BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi di Indonesia pada saat ini semakin berkembang pesat terutama dalam teknologi informasi. Dengan adanya teknologi informasi, memudahkan kita untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan kapanpun dan dimanapun. Pemanfaatan teknologi informasi sekarang sudah mencapai berbagai macam bidang kehidupan masyarakat. Teknologi informasi banyak membantu manusia dalam mengenali dan memecahkan masalah dengan kreativitas tinggi dan membuat manusia semakin efektif dalam memanfaatkannya.

Dalam teknologi informasi yang banyak digunakan adalah komputer. Peranan komputer saat ini sangat penting, salah satunya pada perusahaan atau instansi dalam kaitannya untuk memperoleh informasi dengan cepat. Sebagai sarana untuk memberikan informasi, komputer memberikan pengaruh yang cukup besar dalam penghematan dan efisiensi waktu. Selain komputer, peran internet sangatlah penting. Internet di gunakan sebagai sumber data dan informasi artinya internet menyimpan berbagai jenis informasi dalam jumlah yang tidak terbatas, serta sebagai sarana pertukaran data dan informasi yang berarti dua komputer yang sama sama terhubung ke internet dapat saling berkomunikasi satu sama lain,atau mempertukarkan data dan informasi. Oleh karena itu teknologi internet banyak mempermudah manusia dalam mencari sumber informasi dan berkomunikasi dengan orang lain. Melalui sarana – sarana yang ada dalam

internet kita dapat memperoleh informasi dengan mudah, praktis dan cepat sehingga tidak membuang waktu.

Bisnis adalah salah satu bagian hidup masyarakat yang mudah di pengaruhi oleh perubahan teknologi informasi. Oleh sebab itu, teknologi informasi menjadi sangat penting dan berpengaruh terhadap perkembangan suatu industri dalam bisnis. Salah satu bisnis yang mengalami kemajuan yang sangat pesat adalah bisnis perhotelan. Dua aspek penting dalam pengembangan bisnis yang berhubungan dengan teknologi informasi adalah infrastruktur dan sumber daya manusia (SDM). Selain kedua aspek tersebut, tentunya masih banyak aspek lain seperti finansial. Persaingan bisnis yang semakin ketat di era globalisasi ini menuntut perusahaan untuk menyusun kembali strategi dan taktik bisnisnya. Saat ini penerapan teknologi informasi dan komunikasi diperlukan dalam dunia bisnis sebagai alat bantu dalam upaya memenangkan persaingan.

Hotel adalah sebagai suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.[2].Usaha perhotelan merupakan salah satu usaha bisnis yang berkembang di Indonesia, begitupun di kota Garut yang merupakan kota yang cukup besar dengan keindahan alam, tempat pariwisata dan makanan khas yang terkenal sehingga banyak para pendatang dari berbagai kota yang ingin berbelanja, berlibur, beristirahat dan membutuhkan jasa penginapan.

Hotel Tirtagangga merupakan salah satu hotel yang berada di kota Garut, yang merupakan tipe kelas bintang 3 yang beralamatkan di Jalan Raya Cipanas

No.130, Garut. Hotel ini mempunyai keunggulan adanya sumber air panas, dan panorama gunung-gunung yang menarik untuk dijelajahi, ini diimbangi dengan iklim yang sejuk dan nyaman. Sejarah berdirinya Hotel tersebut, dimulai pada tahun 1960, dimana Tirtagangga mendirikan sebuah tempat pemandian umum di atas tanah seluas 6.250 m2. Pada tahun 1965 dibangun 5 buah kamar sebagai sarana penunjang untuk memenuhi kebutuhan para tamu (wisatawan) yang datang ke daerah Cipanas semakin meningkat. Tahun 1970 dibangun kembali 5 buah kamar berikut fasilitas penunjang berupa kolam renang dan restoran. Tahun 1975 dibangun lagi 17 kamar dan fasilitas lapangan tenis yang terletak 150 m dari lokasi penginapan. Kemudian tahun 1985 ditambah 3 bungalow sebagai sarana penginapan. Tirtagangga merombak total penginapan tersebut menjadi sebuah hotel bertingkat 3 dengan jumlah kamar 40 buah.

Hotel Tirtagangga mengalami peningkatan maupun penurunan setiap tahunnya. Hal tersebut dapat dilihat dari Tabel data tamu Hotel pada 5 tahun terakhir yang terdapat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1 Jumlah Data Tamu Hotel

(Sumber : Hotel Tirtagangga Garut)

No.	Tahun	Jumlah Tamu
1.	2010	5.372
2.	2011	5.091
3.	2012	5.842
4.	2013	6.104
5.	2014	6.458

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, terlihat hampir setiap tahun terjadi peningkatan jumlah tamu. Dengan begitu, apabila sistem pelayanan tamu di hotel ini tetap dipertahankan seperti sebelumnya, maka para karyawan akan semakin kerepotan dalam menangani pekerjaannya dan juga perlu adanya inovasi baru untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.

Kekurangan yang di miliki oleh Hotel Tirtagangga adalah adanya kesulitan ataupun kesalahan dalam proses pengolahan data. Belum tersedia media reservasi *online* yang resmi dari pihak hotel. Selama ini hotel Tirtagangga Garut hanya dibantu media promosi situs – situs *booking* hotel dari pihak ketiga yang terkadang harga yang tertera tidak sesuai dengan harga aslinya. Proses pencatatan data reservasi kamar, *meeting room,* data *check in* dan data *check out* masih dicatat dalam buku catatan. Hal ini menyebabkan munculnya kemungkinan besar terjadi kesalahan dalam pengecekan jadwal ketersediaan ruangan kamar atau *meeting room* dan pembaharuan data tamu yang sudah *check in* atau *check out*. Proses pencarian informasi data tamu, reservasi kamar dan *meeting room*, data *check in*, serta data *check out* masih membutuhkan waktu yang lama untuk mencarinya dalam buku catatan. Pembuatan laporan memerlukan waktu lama karena dilakukan pencatatan ulang dari buku catatan.

Melihat permasalahan diatas maka perlu suatu sistem informasi berbasis *website* yang dapat mempermudah dalam mempromosikan Hotel Tirtagangga serta mempermudah tamu untuk melakukan reservasi online.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka penulis mencoba membangun sebuah sistem informasi yang di beri judul **“SISTEM**

INFORMASI PELAYANAN TAMU DI HOTEL TIRTAGANGGA GARUT" yang di harapkan dapat memberikan solusi dan dapat membantu kelancaran serta mampu mengatasi permasalahan yang muncul di Hotel tersebut.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat mengidentifikasikan masalah dan membuat rumusan masalah sebagai berikut :

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi di Hotel Tirtagangga Garut diantaranya yaitu:

1. Belum tersedia media reservasi *online* yang resmi dari pihak hotel. Selama ini hotel Tirtagangga Garut hanya dibantu media promosi situs – situs *booking* hotel dari pihak ketiga yang terkadang harga yang tertera tidak sesuai dengan harga aslinya.
2. Proses pencatatan data reservasi kamar, *meeting room,* data *check in* dan data *check out* masih di catat dalam buku catatan. Hal ini menyebabkan munculnya kemungkinan besar terjadi kesalahan dalam pengecekan jadwal ketersediaan ruangan kamar atau *meeting room* dan pembaharuan data tamu yang sudah *check in* atau *check out*.
3. Proses pencarian informasi data tamu, reservasi kamar dan *meeting room,* data *check in,* serta data *check out* masih membutuhkan waktu yang lama untuk mencarinya dalam buku catatan.

4. Pembuatan laporan memerlukan waktu lama karena dilakukan pencatatan ulang dari buku catatan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Dengan identifikasi masalah yang telah diuraikan maka dapat di ambil kesimpulan bahwa rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem pelayanan tamu yang sedang berjalan di Hotel Tirtagangga Garut.
2. Bagaimana perancangan sistem informasi pelayanan tamu di Hotel Tirtagangga Garut yang akan di bangun.
3. Bagaimana implementasi dari rancangan yang di bangun pada sistem informasi pelayanan tamu yang telah di buat di Hotel Tirtagangga Garut.
4. Bagaimana pengujian sistem informasi pelayanan tamu di Hotel Tirtagangga Garut.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1.3.1 Maksud Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk merancang dan membuat sistem informasi pelayanan tamu di Hotel Tirtagangga Garut sehingga dapat membantu pihak manajemen hotel dalam meningkatkan efisiensi dalam proses bisnisnya.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sistem yang sedang berjalan di Hotel Tirtagangga Garut.
2. Untuk membuat perancangan sistem informasi pelayanan tamu di Hotel Tirtagangga Garut yang di butuhkan.
3. Untuk mengimplementasikan sistem informasi pelayanan tamu di Hotel Tirtagangga Garut yang telah di bangun berdasarkan hasil rancangan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja sistem informasi pelayanan tamu yang lebih baik.
4. Untuk melakukan pengujian sistem informasi pelayanan tamu di Hotel Tirtagangga Garut agar sesuai dengan yang dibutuhkan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian baik kegunaan penelitian secara praktis maupun akademis yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan Praktis

Kegunaan dari sistem informasi reservasi kamar hotel di Hotel Tirtagangga ini adalah :

1. Bagi Perusahaan :

   Dengan adanya sistem informasi berbasis *website* maka perusahaan hotel dapat lebih memperkenalkan nama hotelnya dan mempermudah pekerjaan pegawai hotel tersebut.

2. Bagi Pelanggan :

   Dapat mempermudah tamu untuk mengetahui semua fasilitas yang ada di hotel, mengetahui ketersediaan kamar, mengetahui biaya yang dibutuhkan hingga melakukan reservasi kamar atau *meeting room.*

1.4.2 Kegunaan akademis

Kegunaan akademis dari penelitian yang digunakan oleh penulis diantaranya:

1. Bagi Pengembangan Ilmu

   Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, menambah pengetahuan keilmuan dalam bidang sistem pelayanan tamu yang bisa dikembangkan kedepannya.

2. Bagi Peneliti

   Bagi peneliti berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan baik dalam segi teori dan belajar menganalisis, membuat suatu program serta melatih kita dalam mengambil kesimpulan dan permasalahan yang ada khususnya di Tirtagangga Hotel.

3. Bagi Peneliti lain

   Kegunaan penelitian ini bagi peneliti lain adalah dapat menjadi bahan referensi khususnya bagi pihak – pihak yang berkaitan dengan hasil bahasan dalam penelitian ini untuk dapat di kembangkan lebih baik lagi.

1.5 Batasan Masalah

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

1. Uang muka di bayar 70% setelah melakukan reservasi, paling lambat dibayar 2 hari setelah reservasi dan satu hari sebelum *check in*.
2. Sisa pembayaran di lakukan pada saat melakukan *check in* dengan ketentuan melunasi pembayaran dua kali lipat, kelebihan pembayaran tersebut sebagai jaminan yang akan dikembalikan pada saat *check out*.
3. Apabila melakukan pembatalan reservasi setelah pembayaran uang muka, maka uang muka tidak kembali.
4. Pembayaran yang di lakukan tamu meliputi pembayaran *reservasi* kamar, pembayaran reservasi *meeting room, check in, check out*, pembayaran *laundry* dan pembayaran *restaurant*
5. Kapasitas m*eeting room* maksimal 100 orang.
6. Tidak membahas mengenai laporan pegawai dan laporan keuangan.

1.6 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Berdasarkan lokasi dan waktu pelaksanaan penelitian yang di lakukan penulis dapat di jelaskan sebagai berikut :

1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian pada Tirtagangga Hotel di Jalan Raya Cipanas No.130 Garut.

1.6.2 Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian terdapat dalam tabel 1.1 di bawah ini **:**

Tabel 1.2 Waktu Penelitian

No	Kegiatan Penelitian	Tahun 2015 – 2016																	
		September		Oktober				November				Desember				Januari			
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Identifikasi Kebutuhan Pemakai																		
	a. Observasi																		
	b. Wawancara																		
2.	Merancang dan Membuat *Prototype*																		
	a. Analisis Proses dan Data																		
	b. Desain Proses dan Data																		
	c. Program Proses dan Data																		
3.	Menguji *Prototype*																		
	a. Pengujian Perangkat Lunak																		
	b. Evaluasi *Costemer*																		

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan Skripsi ini di bagi dalam beberapa bab dengan pokok pembahasan secara umum sebagai berikut :

1. **BAB I. PENDAHULUAN**

   Bab ini berisi latar belakang, identifikasi dan rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian,kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan waktu penelitian dan sistematika penulisan.

2. **BAB II. LANDASAN TEORI**

   Bab ini berisi teori-teori pendukung yang berhubungan dengan pembuatan Skripsi.

3. **BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

   Bab ini membahas tentang perancangan sistem dalam pembuatan aplikasi dan penjelasan sejarah singkat suatu instansi, visi dan misi instansi, struktur organisasi instansi, tugas dan fungsi, deskripsi tugas, metode penelitian, desain penelitian dan jenis pengumpulan data primer dan sekunder, metode pendekatan dan metode pengembangan sistem, alat bantu analisis dan perancangan, serta evaluasi sistem yang berjalan.

4. **BAB 1V. HASIL DAN PEMBAHASAN**

   Bab ini menjelaskan langkah-langkah pembuatan aplikasi dari perancangan aplikasi, perancangan tampilan, tahap implementasi, dan pengujian.

5. BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan bab penutup berisikan kesimpulan dari hasil analisis penelitian dan saran yang dapat penulis berikan agar permasalahan yang dihadapi dapat terselesaikan dengan baik.