BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi melalui sistem informasi bukan saja akan meningkatkan kualitas serta kecepatan informasi yang dihasilkan bagi manajemen. Dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi yang sesuai. akan dapat menciptakan suatu sistem informasi manajemen yang mampu meningkatkan integrasi di bidang informasi dan operasi diantara pihak yang ada di suatu organisasi.

Untuk menyajikan teknologi informasi dan komunikasi yang cepat dan akurat, maka dalam proses pengolahan data harus dilakukan secara terkomputerisasi dalam sebuah sistem yang biasa disebut sistem informasi. Dengan dilakukannya proses pengolahan data secara terkomputerisasi, maka pekerjaan-pekerjaan pengolahan data tersebut bisa dilakukan secara efektif dan efisien.

Dalam dunia perhotelan hal tersebut juga diperlukan untuk mengolah data yang berhubungan dengan system informasi hotel, begitu pula dengan Hotel Millenia. Dengan adanya system yang terkomputerisasi maka berbagai data menjadi lebih mudah untuk diolah. Hotel ini sendiri memiliki 41 kamar dengan enam tipe kamar yaitu super deluxe, deluxe, executive, standard+tv, standard dan ekomoni. Hotel menyediakan berbagai fasilitas yang cukup nyaman bagi tamu hotel. Seperti dapat melakukan reservasi, fasilitas laundry serta fasilitas food and

beverage, sehingga dibutuhkan suatu sistem yang saling terintegrasi dengan baik. Hotel ini cukup diminati oleh para tamu yang tidak hanya berasal dari kawasan bandung, namun juga tamu dari kota lain. Hal ini dapat dilihat dari tingkat hunian yang terisi penuh pada hari libur dan minimal 20 kamar terisi pada hari biasa, dikarenakan harga yang terjangkau dengan fasilitas yang cukup mendukung. Namun, fasilitas tersebut belum didukung oleh system informasi yang dapat memudahkan bagi tamu serta karyawan Hotel Millenia itu sendiri.

Permasalahan yang terjadi pada Hotel Millenia adalah pelayanan tamu pada hotel ini belum menggunakan system yang terkomputerisasi, sehingga apabila ada tamu yang datang atau memesan kamar seorang resepsionist hanya menggunakan buku untuk mencatatnya. Begitu juga dengan pelayanan laundry serta food and beverage hanya dicatat oleh masing-masing bagian pada berkas serta nota. Pada akhir bulan rekap data pemesanan kamar, check in, check out, pendapatan serta pelayanan lain hanya disalin ulang menggunakan berkas yang telah disediakan oleh Hotel Millenia. Penggunaan berkas seperti yang berjalan di Hotel Millenia terdapat banyak kekurangan seperti , data tidak tercatat, serta kehilangan data karena kesalahan penyimpanan seperti data terelip atau hilang. Belum terintegrasinya data – data sehingga kesulitan dalam pengolahan data serta terjadinya kesalahan informasi. Dilihat dari permasalahan di atas maka penulis mengangkat masalah pemesanan kamar pada Hotel Millenia sebagai topic penyusunan skripsi dengan judul yang diambil yaitu : “SISTEM INFORMASI PELAYANAN TAMU HOTEL MILLENIA CILEUNYI”

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang ada pada latar belakang dan judul dapat disusun permasalahan sebagai berikut :

1. Pencatatan data reservasi kamar, check in, check out, laundry, serta food and beverage masih berupa manual sehingga data tidak akurat dan memakan waktu yang cukup lama.
2. Data reservasi, check in, check out, laundry dan food and beverage masih disimpan dalam bentuk berkas sehingga sering terjadi kehilangan data atau rusaknya data akibat kelalaian karyawan.
3. Kesulitan dalam pembuatan kwitansi serta laporan karena hanya menggunakan proses manual yaitu mencatat pada kertas atau nota.

1.2.2.Rumusan Masalah

Rumusan masalah Sistem Informasi Pelayanan Tamu pada Hotel Millenia :

1. Bagaimana Sistem Informasi Pelayanan Tamu yang berjalan pada Hotel Millenia.
2. Bagaimana perancangan Sistem Informasi Pelayanan Tamu pada Hotel Millenia sehingga mempermudah proses penyimpanan data.
3. Bagaimana pengujian Sistem Informasi Pelayanan Tamu pada Hotel Millenia**.**
4. Bagaimana Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Tamu pada Hotel Millenia**.**

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dilakasanakan penelitian ini adalah untuk mengimplementasikan pengetahuan yang didapat di bangku perkuliahan dengan kenyataan yang sesungguhnya dilapangan, sedangkan tujuan dilaksanakannya penelitian Skripsi di Hotel Millenia adalah :

1. Untuk mengetahui Sistem Informasi Pelayanan Tamu yang berjalan pada Hotel Millenia.
2. Untuk merancang Sistem Informasi Pelayanan Tamu pada Hotel Millenia sehingga mempermudah proses pengolahan data pelayanan tamu.
3. Untuk melakukan pengujian Sistem Informasi Pelayanan Tamu pada Hotel Millenia**.**
4. Untuk mengimplementasikan Sistem Informasi Pelayanan Tamu pada Hotel Millenia**.**

1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini terbagi menjadi 2 bagian yaitu, kegunaan Praktis dan kegunaan Akademis. Lebih jelasnya dijelaskan di bawah ini:

1.4.1 Kegunaan Praktis

Kegunaan Praktis dari penelitian ini di maksudkan oleh penulis bagi Hotel Millenia yaitu, dengan menggunakan system ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan atau tamu hotel. Diharapkan system ini juga dapat

mengefesiensikan waktu dalam proses pengolahan data pemesanan kamar sehingga data lebih capat, tepat, dalam penyimpanan dan pembuatan laporan.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Kegunaan akademis dari penelitian yang dilakukan oleh penulis ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta wawasan di bidang teknologi dan informasi khususnya yang berhubungan dengan Sistem Informasi Pelayanan Tamu.

1.5. Batasan Masalah

Mengingat luasnya permasalahan yang ada pada Hotel Millenia, serta untuk menghindari penafsiran yang terlalu jauh dalam mempersepsikan uraian, maka penulis membatasi masalah sebagai berikut :

1. Ruang lingkup sistem hanya dibatasi pada proses Pelayanan Tamu pada Hotel Millenia yaitu reservasi kamar, check in, laundry, food and beverage, check out saja.
2. Laporan keuangan pada bagian keuangan tidak termasuk dalam pembahasan.
3. Uang muka pada proses reservasi hanya membahas uang muka berupa tunai.
4. Apabila melakukan reservasi kamar dikenakan deposit sebesar 50% dari setiap harga kamar yang dipesan.
5. Pembayaran food and beverage serta laundry dilakukan pada saat check out.

6. Laporan laundry serta food ang beverage hanya dibatasi yang berhubungan dengan pemesanan makanan atau minuman dari tamu.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian di Hotel Millenia yang beralamat di Jl.Percobaan No.38 Cileunyi. Penelitian Skripsi ini dilakukan selama 6 bulan, dengan perincian kegiatan seperti terlihat pada table dibawah ini :

Tabel 1.1

Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Aktivitas	Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Pengumpulan Data																								
2	Analisis																								
3	Perancangan Program																								
4	Pembuatan Jadwal																								
5	Pengujian Program																								
6	Implementasi																								