BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Era globalisasi membawa dampak positif bagi perkembangan teknologi, khususnya teknologi informasi yang terkomputerisasi. Pada era globalisasi sekarang ini telah banyak dilakukan penerapan teknologi informasi diberbagai bidang. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kinerja sistem yang sebelumnya.

Kemajuan teknologi informasi dapat dilihat dari kemudahan dalam mengakses data yang dibutuhkan. Dan kebutuhan akan penyajian informasi yang cepat dan akurat semakin dibutuhkan oleh berbagai pihak, baik sebagai pengelola bisnis maupun kita sebagai pelanggan. Penggunaan teknologi informasi tidak hanya sebagai proses otomatisasi terhadap akses informasi, tetapi juga menciptakan akurasi, kecepatan, dan kelengkapan sebuah sistem yang terintegrasi, sehingga proses organisasi akan menjadi lebih efisien dan terukur.

Hal yang penting dari perubahan teknoligi ini adalah bagaimana mengelola pemanfaatan untuk kemudahan bagi penggunanya agar dapat menunjang kehidupan sehari – hari dalam berbagai bidang kerja. Salah satunya adalah bidang bisnis perhotelan, teknologi informasi dapat memudahkan dalam bertransaksi, baik transaksi pemesanan, pembayaran dan lain – lain. Sehingga penggunaan teknologi informasi dapat menjadi nilai tambah bagi bisnis hotel tersebut.

Sejalan dengan perkembangan teknologi inilah banyak hotel – hotel yang menggunakan fasilitas internet dalam sistem pemesanan mereka. Hal ini disebabkan karena metode ini dipandang memiliki beberapa keuntungan lain bila dibandingkan dengan sistem pemesanan langsung, yang mana akan mempengaruhi perilaku dari hotel tersebut baik dari segi manajemen maupun pemesanan dan layanan informasi yang diberikan.

Hotel itu sendiri adalah suatu bentuk perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, menyediakan tempat untuk *meeting*, *laundry café* serta fasilitas lainnya, dimana semua pelayanan yang ada diperuntukan bagi kalangan masyarakat umum, baik mereka yang bermalan di hotel ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas – fasilitas tertentu yang dimiliki oleh hotel tersebut. Keberadaan hotel diseluruh Indonesia sangatlah banyak, hampir dapat dipastikan disetiap kota – kota besar bahkan untuk di kota – kota kecil pun keberadaan hotel mudah untuk ditemukan, mulai dari hotel kelas berbintang sampai hotel kelas melati.

Bandung sebagai salah satu kota besar di Indonesia menyajikan berbagai destinasi pariwisata, tak terkecuali hotel. Berbagai macam keberadaan hotel tersedia di Kota Bandung, mulai dari hotel melati hingga hotel berbintang. Salah satu hotel yang berada di Kota Bandung yaitu Hotel Istana yang berlokasi di Jalan Lembong No. 44 Bandung.

Hotel ini diklasifikasikan sebagai hotel berbintang 2 (dua) yang menyediakan fasilitas – fasilitas yang pada umumnya dibutuhkan oleh para pelanggan, seperti : kolam renang, *laundry*, *restaurant*, ruang rapat dan parkiran

mobil. Dimana fasilitas – fasilitas tersebut demi kenyamanan dan kemudahan para pelanggan dalam menikmati layanan Hotel Istana Bandung.

Persaingan dalam bisnis hotel pada saat ini sangat bersaing karena banyak atau menjamurnya hotel – hotel di Indonesia khususnya di Kota Bandung. Oleh karena itu setiap hotel harus memberikan sistem informasi yang baik bagi masyarakat terutama dalam pelayanan tamu hotel, tak terkecuali pada Hotel Istana. Bahwa hingga hari ini para pelanggan hotel Istana dalam melakukan proses reservasi kamar masih menggunakan proses manual, yakni para pelanggan harus datang secara langsung ke hotel tersebut guna melakukan reservasi kamar pada hotel tersebut. Begitupun juga dengan fasilitas *restaurant* dan *laundry*, pecatatan pada *restaurant* dan *laundry* dilakukan dengan proses manual.

Dalam proses pencarian data tamu dan kamar kosong pun mengalami hambatan, dimana dalam pencarian memerlukan waktu yang cukup lama, sehingga pelanggan menunggu lama untuk mendapatkan informasi yang diinginkan. Bukan hanya itu, dalam proses check out, front office harus menunggu kwitansi dari setiap divisi terlebih dahulu untuk mengetahui jumlah total yang harus dibayarkan oleh pelanggan. Terkadang terjadi kesalahan dalam perhitungan, ini disebabkan oleh cara penghitungan manual yang masih belum akurat.

Berdasarkan sistem yang berjalan pada Hotel Istana maka tak bisa dipungkiri kalau sistem komputer memegang peranan penting dalam mendorong ketersediaan informasi dan berjalannya komunikasi. Karena dapat memudahkan pekerjaan manusia lebih efektif dan efesien, seperti mengumpulkan,

mengirimkan, memasukan, mengolah, dan menyimpan data – data tentang kejadian atau peristiwa yang disebabkan oleh aktifitas/operasi organisasi sehari – hari. Oleh karena itu, dibutuhkan fasilitas teknologi dalam pengolahan data – data yang dulu diolah secara tertulis yang diubah kedalam pola komputerisasi yang mempermudah proses pengentrian dan pencarian data – data yang telah tersimpan dalam *database.*

Berdasarkan uraian diatas maka dipandang perlu membuat sebuah sistem informasi berbasis *website* yang dapat membantu dan memudahkan masyarakat untuk dapat memesan kamar secara online maupun memudahkan *receptionist* dalam pencatatan maka penulis mengambil judul **"SISTEM INFORMASI PELAYANAN TAMU HOTEL PADA HOTEL ISTANA BANDUNG"**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di jabarkan diatas, maka penulis mengidentifikasikan permasalahan yang ada di Hotel Istana Bandung yaitu :

1. Terbatasnya informasi tentang Hotel Istana Bandung sehingga pelanggan kesulitan untuk mendapatkan informasi yang lengkap tentang hotel.
2. Kurang efektifnya pencatatan data tamu, data *reservasi*, data *check in*, data *check out*, data *laundry* dan data *restaurant*, karena semua proses masih dilakukan secara manual atau belum tersedianya fasilitas untuk pemesanan jarak jauh secara *online*.

3. Proses pengolahan, pencarian dan penyimpanan masih mengalami kendala karena masih manual sehingga proses tersebut menjadi cukup lama.
4. Proses pembayaran *check out* masih dilakukan secara manual yang mengharuskan bagian *recepcionist* menunggu terlebih dahulu kwitansi dari divisi – divisi terkait untuk mengetahui total jumlah pembayaran.
5. Masih terjadi kesalahan dalam proses perhitungan karena masih dilakukan secara manual.

1.2.2 Rumusan masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem informasi pelayanan tamu yang sedang berjalan di Hotel Istana Bandung.
2. Bagaimana perancangan sistem informasi pelayanan tamu di Hotel Istana Bandung.
3. Bagaimana pengujian sistem informasi pelayanan tamu di Hotel Istana Bandung.
4. Bagaimana implementasi sistem informasi pelayanan tamu di Hotel Istana Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas adapun maksud dan tujuan dari perancangan sistem informasi berbasis web antara lain :

1.3.1 Maksud penelitian

Maksud dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengambil informasi mengenai sistem yang sedang berjalan dan membangun sistem informasi pelayanan tamu hotel pada Hotel Istana Bandung guna mempermudah dalam pemrosesan kinerja Hotel tersebut.

1.3.2 Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui sistem informasi pelayanan tamu yang sedang berjalan di Hotel Istana Bandung.
2. Untuk membuat perancangan sistem informasi pelayanan tamu di Hotel Istana Bandung.
3. Untuk mengetahui pengujian sistem informasi pelayanan tamu di Hotel Istana Bandung.
4. Untuk mengetahui implementasi sistem informasi pelayanan tamu berbasis *website* yang telah dibangun agar memberikan kemudahan bagi pihak hotel maupun tamu atau pelanggan hotel.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak – pihak sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan praktis

Adapun kegunaan praktis dari hasil penelitian yang dilakukan penulis bagi Hotel Istana Bandung diantaranya adalah :

1. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna untuk melakukan pengembangan – pengembangan sehingga meningkatkan efektifitas kerja pada Hotel Istana Bandung.
2. Memberikan kemudahan bagi para pegawai hotel sebagai efektifitas dan kinerja yang akan diberikan dalam pelayanan terhadap para tamu – tamu hotel.

1.4.2 Kegunaan akademis

Sedangkan dalam bidang akademis, penelitian ini dapat memberikan kegunaan sebagai berikut :

1. Pengembangan Ilmu

   Sebagai sumbangsih sebuah karya ilmiah yang telah didapat penulis selama menuntut ilmu di Program Studi Sistem Informasi. Karya ilmiah ini juga menjadi tolak ukur untuk membandingkan antara teori yang dipelajari selama perkuliahan dengan kejadian – kejadian yang ada dilapangan, khususnya di Hotel Istana Bandung.

2. Bagi Pembaca / Peneliti lain

Bisa dijadikan sebagai bahan acuan atau *referensi* untuk penelitian lanjut di bidang yang sama.

3. Penulis

   Mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama berada dibangku perkuliahan ke dalam dunia kerja yang nyata dan juga menambah pengalamanm wawasan ilmu pengetahuan, teknologi sebagai pegangan untuk memasuki dunia usaha yang akan datang.

1.5 Batasan Masalah

Melihat dari identifikasi persoalan diatas, maka penulis memberikan batasan ruang lingkup permasalahan pada sistem pelayanan tamu hotel di Hotel Istana Bandung. Dengan adanya pembatasan masalah dan ruang lingkup yang cukup luas maka penulis membatasi permasalahan sebagai berikut :

1. Sistem informasi pelayanan tamu hotel berbasis *website* ini hanya berlaku di Hotel Istana Bandung.
2. Perancangan sistem informasi pelayanan tamu hotel ini hanya mencakup prosedur pemesanan kamar secara langsung maupun *online*, *restaurant*, *laundry* dan informasi fasilitas yang dimiliki oleh Hotel Istana Bandung.
3. Sistem pembayaran pada Hotel Istana Bandung dilakukan secara *offline* atau tunai yang dilakukan pada saat *check in* dan *check out*, tidak dibahas pembayaran melalui debit ataupun kredit pada saat *reservasi* secara *online*.

4. Pembuatan laporan meliputi laporan tamu masuk, laporan *restaurant*, laporan *laundry* dan laporan tamu keluar
5. Apabila proses reservasi gagal atau lewat dari waktu yang telah ditetapkan oleh tamu sebelumnya maka uang muka dinyatakan hangus.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dan waktu penelitian adalah tempat penulis melakukan observasi dan penelitian untuk dijadikan bahan dalam menyusun skripsi.

1.6.1 Lokasi penelitian

Lokasi penulis dalam melakukan penelitian ini adalah :

Nama : Hotel Istana Bandung

Alamat : Jl. Lembong No 44 Bandung 40111

No Telp : (022) 4233025

Fax : (022) 4232737

Email : hotelistanabandung@yahoo.com

1.6.2 Waktu penelitian

Pelaksanaan penelitian dilaksanakan selama 4 (empat) bulan. Dengan perincian seperti tertulispada tabel 1.1 dibawah ini :

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Penelitian

No.	Waktu Kegiatan	Tahun 2015															
		September				Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Identifikasi kebutuhan pemakai																
2.	Membuat prototype																
3.	Menguji prototype																
4.	Memperbaiki prototype																
5.	Mengembangkan versi produksi																

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan disusun untuk membuat gambaran tentang penelitian yang dilakukan. Adapun sistematika dari penulisan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan secara singkat tentang latar belakang dari permasalahan yang akan diangkat, identifikasi masalah , maksud dan tujuan dari penelitian, kegunaan dari penelitian, batasan masalah serta sistematika penulisan dimana akan menguraikan urutan penulisan skripsi per bab.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan menguraikan teori – teori dan konsep dasar yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian.

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan menjelaskan tentang objek yang diteliti. metode penelitian yang dimana menguraikan metode penelitian yang digunakan seperti desain penelitian, metode pengumpulan data, pendekatan dan pengembangan sistem yang digunakan, analisis sistem yang sedang berjalan meliputi alir dokumen, diagram konteks, data flow diagram (DFD) serta evaluasi dari sistem yang sedang berjalan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menjelaskan tentang hasil analisis sistem yang diusulkan mulai dari tujuan dari perancangan sistem, gambaran umum sistem yang diusulkan, perancangan prosedur dan basis data yang diusulkan. Serta menguraikan

perancangan antar muka sistem yang dibuat, perancangan arsitektur jaringan, implementasi sistem, dan pengujian terhadap sistem yang diusulkan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menguraikan mengenai kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian disertai dengan saran – saran / rekomendasi bagi perusahaan untuk pengembangan sistem yang telah dibangun.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini memuat segala sumber-sumber baik yang berasal dari buku maupun dari media internet yang berhubungan dengan penelitian pada penulisan skripsi ini.

LAMPIRAN

Melampirkan dokumen atau pendukung lain untuk melengkapi pembangunan sistem informasi pada skripsi ini seperti lampiran surat balasan dari tempat penelitian, source code, dokumen dan lampiran lainnya.