk tujuan *meaningfulness* dan *compactness* kurang dapat tercapai, karena kode nomor dokumen sumber yang ada hanya berupa angka, sehingga sulit untuk dimengerti. Sedangkan untuk nomor *account* berupa gabungan huruf dan angka. *User* dapat mengetahui jenis *account*, bila melihat huruf dari nomor *account* tersebut. Bila CL berarti *City Ledger*, TL berarti *Travel Ledger*, dan bila CC berarti *Credit Card*. Seharusnya

untuk kode dokumen sumber dapat menggunakan gabungan huruf dan angka seperti yang digunakan oleh nomor *account* yang terdapat dalam komputer.

Pada tahap *validation of data input*, tujuan untuk mengidentifikasi *error* dalam input data transaksi sebelum data diproses, juga kurang dapat dicapai. Hal ini dapat dilihat dari adanya beberapa *field* yang masih kosong dan dibiarkan tidak terisi. Seharusnya hal ini tidak diperbolehkan karena dapat menimbulkan kebingungan. Contohnya untuk beberapa *field* yang terdapat dalam *account* milik PT. Excelso yang dibiarkan kosong. *User* dapat menjadi bingung karena tidak ada keterangan yang menyebutkan transaksi apa yang terdapat dalam *account* tersebut, apakah transaksi pembelian roti di Toko Deli atau transaksi di Sarkies *Restaurant* atau mungkin saja transaksi yang lain. Apabila data yang dimasukkan tidak sesuai dengan format dari *field* tersebut maka sistem akan menolak. Hal ini memang benar, namun sebaiknya penolakan sistem tersebut harus disertai dengan *message* atau *warning*. Karena bila hanya penolakan sistem saja tanpa disertai dengan *warning* atau *message* maka *user* dapat menjadi bingung, mengapa programnya tidak bisa jalan. Untuk *limit checks* dan *range checks*, dapat dilihat pada saat ada perusahaan yang ingin memiliki *account* di Hotel Majapahit. Batas maksimum yang ditetapkan adalah Rp.2.500.000,-. Jadi tidak ada perusahaan yang dapat melakukan transaksi secara kredit, bila m'lai transaksi pemsahaan tersebut dengan Hotel Majapahit di atas Rp.2.500.000,-. Sedangkan untuk data yang diminta dengan data yang ditampilkan sudah sesuai. Artinya data yang diminta oleh *user* sama dengan data yang ditampilkan oleh komputer. Selain itu, untuk *field* yang nilainya tergantung dari nilai *field* yang lain, sudah cukup masuk akal. Seperti untuk *field nights*, yang merupakan jumlah malam tamu menginap, merupakan selisih dari *field departure* (waktu tamu meninggalkan hotel) dengan *field arrival* (waktu tamu datang ke hotel). Disamping itu juga dapat dilihat pada *field amenities*, yang merupakan jenis fasilitas yang diperoleh tamu selama menginap, tergantung pada *field room type* (jenis kamar). Sedangkan untuk penggunaan tanda "+" atau tanda "-" telah sesuai dengan jenis transaksi. Hal ini dapat dilihat pada *field room rev*, yang merupakan pendapatan kamar, selalu memiliki tanda "+". Untuk *sequence check*, dapat dilihat pada saat pembuatan nomor *account* di komputer. Telah dijelaskan pada tahap *data code control*,

bahwa pembuatan nomor *account* pada komputer dilakukan secara manual, tidak otomatis. Sehingga bila ada nomor yang terlewat, tidak dapat terdeteksi. Hanya apabila ada nomor *account* yang telah digunakan, maka program akan mengeluarkan *waming/message* yang menjelaskan bahwa nomor tersebut telah digunakan. Sedangkan untuk *file check* lebih sulit untuk dilakukan. Namun untuk mencegah penghapusan *file* sebelum batas waktu kadaluwarsa, Hotel Majapahit tidak pernah menghapus *memory* keseluruhan. Bila *memory* dalam komputer tidak mencukupi, maka bagian EDP akan menambah *memory*. Hanya bagian atau data yang merupakan detail yang akan dihapus, namun untuk jumlah total atau garis besarnya tidak akan dihapus.

Pada tahap *instruction input*, yang digunakan berupa *menu-driven languages*. Menu yang tersedia agak sulit untuk dimengerti, karena ada perbedaan dalam setiap aplikasinya. Contohnya untuk menu *Print* dengan tujuan untuk membuat Invoice. Setelah kita masuk *account* yang akan dibuat Invoice, kita harus menandai transaksi mana yang akan dicantumkan dalam Invoice tersebut dengan cara menekan tanda "+". Kemudian kita tekan "P". Sedangkan untuk aplikasi yang lain, kita harus menekan *Esc* untuk melakukan perintah *Print*. Hal ini merupakan suatu bukti bahwa program Fidelio tidak konsisten dan tidak *user-friendly*. Seharusnya untuk melakukan perintah yang sama, contohnya perintah *Print*, dalam berbagai aplikasi harus melalui langkah yang sama, tekan "P" atau *Esc*. Hal ini dapat membingungkan *user*, apalagi tidak terdapat *message* yang dapat membantu *nser*.

Pihak Hotel Majapahit melarang penulis untuk melakukan pengujian terhadap *validation of instruction input*, karena hal tersebut dapat mengacaukan program.

2. Pengendalian Output

Pada tahap *inference control*, tujuan untuk memberikan akses ke data item dan tujuan untuk membatasi tipe informasi yang dapat diperoleh dari mengakses data *item* kurang dapat tercapai. Hal ini dapat dilihat dari adanya penerapan ID dan *password*. Setiap karyawan memiliki ID dan *password* yang berbeda. Walaupun bekerja di departemen atau bagian yang sama, ID dan *password* yang dimiliki berbeda. Sehingga data *item* yang dapat diakses berbeda pula. Data-data

yang bersifat rahasia tidak dapat diakses oleh karyawan yang memang tidak memiliki otorisasi. Selain itu *password* yang dimiliki setiap karyawan memiliki batas waktu kadaluwarsa. Artinya setelah beberapa waktu *password* masing-masing karyawan harus diganti dengan yang baru. Hal itu untuk mencegah penyalahgunaan *password* oleh karyawan yang tidak memiliki otorisasi. Penerapan ID dan *password* di atas memang memadai untuk aplikasi program Fidelio, namun untuk program Windows, *user* dapat melihat data tanpa harus menggunakan ID dan *password*, tapi tidak untuk melakukan perintah *Prmt*.

Tujuan untuk meyakinkan bahwa output yang akurat, lengkap, dan tepat waktu telah disediakan hanya untuk karyawan dan *user* yang memiliki otorisasi, dalam tahap *batch output production and distribution controls* dapat tercapai. Hotel Majapahit menggunakan *printed stationery* untuk mencetak outputnya, yaitu *Guest Folio* dan *Invoice*. Pengendalian terhadap *prmt* juga dilakukan dengan cara penerapan ID dan *password*, khususnya untuk aplikasi Windows. Meskipun tidak menggunakan ID dan *password*, *user* masih dapat membuka dan membaca data dalam aplikasi Windows, namun tidak bisa melakukan perintah *Prmt*. Untuk dapat melakukan perintah *Prmt* sebelum masuk ke aplikasi Windows harus menggunakan ID dan *password*. Sedangkan untuk program Fidelio memang harus menggunakan ID dan *password*. Bila tidak menggunakan ID dan *password* maka tidak bisa masuk ke dalam program. Untuk jasa penginapan output ke pihak eksternal, contohnya untuk mengirimkan *Invoice* ke perusahaan lain, Hotel Majapahit menggunakan jasa penginapan CSN. Output akan disunpan dalam lembaran arsip khusus dan menjadi tanggung jawab masing-masing karyawan. Contohnya *Invoice* dan *Invoice* yang telah dibuat oleh bagian *Account Receivable* dan dikirimkan ke perusahaan, masalah penyimpanannya akan menjadi tanggung jawab dan *Account Receivable* itu sendiri. Output (*Invoice*) Hotel Majapahit memiliki batas waktu kadaluwarsa tertentu tergantung kebijakan masing-masing departemen. Setelah melewati batas waktunya, maka output (*Invoice*) yang berupa *hardcopy* akan dirobek-robek dan dibuang. Untuk output (*Invoice*) yang berupa *memory* dalam komputer tidak akan dihapus. Yang dihapus hanya bagian detailnya atau rinciannya saja, namun jumlahnya total atau pokoknya tidak dihapus. Bila

kapasitas *memory* dalam komputer sudah penuh maka bagian EDP akan menambah kapasitasnya.

Pada tahap *batch report design control*, tujuan untuk menyediakan fasilitas aliran laporan yang rapi melalui berbagai fase output yang dilakukan pada tahap sebelumnya kurang dapat dicapai. *Invoice* Hotel Majapahit memang mencantumkan nama yang jelas dan tanggal pembuatannya. Namun *Invoice* tidak mencantumkan waktu pembuatannya. *Invoice* Hotel Majapahit juga tidak mencantumkan daftar distribusi atau jumlah salinan, sehingga tidak dapat diketahui *Invoice* tersebut sebenarnya ditujukan untuk siapa saja. *Invoice* tidak mencantumkan nama program yang digunakan. Selain itu yang terpenting *Invoice* Hotel Majapahit tidak mencantumkan nama pembuat *Invoice* atau *contact person*, sehingga bila ada yang ingin ditanyakan *user* tidak tahu harus bertanya pada siapa. Klasifikasi keamanan juga tidak dicantumkan dalam *Invoice* Hotel Majapahit, sehingga tidak dapat diketahui apakah *Invoice* tersebut bersifat rahasia atau tidak. Bila bersifat rahasia, maka hal ini dapat menyebabkan *Invoice* dapat dibaca oleh orang-orang yang tidak memiliki otorisasi. *Invoice* tidak mencantumkan *retention date*, sehingga tidak dapat diketahui apakah *Invoice* tersebut sudah melewati batas waktu kadaluwarsa atau tidak. Selain itu *Invoice* Hotel Majapahit juga tidak mencantumkan metode penghancuran *Invoice* dan *page heading*. Klasifikasi keamanan dan metode penghancuran *Invoice* sangat penting artinya terutama untuk *Invoice* yang bersifat rahasia. Bila *Invoice* yang bersifat rahasia tidak dihancurkan dengan cara yang tepat, hal ini dapat memberikan kesempatan bagi pihak yang tidak memiliki otorisasi untuk menyalahgunakan *Invoice* tersebut. *Invoice* Hotel Majapahit memiliki nomor halaman, sehingga bila ada halaman yang hilang maka dengan cepat dapat diketahui. *Batch report design control* dapat ditingkatkan dengan cara setiap *Invoice* harus mencantumkan nama *Invoice*, waktu dan tanggal pembuatan *Invoice*, daftar distribusi, program yang digunakan, *contact person*, klasifikasi keamanan, *retention date*, metode penghancuran *Invoice*, *page heading*, dan nomor halaman.