BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Teknologi informasi telah membawa dampak yang begitu luas khususnya didalam dunia bisnis dan organisasi. Dengan adanya teknologi informasi, proses data dan informasi merupakan bagian penting didalam dunia bisnis khusunya perhotelan karena dapat diperoses dengan cepat, akurat, dan tepat waktu guna mendukung kualitas dan aktifitas kerja untuk mengedepankan suatu pelayanan publik yang profesional.

Hotel merupakan salah satu perusahaan yang menggunakan sistem informasi, dimana kegiatannya adalah melayani tamu yang akan menginap. Disamping itu pula sistem informasi pelayanan tamu Hotel yang terkomputerisasi sangat dibutuhkan karena dapat meningkatkan kualitas serta pelayanan terhadap tamu agar dapat berjalan secara efektif dan efisien. Untuk meningkatkan pelayanan terhadap tamu, suatu Hotel tentunya harus menerapkan sistem informasi yang bertujuan untuk membantu dalam hal pelayanan terhadap tamu Hotel. Dalam bisnis perhotelan terutama yang berkaitan dengan pelayanan tamu Hotel itu sendiri diperlukan suatu sistem yang berfungsi untuk menunjang pelayanan supaya informasi yang dibutuhkan oleh tamu akan lebih cepat. Selain itu juga prosedur pelayanan yang diberikan pihak Hotel akan lebih maksimal apabila ditunjang dengan sistem informasi yang sudah terkomputerisasi.

Sebagaimana diketahui, bahwa masalah di Hotel Talagasari bandung Proses administrasi reservasi data tamu, maupun data *checkin* pada bagian *Front Office* dilakukan dengan proses Pencatatan pada Reservation form dan Registrasi form, sehingga hal tersebut memperlambat proses pelayanan tamu hotel. Khususnya di bagian *Front Office* akan semakin rumit apabila dalam pengerjaannya tanpa melibatkan komputer sebagai alat bantu, hal ini dilakukan karena dalam pembuatan laporan serta pemasukan data-data diperlukan ketelitian dan keakuratan dalam penyusunan karena data yang masuk semakin banyak dan dapat bertambah, berkurang, dan juga berubah .

Prosedur pelayanan tamu ini akan lebih sempurna apabila dilakukan secara terkomputerisasi. Disamping itu pula sistem informasi yang terkomputerisasi akan mempercepat prosedur pelayanan sehingga tamu yang akan menginap tidak perlu menunggu terlalu lama informasi mengenai status kamar yang masih kosong atau yang sudah terisi. Oleh sebab itu komputer sebagai alat bantu pendukung dan aplikasi yang tepat dan sangat penting sekali untuk membantu perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti hotel didalam menentukan kebijakan-kebijakan yang harus diambil untuk kemajuan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada pada Hotel Talagasari tersebut, penulis tertarik untuk membuat sistem informasi yang terkomputerisasi dengan pelayanan tamu, yang bertujuan untuk menghasilkan informasi yang dapat membantu manajemen dalam mempercepat proses pengerjaan sehingga prosedur pelayanan yang terjadi dapat berjalan secara maksimal, selain itu juga informasi yang dibutuhkan akan lebih teratur, lebih baik serta lebih cepat. Adapun tema dari

penelitian yang akan penulis bahas adalah mengenai **"Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Tamu Hotel Pada Hotel Talagasari Bandung"**.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi Masalah merupakan langkah awal dari suatu kegiatan penelitian, yaitu untuk mengetahui latar belakang kelemahan-kelemahan yang dihadapi serta masalah-masalah yang timbul dalam sistem yang sedang berjalan. Sedangkan Rumusan Masalah dimaksudkan untuk merumuskan ruang lingkup pekerjaan yang dilaksanakan dengan tujuan untuk memperkecil masalah yang terjadi atau yang ada pada suatu perusahaan atau instansi.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, maka dapat diidentifikasikan beberapa masalah yang kerap kali terjadi pada Hotel Talagasari adalah sebagai berikut :

1. Proses administrasi reservasi data tamu, maupun data *checkin* pada bagian *Front Office* dilakukan dengan proses Pencatatan pada Reservation form dan Registrasi form, sehingga hal tersebut memperlambat proses pelayanan tamu hotel.
2. Semua pengolahan data tamu baik administrasi reservasi maupun data *checkin* yang dicatat pada Reservation form dan Registrasi form cukup beresiko atas kehilangan atau kerusakan data.
3. Belum adanya sistem terintegrasi pada bagian *Front Office* yang berhubungan dengan reservasi data tamu dan data *checkin* pada Hotel Talagasari.

4. Kurang efektifnya proses pengolahan laporan data tamu mengenai administrasi reservasi data tamu dan data *check in* yang mendukung pengambilan keputusan oleh manajer dirasakan sangat lambat dan memerlukan banyak waktu.
5. Pengolahan dokumen reservasi tamu hotel dan data *check in* yang dibutuhkan oleh pihak manajemen masih berpeluang besar untuk terjadinya ketidak akuratan data.

1.2.2 Rumusan Masalah

Selain identifikasi masalah yang terjadi pada Hotel Talagasari Bandung. Beberapa rumusan masalah yang penulis kemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem pelayanan tamu hotel yang berjalan saat ini pada Hotel Talagasari Bandung.
2. Bagaimana perancangan sistem informasi pelayanan tamu hotel pada Hotel Talagasari Bandung.
3. Bagaimana Implementasi dari sistem informasi pelayanan tamu hotel pada Hotel Talagasari Bandung.
4. Bagaimana pengujian dari sistem informasi pelayanan tamu hotel pada Hotel Talagasari Bandung.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun sistem informasi pelayanan tamu hotel pada Hotel Talagasari Bandung sehingga dapat membantu perusahaan hotel dalam hal pengolahan data pelayanan tamu hotel yang belum

terkomputerisasi menjadi pengolahan data dengan program aplikasi komputer sehingga lebih cepat dan mudah dalam pengerjaannya dan penyajiannya.

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana sistem informasi Pelayanan Tamu Hotel yang berjalan pada Hotel Talagasari Bandung.
2. Untuk membuat perancangan sistem informasi Pelayanan Tamu Hotel pada Hotel Talagasari Bandung.
3. Untuk mengetahui imflementasi sistem informasi Pelayanan Tamu Hotel pada Hotel Talagasari Bandung.
4. Untuk Mengetahui Analisis dan Pengujian sistem informasi pada Hotel Talagasari Bandung.

1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini terbagi atas 2 bagian yaitu Kegunaan Praktis dan Kegunaan Akademis. Untuk lebih jelasnya akan dijelaskan sebagai berikut.

1.4.1 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dari penelitian ini meliputi:

1. Bagi perusahaan

   Dapat memberikan alternatif bagi perusahaan untuk memperbaiki atau memperbaharui sistem yang ada sehingga kebijakan – kebijakan yang harus

diambil untuk kemajuan perusahaan akan dapat dipantau setiap saat oleh pengelola sehingga pelayanan terhadap tamu hotel dapat ditingkatkan.

2. Bagi Tamu Hotel

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi tamu hotel khususnya dalam pelayanan tamu hotel sehingga memberikan kepercayaan, kemudahan dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh hotel.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Dalam pengembangan ilmu penelitian ini berguna:

1. Bagi peneliti

   Berguna dalam menambah atau memperkaya wawasan pengetahuan baik teori maupun praktek dibidang teknologi informasi khususnya yang berhubungan dengan sistem informasi pelayanan tamu hotel pada Hotel Talagasari Bandung.

2. Bagi pengembangan ilmu

   Untuk memperkaya keilmuan dalam pengembangan ilmu pengetahuan penelitian ini khususnya dibidang manajemen informatika mengenai 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 sebagai referensi di dalam penulisan.

1.5 Batasan Masalah

Karena luasnya objek penelitian yang dihadapi, dan agar pembahasan dalam penelitian terarah maka permasalahan yang akan dibahas dibatasi pada devisi *Front Office* terhadap masalah – sebagai berikut:

1. Sistem informasi yang dibangun meliputi pengolahan data tamu, data kamar, *Reservasi* kamar, dan data *checkin* maupun data *checkout*.
2. Untuk pelayanan Fasilitas tamu hotel sistem hanya membahas pelayanan penggunaan fasilitas pemesanan makanan, dan fasilitas *laundrary.*
3. Membahas pembuatan Laporan penginapan, laporan pendapatan, dan laporan pelayanan fasilitas hotel yang di peroleh dari pengunjung hotel. Untuk laporan pendapatan hanya sebatas laporan keuangan yang diperoleh dan tidak mencakup sistem informasi keuangan hotel.
4. Untuk pembayaran Administrasi *Check in* kamar hotel dapat dilakukan secara langsung maupun menggunakan kartu kredit pada saat transaksi *Check in*. Begitupun untuk penggunaan fasilitas hotel.
5. Sedangkan untuk Administrasi *Reservasi* kamar hotel pada pembayaran administrasi sebanyak 50% dari total harga kamar yang dipesan.

1.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi pelaksanaan penelitian ini yaitu pada “Hotel Talagasari”. Jl. Dr. Setiabudhi No.269-275 Bandung 40154 Jawa Barat. Telp. 022-2012632 Fax. 022-20311731.

Jadwal waktu penelitian dilaksanakan pada bulan September 2009 sampai dengan bulan Januari 2010. Penelitian dilakukan dengan perincian jadwal seperti tertulis pada tabel 1.1 dibawah ini :

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	Bulan/Tahun																			
		September 2009				Oktober 2009				November 2009				Desember 2009				J anuari 2010			
1	Pengumpulan Kebutuhan																				
2	Analisis Kebutuhanan Sistem																				
3	Perancangan Sistem																				
4	Evaluasi Perancangan Sistem																				
5	Pengkodean Sistem																				
6	Pengujian Sistem																				
7	Evaluasi Sistem																				
8	Penyusunan Laporan																				

Dari tabel diatas dapat dilihat tahapan-tahapan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu :

1. Pengumpulan Kebutuhan

    a. Peninjauan Lapangan

    Observasi dilakukan dengan cara peninjauan secara langsung di Hotel Talagasari Bandung. Pengamatan yang sudah penulis lakukan yaitu berupa pengamatan proses yang berjalan mengenai kegiatan-kegiatan atau aktivitas yang telah dan sedang dilakukan berkaitan dengan sistem pengolahan data tamu yang dilakukan oleh bagian *Front Office* pada Hotel Talagasari.

b. Wawancara

Wawancara ini dilakukan dengan bagian *Front Office* sebagai pihak yang terkait mengenai permasalahan yang sering terjadi di Hotel Talagasari mengenai pengolahan data tamu.

2. Analisis Kebutuhan Sistem

Pada tahap ini peneliti menganalisa hasil dari pengumpulan Kebutuhan untuk mengetahui kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan dalam program aplikasi.

3. Perancangan Sistem

Membangun Prototype dengan membuat perancangan sementara yang berfokus kepada penyajian kebutuhan sistem. Dan untuk alat bantu yang digunakan berupa alat bantu pemodelan, diantaranya: *Flow Map, diagram konteks, diagram alir data, kamus data, diagram. Hubungan eintitas dan normalisasi.*

4. Evaluasi Perancangan Sistem

Tahap ini dilakukan sebagai evaluasi pada perancangan sistem yang dibangun sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan apabila sesuai maka dilakukan ke tahap pengkodingan bahasa program.

5. Pengkodean Sistem

Merupakan tahap penulisan bahasa pemograman yang digunakan dan sesuai dengan kebutuhan sistem yang telah dirancang. Bahasa pemograman yang digunakan Visual Basic 6.0 dan SQl Server 2000 sebagai media penyimpanan database sistem.

6. Pengujian Sistem

   Tahap ini merupakan tahap pengujian system yang telah menjadi suatu perangkat lunak.

7. Evaluasi Sistem

   Tahap ini merupakan tahap evaluasi terhadap sistem yang telah jadi sudah sesuai dengan yang diharapkan.

8. Penyusunan Laporan

   Merupakan tahap penyusunan laporan penelitian yang dilakukan selama penelitian berlansung. Tujuan dari penyusunan laporan ini agar dapat dipertanggung-jawabkan.