BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini sudah semakin cepat hampir di setiap kebutuhan manusia membutuhkan informasi. Internet yang saat ini merupakan sumber informasi yang paling cepat dan akurat, saat ini internet sudah menjadi kebutuhan masyarakat baik dari kalangan pebisnis ataupun dari kalangan masyarakat biasa yang setiap hari membutuhkan internet untuk menunjang aktifitasnya.

Perkembangan internet bahkan tidak bisa di bendung lagi, jika dahulu internet hanya dijadikan ajang pertukaran data maka saat ini internet sudah merambat ke aspek kehidupan sosial. Internet saat ini bisa dijadikan tempat belajar, bergaul, berbelanja, bertransaksi, bermain dan sebagainya. World Wide *Web* (WWW) menyediakan suatu sarana yang bisa diakses secara global dengan meninggalkan batasan konvensional.

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 Millenia Bandung merupakan salah satu hotel yang berada di perbatasan Kabupaten Bandung dengan Kabupaten Sumedang. Hotel ini terletak di Jalan Raya Percobaan Pu No 38 Cileunyi, Sasaran utamanya adalah para wisatawan baik lokal atau mancanegara yang tujuan utamanya daerah Bandung.Hotel ini memiliki fasilitas laundry dan kapasitas kamar sebanyak 41 kamar yang terdiri dari 2 lantai, yang di setiap lantainya terdapat beberapa jenis tipe kamar, diantaranya: *super deluxe, deluxe*, *executive*, *standard+tv, standard dan ekonomi*. Dimana setiap jenis kamar memiliki fasilitas yang berbeda.

Saat ini prosedural di hotel tersebut untuk melayani para tamu masih dilakukan dengan cara pencatatan seperti, data tamu,data pemesanan, check in, check out, dan laundry. Khusus untuk pemesanan kamar tamu yang ingin memesan kamar harus datang langsung ke hotel untuk memesan kamar selanjutnya setiap tamu yang ingin menginap, petugas *front office* yang menuliskan data tamu ke buku arsip tamu dan petugas *front office* mencek kamar kosong, setelah itu *front office* akan memberikan rekomendasi kepada tamu untuk check in dan memasukan data kedalam catatan buku check in. Untuk check out tamu cukup datang ke *front office* 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 apabila tamu memesan laundry , semua data dicatat ke dalam buku transaksi, *front office* akan menghitung biaya yang harus dikeluarkan tamu dengan cara memasukan biaya-biaya yang telah tamu keluarkan selama menginap di hotel. 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 berbasis online , 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, sehingga akan meningkatkan mutu pelayanan hotel.

Dilihat dari sistem yang sedang berjalan di Hotel Millenia tersebut, penulis tertarik membuat sistem informasi yang berhubungan dengan pelayanan kamar secara online, tujuannya yaitu untuk mempercepat proses pengerjaan sehingga para tamu yang akan memesan kamar untuk menginap tidak menunggu terlalu lama dan akses informasi mengenai status kamar yang kosong dan sudah diisi akan cepat diketahui oleh tamu melalui browsing di internet. Adapun tema yang akan penulis bahas dalam penelitian ini adalah "**Sistem Informasi Pelayanan Kamar Pada Hotel Millenia Bandung** ".

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi 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. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka

dapat diidentifikasikan beberapa masalah yang kerap kali terjadi pada Hotel Millenia adalah sebagai berikut:

1. Kurang efektifnya pencatatan data tamu, data reservasi, data check in, data laundry, data check out karena masih disimpan di buku catatan, hal ini dapat menyebakan adanya kesalahan dalam mencatat.
2. Proses pencarian informasi data tamu, laundry, check in, check out dan kamar kosong mengalami hambatan karena untuk mencari data dilakukan dengan cara membuka buku catatan data tamu, laundry 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.

1.2.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang ada adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem pelayanan kamar yang sedang berjalan pada Hotel Millenia Bandung
2. Bagaimana perancangan sistem informasi berbasis *Web* untuk sistem pelayanan kamar pada Hotel Millenia Bandung.
3. Bagaimana pengujian sistem informasi pelayanan kamar berbasis online pada Hotel Millenia Bandung
4. Bagaimana implementasi sistem informasi pelayanan kamar berbasis online pada Hotel Millenia Bandung

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah merancang dan membuat sistem informasi berbasis *Web* untuk sistem pelayanan kamar pada Hotel Millenia Bandung, agar memudahkan para tamu yang hendak memesan kamar dan yang ingin mengetahui informasi tentang hotel tidak perlu lagi datang langsung ke hotel melainkan hanya cukup browsing di internet maka langsung bisa memesan kamar dan dapat mengetahui agenda kegiatan Hotel serta informasi-informasi yang berkaitan dengan Hotel Millenia, hal ini diharapkan dapat mempercepat kinerja pelayanan pada hotel sehingga para tamu yang akan menginap di hotel akan merasa terlayani dengan baik.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui sistem pelayanan kamar yang sedang berjalan pada Hotel Millenia Bandung
2. Untuk membuat perancangan sistem informasi berbasis *Web* pada Hotel Millenia Bandung yang sesuai kebutuhan para tamu yang hendak menginap, para pegawai hotel dan pihak-pihak yang terkait dengan Hotel.
3. Melakukan pengujian terhadap sistem informasi yang telah di buat pada Hotel Millenia Bandung

4. Melakukan tahap implementasi yang sesuai untuk menentukan kualitas sistem informasi yang dibuat.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis bagi perusahaan, diantaranya adalah sebagai bahan masukan yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan efektifitas dan kemudahan kerja khususnya dalam penyaluran informasi yang sangat penting dalam sistem pelayanan kamar yang berguna untuk para tamu dan karyawan hotel.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Dalam bidang akademis, penelitian ini dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat memberikan penegasan terhadap ilmu pengetahuan bahwa, sistem informasi dalam sebuah perusahaan harus selalu berkembang dan dikembangkan sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan agar memudahkan kegiatan operasional perusahaan.
2. Meningkatkan dan memperluas serta memanfaatkan keterampilan serta menambah pengalaman, wawasan ilmu pengetahuan, teknologi sebagai pegangan untuk memasuki dunia usaha yang akan datang.
3. Mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah ke dunia kerja nyata.

1.5 Batasan Masalah

Pembatasan masalah yang digunakan dalam sebuah pembahasan , bertujuan agar dalam pembahasannya lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai, adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini meliputi:

1. Reservasi dan Check-in kamar hanya bisa dilakukan hanya untuk satu macam tipe kamar saja dengan jumlah pemesanan atau check-in sesuai jumlah kamar yang tersedia.
2. Pembayaran uang muka untuk pemesanan kamar online dilakukan secara offline atau transfer lewat bank/atm dengan melampirkan bukti transfer jika sudah melakukan transfer.
3. Untuk pembetalan reservasi dilakukan apabila ada permintaan dari tamu yang sudah memesan kamar, dan tidak membahas proses uang kembali jika terjadi pembatalan.
4. Print laporan menggunakan format PDF.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi objek penelitian ini adalah sebagai berikut:

Nama Perusahaan : Hotel Millenia Bandung

Alamat : Jl. Raya Percobaan PU No. 38 Cileunyi 40393

Telp / Fax : (022) 7801845 – 70807667 / (022) 7801845

E-Mail : hotelmillenia@bdg.centrin.net.id

1.6.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini adalah sebagai berikut

Tabel 1.1 waktu penelitian

No	Nama 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	3	4
1.	Mengidentifikasi Kebutuhan User																				
2.	Mengembangkan prototype																				
3.	Mengadakan sistem operasional																				
4.	Menguji sistem operasional																				