BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan kemajuan teknologi khususnya komputer yang bekembang di dunia, maka setiap perusahaan harus dapat mengikuti dengan kemajuan teknlogi dan informasi tetapi harus sesuai dengan kebutuhan perusahaan yang diimbangi dengan kebutuhan *software* dan *hardware*-nya. komputer terdiri dari perangkat *software* dan *hardware* yang mempunyai peranan penting dalam mengelola dan menyimpan data yang kita perlukan sampai dengan menjadi sebuah informasi. Pada saat ini, umumnya sebuah perusahaan memerlukan komputer untuk mendapatkan data atau informasi yang lebih cepat, tepat dan akurat untuk menunjang kegiatan perusahaan.

Dengan adanya sistem komputerisasi di setiap perusahaan diharapkan dapat lebih membantu menangani kegiatan pencatatan suatu informasi yang dapat di tangani secara efektif dan efisien tanpa terdesak oleh keterbatasan waktu dan yang lebih penting adalah keakuratan yang dapat dipertanggung jawabkan. Pentingnya sistem pengolahan data dan informasi dalam suatu perusahaan sangat berperan penting dalam keefektifan dan keefisienannya juga keakuratan hasil dari suatu data yang dihasilkan. Dalam upaya kualitas sumber daya tinggi perusahaan sering menghadapi masalah bagaimana suatu data dan informasi yang telah

diperoleh dan dapat dengan langsung disampaikan kepada pihak-pihak yang terkait. Dengan lebih cepat tanpa membutuhkan waktu yang sangat lama untuk memperoleh informasi yang akan di sampaikan.

Hotel merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang menawarkan suatu jasa dalam hal penyediaan tempat tinggal yang sifatnya sementara dan dalam waktu-waktu bagi siapa saja yang memerlukannya. Biasanya orang-orang yang memerlukan hotel adalah orang-orang yang sedang bepergian pada suatu daerah tertentu. Dimana orang tersebut berasal dari daerah yang tidak sama dengan tempat hotel rersebut berada.

Hotel Tirta Dahlia merupakan salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa penginapan atau tempat peristirahatan, yang saat ini dalam hal pencatatan data tamu masih dilakukan dengan cara pencatatan secara langsung pada buku khusus, misalnya saja dalam hal pencatatan data tamu yang akan melakukan reservasi, *Check – in* (Menginap), dan *Check – Out* (keluar dari Hotel). Serta pembuatan rincian biaya pelayanan. di hotel tirta dahlia ini terdapat suatu kendala dalam hal pengecekan kamar dimana kamar yang kosong dan isi, serta sistem pembayaran ketika tamu akan melakukan *check–in* ataupun *check–out*, karena semua sistem belum terkomputerisasi masih dengan cara pencatatan dalam agenda yang telah disediakan. Dan Pengolahan dokumen reservasi tamu hotel yang dibutuhkan oleh pihak manejemen masih berpeluang besar untuk bisa terjadinya ketidak akuratan pada data.

Oleh sebab itu komputer sangat dibutuhkan sebagai alat pembantu untuk mendukung kinerja di perusahaan dan apllikasi yang tepat untuk membantu perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti Hotel didalam menentukan kebijakan – kebijakan yang harus diambil untuk kemajuan perusahaan.

Dilihat dari latar belakang masalah yang ada pada hotel Tirta Dahllia tersebut, maka harus ada system informasi yang terkomputerisasi dengan pelayanan tamu, yang bertujuan untuk menghasilkan informasi yang dapat membantu menejemen untuk mempercepat proses pengerjaan sehingga prosedur pelayanan yang terjadi dapat berjalan secara maksimal, selain itu juga informasi yang di butuhkan akan lebih teratur, lebih baik serta lebih cepat. Adapun tema dari penelitian ini yang akan saya angkat dan di bahas mengenai **"Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Tamu Hotel Tirta Dahlia Cianjur".**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diidentifikasikan beberapa pokok permasalahan, yaitu sebagai berikut :

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang telah saya kemukakan, maka dapat diidentifikasikan beberapa masalah yang kerap kali terjadi pada hotel Tirta Dahlia yaitu sebagai berikut :

1. Sulitnya untuk mengetahui data kamar hotel yang kosong atau melakukan cek kamar.

2. Sulitnya dalam melakukan pembayaran ketika tamu akan melakukan *check–in* ataupun *check–out*, karena semua sistem belum terkomputerisasi masih dengan cara pencatatan dalam agenda yang telah disediakan.
3. Pengolahan dokumen reservasi tamu hotel yang dibutuhkan oleh pihak manejemen masih berpeluang besar untuk bisa terjadinya ketidak akuratan pada data.

1.2.2. Rumusan Masalah

Selain identifikasi masalah yang terjadi pada Hotel Tirta Dahlia Cianjur, Beberapa rumusan masalah yang penulis kemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem informasi pelayanan tamu hotel yang berjalan pada saat ini di Hotel Tirta Dahlia.
2. Bagaimana merancang sistem informasi pelayanan data tamu yang ada pada Hotel Tirta Dahlia.
3. Bagaimana pengujian sistem informasi pelayanan tamu hotel yang ada di Hotel Tirta Dahlia
4. Bagaimana implementasi sistem informasi pelayanan tamu yang berjalan pada Hotel Tirta Dahlia

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian yang dilakukan adalah untuk membangun sistem informasi pengolahan data tamu dari yang belum terkomputerisasi menjadi sistem terkomputerisasi yang menggunakan bahasa Java dengan Netbeans dengan tools pendukungnya. Guna untuk mempermudah bagian Receptionis dalam pelayanan data tamu yang akan melakukan reservasi kamar hotel, *Check-In* (Menginap) , maupun *Check-Out* (Keluar), serta Laporan Pembayaran.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sistem informasi pelayanan tamu yang berjalan saat ini pada Hotel Tirta Dahlia.
2. Untuk membuat perancangan sistem informasi pelayanan data tamu yang ada pada Hotel Tirta Dahlia.
3. Untuk membuat analisis dan pengujian program di Hotel Tirta Dahlia
4. Untuk implementasi Sistem informasi pelayanan tamu yang berjalan pada Hotel Tirta Dahlia

1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini terbagi atas 2 bagian yaitu, kegunaan praktis dan kegunaan akademis. Untuk secara lebih jelasnya akan di jelaskan sebagai berikut ini :

1.4.1. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dalam penelitian ini meliputi :

1. Bagi penulis

   Kegunaan penelitian ini adalah sebagai acuan perancangan sistem informasi dan di harapkan dapat bermanfaat dan dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya perbaikan masalah yang terkait dengan sistem informasi pelayanan tamu hotel pada Hotel Tirta Dahlia.

2. Bagi perusahaan

   Dapat memberikan alternatif bagi perusahaan untuk memperbaiki atau memperbaharui sistem yang ada sehingga kemajuan perusahaan bisa di panatau pada setiap saat oleh pengelola Hotel Tirta Dahlia.

3. Bagi Peneliti lain

   Sebagai acuan dan tambahan kepustakaan bagi peneliti lain bagaimana penerapan sistem informasi pelayanan tamu hotel.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Dalam pengembangan ilmu penelitian, berfungsi :

1. Bagi Peneliti

   Berguna untuk menambah dan memperkaya wawasan pengetahuan baik teori maupun praktek di bidang teknologi informasi khususnya yang berhubungan denngan sistem informasi pelayanan tamu hotel.

2. Bagi Pengembangan Ilmu

   Untuk memperkaya keilmuan dalam pengembangan ilmu pengetahuan penelitian ini khususnya di bidang sistem informasi.

3. Bagi Peneliti lain

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada peneliti lain atau para akademis yang akan mengambil skripsi atau tugas akhir dalam kajian yang sama sekaligus referensi di dalam penulisannya.

1.5. Batasan Masalah

Untuk mempermudah dalam pembuatan penelitian ini, maka penulis akan membatasi masalah berdasarkan topik permasalahan yang di angkat. Diantaranya sebagai berikut ini :

1. Program laporan yang di buat hanya memproses Laporan penghasilan pendapatan dari laundry, hotel dan cafe
2. Pembagian data tamu yang menginap sesuai jumlah kamar hotel yang telah tersedia di Hotel Tirta Dahlia.
3. Transaksi pada hotel dibuat berdasarkan nomor kamar.
4. Penginputan pesanan laundry dan café dilakukan satu persatu.
5. Tidak ada sistem member, yang didahulukan yaitu yang datang secara langsung karena yang pertama telah deal dalam pemesanan dan DP
6. Sistem informasi membahas mengenai proses penyimpanan data hotel, proses pencarian data sampai proses pembuatan laporan.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

adapun lokasi dan waktu penelitiannya, yaitu sebagai berikut ini

1.6.1. Lokasi Penelitian

Lokasi peneltian bertempat di Hotel Tirta Dahlia Jln Arif Rahman Hakim No.26 A Cianjur 43215 telp (0263) 269945 – 269946 Fax. (0263) 272970.

1.6.2. Waktu Penelitian

Jadwal dan waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Februari 2012 dengan melakukan pengupulan data seperti observasi dan wawancara pada bagian administrasi. Kemudian peneliti menetapkan perencanaan untuk jadwal penelitian yaitu sebagai berikut ini :

Table 1.1 Jadwal Penelitian

KEGIATAN	Tahun 2012																							
	Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.Identifikasi Kebutuhan																								
a. Observasi																								
b. Wawancara																								
c. Pengumpulan Data																								
d. Analisis Dokumen																								
2.Membuat Prototype																								
a. Perancangan Proses																								
b. Perancangan Basis Data																								
c. Pembuatan Program																								
3.Menguji Program																								
4.Memperbaiki Prototype																								
5.Mengembangkan Versi Produk																								