# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Penelitian

Teknologi informasi pada saat ini telah berkembang pesat dan telah merambah ke berbagai sektor di kehidupan manusia. Perkembangan teknologi informasi tersebut didukung oleh semakin banyaknya perangkat lunak (*software)* dan perangkat keras (*hardware*) yang semakin hari semakin canggih diciptakan untuk memenuhi tuntutan yang dihadapi oleh kebutuhan manusia. Komputer salah satu perangkat teknologi yang canggih akhirnya terpilih sebagai salah satu alternatif yang paling mungkin dalam membantu menyelesaikan pekerjaan dan menangani arus informasi dalam jumlah yang besar. Namun peran komputer sebagai alat yang canggih belum mencapai tingkat yang optimal jika tidak dirancang sebuah sistem yang mampu membantu kerja sebagai proses dalam pengolahan data. Bersamaan dengan perkembangan tersebut, teknologi informasi berbasis komputer merupakan salah satu alat pengolah data yang wajib dimiliki oleh perusahaan atau instansi untuk menghasilkan informasi yang terintegrasi secara tepat dan akurat.

Dengan kemajuan teknologi informasi inilah dapat dibentuk suatu sistem informasi yang dapat membantu kegiatan operasional dari suatu perusahaan atau instansi yang menerapkannya dengan baik. Sistem Informasi merupakan sekumpulan dari informasi yang saling terintegrasi untuk mencapai tujuan yang spesifik, dimana terdiri dari beberapa komponen pendukung diantara lain yaitu, *hardware, software*, prosedur, orang, basis data, jaringan komputer dan juga

komunikasi data. Hampir di seluruh sektor bisnis di dunia ini menggunakan sistem informasi di perusahaan mereka. Bukan hanya itu, mereka pun selalu berusaha melakukan berbagai macam cara untuk menggembangkan sistem yang digunakan di perusahaan mereka. Hal tersebut disebabkan karena sistem informasi memegang peranan yang cukup penting dalam bisnis mereka.

Adapun peranan dan fungsi utama dari sistem informasi yang pertama adalah Mendukung Operasi Bisnis, yaitu mulai dari akuntansi sampai dengan penelusuran pesanan pelanggan, sistem informasi menyediakan dukungan bagi manajemen dalam operasi/kegiatan bisnis sehari-hari. Ketika tanggapan/respon yang cepat menjadi penting, maka kemampuan Sistem Informasi untuk dapat mengumpulkan dan mengintegrasikan informasi keberbagai fungsi bisnis menjadi kritis/penting.

Yang kedua Mendukung Pengambilan Keputusan *Managerial*, yaitu sistem informasi dapat mengkombinasikan informasi untuk membantu manajer menjalankan bisnis dengan lebih baik, informasi yang sama dapat membantu para manajer mengidentifikasikan kecenderungan dan untuk mengevaluasi hasil dari keputusan sebelumnya. Sistem Informasi akan membantu para manajer membuat keputusan yang lebih baik, lebih cepat, dan lebih bermakna. Ketiga Mendukung Keunggulan Strategis, yaitu Sistem informasi yang dirancang untuk membantu pencapaian sasaran strategis perusahaan dapat menciptakan keunggulan bersaing di pasar.

Sistem informasi ini sudah banyak digunakan di berbagai sektor, tak terkecuali di dunia perhotelan pun menggunakannya demi kemajuan bisnisnya.

Dalam dunia perhotelan, sistem informasi ini mempunyai peranan yang cukup penting untuk meningkatkan pelanggan pada suatu hotel. Contohnya, sebelum dibuatnya sistem informasi pemasaran berbasis web pada suatu hotel, konsumen akan merasa kesulitan mencari informasi mengenai hotel yang dia mau karena terbatasnya sistem pemasaran yang ada pada hotel tersebut. Sehingga pengembangan suatu sistem informasi pada hotel memang sangat diperlukan demi kemajuan hotel itu sendiri.

Hotel Ponty adalah salah satu hotel yang tumbuh dalam persaingan yang ketat diantara tempat penginapan di sekitarnya. Hotel Ponty ingin meningkatkan kepercayaan dan kepuasan para tamu dengan cara meningkatkan sistem yang sedang berjalan dibagian pelayananya. Adapun masalah umum yang sering dihadapi adalah masalah-masalah pelayanan seperti pelayanan tamu, yaitu tamu harus membuang waktu dengan menunggu karena petugas sedang menginput data tamu dengan cara pencatatan. Reservasi kamar yang belum menggunakan sistem komputerisasi sehingga tamu harus menunggu ketika petugas sedang mengecek apakah ada kamar yang masih kosong atau tidak. Masalah pembayaran, apabila terjadi penambahan pesanan diluar biaya kamar masih menggunakan pencatatan ke dalam sebuah nota.

Masalah yang paling spesifik dalam layanan reservasi kamar dengan datang langsung sering menyebabkan resiko *human error*, yaitu terjadinya kekeliruan penulisan data dan kesalahan dalam menjumlahkan total harga.

Maka dari itu diperlukan sebuah sistem informasi yang mampu mengintegrasikan serta mengolah data reservasi hotel dan mengenai pelayanan

kamar yang ditawarkan untuk menunjang kegiatan operasional hotel. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis melakukan penelitian skripsi dengan judul **"SISTEM INFORMASI PELAYANAN KAMAR PADA HOTEL PONTY BANDUNG".**

## 1.2 *Identifikasi dan Rumusan Masalah*

Dengan semakin banyaknya pelayanan yang dilakukan dan juga untuk pengembangan usaha lebih lanjut, maka proses yang dilakukan secara manual sudah hampir tidak memungkinkan lagi. Yang menjadi rumusan adalah bagaimana merancang dan membuat sistem pelayanan pada Hotel Ponty.

### 1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hal tersebut saya mengidentifikasikan permasalahan sebagai bahan penulisan adalah sebagai berikut :

a) Sistem Informasi pelayanan kamar pada Hotel Ponty masih menggunakan sistem pencatatan.
b) Proses pengecekan kamar pada Hotel Ponty yang masih menggunakan catatan, sehingga prosesnya membutuhkan waktu yang lama dalam mencari data kamar yang kosong.
c) Lambatnya proses perhitungan pembayaran pada saat melakukan check out yang disebabkan datanya belum terintegrasi dengan baik.

### 1.2.2 Rumusan Masalah

Setelah mengidentifikasi masalah, maka penulis dapat merumuskan masalah yaitu sebagai berikut :

a) Bagaimana menggambarkan sistem pelayanan kamar yang sedang berjalan pada Hotel Ponty.
b) Bagaimana membuat sistem pelayanan kamar pada Hotel Ponty yang diusulkan.
c) Bagaimana menguji sistem informasi pelayanan kamar pada Hotel Ponty yang diusulkan.
d) Bagaimana mengimplementasikan sistem informasi pelayanan kamar pada Hotel Ponty yang diusulkan.

## 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

### 1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitan di Hotel Ponty Bandung yaitu untuk membuat sistem informasi yang mengembangkan sistem lama supaya bisa diperbaharui dan mengatasi masalah - masalah yang terjadi di Hotel Ponty.

### 1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan pengembangan penelitian yang dilakukan pada Hotel Ponty yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menggambarkan sistem informasi pelayanan kamar yang sedang berjalan pada Hotel Ponty.

2. Untuk membuat sistem informasi pelayanan kamar pada Hotel Ponty yang diusulkan.
3. Untuk melakukan pengujian terhadap sistem informasi pelayanan kamar pada Hotel Ponty yang diusulkan.
4. Untuk melakukan implementasi dari sistem informasi pelayanan pada Hotel Ponty yang diusulkan.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

Penulis berharap kegunaan hasil penelitian ini dapat bermanfaat dan berarti bagi peneliti dan Hotel Ponty, baik secara langsung maupun secara tidak langsung untuk berbagai pihak yang terkait dapat memberikan dua kegunaan, yaitu :

### 1.4.1 Kegunaan Praktis

*a.* Bagi *Receptionist*

Dengan dibuatnya sistem informasi pelayanan kamar pada Hotel Ponty ini diharapkan dapat memudahkan bagian *receptionist* dalam melayani dan memproses data tamu.

b. Bagi Tamu

Bagi masyarakat yang menjadi tamu Hotel Ponty ini akan lebih mudah dalam melakukan pemesanan dan proses pembayaran juga lebih cepat dan akurat, karena semua sistem yang berjalan sudah menggunakan komputer, sehingga masyarakat yang sebagai tamu hotel pun akan lebih puas dengan pelayanan Hotel Ponty Bandung.

c. Bagi Hotel Ponty Bandung

Dengan dibuatnya sistem informasi pelayanan kamar pada Hotel Ponty ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kinerja setiap karyawan hotel untuk melaksanakan tugasnya. Dan membuat Hotel Ponty ini menjadi lebih baik dengan penggunaan komputer dalam aktifitas kinerjanya.

### 1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi Peneliti

   Berguna dalam menambah wawasan dan pengalaman tentang sistem informasi pelayanan hotel.

2. Bagi Pihak Hotel

   Bagi pihak Hotel Ponty sebagai perusahaan yang diteliti, dapat mengembangkan sistem informasi pelayanan dan pembayaran yang lebih baik lagi dengan menggunakan proses komputerisasi.

3. Bagi Pihak Lain

   Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi pembanding antara ilmu sistem informasi teori dengan yang terjadi langsung (praktek). Serta dapat dijadikan sumber informasi dan referensi dalam penelitian yang sejenis.

## 1.5 Batasan Masalah

Penulis melakukan pembatasan ruang lingkup masalah, hal ini dilakukan supaya pembahasan dan topik tidak menyimpang dari permasalahan sistem pelayanan dan sistem pembayaran pada Hotel Ponty. Oleh sebab itu penulis membagi-bagi masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini. Adapun batasan masalahnya sebagai berikut :

a) Sistem memproses pembayaran mulai dari sewa kamar, pemesanan makanan dan tambahan ekstra bed.
b) Pembayaran hanya dilakukan dengan mata uang rupiah, tidak menerima mata uang asing.
c) Tidak membahas tentang transaksi laundry untuk tamu.

## 1.6 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di sebuah hotel yang sudah cukup terkenal di Kota Bandung yang memang berlokasi di daerah strategis yang dekat dengan tempat-tempat wisata.

### 1.6.1 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan penulis bertempat di HOTEL PONTY yang beralamat di Jalan Dr. Setia Budhi No. 276 Bandung, Telepon (022)-2018788 atau (022)-2011879. Adapun waktu penelitian yang dilaksanakan adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Kegiatan Penelitian**

| No. | Waktu Kegiatan | Maret | | | April | | | | Mei | | | | Juni | | Juli | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 1. | Mengidentifikasi Kebutuhan :<br>a. Survei | | | | | | | | | | | | | | | |
| | b. Wawancara | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. | Mengembangkan Prototype :<br>a. Analisi Data dan Proses | | | | | | | | | | | | | | | |
| | b. Desain Data dan Proses | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. | Evaluasi Prototyping | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. | Mengkodekan Sistem | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. | Menguji Sistem<br>a. Pengujian Perangkat Lunak | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6. | Evaluasi Sistem<br>a. Evaluasi Perangkat Lunak | | | | | | | | | | | | | | | |
| | b. Evaluasi Konsumen | | | | | | | | | | | | | | | |

## 1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan Tugas akhir ini dibagi kedalam beberapa bab dengan pokok pembahasan secara umum adalah sebagai berikut :

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, identifikasi masalah, maksud dan tujuan penelitian, batasan masalah, lokasi dan waktu penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II. LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori pendukung yang berhubungan langsung dengan pembangunan sistem meliputi pengertian sistem informasi, reservasi, dan teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang pembahasan Objek Penelitian, Metodologi Penelitian yang digunakan, Deskripsi sistem yang berjalan dan Analisis sistem yang sedang berjalan.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pembahasan perancangan sistem yang akan peneliti buat dimulai dari tujuan perancangan sistem, gambaran umum sistem yang akan diusulkan sampai implementasi perangkat lunak.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang pembahasan kesimpulan berdasarkan hasil uji coba dan analisis yang dilakukan, dimana kesimpulan menjawab pertanyaan dan meemberikan solusi permasalahan dan saran sebagai masukan untuk langkah pengembangan berikutnya dari para pembaca supaya lebih sempurna.