BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pada saat ini perkembangan bisnis hotel di Indonesia semakin berkembang. Hampir di semua kota dibangun hotel-hotel. Dari mulai hotel berbintang satu sampai hotel berbintang lima. Hotel dapat berkembang dimana saja, baik di kota besar maupun kecil. Pada saat ini hotel sudah berkembang menjadi sebuah bidang bisnis yang sangat menjanjikan, dimana semua masyarakat modern yang pergi ke luar kota untuk urusan pekerjaan atau hiburan sangat membutuhkan jasa penginapan atau hotel.

Oleh karena itu, hotel menjadi salah satu pendorong utama dalam meningkatkan pertumbuhan pariwisata di Indonesia. Sehingga bisnis hotel memiliki prospek yang sangat menjanjikan meskipun dalam pengelolaannya membutuhkan modal usaha yang besar dan tenaga kerja yang banyak. Akan tetapi tidak sedikit dari para pengusaha-pengusaha yang ada di Indonesia tergiur dan mulai menanamkan modalnya dibidang perhotelan demi memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya disamping memberikan kenyamanan bagi tamu hotel.

Para pelaku bisnis ini diharapkan memperlakukan tamu hotel seperti raja dan memperlakukan tamu hotel sebagai patner dalam usaha karena jasa pelayanan hotel sangat tergantung pada banyaknya tamu hotel yang menggunakan fasilitas hotel tersebut.

Demi memenuhi kebutuhan para tamu hotel maka di Indonesia banyak dibangun hotel-hotel dengan beberapa jenis hotel yang lokasinya disesuaikan dengan kebutuhan tamu hotel diantaranya city hotel yang berlokasi di perkotaan dan biasanya diperuntukkan bagi tamu hotel yang bermaksud untuk tinggal sementara (dalam jangka waktu pendek), residential hotel yang berlokasi di daerah pingiran kota besar yang jauh dari keramaian kota tetapi mudah mencapai tempat-tempat kegiatan usaha, resort hotel yang berlokasi di daerah pengunungan (mountain hotel) atau di tepi pantai (beach hotel), dan motel yang berlokasi di pinggiran atau di sepanjang jalan raya yang menghubungan satu kota dengan kota besar lainnya.

Tamu yang akan menginap sudah tentu memilih hotel yang lokasinya sesuai dengan kubutuhan, memiliki karnar-kamar beserta sernua fasilitas dan perlengkapannya. Tamu menghendaki tidur dengan aman, seperti tidur di rumah sendiri, bahkan wajarlah bila seorang tamu menuntut lebih nyaman dari pada di rumahnya, karena merasa telah membayar untuk memenuhi keinginannya. Untuk itu hotel harus menyajikan kamar dengan baik, bersih dan aman agar tamu betah tinggal, bahkan memperpanjang malam penginapanya di hotel.

Dalam segi pemesanan kamar hotel sendiri tamu hotel bisa melakukan pemesanannya secara langsung datang ke hotel maupun tidak langsung yaitu dengan menggunakan teknologi informasi seperti melalui telepon, email dan website. Dan tidak bisa dipungkiri kalau ternyata perkembangan teknologi informasi pada saat ini ikut mempengaruhi cara kerja pada bisnis hotel ini. Dimana kita dituntut untuk lebih memahami perkembangan yang terjadi di bidang teknologi dan informasi sehingga dapat meningkatkan kualitas kerjanya.

Kemajuan teknologi informasi dapat dilihat dari kemudahan dalam mengakses data yang dibutuhkan. Dan kebutuhan akan penyajian informasi yang cepat dan akurat semakin dibutuhkan oleh berbagai pihak, baik sebagai pengelola bisnis maupun kita sebagai pelanggan. Penggunaan teknologi informasi tidak hanya sebagai proses otomatisasi terhadap akses informasi, tetapi juga menciptakan akurasi, kecepatan, dan kelengkapan sebuah sistem yang terintegrasi, sehingga proses organisasi akan menjadi lebih efisien dan terukur.

Salah satu pelaku bisnis yang bergerak dibidang jasa perhotelan adalah Hotel Nusantara. Hotel yang merupakan hotel berbintang satu yang terletak dipinggiran kota Jakarta yang berdekatan dengan pusat belanja. Hotel ini sudah berdiri sejak tahun 1992 oleh Bapak Gozhi Afdat.

Tabel 1.1

Room Rate Hotel Nusantara

No.	**Jenis Kamar**	**Harga**
1.	Standar Single	Rp. 200.000,00
2.	Standar Double	Rp. 250.000,00
3.	Deluxe	Rp. 275.000,00
4.	Family	Rp. 350.000,00

Sumber : Hotel Nusantara Indah, 2012

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa Hotel Nusantara memiliki kamar sebanyak 56 kamar dan memiliki empat jenis kamar diantaranya standar single, standar double, deluxe, dan family. Dan fasilitas yang ditawarkan adalah ac, tv kabel, hot water dan breakfast. Untuk deluxe dan family ada fasilitas extrabed @Rp. 50.000, 00.

Dalam segi pemesanan kamar hotel ini menyediakan layanan untuk melakukan pemesanan secara langsung maupun tidak langsung seperti melakukan pemesanan lewat telepon, email dan website. Sedangkan dalam mencatat data reservasi, data pembayaran, dan laporan keuangan dilakukan dengan mencatat ke dalam media kertas sehingga penyimpanan datanya masih dalam bentuk dokumen yang diarsipkan.

Berdasarkan sistem yang berjalan pada Hotel Nusantara maka tidak bisa dipungkiri kalau sistem komputer memegang peranan penting dalam mendorong ketersediaan informasi dan berjalannya komunikasi. Karena dapat memudahkan pekerjaan manusia menjadi lebih efektif dan efisien, seperti mengumpulkan, mengirimkan, memasukkan, mengolah dan menyimpan data-data tentang kejadian atau peristiwa yang disebabkan oleh aktivitas/operasi organisasi sehari-hari. Oleh karena itu, dibutuhkan fasilitas teknologi dalam pengolahan data-data yang dulu diolah secara tertulis dalam bentuk dokumen yang diarsipkan diubah ke dalam pola komputerisasi yang mempermudah proses pengentrian dan pencarian data-data yang telah tersimpan dalam database.

Database tersebut dibuat dengan tujuan agar proses kerja lebih optimal dan dapat dilakukan secara cepat dan tepat dengan tingkat kesalahan yang sedikit. Pembuatan suatu sistem server yang sering disebut dengan billing memudahkan pengoperasian yang dilakukan oleh receptionist hotel untuk mengentri data maupun pencarian data. Data yang masuk tidak disimpan pada komputer yang bersangkutan tempat pengentrian data tetapi langsung pada server yang dapat dipantau oleh pemiliknya tanpa harus menanyakan pada petugas receptionist

hotel. Keefektifan ini memudahkan pemilik hotel untuk mengetahui segala sesuatu yang berhubungan dengan tamu hotel maupun informasi dari tamu hotel.

Berdasarkan uraian diatas, maka perlu adanya penelitian dalam mengolah sistem informasi Hotel Nusantara Indah. Adapun judul yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah : "**SISTEM INFORMASI RESERVASI KAMAR PADA HOTEL NUSANTARA JAKARTA**".

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan informasi suatu perusahaan tidak luput dari berbagai kendala permasalahan yang sering dihadapi. Selain keterbatasan sumber daya manusia, sistem informasi yang dapat menunjang dalam hal pengelolaan data informasi pun terkadang banyak sekali kekurangannya. Hal ini pula yang dialami Hotel Nusantara. Maka dari itu penulis mengidentifikasikan permasalahan sebagai berikut :

1. Sistem reservasi kamar yang masih disimpan dalam bentuk dokumen yang diarsip, sehingga sering terjadi penumpukan data-data.
2. Proses pencatatan data masih dilakukan secara tertulis dalam bentuk dokumen yang diarsip sehingga pencarian data reservasi, dan kamar membutukan waktu lama.
3. Sistem informasi perhotelan yang lambat dalam penyampaian informasi dikarena penyimpanan data yang masih dalam bentuk pembukuan.
4. Proses pembuatan laporan yang dilakukan berdasarkan dari data pembukuan yang tertulis sehingga membutuhkan waktu yang lama.
5. Masih terjadi kesalahan dalam proses perhitungan billing

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah dan identifikasi diatas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana proses pengolahan data reservasi kamar pada Hotel Nusantara Jakarta
2. Bagaimana proses pencatatan dan pencarian data pada Hotel Nusantara Jakarta
3. Bagaimana penyampaian informasi data pada Hotel Nusantara Jakarta
4. Bagaimana proses pembuatan laporan pada Hotel Nusantara Jakarta
5. Bagaimana proses billing sistem pada Hotel Nusantara Jakarta

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud

Maksud dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengambil informasi mengenai sistem yang sedang berjalan dan membangun sistem informasi reservasi kamar pada Hotel Nusantara Jakarta guna mempermudah dalam pemrosesan kinerja Hotel tersebut.

1.3.2 Tujuan

Sedangkan tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui proses pengolahan data reservasi kamar pada Hotel Nusantara Jakarta
2. Untuk mengetahui proses penginputan data dan pencarian data pada Hotel Nusantara Jakarta

3. Untuk mengetahui penyampaian informasi data pada Hotel Nusantara Jakarta.
4. Untuk mengetahui proses pembuatan laporan pada Hotel Nusantara Jakarta.
5. Untuk mengetahui proses billing sistem pada Hotel Nusantara Jakarta.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Praktis

Kegunaan dari penelitian ini dilihat dari sisi praktis perusahaan, yaitu untuk memberi masukan terhadap sistem reservasi kamar yang sedang berjalan saat ini dan untuk dilakukannya pengembangan-pengembangan baru sehingga akan memperbaiki sistem yang ada demi tercapainya tujuan bersama dalam hal peningkatan dalam mendapatkan keuntungan yang maksimal. Adapun kegunaan penelitian ini dilihat dari sisi praktis pegawai adalah untuk mempermudah serta memotivasi para pegawai agar bekerja lebih efektif dan diharapkan akan menambah loyalitas para pegawai terhadap Hotel Nusantara.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Kegunaan akademis bagi jurusan sistem informasi adalah sebagai sumbangsih sebuah karya ilmiah yang telah didapat penulis selama menuntut ilmu di jurusan tersebut. Karya ilmiah ini juga menjadi tolak ukur untuk membandingkan antara teori yang dipelajari selama perkuliahan dengan kejadian-kejadian yang ada dilapangan, khususnya Hotel Nusantara.

Adapun kegunaan bagi penulis adalah untuk mengenal dan mendalami situasi dan kondisi yang terjadi pada Hotel Nusantara, khususnya sistem perhotelan pada Hotel Nusantara. Adapun kegunaan bagi peneliti lain adalah

dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti lain yang ingin meneliti pada kajian yang sama.

1.5. Batasan Masalah

Pembatasan ini dilakukan agar tidak timbul penafsiran yang berbeda dan tidak menyimpang dari ruang lingkup permasalahan. Dengan adanya pembatasan masalah dan ruang lingkup yang cukup luas maka penulis membatasi permasalahan sebagai berikut:

1. Perancangan sistem informasi perhotelan ini hanya mencakup prosedur pemesanan kamar secara langsung, penggunaan fasilitas restoran dan laundry, serta prosedur tamu keluar.
2. Pembuatan laporan meliputi laporan tamu masuk, laporan restoran, laporan laundry dan laporan tamu keluar.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dan waktu penelitian adalah tempat penulis melakukan observasi dan penelitian untuk dijadikan bahan dalam menyusun skripsi.

1.6.1. Lokasi

Lokasi penulis dalam melakukan penelitian ini adalah Hotel Nusantara Jl. K.H. Mas Mansyur No. 36 Tanah Abang Jakarta Pusat.

1.6.2. Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian mulai dari bulan Maret-Juli 2012.

Tabel 1.2

Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan Penelitian	Tahun 2012																			
		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	**Pengumpulan Data Kebutuhan User**																				
	Observasi																				
	Wawancara																				
	Studi Pustaka																				
2	**Mengembangkan Prototype**																				
	Perancangan Prosedur																				
	Perancangan Use Case																				
	Perancangan Class Diagram																				
	Perancangan Activity Diagram																				
	Perancangan Sequence Diagram																				
3	**Evaluasi Prototype**																				
4	**Mengkodekan Sistem Operasional**																				
	Struktur Program																				
	Struktur Menu																				
	Kodifikasi																				
	Desain Input/Output																				
5	**Menguji Sistem Operasional**																				
6	**Evaluasi Sistem Operasional**																				
7	**Implementasi Sistem Operasional**																				