BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Teknologi informasi telah membawa dampak yang begitu luas khususnya didalam dunia bisnis dan organisasi. Dengan adanya teknologi informasi proses data dan informasi merupakan bagian penting di dalam dunia bisnis khususnya perHotelan karena dapat di proses dengan cepat, akurat, dan tepat waktu guna mendukung kualitas dan aktifitas kerja untuk mengedepankan suatu pelayanan publik yang professional.

Hotel merupakan salah satu perusahaan yang menggunakan sistem informasi, dimana kegiatannya adalah melayani tamu yang akan menginap. Disamping itu pula sistem informasi pelayanan tamu Hotel yang tekomputerisasi sangat dibutuhkan karena dapat meningkatkan kualitas serta pelayanan terhadap tamu agar dapat berjalan secara efektif dan efisien. Untuk meningkatkan pelayanan terhadap tamu, suatu Hotel tentunya harus menerapkan suatu sisteminformasi yang bertujuan untuk membantu dalam hal pelayanan terhadapa tamu Hotel. Dalam bisinis perHotelanterutama yang berkaitan dengan pelayanan tamu Hotel itu sendiri diperlukan suatu sistem yang berfungsi untuk menunjang pelayanan supaya informasi yang dibutuhkan oleh tamu akan lebih cepat. Selain itu juga prosedur pelayanan yang

diberikan oleh Pihak Hotel akan lebih maksimal apabila ditunjang dengan sistem informasi yang telah terkomputerisasi.

Sebagaimana diketahui, bahwa masalah di Hotel Lodaya Bandung, proses administrasi reservasi data tamu, maupun data *check In* pada bagian *Front Office* dilakukan dengan proses pencatatan pada *Resevation Form* dan *Registration Form,* sehingga hal tersebut memperlambat proses pelayanan tamu Hotel. Khususnya di bagian *Front Office* akan semakin rumit apabila dalam pengerjaannya tanpa melibatkan komputer sebagai alat bantu, hal ini dilakukan karena dalam pembuatan laporan serta pemasukan data – data diperlukan ketelitian dan keakuratan dalam penyusunan karena data yang masuk semakin banyak dan dapat bertambah, berkurang, juga berubah.

Prosedur pelayanan tamu ini akan lebih sempurna apabila dilakukan secara terkomputerisasi. Disamping itu pula sistem informasi yang terkomputerisasi akan mempercepat prosedur pelayanan sehingga tamu yang akan menginap tidak perlu menunggu terlalu lama informasi mengenai status kamaryang masih kosong atau yang sudah terisi. Oleh sebab itu komputer sebagai alat bantu pendukung dan aplikasi yang tepat dan sangat penting sekali untuk membantu perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti Hotel didalam menentukan kebijakan – kebijakan yang harus diambil untuk kemajuan perusahaan.

Bedasarkan latar belakang masalah yang ada pada Hotel Lodaya Bandung tersebut, penulis tertarik untuk membuat sistem informasi yang terkomputerisasi dengan pelayanan tamu, yang bertujuan untuk menghasilkan informasi yang dapat membantu manajemen dalam mempercepat proses pengerjaan sehingga prosedur pelayanan yang terjadi dapat berjalan secara maksimal, selain itu juga informasi yang dibutuhkan akan lebih teratur, lebih baik serta lebih capat. Adapun tema dari penelitian yang akan penulis bahas adalah mengenai "Sistem Informasi Manajemen Reservasi Kamar Hotel Berbasis Desktop Pada Hotel Lodaya Bandung".

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi Masalah merupakan langkah awal dari suatu kegiatan penelitian, yaitu yaitu untuk mengetahui latar belakang kelemahan – kelemahan yang di hadapi serta masalah – masalah yang timbul dalam sistem yang sedang berjalan. Sedangkan Rumusan Masalah dimaksudkan untuk merumuskan ruang lingkup pekerjaan yang dilaksanakan dengan tujuan untuk memperkecil masalah yang terjadi atau yang ada pada suatu perusahaan atau instansi.

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, maka dapat diidentifikasikan beberapa masalah yang kerap kali terjadi pada Hotel Lodaya Bandung adalah sebagai berikut :

1. Proses administrasi reservasi data tamu, maupun data *Check In* pada bagian *Front Office* dilakukan dengan proses pencatatan pada *Reservation Form*, sehingga hal tersebut memperlambat proses pelayanan tamu Hotel.
2. Semua pengolahan data tamu baik administrasi reservasi maupun data *Check In* yang dicatat pada *Reservation Form* dan *Registration Form* cukup beresiko atas kehilangan kerusakan data.
3. Belum adanya sistem integrasi pada bagian *Front Office* yang berhubungan dengan reservasi data tamu dan data *Check In* pada Hotel Lodaya Bandung.
4. Kurang efektifnya proses pengolahan laporan data tamu mengenai administrasi reservasi data tamu dan data *Check In* yang medukung pengambilan keputusan oleh *Manager* dirasakan sangat lambat dan memerlukan banyak waktu.
5. Pengolahan dokumen reservasi tamu Hotel dan data *Check In* yang dibutuhkan oleh pihak manajemen masih berpeluang besar untuk terjadinya ketidakakuratan data.

1.2.2. Rumusan Masalah

Selain identifikasi masalah yang terjadi pada Hotel Lodaya Bandung. Beberapa rumusan masalah yang penulis kemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem pelayanan tamu Hotel yang berjalan saat ini pada Hotel Lodaya Bandung.
2. Bagaimana perancangan sistem pelayanan tamu Hotel pada Hotel Lodaya Bandung.
3. Bagaimanan implementasi dari sistem informasi pelayanan tamu Hotel pada Hotel Lodaya Bandung.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun sistem informasi pelayanan tamu Hotel pada Hotel Lodaya Bandung, dan bertujuan untuk mengembangkannya menjadi lebih baik.

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun sistem informasi pelayanan tamu Hotel pada Hotel Lodaya Bandung, sehingga dapat membantu perusahaan Hotel dalam hal pengolahan data pelayanan tamu Hotel yang belum terkomputerisasi menjadi pengolahan data dengan program aplikasi komputer sehingga lebih cepat dan mudah dalam pengerjaannya dan penyajiannya.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana sistem informasi Pelayanan Tamu Hotel yang berjalan pada Hotel Lodaya Bandung.
2. Untuk membuat perancangan sistem informasi Pelayanan Tamu Hotel pada Hotel Lodaya Bandung.
3. Untuk mengetahui implementasi sistem Pelayanan Tamu Hotel pada Hotel Lodaya Bandung.
4. Untuk mengetahui analisis dan pengujian sistem informasi pada Hotel Lodaya Bandung.

1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini terbagi atas 2 bagian yaitu Kegunaan Praktis dan kegunaan akademis. Untuk lebih jelasnya akan dijelaskan sebagai berikut :

1.4.1. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dari penelitian ini meliputi :

1. Bagi Perusahaan

   Dapat memberikan alternatif bagi perusahaan untuk memperbaiki atatu memperbaharui sistem yang ada sehingga kebijakan – kebijakan yang harus diambil untuk kemajuan perusahaan akan dapat dipantau setiap saat oleh pengelola sehingga pelayanan terhadap tamu Hotel dapat ditingkatkan.

2. Bagi Tamu Hotel

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi tamu Hotel khususnya dalam pelayanan tamu Hotelsehingga memberikan kepercayaan, kemudahan, dan kepuasan terhadapa pelayanan yang diberikan oleh Hotel.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Dalam pengembangan ilmu penelitian ini berguna :

1. Bagi peneliti

   Berguna dalam menambah atau memperkaya wawasan pengetahui baik teori maupun praktek di bidang teknologi informasi khususnya yang berhubungan dengan sistem informasi pelayanan tamu Hotel pada Hotel Lodaya Bandung.

2. Bagi pengembangan ilmu

   Untuk memperkaya keilmuan dalam pengembangan ilmu pengetahuan penelitian khususnya dibidang manajemen informatika mengenai sistem informasi.

3. Bagi peneliti lain

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada peneliti lain atau para akademis yang akan mengambil skripsi atau tugas akhir dalam kajian yang sama sekaligus referensi di dalam penulisan.

1.5. Batasan Masalah

Karena luasnya objek penelitian yang dihadapi, dan agar pembahasan dalam penelitian terarah maka permasalahan yang akan dibahas dibatasi pada devisi *Front Office* terhadap masalah – masalah berikut :

1. Sistem informasi yang dibangun meliputi pengolahan data tamu, data kamar, reservasi kamar, dan data *Check In* maupun *Check Out.*
2. Untuk pelayanan fasilitas tamu Hotel sistem hanya membahas pelayanan penggunaan fasilitas pemesanan makanan, dan fasilitas *laundry.*
3. Membahas pembuatan laporan penginapan, pendapatan, dan laporan pelayanan fasilitas Hotel yang diperoleh dari pengunjung Hotel. Untuk untuk laporan pendapatan hanya sebatas laporan keuangan yang diperoleh dan tidak mencakup sistem informasi keuangan Hotel.
4. Untuk pembayaran administrasi *Check In* kamar Hotel dapat dilakuakan secara langsung maupun menggunakan kartu kredit pada saat transaksi *Check In.* begitupun untuk penggunaan fasilitas Hotel.
5. Sedangkan untuk administrasi reservasi kamar Hotel pada pembayaran administrasi sebanyak 50% dari total harga kamar yang dipesan.

1.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi pelaksanaan penelitian ini yaitu pada "Hotel Lodaya Bandung". Jl. Lodaya No. 83 Burangrang Lengkong Bandung Jawa Barat, Lkr. Sel., Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat 40262 Tlp. (022) 7300 251.

Jadwal waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Maret 2017 sampai dengan bulan Juni 2017. Penelitian dilakukan dengan perincian jadwal seperti tertulis pada table 1.1 dibawah ini :

Tabel 1.1. Lokasi Dan Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2017															
		Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	**Analisis Kebutuhan :** a. Wawancara b. Observasi																
2.	**Pembuatan program :** a. Analisa sistem yang sedang berjalan b. Perancangan sistem yang diusulkan c. Memperbaiki Program																
3.	**Pengujian** a. Pengujian program b. Pengujian Tampilan c. Pengujian Fungsi d. Pengujian Modul																

Dari tabel diatas dapat dilihat tahapan – tahapan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu :

1. Analisis kebutuhan

   Pada tahap ini peneliti menganalisisa hasil dari pengumpulan kebutuhan, untuk mengetahui kebutuhan – kebutuhan yang diperlukan dalam proses aplikasi.

   a. Wawancara

      Wawancara ini dilakukan dengan bagian *Front Office* sebagai pihak yang terkait mengenai permasalahan yang sering terjadi di Hotel Lodaya Bandung mengenai pengolahan data tamu.

   b. Observasi

      Observasi dilakukan dengan cara peninjauan secara langsung di Hotel Lodaya Bandung. Pengamatan yang sudah penulis lakukan yaitu berupa pengamatan proses yang berjalanan mengenai kegiatan – kegitan atau aktifitas yang telah dan sedang dilakukan berkaitan dengan sistem pengolahan data tamu yang dilakukan oleh bagian *Front Office* pada Hotel Lodaya Bandung.

2. Pembuatan program

   Pada tahap ini penulis membuat program yang diharapkan sesuai dengan kebutuhan sistem informasi pelayanan tamu Hotel pada Hotel Lodaya Bandung

a. Analisa sistem yang berjalan

Pada tahap ini penulis meneliti segala sesuatu yang berhubungan dengan sistem informasi dan reservasi pelayanan tamu Hotel, yang sedang berjalan.

b. Perancangan sistem yang diusulkan

Pada tahap ini penulis mengembangkan sistem yang lama agar menjadi lebih baik.

c. Memperbaiki program

Pada tahap ini penulis memperbaiki segala kesalahan yang ditemukan pada program.

3. Pengujian

Pada tahap ini penulis menguji program dengan mencocokan program dengan kebutuhan sistem informasi reservasi pelayanan kamar tamu Hotel.

a. Pengujian program

Pada tahap ini penulis merancang program dan disesuaikan berdasarkan kebutuhan sistem informasi reservasi pelayanan kamar tamu.

b. Pengujian tampilan

Pada tahap ini penulis merancang tampilan (*Interface*) pada programnya agar tidak terlalu rumit dan membuatnya menjadi semudah mungkin *(User friendly).*

c. Pengujian fungsi

Pada tahap ini penulis menguji segala funsgsi programnya agar sesuai berdasarkan kebutuhan.

d. Pengujian modul

Pada tahap penulis mencocokan modul program berdasarkan pada sistem informasi reservasi pelayanan tamu Hotel.

1.7. Sistematika Penulisan

Dalam menyajikan laporan tugas akhir ini, digunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan membahas tentang permasalahan, maksud dan tujuan dari penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan membahas tentang konsep dasar dan pengertian tentang sistem informasi serta teknologi yang mendukung terbentuknya suatu sistem informasi reservasi pelayanan tamu Hotelberbasis desktop yang akan dibuat.

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan dibahas tentang objek penelitian dan metode penelitian yang digunakan, serta gambaran dan alur diagram sistem informasi reservasi pelayanan tamu Hotel yang sedang berjalan di Hotel Lodaya Bandung.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dibahas tentang perancangan, pengembangan dan alur diagram sistem informasi reservasi pelayanan tamu Hotel pada Hotel Lodaya Bandung

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Membuat kesimpulan dan saran-saran terhadap sistem informasi reservasi pelayanan tamu Hotel.