BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terjadi dewasa ini menjadi semakin berperan penting dengan kebutuhan informasi yang sangat diperlukan, berdampak pada perubahan-perubahan yang mendasar dan membawa bangsa Indonesia menuju paradigma baru memasuki era teknologi informasi. Tanpa informasi, suatu perusahaan atau organisasi tidak dapat menjalankan kegiatan operasional perusahaannya dengan baik, hal ini berlaku bagi perusahaan kecil, perusahaan menengah maupun perusahaan besar.

Mengingat pengolahan data merupakan hal penting bagi jalannya suatu kegiatan perusahaan atau organisasi, pada saat ini diperlukan ketelitian dan kecepatan dalam pemrosesannya, maka dibutuhkan peranan teknologi agar arus informasi dapat diketahui dan dikontrol dengan tujuan dapat menjadi alternatif dalam mengatasi permasalahan yang ada.

Hotel Santika merupakan hotel berbintang tiga yang dibangun untuk menunjang aspek pariwisata di Kota Bandung. Bentuk jasa pelayanan yang diberikan salah satunya adalah jasa penginapan atau sewa kamar. Untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan, maka penyediaan sarana penginapan tamu yang menggunakan jasa tersebut harus diperhatikan dan diatur dengan baik. Beragam jenis kamar yang ditawarkan oleh Hotel Santika Bandung dan memberikan pilihan yang bervariasi bagi tamu yang hendak menginap, sehingga apabila terjadi peningkatan jumlah tamu pada akhir pekan dan menjelang hari raya

menyebabkan penanganan terhadap kamar yang akan digunakan semakin banyak. Peningkatan penggunaan kamar yang terjadi mengakibatkan pengaturan jadwal kamar yang digunakan oleh tamu maupun perlengkapan yang sedang disimpan meningkat.

Sistem pengelolaan data kamar dan pemeriksaan data perlengkapan atau *Guest Supplies* kamar yang terjadi pada Hotel Santika belum maksimal, diakibatkan oleh masih adanya kesalahan dalam pengaturan kamar yang dipesan tamu hotel pada hari tertentu. Hal tersebut terjadi karena kurangnya pemeriksaan terhadap jadwal kamar yang dipesan oleh tamu hotel. Pemeriksaan terhadap perlengkapan atau *Guest Supplies* kamar masih dilakukan secara manual, dimana *Housekeeping* melakukan pemeriksaan terhadap seluruh kamar.

Kondisi demikian yang terjadi diatas mengakibatkan keluhan dari konsumen. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, maka Hotel Santika harus menerapkan sistem pengolahan data pada manajemen kamar yang diharapkan supaya dapat menjadi kemudahan dalam pencarian data yang dibutuhkan, sehingga kesalahan dalam pengaturan kamar yang digunakan maupun kekosongan perlengkapan atau *Guest Supplies* kamar dapat diminimasi.

Sehubungan hal itu, maka penulis tertarik untuk mengambil judul **"PEMBANGUNAN PERANGKAT LUNAK MANAJEMEN KAMAR SEBAGAI PENUNJANG PENGELOLAAN MANAJEMEN HOTEL (Studi kasus Hotel Santika Bandung)".**

1.2. Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang diuraikan diatas maka penulis dapat mencoba mengidentifikasi masalah yang ada yaitu:

1. Masih terjadinya kesalahan waktu penggunaan kamar yang akan digunakan oleh tamu hotel dan kekosongan *Guest Supplies* atau perlengkapan pada kamar karena pendataan tamu hotel dan *Guest Supplies* pada kamar hotel masih dilakukan secara manual.
2. Sistem informasi yang berjalan tidak dapat menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu sehingga berakibat lambatnya bagi pihak *Front Office* dan *Housekeeping* dalam pengambilan keputusan.

1.3. Batasan Masalah

Banyaknya faktor-faktor yang diteliti dalam memecahkan permasalahan yang terjadi, maka pembatasan masalah yang digunakan perlu diadakan agar pembahasannya lebih terarah. Pembatasan masalah yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Kegiatan *Front Office* dalam penyewaan kamar.
2. Kegiatan *Housekeeping* dalam pengadaan *Guest Supplies* atau perlengkapan kamar.
3. Tagihan biaya sewa dan pelayanan kamar tidak dibahas.
4. Program aplikasi yang dibuat hanya berupa *prototype.*

1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penulis mengambil tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu Jurusan Manajemen Informatika di UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA dan menerapkan teori yang didapat selama berada dibangku kuliah.

Sedangkan tujuannya adalah:

1. Memperbaiki sistem pengelolaan data kamar serta pemeriksaan perlengkapan kamar.
2. Merancang sistem informasi yang dapat menjadikan data yang dibutuhkan tepat waktu dan akurat serta memiliki kemudahan dalam pengelolaannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kapada konsumen.

1.5. Metode Penelitian

Metode penelitian akan penulis bagi menjadi dua bagian, yaitu metode pengumpulan data dan metode pengembangan sistem.

1.5.1. Jenis dan Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan metode *deskriftif* yaitu suatu metode untuk membuat gambaran atau pencanderaan (deskripsi) mengenai fakta-fakta dan informasi dalam situasi atau kejadian dimasa sekarang secara sistematis, faktual dan akurat. Adapun teknik – teknik pengumpulan data yang digunakan dalam metode ini adalah :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari buku – buku literature yang berkaitan dengan masalah yang diamati.
2. Penelitian lapangan (*Field Research*), yaitu kegiatan pengumpulan data dengan cara melakukan penelitian langsung dengan objek penelitian.

1.5.2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis melakukan beberapa teknik pengumpulan data untuk mendeskripsikan secara sistematis mengenai hal-hal yang diteliti:

1. *Interview (wawancara)*

   Melakukan tatap muka dan tanya jawab dengan manajer dan karyawan Hotel Santika Bandung.

2. *Observasi (pengamatan)*

   Yaitu melakukan pengamatan langsung mengenai kegiatan kerja serta melakukan pencatatan yang berhubungan dengan masalah yang diambil.

3. *Studi Pustaka*

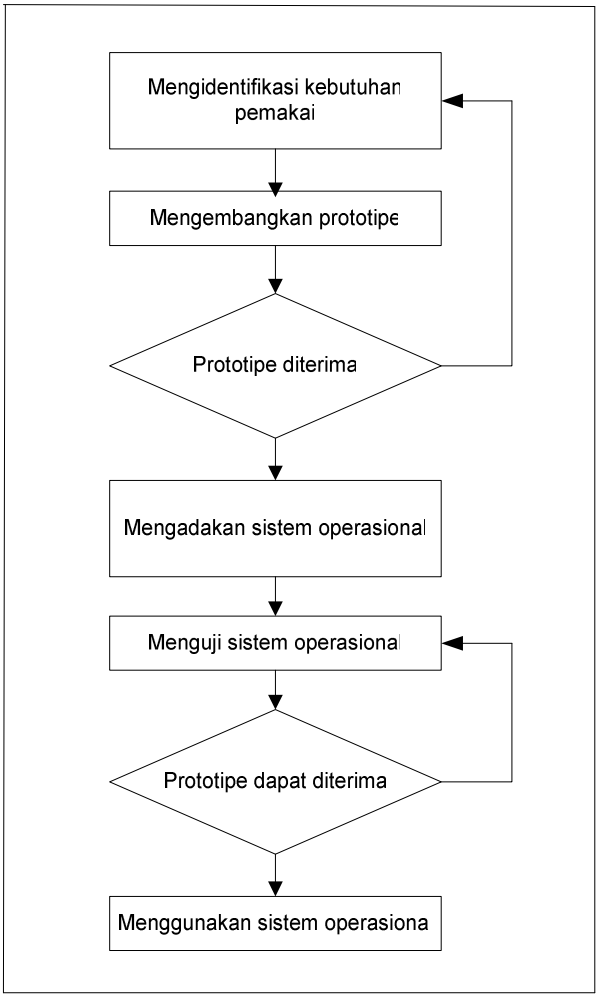
   Yaitu membaca dan mempelajari buku-buku serta artikel yang berhubungan dengan tema tugas akhir.

1.5.3 Metode Pengembangan Sistem

Untuk mempermudah penyusunan laporan dan pembuatan program aplikasi maka penulis menggunakan metode pengembangan sistem, metode yang penulis gunakan adalah metode paradigma *Prototipe* yang terdiri dari beberapa langkah, yaitu:

1. Mengidentifikasikan kebutuhan pemakai, **y**aitu menganalisis sistem dengan mewawancarai pemakai untuk mendapatkan gagasan dari apa yang diinginkan pemakai terhadap sistem.
2. Mengembangkan *prototype*, yaitu analisis sistem bekerja sama dengan spesialis informasi lain, menggunakan satu atau lebih peralatan *prototyping* untuk mengembangkan suatu *prototype*.
3. Menentukan apakah *prototype* dapat diterima, Pemakai memberikan masukan bagi analisis apakah *prototype* memuaskan. Jika ya, langkah 4 akan diambil, jika tidak, *prototype* direvisi dengan mengulangi langkah 1, 2 dan 3 dengan pengertian yang lebih baik mengenai kebutuhan pemakai.
4. Mengkodekan sistem operasional, yaitu *programer* menggunakan *prototype* sebagai dasar untuk pengkodean (*coding)* sistem operasional.
5. Menguji sistem operasional, yaitu *programmer* menguji sistem.
6. Menentukan jika sistem operasional dapat diterima, yaitu pemakai memberi masukan pada analisis sistem dapat diterima. Jika ya, langkah 7 dilakukan; jika tidak, langkah 4 dan 5 diulangi.
7. Menggunakan sistem operasional.

   Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada *Gambar 1.1*.



Gambar 1.1.Paradigma *Prototype*

1.5.4 Paradigma yang digunakan dalam pengembangan sistem

Dalam pengembangan Sistem Informasi Manajemen Kamar Hotel ini, penulis menggunakan suatu *software* aplikasi yaitu Borland Delphi versi 7.0 dan untuk database penulis mengunakan aplikasi database SQL Server 2000, yang dimana aplikasi-aplikasi tersebut dapat saling mendukung pembuatan atau pengembangan sistem yang penulis akan kembangkan dalam pemrosesan data maupun penyimpanan data secara *Client-server* .

1.6. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis membaginya menjadi enam bab, dengan urutan penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi penjelasan latar belakang pengambilan permasalahan, identifikasi masalah, batasan masalah, maksud dan tujuan, metode penelitian dan sistematika penulisan tugas akhir yang digunakan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan menjelaskan teori yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir, landasan teori ini berisi tentang konsep dasar sistem, karakteristik sistem, klasifikasi sistem, pengertian informasi, kosep dasar sistem informasi, pengertian manajemen, pengertian kamar, pengertian sistem informasi manajemen kamar, analisis sistem, langkah - langkah dalam analisis sistem, alat analisis sistem, basis data, pegolahan data, pengertian sistem informasi manajemen hotel, pengenalan bahasa pemrograman Delphi dan *Client-server*.

BAB III ANALISIS SISTEM

Menganalisis sistem yang sedang berjalan di HOTEL SANTIKA BANDUNG yang selanjutnya diharapkan dapat diperoleh suatu jalan keluar untuk mengatasi masalah yang sedang dihadapi oleh Perusahaan tersebut. Bab ini berisi struktur organisasi, deskripsi pekerjaan, analisa sistem yang sedang berjalan terdiri dari analisa dokumen, flowmap, diagram konteks dan DFD level 1.

BAB IV PERANCANGAN SISTEM

Menjelaskan perancangan sistem baru yang akan di buat di HOTEL SANTIKA BANDUNG. Bab ini menjelaskan tentang perancangan sistem, perancangan proses yang berisi flowmap, DFD dan kamus data, perancangan basis data yang berisi ERD, normalisasi dan struktur file. Perancangan program yang berisi desain input dan output, pengkodean, struktur program dan kebutuhan sistem.

BAB V IMPLEMENTASI SISTEM

Bab ini berisi tentang pengetesan program, fasilitas program dan cara pengoperasian program.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan kesimpulan dari bab-bab sebelumnya dan saran-saran yang diharapkan sesuai dengan tujuan tugas akhir