BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Seiring berjalannya waktu, masyarakat saat ini semakin berkembang dan pertumbuhan penduduk di dunia semakin meningkat serta kebutuhan akan teknologi semakin banyak dan maju. Dengan kecangihan teknologi banyak informasi yang ingin diperoleh masyarakat untuk memudahkan melakukan berbagai aktifitas. Kemajuan teknologi selalu dikaitkan dengan seberapa jauh suatu sistem proses pekerjaan dikendalikan dan dikerjakan oleh perangkat komputer yang semakin maju dan berkembang, namun tidak semua pengguna baik di pemerintahan ataupun diintansi swasta memanfaatkan kemampuan komputer dan sistem informasi secara baik. Sebagai contoh tidak sedikit pemanfaatan komputer hanya sebatas untuk mengetik saja, namun disamping itu hampir seluruh instansi memanfaatkan teknologi komputer sebagai sebuah alat bantu yang efektif dan efesien dalam melakukan pekerjaan.

Teknologi informasi adalah salah satu cara manusia mengelola data untuk membuat keputusan yang tepat. Kecepatan diperlukan untuk memproses data yang banyak oleh karena diperlukan sebuah mesin pengolah data yang canggih berupa komputer.

Jasa penginapan merupakan salah satu jasa yang sering dipakai oleh banyak orang, bahkan jasa Penginapan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi seseorang ataupun sekelompok orang yang hendak istirahat dalam kegiatan

berpergian dengan jarak yang sangat jauh ataupun dalam hal kegiatan liburan. Namun, banyak orang yang memiliki waktu yang terbatas sehingga mereka cenderung tidak memiliki waktu untuk pergi ke hotel untuk membooking tempat istirahat mereka. Apalagi yang ingin membooking tempat yang berada di luar pulau, sangatlah tidak mungkin mereka membooking setelah berada di pulau tersebut karena waktu mereka sangatlah terbatas. Namun hal ini tidak akan menjadi masalah ketika suatu perusahaan jasa penginapan seperti hotel melakukan suatu pemasaran melalui media internet. Pelanggan dapat melihat kondisi kamar hotel berikut fasilitas dan harganya tanpa harus datang kehotel tersebut. Pelanggan tersebut dapat memesan sebuah kamar hotel melalui website hotel tersebut, dan kemudian pihak perusahaan hotel akan melakukan pembookingan kamar sesuai dengan kehendak pelanggan

Hotel merupakan Hospitality yang sangat mengutamakan kenyamanan tamu dan keramahan staf hotelnya. Citra dan kepuasan tamu sangat penting dalam perhotelan. Selain dari pelayanan yang baik keramahan dan kesopanan dari staf hotel merupakan kenyamanan hotel. Bagian penerima tamu memegang peran penting dalam hotel, Receptionist merupakan ujung tombak sebuah hotel, karena citra sebuah hotel dapat dilihat dari kinerja receptionistnya. Oleh karena itu untuk menjadi seorang receptionist yang baik tidak hanya diperlukan penampilan yang baik, perilaku yang baik, dan keterampilan melayani tamu tapi juga keterampilan dalam berbagai bahasa.

Receptionist harus dapat menyapa tamu seramah mungkin dan sebisa mungkin mengunakan bahasa yang ramah dan sopan sehinga tamu merasa

nyaman dan dilayani dengan baik. Receptionist selain memiliki kompetensi sebagai staf kantor depan (front office) yaitu dapat mengerjakan semua tugas kantor depan, menerima reservasi, menyambut tamu tiba.

Hotel Bandung Permai yang merupakan salah satu perusahaan bergerak di bidang jasa perhotelan yang terdapat berbagai fasilitas dan pelayanan yang telah disediakan. Berikut fasilitas kamar yang tersedia di Hotel Bandung Permai ;

1. Super Suit : Air condition, TV Colour, telephone, Private Bath Room, Hot and Cold Water, Breakfast, Room Service, Free Hot Spot.
2. Suite : Air condition, TV Colour, telephone, Private Bath Room, Hot and Cold Water, Breakfast, Free Hot Spot.
3. Delux :Air condition, TV Colour, telephone, Private Bath Room, Cold Water, Free Hot Spot.
4. Standard :TV Colour, telephone, Private Bath Room, Cold Water, Free Hot Spot.

Pemanfaatan dan penggunaan teknologi informasi sangat penting untuk menunjang perkembangan perusahaan. Hal ini dikarenakan dengan adanya suatu sistem informasi pada perusahaan, maka dapat mempercepat suatu proses kerja dan dapat memudahkan dalam pengolahan data serta menjadikan pengolahan data menjadi teratur dan rapih.

Sistem yang sedang berjalan di Hotel Bandung Permai belum menggunakan sistem berbasis komputer sehingga pengolahan data dan informasi yang dihasilkan tidak tepat waktu. Akibat dari sistem informasi yang digunakan di Hotel Bandung Permai juga secara tidak langsung berdampak pada proses biaya

saat check out, dikarenakan lambatnya tagihan atau captain order di masing-masing departemen.

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam hal ini penulis akan meneliti lebih lanjut tentang proses pemesanan kamar di Hotel Bandung Permai yang diajukan dalam skripsi ini dengan judul :

"SISTEM INFORMASI RESERVASI KAMAR PADA HOTEL BANDUNG PERMAI "

1.2 1dentifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah merupakan rangkuman dari suatu permasalahan yang terjadi di perusahaan, dengan variabel penyebab dan didukung oleh hasil penelitian terlebih dahulu.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah-masalah yang muncul berkaitan dengan sistem informasi pemesanan kamar antara lain:

1. Adanya kendala dalam memberikan informasi mengenai data kamar yang kosong atau sudah terisi.
2. Kurang maksimalnya dalam memberikan informasi mengenai fasilitas kamar yang disediakan.
3. Masih terdapat kesulitan dalam melakukan proses penghitungan biaya pada saat check out masih lambat dalam pencarian data tamu.
4. Terdapat kendala berupa lambatnya pembuatan laporan keuangan yang dibutuhkan oleh manager.

1.2.2 Rumusan Masalah

Dalam pembuatan skripsi ini penulis mencoba untuk membuat aplikasi pemesan kamar ,kedalam bentuk data informasi yang dapat diolah menjadi informasi yang lebih bermanfaat.

Rumusan masalah merupakan pertanyaan yang didasarkan pada identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem informasi reservasi kamar yang sedang berjalan pada Hotel Bandung Permai.
2. Bagaimana membuat perancangan Sistem Informasi reservasi kamar yang dapat membantu memperbaiki proses penghitungan biaya, dengan terintegrasinya data yang dapat membantu proses pembuatan laporan.
3. Bagaimana pengujian sistem informasi reservasi kamar di Hotel Bandung Permai.
4. Bagaimana implementasi sistem informasi reservasi kamar Hotel Bandung Permai.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan adalah sebagai berikut :

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk merancang sistem informasi reservasi kamar di Hotel Bandung Permai sebagai alat bantu suatu program pengolahan data di suatu sistem informasi reservasi hotel.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis dalam pelaksanaan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui sistem informasi yang sedang berjalan di Hotel Bandung Permai.
2. Untuk merancang Sistem Informasi reservasi kamar yang dapat membantu proses penghitungan biaya, dan dengan terintegrasinya data dapat membantu proses pembuatan laporan.
3. Untuk melakukan pengujian sistem informasi pemesanan kamar di Hotel Bandung Permai.
4. Untuk melakukan implementasi program aplikasi dalam mengolah data reservasi kamar Hotel Bandung Permai berdasarkan hasil rancangan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja system informasi reservasi kamar yang lebih baik dari sebelumnya .

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian terbagi menjadi dua, yaitu kegunaan praktis dan akademis. Berikut kegunaan praktis dari hasil penelitian ini :

1.4.1. Kegunaan Praktis

1. Bagi Hotel Bandung Permai : Penelitian ini diharapakan dapat memberikan solusi pada masalah yang berkaitan dengan sistem informasi pemesanan kamar sehingga dapat diselesaikan dengan efektif dan efisien.
2. Bagi konsumen : Sebagai informasi yang bermanfaat dalam upaya mempermudah melakukan pemesanan kamar, pembayaran, dan pelayanan tamu di hotel.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Adapun kegunaan akademis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman yang lebih luas terutama dalam membuat sistem informasi pemesanan kamar hotel.

b. Bagi Peneliti Lain

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terutama bagi yang akan mengadakan penelitian lebih lanjut tentang sistem check in check out dan pelayanan tamu di hotel. Serta manfaat bagi peneliti lain dapat dijadikan sebagai sumber.

1.5 Batasan Masalah

Untuk mengkaji suatu permasalahan diperlukan suatu batasan masalah agar penyajiannya lebih terarah dan mencapai sasaran yang telah ditentukan.

Penulis membatasi masalah dalam penulisan ini mencangkup tentang :

1. Sistem informasi ini hanya membahas mengenai reservasi kamar.
2. Pembayaran dilakukan bisa melalui pembayaran menggunakan transfer uang antar rekening bank.
3. Laporan yang di buat adalah laporan perhitungan biaya chek out.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dan waktu merupakan tempat dan waktu penelitian melaksanakan penelitian ini dilakukan pada Hotel Bandung Permai yang berlokasi di jalan Ahmad yani No. 181 A Bandung. Lamanya penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah dari bulan Maret sampai bulan Juni, dan dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1 *Tabel Jadwal Penelitian*

No	Aktivitas	Maret 2012				April 2012				Mei 2012				juni 2012			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	**Identifikasi kebutuhan pemakai**																
	a. Pengumpulan data																
	b. Wawancara																
	c. Observasi																
2	**Mengembangkan Prototype**																
3	**Mengunakan Prototype**																
	a.pengujian sistem kepada penguna																
	b.analisis pengujian																
4	**Revisi dan meningkatkan prototyp**																
	a. evaluasi prototype yang telah di buat																
	b. rancangan dan perbaikan sesuai analisis pengujian																
	c. perbaiakan rancangan prototype																