BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi dan sistem informasi sekarang – sekarang ini sedang dalam tahap perkembangan yang sangat pesat. Dimana manusia dan teknologi merupakan suatu hal yang tidak dapat terpisahkan. Teknologi mempunyai peranan yang signifikan dalam kelangsungan hidup manusia.

Manusia dalam setiap aktifitas dimanapun juga baik di kantor maupun di rumah tak lepas dari peranan teknologi. Di Indonesia peranan teknologi dan sistem informasi sangat bermanfaat bagi suatu perusahaan, instansi atau lembaga – lembaga yang didalam kegiatannya tidak lepas dari teknologi.

Di Indonesia peranan teknologi dan sistem informasi dalam berbagai aspek kegiatan manusia sangat vital. Salah satunya adalah perkembangan bisnis perhotelan yang sekarang ini sudah mulai menggunakan teknologi dan sistem informasi dalam setiap kegiatannya.

Hotel merupakan 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.

Dalam bidang perhotelan peranan teknologi dan sistem informasi yang sudah terancang dan terkomputerisasi sangat dibutuhkan dalam hal kegiatan pelayanan hotel seperti *check in* dan *check out*, pelayanan *laundry* dan pelayanan *restaurant* yang sedang berjalan.

Padepokan Madani yang berada di Kampung Babakan Pagerwangi ini merupakan salah satu hotel yang terletak di salah satu wilayah Kota Bandung yaitu tepatnya di Lembang yang memiliki udara sejuk dan pemandangan yang langsung mengarah ke pegunungan. Dalam kegiatan sistem pelayanan hotel yang berjalan di Padepokan Madani masih belum optimal dan tidak terlalu menggantungkan teknologi dan sistem informasi dalam pelaksanaannya.

Saat ini prosedur yang ada di hotel tersebut untuk melayani para tamu masih dilakukan dengan cara mencatat data tamu, *check in*, *check out*, *laundry* dan *restaurant*. Setiap tamu yang ingin menginap, petugas resepsionis akan menuliskan data tamu ke buku tamu dan petugas resepsionis mengecek kamar kosong. Petugas resepsionis akan memberikan rekomendasi kepada tamu untuk *check in* dan memasukan data ke dalam catatan buku *check in*. Untuk *check out* tamu cukup datang ke petugas resepsionis dan melakukan proses pembayaran. Proses penyajiannya data ini memakan waktu yang cukup lama, karena data tersebut dibuat berdasarkan konfirmasi dari masing –masing bagian yaitu, berupa data *laundry*, *restaurant* dan ditambah dengan biaya menginap di hotel. Petugas resepsionis akan menghitung biaya yang harus dikeluarkan

tamu dengan cara memasukan biaya-biaya jasa yang telah digunakan oleh tamu. Dalam proses tersebut kemungkinan kesalahan sanggat tinggi karena dilakukan secara manual.

Masalah tersebut yang akan penulis kembangkan kedalam sebuah sistem yang terintegrasi kepada komputer serta aplikasinya, 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 perhotelan.

Berdasarkan latar belakang diatas dan permasalah yang terdapat di Padepokan Madani maka penulis berkeinginan membahas dan merancang suatu sistem informasi khususnya mengenai sistem pelayanan hotel dengan judul :

“ PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN TAMU DI PADEPOKAN MADANI “.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah-masalah yang muncul dalam penelitian ini adalah pelayanan tamu masih kurang maksimal.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka, Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Pencatatan data tamu, data kamar, *check in*, *check out*, *restaurant* dan *laundry* masih disimpan didalam buku catatan. Hal ini dapat menyebabkan kemungkinan kesalahan dalam mencatat.
2. Proses pencarian informasi data tamu, *check in*, *check out*, *restaurant*, *laundry*, dan kamar kosong mengalami hambatan karena untuk mencari data dilakukan dengan cara membuka buku catatan sehingga waktu pencarian menjadi lama.
3. Belum efektifnya perhitungan pembayaran penyewaan kamar dan fasilitas lainnya karena belum adanya aplikasi yang mendukung, sehingga akan mengakibatkan lambatnya proses transaksi pembayaran.
4. Petugas *Resepsionist* mengalami kesulitan dalam melakukan pembuatan laporan karena semua data transaksi dilakukan dengan buku besar.

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah- masalah yang teridentifikasi diantaranya :

1. Bagaimana sistem informasi pelayanan tamu pada Padepokan Madani Lembang yang sedang berjalan saat ini.

2. Bagaimana merancang sistem informasi pelayanan tamu pada Padepokan Madani Lembang yang sedang berjalan saat ini.
3. Bagaimana implementasi sistem informasi pelayanan tamu pada Padepokan Madani Lembang yang sedang berjalan saat ini.
4. Bagaimana pengujian sistem informasi pelayanan tamu pada Padepokan Madani Lembang yang sedang berjalan saat ini

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Dalam membangun Perancangan Sistem Pelayanan tamu di Padepokan Madani Lembang ini penulis mempunyai maksud dan tujuan tertentu, adapun maksud dan tujuan tersebut sebagai berikut :

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian yang dilakukan bermaksud untuk membangun suatu perancangan sistem pelayanan di Padepokan Madani Lembang guna mempermudah pegawai dalam melayani tamu nya.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui sistem informasi pelayanan tamu yang sedang berjalan saat ini.
2. Untuk merancang sistem informasi pelayanan tamu Di Padepokan Madani Lembang.
3. Untuk mengimplementasikan sistem informasi pelayanan tamu di Padepokan Madani Lembang.

4. Untuk menguji sistem informasi pelayanan tamu di Padepokan Madani Lembang yang dibuat.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Sebagai bahan masukan untuk meneliti sejauh mana sistem informasi pelayanan hotel seperti *check in* dan *check out*, pelayanan *laundry* dan pelayanan *restaurant* yang berbasis komputer dapat dilakukan secara baik dan efektif sehingga dapat mempermudah dan menunjang pelaksanaan tugas staf karyawan.

1.4.2 Kegunaan Akademis

a) Bagi Penelitian

Berguna dalam menambah wawasan pengetahuan terapan dalam pengolahan data dan menganalisa permasalahan – permasalahan baik secara teori maupun praktek dan mengaplikasikan ilmu – ilmu yang telah didapat selama kuliah.

b) Bagi Hotel

Untuk Padepokan Madani sebagai objek yang diteliti, dapat mengembangkan sistem informasi pelayanan tamu yang lebih baik dengan menggunakan proses komputerisasi.

c) Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pembanding antara ilmu sistem informasi (teori) dengan kejadian yang terjadi

langsung di lapangan (praktek). Serta dapat dijadikan sumber informasi dan referensi dalam penelitian sejenis.

1.5 Batasan Masalah

Agar kajian dan analisis yang yang dilakukan mengarah pada pokok permasalahan yang sedang dibahas serta penulis dapat memfokuskan diri pada pembangunan sistem yang sedang di rancang, maka perlu di tetapkan batasan – batasan masalah yang akan menjadi ruang lingkup kajian yang akan dilakukan . Dengan melihat identifikasi masalah tadi, maka ruang lingkup permasalahan yang akan dikaji oleh penulis meliputi :

1. Sistem ini tidak menangani masalah pembayaran uang muka / deposit
2. Pembayaran dilakukan secara tunai
3. Dalam sistem informasi ini denda yang diberikan kepada tamu pada keterlambatan check out yaitu 50% dari harga kamar dari jam 13.00 – 18.00 dan 100% dari harga kamar bila tamu check out lebih dari jam 18.00
4. Perhitungan laundry sudah ditetapkan oleh pihak hotel berdasarkan harga per item
5. Sistem informasi ini tidak membahas masalah pembayaran yang dilakukan dengan menggunkan kartu kredit/debit

6. Sistem informasi ini hanya mengeluarkan data reservasi, *check in*,*check out*, yang didalamnya terdapat data restoran dan laundry serta laporan data tamu ke manager.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian bertempat di Padepokan Madani Kampung Babakan Bandung Desa Pagerwangi Lembang Kabupaten Bandung Barat. Waktu penelitian dilakukan selama 5 bulan dari mulai bulan Februari 2011 sampai dengan bulan Juni 2011, dengan perincian sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

Kegiatan	2011																	
	Feb		Maret				April				Mei				Juni			
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengumpulan Data																		
Mengidentifikasi Kebutuhan Sistem																		
Perancangan Prototype Sistem																		
Pengujian Prototype Sistem																		
Implementasi Sistem																		