BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dewasa ini sangat berpengaruh terhadap kemajuan organisasi. Selain itu, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi juga merangsang persaingan yang sangat ketat antar organisasi. Hal yang demikian merupakan iklim yang positif bagi perkembangan organisasi itu sendiri, dimana masing-masing organisasi ingin maju lebih cepat dan lebih baik dari yang lain.

Untuk mencapai tujuannya, tiap organisasi memerlukan manajemen yang tepat dan dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan. Dengan berkembang pesatnya teknologi informasi, maka pekerjaan manajemen dan pelayanan masyarakat yang memerlukan dukungan data dan informasi mengalami kemajuan yang pesat pula.

Untuk menyajikan informasi yang cepat dan akurat ini, maka dalam proses pengolahan data harus dilakukan secara terkomputerisasi dalam sebuah sistem yang biasa disebut sistem informasi. dengan dilakukannya proses komputerisasi maka kegiatan pengolahan data akan lebih efektif dan efisien sehingga dapat menekan waktu dan biaya.

Hotel merupakan salah satu pelayanan publik yang menawarkan suatu jasa dalam hal penyediaan tempat tinggal, yang sifatnya sementara dan dalam waktu-waktu tertentu bagi siapa saja yang memerlukannya. Biasanya yang ingin menginap di suatu hotel adalah orang-orang yang sedang bepergian pada suatu

daerah tertentu, dimana orang-orang tersebut berasal dari daerah yang tidak sama dengan tempat hotel tersebut berada. Pendataan administrasi pada reservasi perhotelan memerlukan ketepatan mekanisme dan penataan yang terorganisir agar data dapat terkemas dan terjaga keamanannya dengan baik, seiring dengan pesatnya teknologi dan kemudahan-kemudahan yang ditawarkan didalamnya, kini instansi-instansi baik swasta maupun negeri memanfaatkan fasilitas teknologi dalam pengolahan data-data yang dulu diolah secara manual diubah kedalam pola komputerisasi yang mempermudah proses pengentrian dan pencarian data-data yang telah tersimpan dalam *database*. *Database* tersebut dibuat dengan tujuan agar proses kerja lebih optimal dan dapat dilakukan dengan secara cepat dan tepat.

Dalam mengelola data-data tersebut, pihak hotel tentu harus memiliki sistem pengolahan dan pengelolaan data yang baik dan teratur, yang nantinya berguna bagi kelancaran penyimpanan suatu data serta dapat memberikan keamanan pada data tersebut. Hal tersebut di atas dapat dapat memberikan kemudahan dibagian *front office* untuk memberikan dan menyediakan pelayanan yang maksimal bagi para tamu.

Hotel Takashimaya merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa. Dari sekian banyak perusahaan yang bergerak dalam bidang yang sama, hotel Takashimaya ingin meningkatkan salah satu pelayanan dalam pemesanan kamar (reservasi), *check-in, dan check-out, dan pelayanan* lainnya guna menarik tamu.

Apalagi bila menghadapi hari – hari libur dengan jumlah pengunjung yang banyak menuntut para karyawan agar bekerja ekstra keras dengan pelayanan yang

memuaskan. Sedangkan pengelolaan data pemesanan kamar, *check-in*, dan *check-out* masih dilakukan dengan cara proses pencatatan, sehingga mengakibatkan kesulitan dalam pengolahan data, kurang efisien waktu yang digunakan untuk mencari informasi kamar yang kosong, penghitungan pembayaran, dan pembuatan laporan data tamu. Oleh karena itu diperlukan sebuah sistem yang mampu mengatasi kendala–kendala tersebut. Dengan adanya sistem yang baru diharapkan memberikan manfaat dalam mengefisienkan dan mengefektifkan pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan di Hotel Takashimaya terutama di bagian *Front office*.

Dari uraian di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai proses *check in* dan *check out* di Hotel Takashimaya dan menjadikannya sebagai obyek penelitian untuk tugas akhir yang dilaksanakan oleh penulis. Adapun judul yang diangkat oleh penulis adalah sebagai berikut:

“SISTEM INFORMASI *C*HECK *IN* DAN *CHECK OUT* PADA HOTEL TAKASHIMAYA LEMBANG”.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Agar Penelitian lebih terarah, maka perlu dilakukan identifikasi dan rumusan masalah terhadap masalah-masalah yang terjadi pada proses check in dan check out di hotel takshimaya lembang, antara lain sebagai berikut :

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi dalam sistem *C*heck *In* dan *Check Out* di Hotel Takashimaya Lembang yang sedang berjalan saat ini, yaitu :

1. Kesulitan dalam mencari informasi kamar yang kosong, dikarenakan harus melihat satu persatu dari *guest list*.
2. Kurang efisiennya waktu dalam proses penghitungan biaya yang harus dikeluarkan oleh tamu.
3. Lambatnya dalam pembuatan laporan data tamu.

1.2.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari obyek penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Sistem *C*heck *In* dan *Check Out* yang sedang berjalan pada Hotel Takashimaya Lembang.
2. Bagaimana perancangan Sistem Informasi *C*heck *In* dan *Check Out* yang diusulkan untuk Hotel Takashimaya Lembang.
3. Bagaimana Implementasi sistem Informasi *C*heck *In* dan *Check Out* pada Hotel Takashimaya Lembang.

4. Bagaimana Pengujian Sistem Informasi *C*heck *In* dan *Check Out* pada Hotel Takashimaya Lembang.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah-masalah yang telah diidentifikasi dan dirumuskan diatas, maka maksud dan tujuan yang penulis lakukan adalah sebagai berikut :

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dilaksanakannya penelitian adalah untuk membantu kinerja pengolahan data *c*heck *in* dan *check Out* pada Hotel Takashimaya Lembang, khususnya di Bagian *Front office* sehingga proses pencarian kamar kosong, proses penghitungan biaya yang harus dikeluarkan oleh tamu pada saat check out, dan pembuatan laporan data tamu bisa dilakukan dengan lebih cepat.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sistem *c*heck *in* dan *check out* yang sedang pada Hotel Takashimaya Lembang.
2. Untuk merancang sistem informasi *c*heck *in* dan *check out* di Hotel Takashimaya Lembang.
3. Untuk mengimplementasikan sistem informasi *c*heck *in* dan *check out* pada Hotel Takashimaya Lembang.
4. Untuk menguji sistem informasi *c*heck *in* dan *check out* pada Hotel Takashimaya Lembang.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian yang penulis lakukan terdiri dari kegunaan praktis dan kegunaan akademis, yaitu :

1.4.1. Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis dari penelitian yang dilakukan oleh penulis diantaranya:

1. Untuk Hotel Takashimaya Lembang, dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam menangani proses *c*heck *in* dan *check out*.
2. Untuk bagian front office, dapat lebih mengefisienkan kerja dalam proses menangani *c*heck *in* dan *check out*.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Kegunaan akademis yang dilakukan oleh penulis diantaranya :

1. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dapat memberikan suatu karya penelitian baru yang dapat mendukung dalam pengembangan sistem informasi.
2. Bagi peneliti lain, sebagai referensi bagi peneliti lain yang ingin meneliti pada kajian yang sama.
3. Bagi penulis, dapat menambah wawasan dengan mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh khususnya di bidang sistem informasi.

1.5. Batasan Masalah

Dari rumusan masalah yang tersebut di atas, penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas, yaitu**:**

1. Sistem ini dibuat hanya untuk Hotel Takashimaya Lembang, yakni pada bagian *front office.*
2. Proses pembayaran hanya dilakukan secara tunai
3. Sistem informasi ini hanya membahas pemesanan kamar hotel secara langsung.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dilaksanakannya penelitian yaitu di Hotel Takashimaya jl.Grand Hotel No.35 Lembang. Adapun jadwal penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1. Estimasi Jadwal Penyelesaian Tugas Akhir

No	Nama Kegiatan	September				Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengumpulan Data																
2	Mengidentifikasi kebutuhan sistem																
3	Perancangan *prototype* sistem																
4	Pengujian *prototype* sistem																
5	Implementasi sistem																