BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Pada saat ini perkembangan bisnis hotel di Indonesia semakin berkembang. Hampir di semua kota dibangun hotel-hotel. Dari mulai hotel berbintang satu sampai hotel berbintang lima. Hotel dapat berkembang dimana saja, baik di kota besar maupun kecil. Pada saat ini hotel sudah berkembang menjadi sebuah bidang bisnis yang sangat menjanjikan, dimana semua masyarakat modern yang pergi ke luar kota untuk urusan pekerjaan atau hiburan sangat membutuhkan jasa penginapan atau hotel.

Hotel dalam aktivitasnya menerapkan suatu sistem yang terintegrasi, pengolahan didalam hotel terdiri dari kegiatan-kegiatan pada setiap bagianya, yaitu bagian resepsionis, laundy dan food and *beverage*, hal itu membutuhkan suatu sistem yang terintegrasi dengan tujuan agar informasi setiap bagian tersebut menjadi kesatuan informasi yang tepat dan akurat. Salah satu media yang dibutuhkan untuk pengintegrasian tersebut, yaitu, dengan menggunakan sistem informasi yang terkomputerisasi, dimana seluruh kegiatan tersebut dapat dioptimalkan. Hal ini dikarenakan dengan adanya suatu sistem informasi pada perhotelan dapat mempercepat suatu proses kinerja dan dapat memudahkan dalam pengolahan data serta menjadikan pengolahan data menjadi terintegrasi.

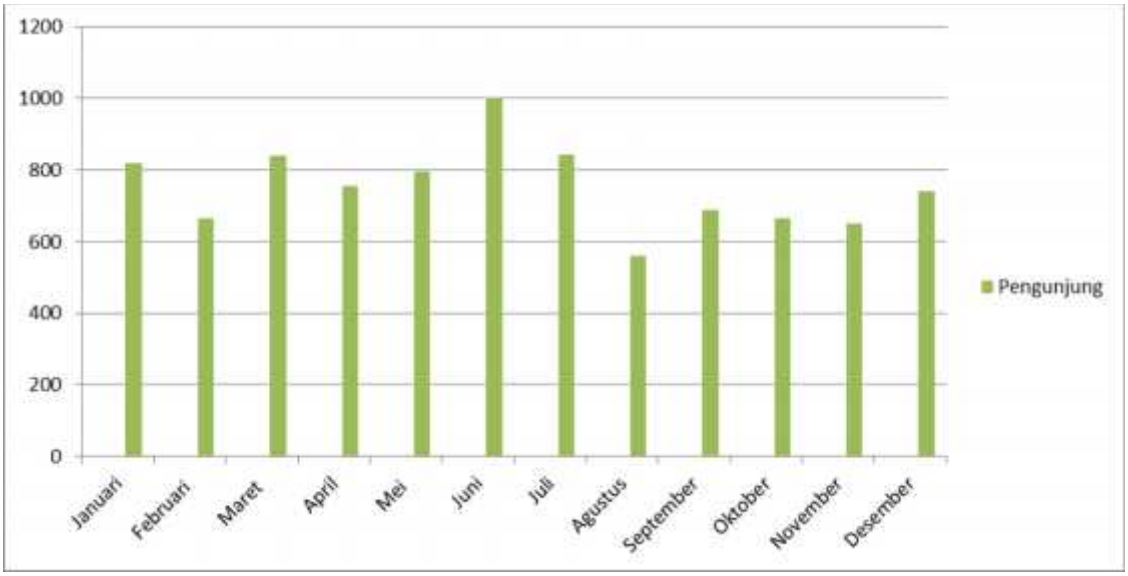
Hotel Supratman merupakan salah satu hotel yang berdiri di kota Bandung tepatnya di Jl W.R Supratman no 102 Bandung. Hotel ini didirikan pada tahun kurang lebih 1980.. Hotel ini menyediakan beberapa tipe kamar diantaranya: Suite, Deluxe

Tabel 1.1 Jenis kamar dan Harga Kamar

Jenis Kamar	**Harga Kamar**
Suite	500.000
Deluxe	400.000

Hotel ini masih kesulitan dalam pencarian data kamar yang kosong maupun terisi yang hanya mengandalkan sarana informasi berupa buku tamu. Kesulitan dalam pencarian data kamar dan data tamu menyebabkan lamanya pencatatan data tamu dan data kamar sehingga proses transaksi yang terjadi untuk setiap tamu mebutuhkan proses yang sangat lama.

Berikut grafik pengunjung hotel tahun 2012, terdapat pada gambar 1.1.



Gambar 1.1 Grafik Data Pengunjung pada Hotel Supratman Tahun 2012

(Sumber : Dokumen Hotel Supratman)

Dari grafik tersebut menunjukan tingkat terjadi transaksi perbulan meningkat sehingga membutuhkan waktu yang sangat cepat dalam pelayanan sewa kamar, pelayanan dengan sistem sekarang dirasakan masih megalami.kendala yang menyebabkan transaksi yang terjadi tidak efektif dan efisien. Khususnya dalam hal pembayaran, bukti pembayaran untuk pemakaian kamar dan fasilitas masih dilakukan terpisah antara bagian resepsionis, laundry dan food and *beverage* dalam proses transaksi ,sering terjadinya kesalahan dalam pengolahan data pembayaran.

Maka dari itu dibutuhkan satu sistem informasi yang terintegrasi, dimana sistem informasi dapat menghubungkan informasi pembayaran, pemakaian kamar

dan fasilitas, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam perhitungan biaya keseluruhan yang dibayarkan oleh tamu meliputi biaya kamar dan fasilitas, oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tugas akhir dengan judul **"Sistem Informasi Pelayanan Kamar Pada Hotel Supratman** ".

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka dapat di identifikasikan permasalahan yang ada di Hotel Supratman adalah sebagai berikut:

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka dapat di identifikasikan permasalahan yang ada di Hotel Supratman adalah sebagai berikut:

1 Proses pencarian data kamar yang kosong maupun terisi yang hanya mengandalkan sarana informasi berupa buku tamu. Dimana kesulitan dalam pencarian data kamar dan data tamu menyebabkan lamanya pencatatan data tamu dan data kamar sehingga proses transaksi yang terjadi untuk setiap tamu mebutuhkan proses yang sangat lama.

2 Dalam proses bukti pembayaran untuk pemakaian sewa kamar dan fasilitas masih dilakukan terpisah antara bagian resepsionis, laundry dan food and *beverage* sering terjadinya kesalahan dalam pengolahan data pembayaran.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka penulis dapat merumuskan masalah-masalah yang teridentifikasi, diantaranya :

1. Bagaimana sistem informasi pelayanan kamar yang sedang berjalan di Hotel Supratman.
2. Bagaimana rancangan sistem pelayanan kamar di Hotel Supratman yang diusulkan sehingga mempermudah pelayanan kinerja pegawai.
3. Bagaimana pengujian sistem informasi pelayanan kamar di Hotel Supratman
4. Bagaimana implementasi sistem informasi pelayanan kamar di Hotel Supratman.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Untuk mengatasi permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya maka maksud dan tujuan penelitian pada Hotel Supratman adalah sebagai berikut :

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk merancang sebuah sistem informasi pelayanan kamar pada Hotel Supratman untuk membantu atau memperudahkan para pegawai dalam melakukan pelayanan kamar.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui sistem informasi pelayanan kamar yang sedang berjalan pada Hotel Supratman.
2. Untuk membuat rancangan atau usulan sistem informasi pelayanan kamar yang diusulkan sehingga mempermudah proses pelayanan kinerja pegawai.
3. Untuk melakukan pengujian sistem informasi pelayanan kamar pada Hotel Sipratman.
4. Untuk dapat mengimplementasikan sistem informasi pelayanan kamar pada Hotel Supratman.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian adalah untuk menjelaskan manfaat dan kontribusi yang akan didapat dari hasil penelitian dan siapa saja yang mendapat manfaat tersebut.

1.4.1. Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis dari penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu Diharapkan dengan adanya penelitian ini Dapat dijadikan sebagai sumber perkembangan teknologi, Diharapkan dengan penelitian ini dapat meningkatkan efektifitas kerja khususnya dalam penyaluran informasi yang sangat penting dalam sistem pelayanan kamar.pada Hotel Supratman , terutama pada bagian resepsionis, *laundry*, *food and beverage*.

1.4.2. Kegunaan Akademis .

Adapun kegunaan akademis dari penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu.

1. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan ilmu pengetahuan kepada peneliti lain yang akan mengambil skripsi atau tugas akhir dalam kajian yang sama sekaligus sebagai refrensi didalam penulisan.

2. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam menambah atau memperkaya wawasan pengetahuan baik teori maupun praktek, belajar menganalisa dan melatih daya fikir dalam mengambil kesimpulan atas permasalahan yang ada.

1.5. Batasan Masalah

Dari penelitian yang telah dilakukan untuk penyusun membatasi permasalahan yang ada sehingga dalam pembuatan sistem informasi ini lebih terfokus, adapun batasan masalah tersebut adalah :

1. Sistem Informasi yang akan di rancang meliputi pelayanan *check in*, *check out*, layanan *laundry* dan layanan *food and beverage*.
2. Sistem informasi pelayanan kamar ini digunakan oleh bagian resepionis, admin, laundry dan *beverage*. dimana bagian resepsionis meliputi *checkin* dan *checkout*, bagian admin meliputi laporan, dan kamar, bagian laundry meliputi laundry, dan bagian *beverage* meliputi *beverage*.
3. Pembayaran dilakukan secara tunai, tidak menggunakan via atm.
4. Pembayaran laundry dan *beverage* dilakukan pada saat *check out*.
5. Untuk sementara harga laundry berdasarkan Kilogram tidak berdasarkan jenis per-pakaian.
6. Dalam sistem ini tidak membahas harga weekend dikarenakan ketentuan Hotel tersebut tidak menggunakan harga weekend.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan Penelitian pada Hotel Supratman Jl W.R Supratman no 102 Bandung, Adapun jadwal penelitian selama penyusunan Skripsi ini adalah :

Tabel 1.2 Jadwal Penelitian

Tahun 2013																					
No.	**Kegiatan**	**September**				**Oktober**				**November**				**Desember**				**Januari**	
		Minggu Ke				**Minggu Ke**				**Minggu Ke**				**Minggu Ke**				**Minggu Ke**	
		1	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**
1.	Identifikasi Pemakai																		
	a.Survey Penelitian																		
	b.Observasi																		
	c.Wawancara																		
2.	Merancang																		
	a. Implementasi rancagan desain program																		
3.	Menguji																		
	a. Uji *input* dan *output*																		
4.	Perbaikan																		
	a. *Bug Fixing*																		

5.	Mengembangkan versi produksi																						
	a. Implementasi																						
	b. Mengembangkan versi terbaru																						