BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Dewasa ini, perkembangan dan kemajuan pesat dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi, diakui dan dianggap telah mempengaruhi dunia usaha, artinya ilmu pengetahuan dan teknologi memberikan kontribusi yang besar terhadap tumbuh dan berkembangnya dunia usaha.

Tak heran jika di sektor pariwisata mengalami kemajuan pesat dan memiliki prospek yang cerah dimasa depan. Hal ini tidak pernah terlepas dengan namanya perkembangan teknologi yang mampu mendesain suatu sistem sehingga sektor pariwisata mengalami peningkatan yang cukup baik. Salah satu penunjang usaha utama dalam sektor pariwisata adalah usaha perhotelan yang menyediakan sarana dan prasarana. Dengan pengelolaan dan manajemen yang baik, bisnis perhotelan akan mampu menunjang dunia usaha kepariwisataan menjadi sektor andalan.

Pada saat ini sektor pariwisata telah membuktikan perkembangannya ini dibuktikan dengan banyaknya pengusaha yang terjun dan terlibat dalam bisnis ini, sehingga seolah-olah terkesan menjadi suatu persaingan yang tak bisa terhindarkan.

Masing-masing pihak berusaha meningkatkan pelayanan dan mutu yang lebih baik sekaligus fasilitas yang diberikan.

Seiring dengan perkembangan jaman, tuntutan akan adanya layanan mutu yang lebih baik, menyebabkan pula adanya perubahan sistem yang dilakukan, salah satu contohnya perubahan sistem manual menjadi sistem terkomputerisasi.

Banyak instansi perusahaan besar dan modern memamfaatkan komputer sebagai alat bantu dalam menyelesaikan permasalahan yang sedang dihadapi, masalah ini dapat berupa informasi yang diperoleh dari data-data lapangan yang kemudian diolah sesuai kebutuhan. Bagi perusahaan yang bergerak dibidang perekonomian sangatlah penting diperlukan suatu sistem aplikasi yang memberikan informasi secara efektif dan efisien.

Setiap Hotel sudah pasti memiliki banyak layanan-layanan yang diberikan mulai dari kamarnya beserta kelengkapan yang sangat menarik atau fasilitas-fasilitas lainnya yang ditawarkan contohnya ada fasilitas kolam renang, meet room, kafe dan lain-lain sehingga para konsumen atau tamu bisa tertarik dengan fasilitas-fasilitas Hotel yang ditawarkan.

Berikut jenis kamar dan fasilitas-fasilitas yang dapat disediakan antara lain:

1. Bungalow : 2 kamar tidur, 2 kamar mandi , ruang tamu, air panas dan TV.
2. Family Superior : 2 ruangan, 1 double bed, 1 single bed, air panas dasn TV.

3. Family Superior 2 : 3 single bed,air panas dan TV.

4. Deluxe Room : 1 double bed, air panas dan TV.

5. Family Standard : 2 double dan kamar mandi.

6. Standard : 1 double bed dan kamar mandi.

7. Ekonomi : 2 single bed dan kamar mandi diluar.

Fasillitas-fasilitas lainnya yang dapat dirasakan oleh tamu ataupun konsumen seperti kolam renang, kafe, restoran, tempat karoeke, meet room dan jasa laundry juga disediakan oleh Hotel Tjimahi.

Berbagai penyediaan fasilitas yang dirancang saat ini ternyata mampu meningkatkan usaha Hotel Tjimahi, itu dibuktikan dengan terus bertambahnya jumlah tamu atau konsumen yang menginap di Hotel Tjimahi.

Berikut jumlah transaksi, jumlah kamar, jumlah pendapatan serta grafik jumlah kamar yang digunakan yang terjadi di tahun 2009

Tabel1.1 Jumlah transaksi yang terjadi di Hotel Tjimahi

Bulan/Tahun	Jumlah kamar	Total pendapatan
Januari 2009	435	Rp 72.686.000
Februari 2009	353	Rp 67.095.000
Maret 2009	480	Rp 73.385.000
April 2009	430	Rp 75.715.000
Mei 2009	466	Rp 74.555.000
Juni 2009	526	Rp 80.866.000
Juli 2009	501	Rp 87.341.000
Agustus 2009	453	Rp 73.453.000
September 2009	454	Rp 91.765.000
Oktober 2009	453	Rp 88.209.000
November 2009	501	Rp 83.705.000
Desember 2009	576	Rp 105.261.000
Total		**Rp 974.036.000**

Target yang diinginkan pimpinan hotel adalah perbulannya bisa mencapai 300 kamar yang tersewa, dari data yang didapatkan tahun 2009 oleh peneliti,kamar yang terjual setiap bulannya sudah melebihi 300 kamar, hal itu dapat terlihat dari tabel 1.1

Tetapi sistem yang sekarang digunakan belumlah efektif menjawab peningkatan-peningkatan transaksi penginapan yang terjadi di Hotel Tjimahi, terkadang banyaknya jumlah kamar yang disewakan sering mengalami kesalahan. Contohnya pencatatan laporan atau buku tamu untuk setiap kamar yang terisi tidak

tercatat oleh *receptionist* sehingga merugikan pihak hotel, bahkan untuk proses perhitungannya pun masih terbilang kurang efektif yang harus mengumpulkan satu persatu setiap masing-masing tagihan jika menambah fasilitas-fasilitas tambahan. Maka seiring dengan perkembangan yang dialami Hotel Tjimahi, informasi yang dihasilkan pun harus juga mengalami perkembangan.

Berdasarkan data diatas maka seharusnya Hotel Tjimahi memiliki suatu sistem aplikasi pelayanan konsumen yang terkomputerisasi sehingga memudahkan pengolahan data tamu,data kamar, data tagihan, data tambahan fasilitas dan data laporan serta mempercepat proses pengolahan data serta mampu memberikan informasi yang tepat dan akurat untuk setiap transaksi sehingga mengurangi kesalahan-kesalahan yang terjadi.

Dengan adanya sistem terkomputerisasi yang seiiring dengan perkembangan teknologi diharapkan dapat membantu *receptionist* dalam hal mengolah data- data tamu yang menginap dan memudahkan pemberian informasi kamar yang dipesan .

Atas dasar latar belakang tersebut, maka penulis ingin melakukan penelitian di Hotel Tjimahi Bandung dengan judul " Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Inap Pada Hotel Tjimahi Bandung" yang diharapkan dapat memecahkan masalah yang ada.

1.2 Indentifikasi Dan Rumusan Masalah

a. Indentifikasi masalah

Berdasarkan latar berlakang di atas, maka penulis mengidentifikasi terjadinya beberapa masalah yaitu:

1. Sistem manual yang digunakan oleh Hotel Tjimahi terkadang tidak memberikan informasi yang tepat mengenai kamar yang sudah terisi atau tidak, dan lambatnya proses pencarian data kamar yang kosong.
2. *Receptionist* sering mengalami kesulitan dalam menghitung total tagihan tamu jika ada tamu ingin menambah fasilitas-fasilitas seperti fasilitas restoran dan fasilitas laundry ataupun penambahan ekstra bed, karena terpisahnya rekening tagihan untuk sewa kamar dan fasilitas tambahan sehingga *receptionist* harus mengumpulkan satu persatu rekening tagihan untuk menghitungnya.
3. Kesulitan dalam membuat laporan registrasi dan tamu keluar, restoran dan laundry secara periodik sering terjadi.

b. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem informasi pelayanan inap yang sedang berjalan mulai dari proses pendaftaran, penyewaan kamar, tambah fasilitas, pembayaran, pembuatan laporan registrasi, tamu keluar, restoran dan laundry.

2. Bagaimana perancangan sistem informasi pelayanan inap yang mempermudah proses pendaftaran, penyewaan kamar, tambah fasilitas, pembayaran, pembuatan laporan registrasi,laporan restoran dan laporan laundry.
3. Bagaimana implementasi perancangan sistem informasi pelayanan inap ke dalam bahasa pemograman sehingga menghasilkan program aplikasi database yang mampu mengolah data tamu, data kamar, data tambahan fasilitas, data tagihan, data laporan registrasi, data laporan tamu keluar, restoran dan laundry secara otomatis.

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

a. Maksud Penelitian

Maksud dilaksanakannya penelitan yaitu untuk membangun suatu rancangan sistem informasi baru yang mengembangkan sistem lama agar dapat memecahkan masalah dan hambatan yang terjadi di perusahaan tersebut.

b. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari Penelitian yang dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui sistem pelayanan inap yang sedang berjalan mulai dari proses pendaftaran, penyewaan kamar,tambah fasilitas, pembayaran,dan pembuatan laporan sehingga dapat diketahui permasahan yang terjadi pada proses sistem tersebut.

2. Untuk membuat perancangan sistem informasi pelayanan inap yang terkomputerisasi dan mempermudah proses pendaftaran, penyewaan kamar, tambah fasilitas, pembayaran, pembuatan laporan registrasi, laporan tamu keluar, restoran dan laundry.
3. Untuk mengimplementasikan perancangan sistem informasi pelayanan inap yang terkomputerisasi ke dalam bahasa pemograman sehingga menghasilkan program aplikasi database yang mampu mengolah data tamu, data kamar, data tambahan fasilitas, data tagihan, data laporan registrasi, data laporan tamu keluar, restoran dan laundry secara otomatis.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Akademis

1. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman yang lebih luas terutama dalam hal menganalisis permasalahan secara langsung mengenai sistem yang berjalan di suatu perusahaan atau instansi pemerintahan, dan kemudian dilakukannya perbandingan materi yang didapat dari perkuliahan.

2. Bagi Peneliti lain

Pada penelitian ini, peneliti lain dapat mempelajari lebih lanjut mengenai sistem informasi pelayanan jasa beserta aplikasinya yang ada untuk lebih dikembangkan khusunya pada Biro Jasa Anugrah Bandung.

3. Bagi Ilmu pengetahuan

Dari hasil penelitian diharapkan dapat menjadi kajian antara ilmu manajemen informatika (teori) dengan kondisi sebenarnya yang terjadi di lapangan (praktek), sehingga akan lebih mengerti, menguasai komdisi dan kemudian dapat mengembangkan ilmu pengetahuan-ilmu pengetahuan lain yang sudah ada, untuk diterapkan pada dunia kerja dan lingkungan masyarakat yang dapat menguntungkan bagi pihak terkait.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Bagi Hotel Tjimahi, dengan adanya analisis terhadap Hotel Tjimahi yang sedang berjalan ini, diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan khusus untuk mengurangi permasalahan yang ada dan membuat suatu alternatif pemecahan masalah, sehingga mempermudah jalannya sistem sesuai fungsinya dengan mengandalkan proses komputerisasi untuk meminimalisir segala bentuk pekerjaan menggunakan sumber daya manusia.

1.5. Pembatasan Masalah

Dalam penyusunan makalah ini penulis memberikan batasan masalah agar dalam penjelasannya nanti akan lebih mudah, terarah dan sesuai dengan yang diharapkan. Adapun batasan masalah yang dibahas adalah :

1. Mekanisme sistem informasi yang sedang berjalan di Hotel Tjimahi hanya pada proses pendaftaran, pemesanan kamar, pemesanan tambahan fasilitas, pembayaran dan pembuatan laporan.
2. Mekanisme perancangan sistem infromasi pelayanan konsumen mulai dari tamu masuk ,tambahan fasitas ekstra bed, penggunaan fasilitas restoran, laundry dan tamu keluar.
3. Mekanisme pembuatan laporan hanya pada pembuatan laporan data resgistrasi, data tamu keluar, data fasilitas restoran dan laundry.
4. Sistem memproses tagihan pembayaran mulai dari sewa kamar, laundry, tambahan ekstra bed, dan tambahan restoran.
5. Batas waktu pembayaran yang harus dilakukan konsumen sampai dengan pukul 18.00 WIB dari waktu pemesanan yang dilakukan, lebih dari waktu itu data konsumen tidak akan diproses.
6. Konsumen yang datang langsung dapat menyewa kamar jika membayar uang muka 50% dari harga *room rate*.
7. Pada pemesanan lewat telepon tidak ada uang muka, tapi tamu membayar 100 % pada saat registrasi dari harga *room rate*.
8. Pembayaran hanya dilakukan dengan pembayaran tunai, tidak membahas pembayaran secara debit maupun kredit.
9. Penyewaan lebih dari satu kamar dilakukan pada waktu yang sama baik pada saat tamu masuk dan tamu keluar.

.

1.6. Lokasi Dan Waktu Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian, peneliti mengambil tempat di Hotel Tjimahi, yang beralamat di Jl.Raya No 465 Telp: (022) 6654385.

1.6.2 Waktu Penelitian

Lamanya penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat dilihat pada jadwal penelitian terdapat pada tabel 1.2.

Tabel 1.2 Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Waktu kegiatan	2010																	
		Maret				April				Mei				Juni				Juli	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Pengumpulan Kebutuhan																		
2	Membangun Prototyping																		
3	Evaluasi Prototyping																		
4	Pengkodean Sistem																		
5	Pengujian System																		
6	Evaluasi Sistem																		

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

1. Pengumpulan Kebutuhan

a. Observasi

b. Wawancara

2. Membangun Prototyping

   Pada tahapan ini peneliti membuat perancanan awal sebagai desain awal yang disajikan kepada pelanggan.Pembangun prototyping terdiri dari :

   a. Perancangan input

   b. Percancangan Output

3. Evaluasi Prototyping

   Evaluasi ini dilakukan oleh pelanggan apakah prototyping yang sudah dibangun sudah sesuai dengan keinginan pelanggan. Jika sudah sesuai maka langkah 4 akan diambil Pengujian

4. Pengkodean Sistem

   Mengkodekan perancangan baik input maupun output kedalam bahasa pemograman visual basic dan database server.

5. Pengujian Sistem

   Menguji sistem yang dibuat mulai dari perancangan input, output dan pengkodean sistemnya menjadi sistem keseluruhan yang sudah berjalan dan bisa berfungsi dengan baik.

6. Evaluasi Sistem

   Sistem ini akan diujikan kepada pelanggan. Pelanggan disini melingkupi bagian *receptionist*, restoran dan bagian laundry.

.