

41-99260

0000065889 - G.003881

RUJUKAN DALAM PERPUSTAKAAN SAHAJA



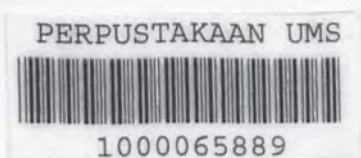
**SISTEM PENGURUSAN MAKLUMAT HOTEL  
MODUL INDIVIDUAL RESERVATION**

**YAP HUAN KHEONG**

**DISERTASI YANG DIKEMUKAKAN UNTUK MEMENUHI  
SEBAHAGIAN DARIPADA SYARAT MEMPEROLEHI  
IJAZAH SARJANA MUDA TEKNOLOGI MAKLUMAT**

**SEKOLAH KEJURUTERAAN DAN TEKNOLOGI MAKLUMAT  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH  
KOTA KINABALU**

**1999**



**UMS**  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

## UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

## BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS@

JUDUL: Latihan AmiahIjazah: Sarjana Muda Sains Dengan KepujianSESI PENGAJIAN: 96/97Saya Yap Huan Kheng  
(HURUF BESAR)

mengaku membenarkan tesis (LPS/Sarjana/Doktor Falsafah)\* ini disimpan di Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:

1. Tesis adalah hakmilik Universiti Malaysia Sabah.
2. Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja.
3. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi.
4. \*\*Sila tandakan ( / )

SULIT

(Mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan Malaysia seperti yang termaktub di dalam AKTA RAHSIA RASMI 1972)

TERHAD

(Mengandungi maklumat TERHAD yang telah ditentukan oleh organisasi/badan di mana penyelidikan dijalankan)

TIDAK TERHAD

Disahkan oleh

Yap  
(TANDATANGAN PENULIS)

(TANDATANGAN PUSTAKAWAN)

Alamat Tetap: 24, Sari 14,  
Taman Cempaka,  
31400 Ipoh, Perak.

Nama Penyalia

Tarikh: 13/9/99

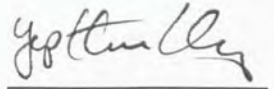
Tarikh: \_\_\_\_\_



## PENGAKUAN

Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.

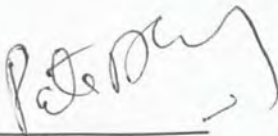
15 Mei 1999



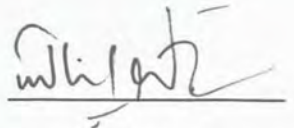
YAP HUAN KHEONG

HC96 / 021

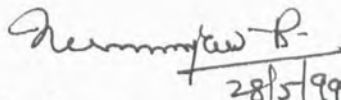
## DIPERAKUKAN OLEH



(PENYELIA)



(PEMERIKSA)

  
28/5/99  
(Prof. R. NAGARAJAN)  
(PENGERUSI)



## PENGHARGAAN

Setinggi-tinggi penghargaan ditujukan kepada Pn. Patricia Anthony, selaku penyelia projek ini di atas segala nasihat dan tunjuk ajar yang diberikan oleh beliau sepanjang projek ini berjalan.

Kepada Pn. Jennifer Chan selaku penolong penyelia projek ini yang telah banyak meluangkan masa memberikan maklumat yang diperlukan di dalam pembangunan sistem.

Turut dihargai adalah En. Oliver Lu dari Hotel Likas Square yang telah sudi menunjukkan cara sistem maklumat di Hotel Likas Square berfungsi.

Akhir sekali, buat keluarga saya yang telah banyak memberikan sokongan sepanjang pengajian saya di Universiti Malaysia Sabah.

Terima Kasih

YAP HUAN KHEONG





## ABSTRAK

Modul *Individual Reservations* Sistem Pengurusan Pejabat Hadapan ia suatu aplikasi Windows yang dibina untuk kegunaan di dalam Bahagian *Reservations* dalam hotel dengan mengautomasikan tugas. Objektif pembangunan module adalah untuk dijadikan sebagai alat bantuan pembelajaran bagi Program Pengurusan Hotel di Universiti Malaysia Sabah. Strategi *Linear Sequential Model* yang membahagikan proses kepada peringkat digunakan dalam pembangunan modul. Dalam fasa analisis, maklumat yang diperolehi daripada buku serta temuramah yang dijalankan dengan kakitangan hotel dan pensyarah telah digunakan untuk memahami proses-proses di dalam hotel. Proses rekabentuk menggunakan maklumat yang telah dikumpulkan untuk merekabentuk arkitektur modul yang stabil dan bebas dari kesilapan. Fasa pembangunan memperlihatkan penterjemahan rekabentuk modul kepada bentuk fizikal. Pengujian yang menyeluruh dijalankan pada modul yang telah siap untuk memastikannya bebas dari sebarang kesilapan. Modul dibina dengan menggunakan Microsoft Visual FoxPro 5.0 yang telah terbukti penggunaannya. Modul *Individual Reservation* mencapai objektif dan memenuhi fungsinya dengan penyiapan modul. Produk yang telah siap merupakan sebahagian daripada sistem yang dapat menggantikan kebanyakan tugas di dalam Bahagian *Reservations* dalam hotel. Sebuah *Reservations* yang efisien dapat dikekalkan walaupun penggunaan tenaga manusia dikurangkan.



## ABSTRACT

Front Office Management System, Individual Reservations module is a Windows based application built to serve and automate task in the Reservation Department of a hotel. The objective of the module is to be use as a learning tool for the Hotel Management Program at Universiti Malaysia Sabah. Linear Sequential Model is a step-by-step process strategy used in developing the module. In the analysis phase, information from books and interview conducted with hotel officers dan lecturers were put to good use in building a general understanding of hotel practices. The design process see the use of information gathered to design a stable and error free architecture of the module. The design phase focus on the transition from the design to physical realization of the module. All round testing was done to ensure an error free module. The module was built using Microsoft Visual FoxPro 5.0 which has been proven to be reliable. The Individual Reservation module achieved its objectives and fulfilled it functions in the completion of the module. The finished product is part of system that can undertake most of the task in the Reservation Department of a hotel that reduces manpower while maintaining an efficient Reservations.



## SENARAI KANDUNGAN

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PENGAKUAN	ii
PENGHARGAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
SENARAI KANDUNGAN	vi
SENARAI JADUAL	xii
SENARAI RAJAH	xiii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Pengenalan	1
1.1.1 Penyataan Masalah	1
1.1.2 Sistem Pengurusan Pejabat Hadapan	3
1.2 Objektif Projek	5
1.3 Skop Kajian	6
1.4 Kaedah Dan Pendekatan	7
1.5 Aktiviti	9
1.5.1 Fasa Analisis	9
1.5.2 Fasa Rekabentuk	10
1.5.3 Fasa Pembangunan	10
1.5.4 Fasa Pengujian	10
1.6 Jangkamasa	11





## **BAB 2 FASA ANALISIS**

2.1 Pengenalan	12
2.2 Penerangan Masalah	12
2.3 Penerangan Proses Di Dalam Modul <i>Reservations</i>	14
2.3.1 Memeriksa Kekosongan Bilik	14
2.3.2 Membuat Tempahan Bilik Baru	14
2.3.3 Mengubah Maklumat Tempahan	15
2.3.4 Pertanyaan Penempahan	15
2.3.5 Membuat Pembatalan Tempahan	15
2.3.6 Membuat Surat Pengesahan	16
2.3.7 Membuat Laporan	16
2.4 Cadangan Penyelesaian Masalah	16
2.5 Gambarajah Aliran Data ( <i>Data Flow Diagram</i> )	17
2.5.1 Gambarajah Konteks	17
2.5.2 Gambarajah Aliran Data Level 0	18
2.5.2.1 Proses 1 – <i>New Reservations</i>	19
2.5.2.1.1 Proses 1.1 – <i>Check Room Availability</i>	19
2.5.2.1.2 Proses 1.2 – <i>Input Guest Data</i>	19
2.5.2.1.3 Proses 1.3 – <i>Reserve Room</i>	20
2.5.2.1.3.1 Proses 1.3.1 – <i>Reserve Room Type</i>	20
2.5.2.1.3.2 Proses 1.3.2 – <i>Assign Room</i>	20
2.5.2.1.4 Proses 1.4 – <i>Get Room Rate</i>	21
2.5.2.1.5 Proses 1.5 – <i>Determine Payment Method</i>	21
2.5.2.1.6 Proses 1.6 – <i>Guest Special Request</i>	22
2.5.2.1.7 Proses 1.7 – <i>Generate Guest Reservation</i>	22
2.5.2.2 Proses 2 – <i>Modify/Cancel Reservation</i>	22





2.5.2.2.1 Proses 2.1 – <i>Get Reservation Number</i>	23
2.5.2.2.2 Proses 2.2 – <i>Modify Reservation</i>	23
2.5.2.2.3 Proses 2.3 – <i>Cancel Reservation</i>	23
2.5.2.3 Proses 3 – <i>Reservation Inquiry</i>	24
2.5.2.3.1 Proses 3.1 – <i>Retrieve Reservation</i>	24
2.5.2.3.2 Proses 3.2 – <i>Display Inquiry</i>	24
2.5.2.4 Proses 4 – <i>Confirmation</i>	25
2.5.2.4.1 Proses 4.1 – <i>Retrieve Information</i>	25
2.5.2.4.2 Proses 4.2 – <i>Print Confirmation</i>	25
2.5.2.5 Proses 5 – <i>Report</i>	25

### **BAB 3 FASA REKABENTUK**

3.1 Pengenalan	26
3.2 Rekabentuk Pangkalan Data	26
3.2.1 Rekabentuk Pangkalan Data Logikal	27
3.2.1.1 Penerangan Entiti	27
3.2.1.2 Atribut Entiti	28
3.2.1.3 Hubungan Entiti	30
3.2.1.4 <i>Primary Key</i> Dan <i>Foreign Key</i> Untuk Entiti	33
3.2.2 Pemilihan Pangkalan Data	34
3.2.3 Rekabentuk Pangkalan Data Fizikal	35
3.2.3.1 Kamus Data	35
3.2.3.2 Rekabentuk Transaksi	36
3.2.3.2.1 Transaksi Penempahan Baru	36
3.2.3.2.2 Transaksi Mengubah Penempahan	37
3.2.3.2.3 Transaksi Membatalkan Penempahan	37
3.2.3.2.4 Transaksi Pertanyaan Penempahan	38



3.2.3.2.5 Transaksi Mencetak Surat Pengesahan	38
3.2.3.2.6 Transaksi Mencetak Laporan	38
3.2.3.3 Rekabentuk Antaramuka	39
3.2.3.3.1 Antaramuka Input	39
3.2.3.3.1.1 Menu Penempahan	39
3.2.3.3.1.2 Antaramuka Menentukan Kekosongan Bilik	39
3.2.3.3.1.3 Antaramuka Penempahan Baru	39
3.2.3.3.1.4 Antaramuka Memilih Kadar Bilik	40
3.2.3.3.1.5 Antaramuka Memilih Nombor Bilik	40
3.2.3.3.1.6 Antaramuka Menyemak Tetamu Lama	40
3.2.3.3.1.7 Antaramuka Memilih Penempahan Untuk Diubah	41
3.2.3.3.1.8 Antaramuka Mengubah Penempahan	41
3.2.3.3.1.9 Antaramuka Memilih Penempahan untuk Pembatalan	41
3.2.3.3.1.10 Antaramuka Pembatalan Penempahan	41
3.2.3.3.1.11 Antaramuka Pemilihan Untuk Pertanyaan	42
3.2.3.3.1.12 Antaramuka Pertanyaan	42
3.2.3.3.2 Antaramuka Output	42
3.2.3.3.2.1 Antaramuka Mencetak Surat Pengesahan	42
3.2.3.3.2.2 Antaramuka Mencetak Laporan	42

## **BAB 4 FASA PEMBANGUNAN**

4.1 Pengenalan	43
4.2 Penerangan Pembangunan Sistem	43
4.3 Penerangan Pembangunan Modul	44
4.3.1 Modul Penempahan Baru	44



4.3.2 Modul Perubahan Penempahan	48
4.3.3 Modul Pembatalan Penempahan	48
4.3.4 Modul Pertanyaan Penempahan	49
4.3.5 Modul Mencetak Surat Pengesahan	50
4.3.6 Modul Mencetak Laporan	50
4.4 Panduan Pengguna	51
 <b>BAB 5 FASA PENGUJIAN</b>	
5.1 Pengenalan	52
5.2 Strategi Pengujian	52
5.2.1 Pengujian Unit	53
5.2.2 Pengujian Integrasi	54
5.2.3 Pengujian Pengesahan	54
5.2.4 Pengujian Sistem	55
5.3 Batasan	56
 <b>BAB 6 CADANGAN DAN KESIMPULAN</b>	
6.1 Masalah Yang Dihadapi	57
6.2 Pengalaman Projek	58
6.3 Cadangan	59
6.4 Kesimpulan	60
 <b>RUJUKAN</b>	 61
 <b>LAMPIRAN</b>	
A. Gambarajah Aliran Data	62
B. Kamus Data	69



C.	Antaramuka	72
D.	Panduan Pengguna	81
E.	Carta Gantt	97
F.	Contoh Surat Pengesahan dan Laporan	98





## SENARAI JADUAL

No. Jadual		Halaman
3.1	Entiti dengan <i>primary key</i> dan <i>foreign key</i>	33



## SENARAI RAJAH

No. Rajah		Halaman
2.1	Gambarajah Konteks	18
3.1	Gambarajah Hubungan Entiti ( <i>Entity Relationship Diagram</i> )	31



## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Pengenalan

Teknologi maklumat telah berkembang dengan pesat di seluruh dunia, terutamanya di negara kita, Malaysia. Semenjak komputer diperkenalkan, beribu-ribu jenis perisian telah dibangunkan untuk kegunaan ketenteraan, komersial, pendidikan, pembuatan dan pentadbiran. Teknologi maklumat telah membantu dalam mempercepatkan dan meningkatkan produktiviti sesebuah industri. Industri perhotelan juga tidak ketinggalan dalam mengimplementasikan teknologi maklumat ke dalam aktiviti perhotelan. Biasanya sistem berkomputer yang digunakan di dalam hotel digelar sebagai Sistem Pengurusan Pejabat Hadapan atau *Front Office Management System*.

##### 1.1.1 Penyataan Masalah

Program Pengurusan Hotel yang ditawarkan oleh Sekolah Perniagaan Ekonomi di Universiti Malaysia Sabah merupakan sebuah program yang baru ditawarkan. Menurut Penasihat Akademik program tersebut iaitu Pn. Jennifer Chan, mahasiswa-mahasiswi masih kekurangan sebuah sistem pengurusan pejabat



mahasiswa-mahasiswi masih kekurangan sebuah sistem pengurusan pejabat hadapan. Sistem berkomputer tersebut merupakan sebuah alat bantuan pembelajaran yang sangat berguna. Dengan adanya sebuah sistem berkomputer, mahasiswa-mahasiswi dapat didedahkan kepada persekitaran pengurusan hotel yang sebenar.

Untuk sementara waktunya, Program Pengurusan Hotel sedang berkongsi sistem dengan salah sebuah hotel di Likas Square. Walau bagaimanapun, sistem yang dipunyai oleh hotel tersebut tidak memberikan mahasiswa-mahasiswi melakukan transaksi yang sebenar. Segala transaksi yang dijalankan adalah transaksi olok-olok. Mahasiswa-mahasiswi tidak dapat merasai pengalaman yang sebenar menggunakan sistem tersebut. Sistem tersebut juga terletak di hotel tersebut dan mahasiswa-mahasiswi perlu berulang-alik ke hotel tersebut untuk menjalankan aktiviti pembelajaran yang melibatkan penggunaan sistem berkomputer. Dengan adanya sebuah sistem berkomputer yang dipunyai sendiri, maka Program Pengurusan Hotel tidak perlu lagi berkongsi sistem dengan hotel tersebut.

Sistem pengurusan pejabat hadapan yang wujud di hotel di Likas Square merupakan sistem yang lama. Sistem tersebut menggunakan *File-Based Approach* yang mempunyai beberapa batasan seperti *data redundancy* dan data yang terletak berasingan yang menyusahkan akses terhadap data tersebut. Pada masa sekarang *Graphical User Interface* atau lebih dikenali dengan GUI sangat terkenal. Sistem yang wujud itu tidak menggunakan GUI yang lebih menarik dan dipercayai dapat meningkatkan produktiviti pekerja.



### 1.1.2 Sistem Pengurusan Pejabat Hadapan

Pejabat Hadapan atau Front Office terbahagi kepada *Reservations*, *Front Desk*, *Housekeeping* dan *System Administration*. Setiap bahagian memainkan peranan yang penting di dalam aktiviti hotel dan berinteraksi di antara satu sama lain.

Bahagian *Reservations* bertanggungjawab melayan sebarang tempahan yang dibuat oleh pelanggan. Jabatan ini menerima tempahan daripada individu perseorangan melalui *Individual Reservations* dan *Group Reservations* pula menerima tempahan daripada agen-agen pelancongan, syarikat-syarikat awam serta agensi-agensi kerajaan yang biasanya menempah bilik dalam jumlah yang besar setiap kali. Tanpa sistem berkomputer, kerani *Reservations* terpaksa mengambil maklumat penempah di dalam kertas dan mereka perlu menelefon balik penempah setelah memastikan hotel dapat menerima tempahan penempah. Dengan adanya sistem berkomputer, kerani dapat memberikan pengesahan samada hotel dapat menerima tempahan tersebut dalam beberapa saat.

Maklumat yang dikumpulkan oleh *Reservations* akan digunakan oleh *Front Desk*. *Front Desk* merupakan bahagian yang akan berinteraksi dengan tetamu hotel secara muka ke muka. Bahagian ini mempunyai dua fungsi utama iaitu *Check In* dan *Check Out*. *Check In* bertanggungjawab melayan tetamu yang telah membuat tempahan terdahulu dan juga *Walk In Guest*. Sekiranya tetamu telah membuat tempahan, maklumat mengenai tetamu tersebut diambil daripada *Reservations*. *Check In* akan mendaftarkan tetamu dan mengagihkan bilik hotel kepada mereka. Pengagihan bilik secara berkomputer dapat mengoptimumkan penggunaan bilik.



Apabila tetamu hotel ingin meninggalkan hotel, *Check Out* yang menguruskan pendaftaran keluar bilik dan bayaran penginapan hotel. Sistem berkomputer secara automatik akan menjumlahkan segala perbelanjaan tetamu hotel sebelum tetamu tersebut membuat *Check Out*. Maka tetamu hotel tidak perlu menunggu kerani *Front Desk* membuat pengiraan dan *Check Out* dapat dijalankan dengan cepat dan lancar.

*Housekeeping* adalah bahagian yang memastikan keadaan bilik hotel sentiasa dalam keadaan yang sedia untuk digunakan oleh tetamu hotel. Tugas bahagian ini termasuk mengemaskinikan bilik dan menyediakan peralatan untuk kegunaan tetamu hotel. Apabila seseorang tetamu membuat *Check Out*, *Housekeeping* akan diberitahu secara automatik dan pengemas bilik akan dihantar untuk mengemaskan bilik supaya dapat digunakan oleh tetamu lain. Tanpa sistem berkomputer, sesebuah bilik mengambil masa yang lebih lama untuk dikemaskan.

*System Administration* pula berfungsi memastikan sistem berkomputer sentiasa beroperasi dengan lancar. Tugas-tugas *System Administration* termasuk membuat backup dan mengemaskinikan sistem dan pangkalan data. *System Administration* menggantikan tugas *Night Audit* yang dilakukan pada sebelah malam di mana aktiviti hotel adalah pada tahap minimum. Tugas *Night Audit* mengemaskinikan akaun tetamu (*guest account*), menutup akaun harian hotel dan membuat backup pada setiap hari telah diambil alih oleh sistem dan ianya dilakukan secara automatik.

Aktiviti di dalam setiap bahagian di dalam hotel sentiasa bertindihan. Bahagian-bahagian ini berkongsi maklumat mengenai tetamu dan keadaan sesuatu





bilik pada sebarang masa. Sistem berkomputer dapat memberikan maklumat yang tepat setiap masa supaya operasi hotel dapat berjalan dengan lancar.

Sebelum wujudnya sistem berkomputer, aktiviti di dalam sesebuah hotel terpaksa dilakukan sepenuhnya dengan menggunakan tenaga manusia dan penggunaan kertas adalah banyak. Sistem berkomputer dapat menggantikan banyak tugas manusia dan mengurangkan penggunaan kertas. Maklumat yang dahulunya disimpan di dalam kertas sekarang disimpan di dalam pangkalan data dan dapat dicapai dengan cepat dan tepat.

Sistem pengurusan pejabat hadapan membolehkan pihak pengurusan hotel menguruskan hotel dengan lebih efisien. Pihak pengurusan dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada tetamu hotel. Aspek keselamatan maklumat di dalam hotel dapat diperketatkan. Sistem berkomputer berupaya mengesan sebarang kesilapan dan menghalang sebarang perbuatan yang tidak diingini. Maklumat yang disimpan juga boleh dijadikan bukti sekiranya berlaku sebarang percanggahan di antara pihak pengurusan dengan tetamu hotel.

## 1.2 Objektif Projek

Objektif utama sistem pengurusan pejabat hadapan yang dibangunkan adalah untuk dijadikan sebagai satu alat bantuan pembelajaran untuk Program Pengurusan Hotel di Universiti Malaysia Sabah. Sistem tersebut akan menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi oleh Program Pengurusan Hotel. Dengan adanya sistem ini,



mahasiswa-mahasiswi Program Pengurusan Hotel akan dapat merasai pengalaman sebenar menggunakan sistem berkomputer.

Projek ini akan memperkenalkan suatu sistem yang lebih *user-friendly*. Sistem yang dibangunkan ini menggunakan antaramuka (*interface*) yang lebih menarik. Setiap skrin paparan akan menggunakan *Graphical User Interface*. Skrin yang digunakan adalah lebih efisien, tepat, mudah digunakan, konsisten dan menarik.

Kebanyakan sistem lama yang wujud adalah sistem yang menggunakan *File-Based Approach*. Projek ini akan membangunkan sebuah sistem baru yang akan menggunakan *Database Approach*. Pangkalan data dapat mengatasi batasan yang wujud pada *File-Based Approach*.

### 1.3 Skop Kajian

*Reservations* merupakan bahagian yang menerima tempahan bilik daripada tetamu hotel. Hotel memerlukan tetamu membuat tempahan terdahulu untuk memastikan tetamu dapat dilayani pada hari yang ingin disewa oleh tetamu. Hotel juga dapat bersiap sedia menerima tetamu tersebut sekiranya maklumat mengenai tetamu tersebut telah diperolehi terlebih dahulu.

Kajian yang dijalankan adalah tertumpu kepada penempahan daripada *Free Independent Traveller* atau *Individual Reservations*. *Individual Reservations* adalah bertanggungjawab menerima tempahan daripada tetamu individu ataupun tetamu yang tidak melebihi daripada sepuluh orang. Permintaan tempahan tersebut akan





diproses oleh hotel untuk memastikan permintaan tetamu dapat dipenuhi. Fungsi utama *Reservations* adalah untuk memenuhi permintaan tetamu supaya dapat memaksimumkan penyewaan bilik hotel.

Selain daripada menerima tempahan, *Reservations* juga perlu menyimpan rekod penempahan yang tepat dan memantau kekosongan bilik untuk mengelakkan hotel daripada menerima tempahan yang terlebih ataupun *Overbooking*. Sistem berkomputer dapat memberitahu kerani *Reservations* jumlah kekosongan yang wujud pada sebarang hari.

Rekod penempahan yang disimpan oleh sistem membolehkan *Reservations* membuat ramalan ke atas kadar penyewaan bilik pada masa akan datang. Ramalan yang dibuat dapat membantu bahagian pemasaran hotel membuat strategi pemasaran seperti menyediakan pakej bilik pada masa hotel dijangka kurang tetamu.

Aturcara yang dibangunkan adalah merupakan modul *Individual Reservations* di dalam sistem pengurusan pejabat hadapan. Modul ini akan dapat memproses segala tugas *Reservations* yang dinyatakan di atas. Modul yang dibangunkan akan dapat berinteraksi dengan modul-modul lain di dalam sistem pengurusan pejabat hadapan.

#### 1.4 Kaedah Dan Pendekatan

Sepanjang projek berjalan, maklumat yang diperlukan oleh projek diperolehi melalui beberapa kaedah. Kaedah yang paling berkesan merupakan pengamatan



yang dibuat ke atas sistem yang wujud di Likas Square. *System Administrator* hotel tersebut telah memberikan demonstrasi mengenai cara sistem tersebut beroperasi. Secara amnya, cara sebenar sesebuah sistem beroperasi dapat diperhatikan. Cara sistem tersebut berinteraksi dengan pengguna dijadikan asas kepada pembangunan sistem baru.

Maklumat mengenai organisasi dan fungsi-fungsi setiap bahagian di dalam hotel diperolehi daripada temuramah dengan Penasihat Akademik Program Pengurusan Hotel. Beliau juga menyatakan ciri-ciri yang perlu dimasukkan ke dalam sistem baru. Kepuasan pengguna terhadap sistem yang sedia ada dapat diperolehi melalui temuramah. Temuramah dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai sistem yang diingini oleh pengguna.

Borang-borang yang digunakan di dalam hotel dikumpulkan untuk dijadikan sebagai sumber kajian. Maklumat mengenai data-data yang diperlukan di dalam sistem berkomputer diperolehi daripada borang-borang tersebut. Medan yang wujud pada borang-borang tersebut menjadi asas kepada pembinaan kamus data. Setiap medan yang wujud perlu dimasukkan ke dalam sistem.

Buku panduan mengenai sistem yang sedia dijadikan sebagai sumber rujukan teknikal. Buku panduan tersebut dapat memberikan pemahaman mengenai cara sistem tersebut berfungsi. Selain daripada itu, sumber rujukan mengenai organisasi hotel dan fungsi pejabat hadapan di dalam sesebuah hotel juga diperolehi. Buku-buku rujukan tersebut memberikan penerangan yang lebih teliti mengenai fungsi setiap bahagian di dalam hotel.



Kaedah-kaedah tersebut telah digunakan untuk memahami keadaan sebenar hotel berfungsi. Pendekatan yang dijalankan memberikan persediaan untuk membangunkan sistem. Maklumat yang diperolehi daripada kaedah tersebut akan digunakan di dalam langkah yang seterusnya di dalam projek.

## 1.5 Aktiviti

Sistem pengurusan pejabat hadapan dibangunkan menggunakan *Linear Sequential Model*. Model ini menggunakan pendekatan berperingkat yang bersistematik ke arah pembangunan sistem. Pendekatan ini membahagikan proses pembangunan sistem kepada empat bahagian iaitu analisis, rekabentuk, pembangunan dan ujian.

### 1.5.1 Fasa Analisis

Fasa Analisis melibatkan pemahaman terhadap masalah yang dihadapi. Kajian yang terperinci dilakukan ke atas keperluan sistem yang perlu dibangunkan. Domain maklumat yang diperlukan oleh sistem perlu dikaji dengan teliti dan setiap fungsi sistem perlu difahami. Setiap proses dan aspek yang wujud di dalam sistem akan dikaji dengan teliti. Segala keperluan sistem akan didokumentasikan dan disemak semula dengan pengguna. Kemudian penyelesaian kepada masalah tersebut akan dibuat.





### 1.5.2 Fasa Rekabentuk

Fasa rekabentuk akan memperlihatkan penyelesaian terhadap masalah yang telah dianalisis. Keperluan sistem yang diperolehi daripada fasa analisis akan diterjemahkan kepada rekabentuk sistem. Sistem yang direkabentuk boleh difokuskan kepada empat bahagian yang nyata iaitu struktur data, kearkitekturan sistem, antaramuka pengguna dan algoritma sistem. Rekabentuk memastikan sistem yang dibangunkan adalah berkualiti dan mengikut spesifikasi yang telah ditetapkan oleh pengguna.

### 1.5.3 Fasa Pembangunan

Fasa pembangunan melibatkan aktiviti menterjemahkan rekabentuk sistem kepada aturcara. Segala rekabentuk sistem yang telah dirancang akan ditukarkan ke dalam kod yang difahami oleh mesin. Proses pengekodan ini akan menggunakan bahasa pengaturcaraan yang telah ditetapkan di dalam fasa analisis.

### 1.5.4 Fasa Pengujian

Fasa pengujian akan memperlihatkan pengujian terhadap sistem yang telah dibangunkan dengan menggunakan kaedah ujian yang sesuai dengan sistem yang dibangunkan. Setiap proses, fungsi dan kenyataan yang terdapat di dalam sistem akan diuji untuk memastikan tiada kesilapan. Fasa ini juga memastikan input yang dimasukkan akan memberikan output yang diinginkan.



## RUJUKAN

- Antonovich, M.P. 1997. *Special edition using visual foxpro 3.0 for windows*. USA: Que.
- Connolly, T.M., Begg, C. & Strachan, A. 1995. *Database system : a practical approach to design, implementation and management*. England: Addison-Wesley.
- Kendall, K.E. & Kendall, J.E. 1995. *System analysis and design*. USA: Prentice Hall.
- Pressman, R.S. 1997. *Software engineering : a practitioner's approach*. Singapore: McGraw-Hill.
- Eva, M. 1990. *SSADM version 4: a user's guide*. London: McGRAW-HILL Book Company
- <http://www.csshotelsystems.com/reservtn.htm>

