BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Era globalisasi membawa dampak positif bagi perkembangan teknologi, khususnya teknologi informasi yang terkomputerisasi. Pada era globalisasi seperti sekarang ini telah banyak dilakukan penerapan teknologi informasi di berbagai bidang. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kinerja sistem sebelumnya.

Kemajuan teknologi informasi dapat dilihat dari kemudahan dalam mengakses data yang dibutuhkan. Dan kebutuhan akan penyajian informasi yang cepat dan akurat semakin dibutuhkan oleh berbagai pihak, baik sebagai pengelola bisnis maupun kita sebagai pelanggan. Penggunaan teknologi informasi tidak hanya sebagai proses otomatisasi terhadap akses informasi, tetapi juga menciptakan akurasi, kecepatan, dan kelengkapan sebuah sistem yang terintegrasi, sehingga proses organisasi akan menjadi lebih efisien dan terukur.

Hal yang penting dari perubahan teknologi ini adalah bagaimana mengelola pemanfaatannya untuk kemudahan bagi penggunanya agar dapat menunjang kehidupan sehari-hari dalam berbagai bidang kerja. Salah satunya adalah dalam bidang bisnis perhotelan, teknologi informasi dapat membantu memudahkan dalam bertransaksi, baik transaksi pemesanan, pembayaran dan lain-lain. Sehingga penggunaan teknologi informasi dapat menjadi nilai tambah bagi bisnis hotel tersebut.

Sejalan dengan perkembangan teknologi inilah banyak hotel-hotel yang menggunakan fasilitas internet dalam sistem pemesanan mereka. Hal ini disebabkan karena metode ini dipandang memiliki beberapa keuntungan lain bila dibandingkan dengan sistem pemesanan langsung, yang mana akan mempengaruhi perilaku dari hotel tersebut baik dari segi manajemen maupun pemesanan dan layanan informasi yang diberikan.

Hotel itu sendiri adalah suatu bentuk perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, menyediakan tempat untuk *meeting*, *laundry*, *cafe* serta fasilitas jasa lainnya, dimana semua pelayanan yang ada diperuntukkan bagi kalangan masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel tersebut. Keberadaan hotel di seluruh indonesia sangatlah banyak, hampir dapat dipastikan di setiap kota-kota besar bahkan untuk di kota-kota kecil pun keberadaan hotel mudah untuk ditemukan, mulai dari hotel kelas berbintang sampai hotel kelas melati.

Salah satu keberadaan hotel yang ada di Indonesia adalah Jawa Barat yaitu kota Bandung, dimana kota Bandung merupakan salah satu kota terbesar yang ada di Indonesia. Sudah dipastikan keberadaan hotel yang ada di daerah Bandung ini cukup banyak mulai dari hotel kelas berbintang sampai hotel kelas melati. Salah satu hotel yang berada di kawasan daerah Bandung yaitu Hotel Bumi Sawunggaling. Hotel Bumi Sawunggaling ini terletak di Jl. Sawunggaling No. 13 Bandung.

Tabel 1.1. Room Rate Hotel Bumi Sawunggaling

[Sumber : Hotel Bumi Sawunggaling 2013]

No.	Tipe kamar	Harga kamar
1	Superior room	Rp. 400.000
2	Delux room	Rp. 500.000
3	Jr. Suite priangan	Rp. 600.000
4	Suite sawunggaling	Rp. 700.000

Tabel 1.1. menunjukkan bahwa Hotel Bumi Sawunggaling memiliki kamar sebanyak 22 kamar dan memiliki empat jenis kamar diantaranya superior room, delux room, junior suite priangan, dan suite sawunggaling. Dan fasilitas yang ditawarkan adalah *ac*, tv kabel, *hot water*, *breakfast*, *cafe*, *spa* dan *laundry*. Untuk extrabed dikenakan biaya sebesar @Rp. 100.000,00.

Dalam segi pemesanan kamar hotel ini menyediakan layanan untuk melakukan pemesanan secara langsung maupun tidak langsung seperti melakukan pemesanan lewat telepon, email dan website. Namun walaupun pemesanan sudah bisa dilakukan secara online, dalam pencatat data reservasi dilakukan dengan mencatat ke dalam program *Microsoft excell*. Sehingga *receptionist* harus input kembali data pemesanan melalui telepon, *email* maupun website kedalam program *excell*. Begitupun juga dengan fasilitas *cafe*, *spa* dan *laundry*, pencatatan pada *cafe*, *spa* dan *laundry* dilakukan kedalam buku catatan yang kemudian diberikan kepada *receptionist* untuk di inputkan kembali kedalam program *Microsoft excell*.

Dalam proses pencarian data tamu dan kamar kosong pun mengalami hambatan, dimana dalam pencarian memerlukan waktu yang cukup lama, sehingga pelanggan menunggu lama untuk mendapatkan informasi yang diinginkan. Bukan hanya itu saja, dalam proses *check out*, *front office* harus menunggu kwitansi dari setiap divisi terlebih dahulu untuk mengetahui jumlah total yang harus dibayarkan oleh pelanggan. Terkadang terjadi kesalahan dalam perhitungan, ini disebabkan oleh cara perhitungan manual yang masih belum akurat.

Berdasarkan sistem yang berjalan pada Hotel Bumi Sawunggaling maka tidak bisa dipungkiri kalau sistem komputer memegang peranan penting dalam mendorong ketersediaan informasi dan berjalannya komunikasi. Karena dapat memudahkan pekerjaan manusia menjadi lebih efektif dan efisien, seperti mengumpulkan, mengirimkan, memasukkan, mengolah dan menyimpan data-data tentang kejadian atau peristiwa yang disebabkan oleh aktivitas/operasi organisasi sehari-hari. Oleh karena itu, dibutuhkan fasilitas teknologi dalam pengolahan data-data yang dulu diolah secara tertulis yang kemudian di input kembali kedalam program *exell*, diubah ke dalam pola komputerisasi yang mempermudah proses pengentrian dan pencarian data-data yang telah tersimpan dalam database.

Berdasarkan uraian di atas maka perlu suatu system informasi berbasis web yang dapat membantu dan memudahkan masyarakat untuk dapat memesan kamar secara online maupun memudahakn *receptionist* dalam pencatatan maka penulis mengambil judul **"Sistem Informasi Pelayanan Tamu Berbasis Web Pada Hotel Bumi Sawunggaling Bandung".**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang terdapat di atas, maka penulis menentukan masalah maupun kendala-kendala yang di hadapi pihak hotel, adapun permasalahan tersebut adalah sebagai berikut;

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar belakang yang telah diuraikan, dan pengamatan dan analisa mengenai *sistem* akan dibuat di Hotel Bumi Sawunggaling maka penulis dapat merumuskan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurang efektifnya pencatatan data tamu, data *reservasi*, data *check in*, data *check out*, data *laundry*, data *spa* dan data *cafe* karena masih disimpan di dalam buku catatan, yang kemudian di input kembali kedalam program *Microsoft excell.*
2. Proses pengolahan, pencarian dan penyimpanan masih mengalami kendala karena masih manual sehingga proses tersebut menjadi cukup lama.
3. Porses pembayaran check out masih dilakukan secara manual yang mengharuskan Front Office menunggu terlebih dahulu kwitansi dari divisi-divisi terkait untuk mengetahui total jumlah pembayaran.
4. Masih terjadi kesalahan dalam proses perhitungan karena masih dilakukan secara manual.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana mengetahui Sistem Informasi check in – check out Hotel Bumi Sawunggaling.
2. Bagaimana merancang Sistem Informasi pada Hotel Bumi Sawunggaling.
3. Bagaimana menguji Sistem Informasi pada Hotel Bumi Sawunggaling.
4. Bagaimana mengimplementasikan Sistem Informasi pada Hotel Bumi Sawunggaling.

1.3. Maksud dan Tujuan

Berdasarkan latar belakang di atas maksud dan tujuan dari perancangan system informasi pelayanan tamu berbasis web tersebut antara lain;

1.3.1. Maksud

Maksud dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengambil informasi mengenai sistem yang sedang berjalan dan membangun sistem informasi reservasi pada Hotel Bumi Sawunggaling guna mempermudah dalam pemrosesan kinerja Hotel tersebut.

1.3.2. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Sistem Informasi check in – check out pada Hotel Bumi Sawunggaling.
2. Untuk merancang Sistem Informasi pada Hotel Bumi Sawunggaling.
3. Untuk menguji Sistem Informasi pada Hotel Bumi Sawunggaling.
4. Untuk mengimplementasikan Sistem Informasi pada Hotel Bumi Sawunggaling.

1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak- pihak sebagai berikut:

1.4.1. Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis dari hasil penelitian yang dilakukan penulis bagi Hotel Bumi Sawunggaling diantaranya adalah:

1. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna untuk meleakukan pengembangan-pengembangan sehingga meningkatkan efektivitas kerja pada Hotel Bumi Sawunggaling.
2. Memberikan kemudahan bagi para pegawai hotel sebagai efektifitas dan kinerja yang akan diberikan dalam pelayanan terhadap para tamu-tamu.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Sedangkan dalam bidang akademis, penelitian ini dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Pengembangan Ilmu

   Sebagai sumbangsih sebuah karya ilmiah yang telah didapat penulis selama menuntut ilmu di jurusan Sistem Informasi. Karya ilmiah ini juga menjadi tolak ukur untuk membandingkan antara teori yang dipelajari selama perkuliahan dengan kejadian-kejadian yang ada dilapangan, khususnya Hotel Bumi Sawunggaling.

2. Peneliti lain

Bisa dijadikan sebagai bahan acuan atau *referensi* untuk penelitian yang lebih lanjut di bidang yang sama.

3. Penulis

   Mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama berada di bangku perkuliahan ke dalam dunia kerja yang nyata dan juga menambah pengalaman, wawasan ilmu pengetahuan, teknologi sebagai pegangan untuk memasuki dunia usaha yang akan datang.

1.5. Batasan Masalah

Melihat dari identifikasi persoalan diatas , maka penulis memeberikan ruang lingkup permasalahan pada sistem reservasi Hotel Bumi Sawunggaling. Dengan adanya pembatasan masalah dan ruang lingkup yang cukup luas maka penulis membatasi permasalahan sebagai berikut:

1. Perancangan sistem informasi perhotelan ini hanya mencakup prosedur pemesanan kamar secara langsung maupun online, penggunaan fasilitas cafe, spa dan laundry, serta prosedur tamu keluar.
2. Tidak membahas pengembalian uang karena gagal *booking*.
3. Pembuatan laporan meliputi laporan tamu masuk, laporan cafe, laporan laundry, laporan spa dan laporan tamu keluar.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dan waktu penelitian adalah tempat penulis melakukan observasi dan penelitian untuk dijadikan bahan dalam menyusun skripsi.

1.6.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penulis dalam melakukan penelitian ini adalah :

Nama : Hotel Bumi Sawunggaling

Alamat : Jl. Sawunggaling No. 13 Bandung 40116

No Telepon : 62.22.4218254, 4212045, 4212043

Fax : 62.22.4218253

Email : bumisawunggaling@gmail.com.

1.6.2. Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian dilaksanakan selama 4 bulan. Dengan perincian seperti tertulis pada tabel 1.2 dibawah ini :

Tabel 1.2. Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Nama Kegiatan	Tahun 2013-2014															
		Oktober				November				Desember				Januari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengumpulan data kebutuhan																
2	Perancangan																
3	Evaluasi Prototype																