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

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

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.

Hotel Sanira terletak di pusat Kota Bandung, Hotel Sanira merupakan hotel yang berpredikat hotel bunga melati II, Hotel Sanira adalah hotel sederhana yang menyuguhkan pemandangan yang asri sehingga tamu merasa berada dirumah sendiri, jumlah kamar yang mencapai 35 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 Sanira mampu bersaing dengan hotel-hotel besar lainya yang berada di kota Bandung. Terbukti semenjak Hotel Sanira mengalami renovasi pada tahun 2004 sampai saat ini banyak pelanggan yang berdatangan untuk menginap di Hotel Sanira.

Dalam melakukan proses bisnisnya sanira hotel masih menggunakan system yang sederhana dan manual dalam menginputkan data tamu, 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

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

tamu hotel apabila waktu checkin dan checkout tidak sesuai katentuan yang sudah dibuat oleh hotel Sanira.

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 Sanira 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 Sanira Hotel.

Maka dari itu dengan melihat banyaknya pengunjung yang menginap di Hotel Sanira dan juga seiring dengan perkembangan zaman, diperlukan adanya program aplikasi atau sistem informasi yang mendukung dan membantu dalam melakukan transaksi hotel dan juga sistem iniformasi ini juga dapat mempermudah pekerjaan dari receptionist , bagian restoran, bagian laundry dan manager hotel pada Hotel Sanira. Dengan dibuatnya program aplikasi ini penginputan data pelanggan, penyimpanan data pelanggan, perhitungan denda, penghitungan jumlah uang yang akan dibayar sampai laporan per-periodik tentang data pelanggan dan jumlah pendapatan yang diperoleh dapat dilakukan secara mudah dan otomatis. Dan juga dengan dibuatnya aplikasi ini semua data yang dicatat diagenda dan dikertas dapat terhindar dari adanya kehilangan, kerusakan, kotor, basah dan lain-lain.

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Dengan melihat penjelasan latar belakang di atas maka penulis melakukan penelitian pada Hotel Sanira Bandung, dan juga dengan permsalahan yang ada maka penulis menetapkan judul : **"Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Tamu Hotel pada Sanira 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, penetuan 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

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

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 amsalah sebagai berikut:

1. Bagaimana system informasi pelayanan tamu hotel yang sedang berjalan di hotel Sanira Bandung.
2. Bagaimana perancangan system informasi pelayanan tamu hotel yang akan dibangun pada hotel Sanira Bandung.
3. Bagaimana implementasi system informasi pelayanan tamu hotel pada hotel Sanira Bandung.
4. Bagaimana pengujian yang dilakukan terhadap system informasi pelayanan tamu hotel di hotel Sanira 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 Hotel Sanira 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:

a. Untuk mengetahui system informasi pelayanan tamu hotel yang sedang berjalan di hotel Sanira Bandung.
b. Untuk merancang system informasi pelayanan tamu hotel di hotel Sanira Bandung.

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

c. Untuk mengimplementasikan system informasi pelayanan tamu hotel di Hotel Sanira Bandung.

d. Untuk melakukan pengujian terhadap system informasi pelayanan tamu hotel di hotel Sanira Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Praktis

a. Bagi Sanira Hotel Bandung

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

b. Bagi masyarakat

Bagi masyarakat yang menjadi tamu Hotel Sanira 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 Sanira hotel.

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

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:

a. Pembayaran hanya dilakukan dengan pembayaran tunai, tidak membahas pembayaran secara debit maupun kredit.

b. Tidak melayani pemesanan via telepon

c. Pembayaran weekday sesuai dengan daftar harga Hotel Sanira apabila harga weekend harga dilebihkan sebesar Rp.50.000, dimana weekday merupakan hari senin-jumat apabila weekend hari sabtu dan minggu atau tanggal merah

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

d. Mekanisme program tidak melayani pemesanan banyak kamar
e. Sistem memproses pembayaran mulai dari sewa kamar, penggunaan fasilitas, dan tambahan ekstra bed.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Observasi penelitian dilakukan di Hotel Sanira yang beralamat di jalan WR.Supratman no.37 Telp.(022) 7208480 – 7207206 Bandung. Adapun waktu penelitian yang ada adalah sebagai berikut

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Tabel 1.2 Jadwal Penelitian

Tahun 2011

No	Waktu / Kegiatan	Maret		April				Mei				Juni				Juli	
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1.	Pengumpulan kebutuhan																
2.	Perancangan sistem																
3.	Evaluasi perancangan sistem																
4.	Pengkodean system																
5.	Pengujian sistem																
6.	Evaluasi sistem																

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional