BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan teknologi dewasa ini, penggunaan komputer sebagai salah satu alat teknologi informasi sangat dibutuhkan keberadaannya. Berdasarkan fakta computer dapat membantu meringankan pekerjaan manusia dengan cepat dan baik. Dalam perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini khususnya dibidang computer kita dituntut untuk mengikuti zaman yang serba canggih dan dapat mengimbangi akan kebutuhan lapangan kerja. Salah satu perkembangan yang dapat kita rasakan dampaknya adalah berkembangnya system kerja komputerisasi dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Hampir setiap organisasi atau perusahaan baik instansi pemerintah ataupun swasta membutuhkan dan memanfaatkan perkembangan teknologi atau perangkat computer dalam melakukan kinerjanya yang berupa pengolahan data yang cepat, mudah dan efisien.

Dalam setiap perusahaan apabila ingin mencapai tujuan yang diinginkan semua system yang ada didalamnya harus mendukung satu sama lainya. Diantaranya keberdaan system informasi atau aplikasi program software yang dapat digunakan untuk dapat memudahkan pekerjaan dan menghemat waktu,uang dan tenaga. Sistem informasi yang dibutuhkan dan yang berguna untuk kemajuan suatu perusahaan dalam menjalani kinerja dan memudahkan semua pekerjaan. sehingga dalam melakukan suatu pekerjaan tidak terhambat oleh suatu apapun dan akan mencapai tujuan yang diinginkan. Hotel merupakan salah satu asset yang dimiliki pada setiap daerah, karena dengan adanya hotel maka akan menarik minat wisatawan untuk berkunjung ke suatu daerah. Dengan adanya hotel menjadikan sector dibidang pariwisata menjadi meningkat. Selain itu kesuksesan ini harus didukung dengan sistem informasi yang baik seiring dengan kemjuan teknologi yang ada pada saat ini.

Royal Corner Hotel terletak di pusat Kota Bandung, Royal Corner Hotel merupakan hotel yang berpredikat hotel bintang I, Royal Corner Hotel adalah

hotel sederhana yang menyuguhkan pemandangan yang asri sehingga tamu merasa berada dirumah sendiri, jumlah kamar yang mencapai 40 kamar dengan fasilitas yang baik, selain itu harga sewa kamar yang terjangkau dan menjadikan tamu adalah raja sehingga memberikan pelayanan yang sebaik mungkin bagi para tamu hotel yang menginap sehingga Hotel Royal Corner mampu bersaing dengan hotel-hotel besar lainya yang berada di kota Bandung. Dengan lokasi yang sangat strategis hotel ini bersebelahan dengan pusat pemerintahan dan DPRD kota Bandung, dan juga dengan pusat perbelanjaan, seperti Pasar Baru, Pusat Elektronik (BEC), dan pusat hiburan lainnya. Data jumlah tamu yang semakin hari semakin meningkat pada bulan januari sampai maret pun terlihat 63.10% sampai 69.33%. Dalam melakukan proses bisnisnya Royal Corner hotel masih menggunakan system yang sederhana dan manual dalam menginputkan data tamu dan mencek dokumen yang sangat banyak hanya untuk sekedar melihat ketersedian kamar, menghitung total pembayaran dari fasilitas yang digunakan, membuat kwitansi pembayaran dan menghitung jumlah uang yang harus dibayar dalam setiap transaksi penyewaan kamar hotel. Selain itu kesulitan dalam menghitung denda yang akan dibayar oleh tamu hotel apabila waktu checkin dan checkout tidak sesuai ketentuan yang sudah dibuat oleh Royal Corner Hotel .

Semua denda di atas akan disatukan pembayarannya apada saat checkout, apabila tidak teliti dalam penghitungan denda maka dikhawatirkan akan terjadi kesalahan pada saat melakukan pembayaran sewa kamar. Karena semua proses transaksi yang dilakukan pada Hotel Royal Corner yaitu menulis data tamu hotel ke dalam agenda ,mengitung total uang yang harus dibayar dan membuat laporan data tamu yang masuk dan data tamu yang keluar dengan mencatat di sebuah buku agenda. Hal ini akan membuat kekhawatiran apabila data yang disimpan di agenda hilang, basah, rusak lainya yang akan mempersulit proses bisnis bagi Royal Corner Hotel.

Dengan melihat penjelasan latar belakang di atas maka penulis melakukan penelitian pada Royal Corner Hotel Bandung, dan juga dengan permsalahan

yang ada maka penulis menetapkan judul : "**Sistem Informasi Pelayanan Tamu Hotel Di Royal Corner Hotel Bandung**".

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis dapat mengidentifikasikan beberapa masalah yang ada yaitu:

1. Pada proses check in dan check out tamu hotel, system yang ada masih berjalan manual, Dimulai dari pendaftaran tamu hotel yang akan menginap, penentuan kamar yang dipilih, penggunaan fasilitas-fasilitas yang disediakan, pembayaran dan laporan tamu keluar.
2. Sistem yang ada untuk membuat data pelanggan yaitu receptionist menulis data tamu hotel yang akan menginap dan tamu yang akan keluar dengan mencatat di buku agenda yang dikhawatirkan akan terjadi kesalahan dalam menginputkan data pelanggan dan proses menghitung total pembayaran yang akan dibayar oleh tamu hotel yang akan check out.
3. Pada bagian receptionist masih banyak mengalami kesulitan dalam menghitung total pembayaran dan menghitung biaya fasilitas yang digunakan para tamu hotel karena tidak adanya system yang mendukung yang menjadikan lamban nya kinerja yang dilakukan dan sering terjadinya keasalahan pada penghitungan total pembayaran
4. Kesulitan yang dialami pada pencetakan laporan berupa laporan tamu hotel, fasilitas yang digunakan dan rekap pembayaran para tamu hotel.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana system informasi pelayanan tamu hotel yang sedang berjalan di Royal Corner Hotel Bandung.
2. Bagaimana perancangan system informasi pelayanan tamu hotel yang akan dibangun pada Royal Corner Hotel Bandung.

3. Bagaimana implementasi system informasi pelayanan tamu hotel pada Royal Corner Hotel Bandung.
4. Bagaimana pengujian yang dilakukan terhadap system informasi pelayanan tamu hotel di Royal Corner Hotel Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun atau merancang suatu program aplikasi yang nantinya akan diaplikasikan dan berguna bagi Royal Corner Hotel Bandung dan juga dengan adanya program sistem informasi ini maka kinerja karyawan hotel sendiri akan lebih mudah dan lebih efisien. Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui system informasi pelayanan tamu hotel yang sedang berjalan di Royal Corner Hotel Bandung.
2. Untuk merancang system informasi pelayanan tamu hotel di Royal Corner Hotel Bandung.
3. Untuk mengimplementasikan system informasi pelayanan tamu hotel di Royal Corner Hotel Bandung.
4. Untuk melakukan pengujian terhadap system informasi pelayanan tamu hotel di Royal Corner Hotel Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Praktis

a. Bagi Royal Corner Hotel Bandung

Dengan adanya system informasi pelayanan tamu hotel pada Royal Corner Hotel ini diharapkan dapat membantu setiap kinerja karyawan hotel untuk melaksanakan tugasnya. Dan juga membuat Royal Corner Hotel ini menjadi lebih baik dengan penggunaan computer dalam melakukan aktivitas kerja nya.

b. Bagi masyarakat

Bagi masyarakat yang menjadi tamu Royal Corner Hotel ini akan lebih mudah dalam melakukan pendaftaran, dan proses pembayaran juga lebih cepat tidak perlu menunggu lama, karena semua system yang berjalan sudah menggunkan computer dan proses kerja receptionist pun akan lebih cepat, sehingga masyarakat yang sebagai tamu hotel pun akan lebih puas dengan pelayanan Royal Corner hotel.

1.4.2 Kegunaan Akademis

a. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan pengalaman bagi penulis terutama dalam pembuatan system informasi pelayanan tamu hotel, dan mempraktekan apa yang telah penulis dapatkan di bangku kuliah.

b. Bagi penulis lain

Sebagai acuan bagi mahasiswa lain atau peneliti yang akan melakukan penelitian dengan kajian yang berhubungan dengan system informasi pelayanan tamu hotel.

c. Bagi Pengembangan Ilmu

Sebagai acuan bagi mahasiswa lain atau peneliti yang akan melakukan penelitian untuk mengembangkan ilmu pengetahuan berbasis desktop.

1.5 Batasan Masalah

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis membatasi permasalahan yang ada agar dalam penjelasannya akan lebih terfokus dan terarah sesuai dengan yang diinginkan. Adapun batasan masalah yang ada adalah sebagai berikut:

1. Pembayaran hanya dilakukan dengan pembayaran tunai, tidak membahas pembayaran secara debit maupun kredit.
2. Tidak melayani pemesanan via telepon.

3. Sistem memproses pembayaran mulai dari sewa kamar, penggunaan fasilitas, dan tambahan ekstra bed.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Observasi penelitian dilakukan di Royal Corner Hotel yang beralamat di jalan WastuKencana No.8 Bandung. Adapun waktu penelitian yang ada adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1

Jadwal Penelitian Tahun 2012

KEGIATAN	Bulan																			
	Maret 2012				April 2012				Mei 2012				Juni 2012				Juli 2012			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Mendengarkan Pelanggan																				
a. Menentukan Topik Permasalahan																				
b. Pengumpulan Data yang Diperlukan																				
2. Membangun,Memperbaiki Prototipe																				
a. Analisis Perangkat Lunak																				
b. Desain Perangkat Lunak																				
c. Pembuatan Program																				
3. Pelanggan Menguji Coba Prototipe																				
a. Uji Coba Program																				