BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini lebih pesat dari tahun – tahun sebelumnya. Peranan teknologi dalam berbagai bidang juga sudah semakin penting karena sangat dibutuhkan. Misalnya, teknologi sistem informasi yang digunakan sebagai sarana pertukaran informasi. Salah satu bidang yang menggunakan teknologi tersebut sebagai sarana pertukaran informasi adalah bidang perhotelan.

Teknologi sistem informasi dalam perhotelan ini digunakan untuk menyimpan data dari tamu, kamar, dan lain-lain untuk mempermudah aktivitas kerja di dalam hotel. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu sistem yang dapat menyimpan data yang diperlukan oleh hotel untuk dapat mengembangkan hotel lebih baik.

Hotel sebagai layanan jasa memerlukan sistem informasi yang cepat dan akurat karena hotel menjual manfaat jasa berupa fasilitas penginapan maka peran informasi dalam mendukung aktivitas pelayanan di hotel menjadi suatu hal yang sangat penting.

Hotel Diamond merupakan perusahaan perorangan yang bergerak pada pelayanan jasa pemesanan kamar hotel yang memiliki enam kategori kamar (superior, suite, vip, eksekutif, standar dan ekonomi). Setiap kategori memiliki jumlah kamar yang ditawarkan ke tamu serta mempunyai 16 (enam belas) staf

yang melayani pemesanan kamar. Hotel Diamond ini terletak di Jalan Otista No. 18 Subang. Untuk memenuhi kebutuhan para tamu, pihak hotel harus menyediakan informasi kamar dari kelas, tipe dan biaya sewa yang dikenakan kepada tamu yang melakukan pemesanan. Tingkat *occopancy* dari setiap kategori kamar hanya berkapasitas 2 orang, hal yang membedakan jenis kamar tersebut dari fasilitasnya.

Tabel 1.1 Tingkat *occupancy* Hotel Diamond dalam perbulan

Hari	Tahun 2012											
	Januari				Februari				Maret			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Senin	59	13	20	11	15	17	22	20	20	16	14	17
Selasa	47	19	25	15	28	25	25	27	20	23	20	18
Rabu	26	18	25	24	24	23	29	30	30	24	28	30
Kamis	28	25	19	26	21	22	21	25	29	33	37	41
Jumat	39	27	34	25	20	23	27	26	29	24	23	37
Sabtu	43	39	41	49	34	40	42	36	30	44	33	30
Minggu	40	39	41	48	28	31	34	25	26	29	22	19
Total Perbulan	865				740				746			
Rata - rata (%)	25,95				22,2				22,38			

(Sumber: Manajemen Hotel Diamond)

Pada Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah tamu yang menginap pada Hotel Diamond bersifat fluktuatif. Dari tiap total perbulan dibagi jumlah hari dihasilkan rata-rata jumlah tamu dalam tiap bulannya. Pada bulan Desember hingga Januari terjadi peningkatan, sedangkan pada bulan Februari hingga Maret terjadi penurunan. Tetapi menuju akhir tahun terjadi peningkatan, dikarenakan banyaknya wisatawan luar dan lokal yang menggunakan jasa hotel tersebut untuk berlibur. Dengan adanya peningkatan tamu yang menginap setahun terakhir ini,

pihak manajemen hotel melakukan perkembangan dari segi fasilitas maupun jasa pelayanan.

Selama ini, Sistem informasi yang sedang berjalan di Hotel Diamond pada awalnya sudah menggunakan sistem informasi yang sudah cukup bagus, hanya saja dikarenakan keterbatasan program aplikasi *Spreadsheet* mengakibatkan penggunaan program aplikasi menjadi lambat. Dari jumlah 63 kamar, aplikasi *Spreadsheet* tersebut hanya mampu menangani status kamar ditempati atau tidak dengan cara melihat kunci kamar yang ada pada tempat penyimpanan kunci kamar yang menandakan kamar kosong dan proses pencetakan kwitansi yang dirasa sudah cukup bagus namun masih ada yang masih harus diketik manual karena aplikasi *Spreadsheet* yang terbatas.

Hal ini akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan khususnya pada bagian Receptionist, dimana aplikasi yang telah ada menyebabkan pencarian data menjadi lambat. Dan dalam pembuatan laporan pembayaran berkaitan dengan data Reservasi, *Laundry* dan Restoran, penyajiannya dapat memakan banyak waktu karena dibuat berdasarkan konfirmasi setiap bagian dan arsip-arsip yang ada. Oleh karena itu, untuk mengatasi masalah-masalah yang besar dan kompleks harus dibangun suatu sistem informasi yang dapat mendukung seluruh proses bisnis yang diwujudkan melalui adanya kesadaran tentang manajemen informasi yang sangat menentukan kinerja dari Hotel Diamond itu sendiri. Maka dari itu, perlu adanya rancangan sistem baru yang diharapkan dengan adanya pengembangan sistem informasi yang baru ini dapat memperbaiki kekurangan sistem yang lama.

Sistem yang dibangun ini juga berfungsi untuk membantu proses data tamu atau pengunjung hotel seperti mengolah data kamar, data tamu yang masuk (*check in*), data tamu yang keluar (*check out*).

Dengan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, penelitian ini akan membuat suatu aplikasi sistem informasi yang berjudul **"Sistem Informasi Pelayanan Kamar Pada Hotel Diamond Subang".**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Pada hasil identifikasi permasalahan berdasarkan latar belakang di atas, dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Sulitnya memeriksa persediaan kamar yang terisi atau kosong.
2. Aplikasi yang dipakai pada Hotel Diamond dengan menggunakan *Spreadsheet* masih kurang membantu untuk memproses data sehingga sebagian sistem yang sedang berjalan masih ada yang harus dilakukan manual seperti pencatatan data pesanan dan data tamu.
3. Dalam merekapitulasi data transaksi pemesanan disetiap bagian diantaranya data pemesanan kamar, *laundry*, restoran masih kurang tepat dan akurat sehingga membutuhkan waktu untuk membuat laporan transaksi yang diperlukan untuk pimpinan.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana perancangan sistem informasi pada proses pelayanan kamar Hotel Diamond Subang.
2. Bagaimana pengujian sistem informasi pelayanan kamar yang ada pada Hotel Diamond Subang.
3. Bagaimana implementasi sistem informasi pelayanan kamar pada Hotel Diamond Subang.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah merancang dan membangun sebuah system informasi pelayanan kamar di Hotel Diamond Subang.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah dengan adanya sistem informasi pelayanan kamar di Hotel Diamond Subang, diharapkan dapat:

1. Untuk mengetahui sistem informasi yang berjalan mengenai pelayanan kamar pada Hotel Diamond.
2. Membuat perancangan sistem informasi pelayanan kamar pada Hotel Diamond.
3. Menguji sistem informasi pelayanan kamar pada Hotel Diamond.

4. Untuk mengimplementasikan sistem informasi pelayanan kamar pada Hotel Diamond.

1.4. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat baik secara praktis maupun akademis, sebagai berikut:

1.4.1. Kegunaan Praktis

1. Bagi pimpinan Hotel Diamond Subang dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menyajikan informasi yang akurat, tepat waktu dan relevan serta dapat mendukung kinerja pimpinan dalam pembuatan keputusan.
2. Membantu pengolahan data pemesanan dan pembuatan laporan Hotel Diamond Subang.
3. Untuk meningkat pelayanan Hotel Diamond Subangdan mengoptimalkan kinerja karyawan..
4. Bagi Penulis diharapkan penelitian ini dapat menambah masukan dan pengalaman penulis dalam mengaplikasikan atau mempraktekan ilmu yang telah didapatnya.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Secara akademis diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat, diantaranya:

1. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dapat memberikan suatu karya penelitian baru yang dapat mendukung dalam pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Kamar Hotel.
2. Bagi peneliti lain, dapat dijadikan sebagai referensi terhadap pengembangan ataupun pembuatan dalam penelitian yang sama agar menjadi lebih baik.

1.5. Batasan Masalah

Berdasarkan hasil analisis diatas, penulis memberikan batasan pada penelitian ini supaya tidak keluar dari jalur dari yang sudah ditetapkan. Maka dalam penelitian ini, batasan masalah yang diangkat adalah sebagai berikut:

1. Sistem informasi yang dirancang mengenai *check in - check out*.
2. Aplikasi ini hanya melayani registrasi untuk tamu hotel yang langsung datang ke Hotel Diamond Subang
3. Dalam sistem ini hanya melakukan pembayaran tunai, tidak menggunakan kartu kredit.
4. Sistem yang akan dibangun akan di implementasikan di bagian Resepsionis, Restoran, *Laundry*, dan Pimpinan.
5. Laporan yang akan dibuat adalah laporan status kamar, laporan reservasi, laporan transaksi *laundry* dan laporan transaksi restoran.

1.6. Lokasi dan Waktu Penulisan

Lokasi penelitian berlangsung di Hotel Diamond yang beralamat di jalan Otista No. 18 Subang, Penelitian berlangsung pada bulan September.

Tabel 1.2 Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Tahun 2012																			
		Agustus				September				Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengumpulan Data																				
	a. Observasi																				
	b. Wawancara																				
	c. Studi Pustaka																				
2	Perancangan Sistem																				
	a. Perancangan Use Case																				
	b. Perancangan Activity Diagram																				
	c. Perancangan Sequence Diagram																				
	d. Perancangan Collaboration Diagram																				
	e. Perancangan Component Diagram																				
	f. Perancanga																				

	n Class Diagram																			
	g. Perancangan Deployment Diagram																			
3	Evaluasi Perancangan Sistem																			
	a. Evaluasi Use Case dan Activity Diagram																			
	b. Evaluasi Sequence dan Collaboration																			
	b. Evaluasi Component dan Class Diagram																			
4	Mengkodekan Sistem Operasional																			
	a. Struktur Program																			
	b. Struktur Menu																			
	c. Kodefikasi																			
	d. Desain Input / Output																			
5	Pengujian Sistem Operasional																			
	a. Pengujian Struktur Program dan Menu																			
	b. Pengujian Kodefikasi dan Desain																			
6	Evaluasi Sistem Operasional																			

	a. Evaluasi Struktur, Kodefikasi, dan Desain																				
7	Implementasi Sistem Operasional																				