BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dalam perkembangan teknologi yang semakin pesat, seluruh kegiatan dalam berbagai bidang telah menerapkan suatu sistem yang terintegrasi dalam berbagai aktivitasnya. Yaitu, dengan menggunakan sistem informasi yang terkomputerisasi, dimana seluruh kegiatan tersebut dapat mengoptimalkan segala aktivitas didalam segala bidang.

Pada dasarnya komputer adalah suatu alat pendukung.Teknologi komputer yang banyak mengalami kemajuan. Dan beberapa teknologi itu digunakan untuk meningkatkan efisiensi ruang, waktu bahkan benda bagi kesejahteraan manusia. Komputer digunakan sebagai alat bantu seperti mengolah, menyimpan dan mencetak data atau informasi yang diperlukan.

Hotel itu sendiri adalah suatu bentuk bangunan, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel tersebut.

Hotel Astria Graha merupakan salah satu hotel yang berada dipusat kota, dengan tingkat hunian *70% - 80%.* Hotel ini terletak di jalan Dalem Kaum No.130 A, Sasaran utamanya adalah para wisatawan baik lokal atau mancanegara yang

tujuan utamanya daerah Bandung.Hotel ini memiliki fasilitas laundry, restaurant dan kapasitas kamar sebanyak 29 kamar yang terdiri dari 2 lantai, yang di setiap lantainya terdapat beberapa jenis kamar, diantaranya: *standar room*, *superior room* dan *deluxe room*, Hotel tersebut kini tengah mengembangkan suatu sistem informasi yang terkomputerisasi dalam pelayanan dan pengolahan data mereka, sehingga produktifitas kinerja di perusahaan tersebut dapat ditingkatkan.

Saat ini prosedural di hotel tersebut untuk melayani para tamu masih dilakukan dengan cara pencatatan seperti, data tamu, check in, check out, laundry dan restaurant. Setiap tamu yang ingin menginap, petugas resepsionis yang menuliskan data tamu ke buku tamu dan petugas mencek kamar kosong, setelah itu resepsionis akan memberikan rekomendasi kepada tamu untuk check in dan memasukan data kedalam catatan buku check in. Untuk check out tamu cukup datang ke resepsionis dan melakukan proses pembayaran dan penyajiannya ini memakan waktu yang cukup lama, karena laporan tersebut dibuat berdasarkan konfirmasi dari masing –masing bagian yaitu, berupa data laundry, restaurant dan ditambah dengan biaya menginap di hotel, semua data dicatat ke dalam buku transaksi, resepsionis akan menghitung biaya yang harus dikeluarkan tamu dengan cara memasukan biaya-biaya yang telah tamu keluarkan.Sepenuhnya dilakukan masih menggunakan sumber daya manusia yang memungkinkan adanya kesalahan dalam melakukan proses transaksi pembayaran dan perhitungannya.

Masalah tersebut yang akan penulis kembangkan kedalam sebuah sistem yang terintegrasi kepada komputer serta aplikasinya, Sehingga proses menjadi efektif dan efisien dalam pelayanannya. Penerapan Teknologi Sistem pelayanan

kamar ini diperlukan untuk menyimpan data dari tamu, kamar dan lain – lain untuk bisa menampung data transaksi dan mempermudah aktivitas dalam perhotelan, yang mana untuk dapat menarik suatu konsumen atau para tamu, sistem yang digunakan dalam suatu hotel harus relevan dan tepat waktu. Oleh karena itu, perlunya penerapan teknologi untuk dapat mengembangkan hotel menjadi lebih baik lagi.

Hal ini yang melatar belakangi penulis untuk membuat aplikasi dan mengusulkan suatu sistem serta program aplikasi untuk menunjang pengelolaan data pelayanan kamar di Hotel Astria Graha. Dengan perancangan yang akan penulis proses, diharapkan akan dapat mengurangi kesalahan – kesalahan yang biasa terjadi, menyempurnakan proses yang telah ada serta dapat mempermudah kegiatan pelayanan berikut informasi yang berkaitan dengan konsumen.

Oleh karena itu, sesuai dengan permasalahan diatas, maka penulis mencoba membahas suatu masalah dengan judul **"Sistem Informasi Pelayanan Kamar Di Hotel Astria Graha Bandung"**.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka, Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Pencatatan data tamu, data kamar, check in, check out, extrabed, restaurant dan laundry masih disimpan didalam buku catatan. Hal ini dapat menyebabkan kemungkinan kesalahan dalam mencatat.

2. Proses pencarian informasi data tamu, extrabed, laundry, restaurant, check in, check out dan kamar kosong mengalami hambatan karena untuk mencari data dilakukan dengan cara membuka buku catatan data tamu, laundry, restaurant dan status kamar, sehingga waktu pencarian menjadi lama.

3. Belum efektifnya perhitungan pembayaran penyewaan kamar dan fasilitas lainnya, karena belum digunakannya komputer, sehingga akan mengakibatkan lambatnya proses transaksi pembayaran.

4. Bagian Front office mengalami kesulitan dalam melakukan pembuatan laporan karna semua data transaksi dilakukan dengan buku besar.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana sistem informasi pelayanan kamar yang sedang berjalan pada Hotel Astria Graha.
2. Bagaimana perancangan sistem Informasi yang dibutuhkan pada proses pelayanan kamar pada Hotel Astria Graha.
3. Bagaimana pengujian sistem informasi pelayanan kamar pada Hotel Astria Graha.
4. Bagaimana implementasi sistem informasi pelayanan kamar pada Hotel Astria Graha.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun sistem informasi guna mempermudah pelayanan dan membangun aplikasi Hotel di Astria Graha.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Membantu pihak hotel dalam melakukan proses pelayanan kamar kepada tamu hotel.
2. Untuk membuat perancangan sistem informasi pelayanan kamar hotel.
3. Untuk mengetahui analisis dan pengujian program pelayanan kamar pada hotel Astria Graha.
4. Untuk mengetahui implementasi sistem informasi pelayanan kamar pada hotel Astria Graha tersebut.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Praktis

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya perbaikan masalah yang terkait dengan sistem informasi pelayanan kamar hotel dan kulitas pelayanan di hotel Astria Graha.

2. Bagi Tamu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi tentang Sistem Informasi pelayanan kamar hotel, agar Konsumen menyadari pentingnya pemahaman Sistem informasi pelayanan kamar dalam rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan.

1.4.2. Kegunaan Akademis

1. Bagi Penulis

Berguna dalam menambah atau memperkaya wawasan pengetahuan baik teori maupun praktek, belajar menganalisa dan melatih daya fikir dalam mengambil kesimpulan atas permasalahan yang ada didalam perusahaan, khususnya di Hotel Astria Graha.

2. Bagi Pengembangan Ilmu

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pembandingan antara ilmu menejemen (teori) dengan keadaan yang terjadi langsung di lapangan (praktek). Sehingga dengan adanya perbandingan tersebut akan lebih memajukan ilmu Sistem Informasi yang sudah ada untuk ditahapkan pada dunia nyata dan dapat menguntungkan berbagai pihak.

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 sebagai referensi di dalam penulisan.

1.5. Batasan Masalah

Agar tidak terjadi suatu penyimpangan didalam pembahasan ini, maka perlu ditetapkan batasan – batasan dari masalah yang dihadapi, yaitu sebagai berikut :

1. Sistem informasi ini tidak membahas pembatalan reservasi.
2. Sistem informasi ini hanya membahas tentang penginputan data kamar, reservasi, check in, check out, extrabed, data laundry dan data restaurant.
3. Sistem informasi ini hanya melayani tamu hotel yang langsung datang ke Hotel.
4. Reservasi hanya dilakukan secara perseorangan *(individual)* untuk 1 kamar.
5. Sistem informasi ini hanya melakukan pembayaran cash tidak menggunakan kartu kredit.
6. Sistem informasi ini hanya mengeluarkan data reservasi, data check in, check out, yang didalamnya terdapat data extrabed, laundry dan restaurant serta laporan data tamu kepada manager.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melaksanakan penelitian di Hotel Astria Graha Jln. Dalem Kaum No.130 A Telp/ Fax.022-4235202 Bandung 40261.Waktu yang dibutuhkan selama penulis melakukan penelitian yaitu pada tanggal 2 Maret 2010 sampai dengan 10 Juli 2010.

Adapun jadwal kegiatan dalam pembuatan tugas akhir dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan

No.	Tahap	2010																			
		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	Mengidentifikasi Kebutuhan User																				
2	Mengembangkan prototype																				
3	Mengadakan sistem operasional																				
4	Menguji Sistem Operasional																				