BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Praktek Kerja Lapangan

Kemajuan ilmu pengetahuan yang berorientasi pada perkembangan teknologi informasi merupakan bagian dari kehidupan masyarakat dunia saat ini. Seiring dengan perkembangan terebut teknologi informasi berbasis komputer merupakan salah satu alat pengolah data yang wajib dimiliki oleh perusahaan atau instansi untuk menghasilkan informasi. Dimana kegunaan dari teknologi informasi selain sebagai penunjang system informasi, juga merupakan kebutuhan primer bagi kelangsungan hidup perusahaan tersebut. Dengan munculnya teknologi informasi sangatlah membantu dalam pemecahan masalah terutama dalam hal menyelenggarakan system informasi yang diterapkan pada perusahaan-perusahaan supaya informasi yang dibutuhkan lebih berkualitas.

Hotel merupaka salah satu perusahaan yang menggunakan system informasi, dimana kegiatannya adalah melayani tamu yang akan menginap. Disamping itu pula system informasi pelayanan tamu hotel yang terkomputerisasi sangat dibutuhkan karena dapat meningkatkan kualitas dalam pelayanan terhadap tamu yang akan menginap. Untuk peningkatan itulah maka suatu perusahaan Hotel harus menerapkan system informasi yang bertujuan untuk membantu dalam hal pelayanan terhadap tamu Hotel. Dalam bisnis perhotelan pelayanan terhadap tamu adalah nilai yang terpenting,

karena hotel adalah suatu perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa. Untuk itu diperlukan suatu system yang berfungsi untuk menunjang pelayana supaya informasi yag dibutuhkan oleh tamu akan lebih cepat dan akurat. Selain itu pula prosedur pelayanan yang diberikan pihak hotel akan lebih maksimal apabila ditunjang dengan adanya system informasi yang sudah terkomputerisasi.

Puri Tomat Hotel merupakan salah satu dari berbagai macam hotel di seluruh kota Bandung yang menggunakan system informasi dimana kegiatannya adalah melayani tamu yang akan menginap. Dalam pelayanan tamu yang menginap sudah berjalan dengan baik, baik itu dalam pelayanan saat reservasi maupun saat pelayana kamar. Namun pelayanan tersebut belum maksimal dikarenakan pada saat check-in dan check-out masih lambat, dalam pencarian hari yang kosong, atau berapa banyak kamar yang kosong pun sama halnya. Akibatnya pencarian dan pelayanan tidak berjalan secara maksimal, dikarenakan belum adanya system yang terkomputerisasi. Resepsionis di Hotel ini sangat berperan karena saat penerimaan tamu,operator maupun saat pembayaran dilakukan oleh satu resepsionis akibatnya pelayanan menjadi lambat, dan bila ketelitian tidak dilakukan maka sering adanya informasi yang salah. Apabila dilakukan secara terkomputerisasi maka akan mempercepat palayanan dan tingkat kesalahan penyampaian atau pengimpuan data akan lebih di minimalisir lagi contohnya saat penyampaian kamar kosong tidak akan lama.

Dilihat dari latar belakang masalah yang ada pada Puri Tomat Hotel tersebut, penulis tertarik untuk membuat system informasi yang terkomputerisasi dengan pelayanan tamu, yang bertujuan dalam mempercepat proses pengerjaan prosedur pelayanan yang terjadi dapat berjalan secara maksimal, selai itu juga informasi yang dibutuhkan akan lebih teratur,lebih baik serta lebih cepat. Adapun dari penelitian yang akan penulis bahas adalah mengenai **"Sistem Informasi Pelayanan Tamu Hotel pada Puri Tomat Hotel 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 system 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 instasi.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat diidentifikasikan beberapa masalah yang kerap kali terjadi Pada Puri Tomat Hotel adalah sebagai berikut :

1. Lambatnya informasi mengenai kamar yang terisi maupun yang masih kosong dikeranakan pencarian kamar masih berupa dokumen manual,sehingga proses pencarian harus satu persatu.

2. Sering terjadi kesalahan perhitungan, saat pembayaran lunas atau masih dalam keadaan deposit, dikarenakan salah memberi tanda.
3. Sering terjadi penjualan kamar yang double, di karenakan ketidak telitian sehingga terlupa untuk pemblokan dokumen kamar isi.
4. Data reservasi masih sulit untuk pembuatan laporan, dikarenakan dokumen yang tercecer.

Selain identifikasi masalah yang terjadi pada Puri Tomat Hotel adapun beberapa rumusan masalah yang penulis kemukakan dalam penelitian ini. Dimana rumusan tersebut akan dijadikan tujuan dalam penyusunan penelitian. Dalam masalah tersebut penulis hanya menitik beratkan pada hal-hal sebagai berikut :

1. Bagaimana system pelayanan yang diberikan kepada tamu hotel mengenai status kamar kosong atau sudah terisi.
2. Bagaimana system informasi pengelolahan, pencarian, dan penyimpanan data tentang pelayanan tamu yang sedang berjalan.
3. Bagaimana procedure pembayaran yang dilakukan.
4. Bagaimana pelayanan yang diberikan saat tamu hotel menanyakan harga, fasilitas, dan tipe kamar yang tersedia.

1.3 Maksud dan Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Dalam penelitian ini terdapat beberapa maksud dan tujuan yang hendak dicapai dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Adapun maksud dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayan front office terhadap tamu hotel yang menanyakan status kamar terisi atau kosong untuk reserfasi.
2. Untuk mengetahui pelayanan front office dalam penyampaian informasi tentang berapa kamar yang ada,tipe harga serta fasilitas kamar.
3. Untuk mengetahui bagaimana system informasi penyimpanan data-data tamu saat ini sedang berjalan pada Puri Tomat Hotel.
4. Untuk mengetahui bagaimana roses penghitungan pembayaran,dan cara pembayaran .

Sedangka tujuan yang hendak di capai adalah :

1. Membantu perusahaan dalam mendisain dan mengembangkan system informasi reservasi hotel yag dapat memberikan keuntungan baik untuk perusahaan itu sendiri maupun untuk tamu.
2. Dengan adanya system informasi yang disarankan penulis, diharapkan dapat membantu mempermudah perusahaan dalam pencarian data dan memaksimalkan pelayanan trhadap tamu hotel yang akan menginap.

1.4 Batasan masalah

Dari penjelasan yang telah di jelaskan sebelumnnya untuk memperkuat pembahasan yang sesuai dengan latar belakang, naka dari itu penulis membatasi

masalah agar lebih terarah dan sesuai dengan yang diharapkan. Batasan maslah tersebut adalah :

1. Prosedur pelayanan tamu hanya pada saat *check-in* sampai dengan *check-out*.
2. Ruang lingkup system informasi hanya pada bagian front office.
3. Fasilitas restaurant dan laundry tidak diikut sertakan dalam system informasi, jadi memiliki pembayaran masing-masing.

1.5 Lokasi dan Waktu Praktek Kerja Lapangan

Lokasi praktek kerja lapangan dalam penyusunan lapoaran ini dilakukan oleh penulis berada di Puri Tomat Hotel, yang beralamat di jalan I. H. Djuanda no. 420. Phone. (022)2501746 Fax. (022) 2505383 Bandung – Jawa Barat.

Sedangkan waktu untuk penelitiab dan penyusunan laporan yang disediakan oleh perusahaan adalah selama 1 (satu) bulan pada bulan juli 2010. Tepatnya pada tanggal 5 juli 2010 – 31 juli 2010.

Table 1.1 Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Lapangan

No	Aktivitas	Minggu			
		1	2	3	4
1.	Pengenalan kegiatan kerja hotel	X			
2	Melakukan kegitan menjadi Front Office	X	X	X	X
3	Menanyakan informasi yang berjalan		X	X	X
4	Menganalisis system yang berjalan		X	X	X
5	Pengerjaan tugas PKL		X	X	X