BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan ilmu teknologi informasi, bukanlah suatu yang terdengar asing di kehidupan masyarakat, bahkan saat ini sudah menjadi bagian dari kehidupan masyarakat dunia. Pengaruh teknologi informasi mendukung dalam komunikasi atau hanya sekedar bertukar informasi seiring dengan pesat perkembangan suatu ilmu teknologi informasi. Teklonogi informasi sangat dibutukan pada perusahaan-perusahaan pemerintah maupun swasta. Mengingat kebutuhan akan peningkatan efisiensi dan efektifitas dari setiap kegiatan dalam perusahaan tidak dapat diukur dan dilakukan secara cepat dan akurat tanpa adanya dukungan teknologi tersebut. Akurasi data, kecepatan waktu dan relevansi menjadi penentu kualitas informasi yang dihasilkan. Salah satu pengolahan data yang menggunakan sistem komputerisasi adalah sistem informasi pelayanan hotel. Perkembangan hotel di Kota Bandung sangatlah pesat karena Bandung merupakan destinasi wisata lokal maupun mancannegara. Banyaknya pengunjung yang datang di Kota Bandung akhir pekan atau liburan secara otomatis permintaan hunian kamar akan meningkat. Inilah yang menjadi menjamurnya bisnis jasa penginapan di Kota Bandung. Setiap hotel berlomba-lomba dalam meraih hati pelanggan dengan menawarkan berbagai paket atau promo serta perlayanan yang terbaik kepada tamu hotel.

Begitupun yang terjadi pada hotel Enhaii jl Dr.Setiabudi No.186, Bandung. Akan tetapi proses kerja pengolahan data tamu reservasi, booking, check in, check out, pembayaran serta pembuatan laporan pada hotel Enhaii Bandung belum menggunakan program aplikasi khusus yang dapat menunjang sistem operasi kerja di Hotel Enhaii Bandung. Sehingga masih sering ditemukan berbagai macam permasalahan. Seperti reservasi calon tamu hotel masih dilakukan dengan cara datang langsung ke hotel enhaii bandung. Booking hotel juga masih melakukan melalui telepon terkadang resepsionis sering kewalahan untuk menentukan secara cepat kamar yang tersedia dan sesuai keinginan tamu. Sering terjadi perubahan mengenai tarif kamar. Kurangnya informasi kamar kosong sehingga calon tamu yang ingin menginap harus datang langsung atau menelepon resepsionis sehingga memerlukan waktu yang lama, akibatnya kamar-kamar seperti ini tidak berhasil terjual.

Proses penggunaan pelayanan secara website pada hotel Enhaii Bandung sangat di butuhkan karena berkaitan dengan adanya informasi terupdate jumlah kamar kosong hingga informasi terbaru tentang hotel enhaii bandung. Proses pendaftaran, proses reservasi, booking dan proses pembayaran serta proses pembutan laporan yang dibutuhkan. Semua data data yang berhubungan dengan informasi para data tamu, reservasi, booking hingga pembayaran dan laporan akan tersimpan sehingga data akan lebih teratur. Berkaitan dengan masalah yang tersebut maka saya memberikan solusi guna mengatasi permasalahan untuk mendukung proses kerja yang sedang berlangsung pada hotel Enhaii Bandung. Dengan maksud dan tujuan agar proses kerja saat ini menjadi lebih baik dan bisa

memberikan pelayanan dan memudahkan tamu hotel maupun petugas dalam beroperasi. Dengan adanya perkembangan teknologi yang saat ini sudah di jadikan sebagai kebutuhan utama untuk meningkatkan pelayanan kepada tamu hotel. Maka oleh sebab itu penulis menyarankan untuk membantu dalam pembuatan sistem aplikasi pelanyanan pada hotel Enhaii Bandung dimana baik informasi kamar kosong dan informasi tentang hotel, pengolahan data, pendaftaran, reservasi, booking, pembayaran serta pembuatan laporan dapat dilakukan dengan cepat melalui media website. Ketika akan melakukan check in tanpa harus tamu datang langsung atau menelepon petugas resepsionis .

Maka dari itu peneliti melakukan penelitian mengenai sistem informasi pelayanan, sebagai salah satu solusi atau perbaikan terhadap proses kerja yang saat ini sedang berjalan. Dengan tujuan untuk mempermudah kerja petugas dalam informasi kamar terupdate, proses pendataan baik data tamu, data reservasi, data booking serta pencatatan pembayaran dan pembuatan laporan. Dengan harapan dapat meningkatkan pelayanan terhadap tamu hotel serta pada proses kerja di hotel Enhaii Bandung. Sehingga proses kerja yang terjadi dapat menjadi lebih efektif dan efisien. Untuk penulis membantu pihak manajemen hotel untuk membangun suatu sistem komputer yang dapat membantu hotel enhaii bandung untuk meningkatkan pelayanan. Berdasarkan penjelasan diatas maka penulis mengambil judul **“SISTEM INFORMASI PELAYANAN HOTEL ENHAII BANDUNG BERBASIS WEBSITE”.**

1.2. Identifikasi Dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah adalah pengenalan masalah sedangkan rumusan masalah merupakan pertanyaan yang lengkap dan rinci mengenai ruang lingkup masalah yang akan diteliti didasarkan atas identifikasi masalah dan pembatasan masalah.

1.2.1. Indentifikasi Masalah

Dari hasil latar belakang penulis dapat menggambarkan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Tamu hotel tidak mengetahui informasi ketersediaan kamar yang masih tersedia.
2. Pada saat ini konsumen atau tamu hotel tidak dapat melakukan transaksi reservasi jika tidak datang langsung ke hotel.
3. Ketika tamu akan melakukan chek out, data tamu akan di cari satu persatu di arsip buku tamu dan memerlukan waktu untuk melakukan pencarian.
4. Pembayaran masih dalam bentuk kwitansi ketika dibutuhkan harus mencari di arsip dan memerlukan waktu.
5. Lambatnya proses pembuatan laporan dikarenakan data-data harus dikumpulkan dan di input satu persatu.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang ada diidentifikasi masalah diatas, Adapun perumusan Masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana informasi tentang kamar hotel dapat diketahui secara cepat ke konsumen hotel Enhaii Bandung ?
2. Bagaimana tamu dapat melakukan pemesanan tanpa harus datang langsung ke hotel Enhaii Bandung ?
3. Bagaimana sistem dapat melakukan pencarian data tamu dengan cepat ?
4. Bagaimana sistem dapat melakukan pencarian data keuangan dengan cepat?
5. Bagaimana agar data tamu dan pembayaran dapat terintergrasi ke sistem laporan tanpa harus mengumpulkan data dan di inputkan satu persatu ?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian untuk mengetahui proses kerja yang terjadi mulai dari pendaftaran data tamu hotel, cara reservasi dan booking hotel, pembayaran dan pelaporan yang dilakukan, sehingga dapat di gantikan dengan sistem informasi yang baru yang dapat memudahkan proses kerja pada hotel Enhaii Bandung menjadi lebih baik dari sebelumnya.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Sedangkan tujuan yang ingin dicapai penulis dari skripsi ini adalah :

1. Untuk merancang sistem agar informasi tentang kamar hotel dapat diketahui secara cepat ke konsumen hotel Enhaii Bandung.
2. Untuk membuat perancangan program aplikasi berbasis website agar tamu dapat melakukan pemesanan tanpa harus datang langsung ke hotel Enhaii Bandung.
3. Untuk membuat perancangan program pencarian data tamu agar sistem dapat melakukan pencarian data tamu dengan cepat.
4. Untuk membuat perancangan program pencarian data keuangan agar sistem dapat melakukan pencarian data keuangan dengan cepat.
5. Untuk merancang sistem informasi agar data tamu dan pembayaran dapat terintergrasi ke sistem laporan tanpa harus mengumpulkan data dan di inputkan satu persatu .

1.4. Kegunaan Penelitian

Pada dasarnya setiap penelitian yang di lakukan mempunyai sebuah fungsi atau kegunaan, baik untuk peneliti sendiri maupun pihak lain. Kegunaan penelitian ini diantaranya :

1.4.1. Kegunaan Praktis

1. Sistem

   Pergantian adanya sistem lama yang telah berjalaan menjadi suatu sistem aplikasi informasi yang berguna untuk meningkatkan pelayanan terhadap tamu hotel .

2. Bagi pemimpin perusahaan

   Dapat mempermudah mengecek laporan yang terjadi setiap bulannya sehingga informasi yang di dapat lebih akurat.

3. Bagi petugas

   Dengan adanya sistem aplikasi ini dapat memudahkan pekerjaan meningkatkan kualitas pelayanan ke tamu hotel.

4. Bagi penguna

   Dengan adanya sistem baru berupa website dapat memberikan kemudahan dalam melakukan reservasi serta dapat melihat fasilitas-fasilitas penunjang yang ada tanpa harus datang langsung ke hotel.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Kegunaan akademis dari penelitian yang digunakan oleh penulis diantaranya

1. Bagi Pengembangan Ilmu

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai perbandingan antara ilmu pengetahuan tertulis (teori) dengan implementasi kejadian di lapangan (praktek). Sehingga dengan adanya perbandingan tersebut akan

menjadikan ilmu pengetahuan yang lebih berkembang luas ke arah yang lebih baik dan menjadikan sistem informasi yang sudah ada lebih baik yang berguna bagi semua pihak yang terlibat.

2. Bagi Peneliti Lain

   Di harapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan suatu sudut pandang baru serta inspirasi bagi peneliti lain dalam kajian hal yang sama.

3. Bagi Penulis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas wawasan ataupun ilmu pengetahuan penulis kedepannya dan juga dapat menjadikan pengalaman yang berharga dimana penulis dapat mengimplementasikan ilmu teori dan praktek selama menempuh pendidikan serta dapat mencari sebuah solusi bagi permasalahan yang ada di sekitar penulis.

1.5. Batasan Masalah

Adanya batasan masalah bertujuan agar penelitian lebih fokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksud, berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, dalam skripsi ini penulis membatasi permasalahan menjadi sebagai berikut :

1. Metode pembayaran reservasi yang datang langsung bisa menggunakan uang tunai dan reservasi melalui media online bisa menggunakan media transfer melalui bank atau ATM.

2. Tagihan tambahan dilakukan pada saat check out, meliputi tagihan sewa kamar, laundry dan restroran.
3. Dalam pembuatan sistem ini digunakan alat bantu yang digunakan adalah Php sebagai bahasa pemograman dengan Mysql sebagai database dan sistem operasi yang digunakan adalah windows.
4. Sistem informasi pelayanan hotel Enhaii bandung hanya melakukan proses reservasi, check in kamar hotel, check out kamar hotel, pembayaran kamar, pembayaran restoran, pembayaran laundry dan pembuatan laporan.
5. Sistem informasi pelayanan hotel enhaii bandung hanya mencakup dalam melakukan pembayaran personal atau *public rate* kecuali pembayaran *government rate* dan *corporate*.
6. Sistem ini digunakan oleh pertugas yang berhubungan langsung dengan sistem seperti bagian resepsionis, bagain akunting, bagian restoran dan bagian laundry.

1.6. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian, sedangkan waktu penelitian adalah waktu peneliti melakukan penelitian.

1.6.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penulis melaksanaakan penelitian ini yaitu di hotel Enhaii Jl. Dr.Setiabudhi No.186, Bandung. Dan untuk penggunaan waktu penelitian dilakukan, pada saat data ini diperlukan.

Adapun jadwal penelitian adalah sebagai berikut :

1.6.2. Waktu Penelitian

Adapun estimasi waktu penelitian ini dilakukan selama penelitian di hotel enhaii bandung 4 bulan perincian waktu penelitian sebagai berikut :

Tabel 1.1 Estimasi Waktu Penelitian

NO	Kegiatan	2016															
		September				Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengumpulan Kebutuhan																
2.	Perancangan																
3.	Evaluasi Prototype																

1.7. Sistematika Penulisan

Laporan penulisan skripsi ini menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

1) BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi semua yang berhubungan dengan dasar-dasar penulisan skripsi ada pada bab ini. Bagian – bagian dari bab pertama ini meliputi latar belakang, identifikasi masalah dan rumusan masalah,

maksud dan tujuan, kegunaan penelitian, batasan masalah, tempat dan waktu penelitian, teknik pengumuplan data dan metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

2) BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori pendukung yang berhubungan dengan pembangunan sistem.

3) BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang objek penelitian, metode penelitian (desain penelitian,jenis dan metode pengumpulan data yang terdiri dari data primer dan sekunder, metode pendekatan dan pengembangan sistem dan alat bantu analisis dan perancangan, serta pengujian software, analisis sistem yang sedang berjalan (analisis dokumen, analisis prosedur yang sedang berjalan, dan evaluasi sistem yang sedang berjalan).

4) BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang perancangan sistem, perancangan antar muka, perancangan struktur jaringan, kasus dan hasil pengujian dan kesimpulan hasil

5) BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran agar di penelitian berikutnya dapat menjadi lebih baik.