

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam sebuah perusahaan jasa untuk memenuhi kebutuhan tamu, perusahaan perlu meningkatkan kinerja khususnya dalam hal kecepatan dan ketepatan dalam melayani tamu. Kuatnya persaingan di dunia jasa mendorong semua perusahaan jasa untuk melakukan pembenahan diri dalam rangka perbaikan kualitas dalam pelayanan kepada tamu demi menciptakan kesan pelayanan yang memuaskan dan memiliki fasilitas yang dapat memanjakan para tamu. Kesan positif dari para tamu sangat penting untuk menjaga jika tamu memilih pelayanan dari perusahaan jasa di kemudian hari.

Hotel Pondok Asri Surabaya adalah salah satu dari beberapa perusahaan jasa akomodasi penginapan yang ada di Surabaya. Agar dapat bersaing dengan hotel-hotel lainnya yang ada di Surabaya, Hotel Pondok Asri Surabaya harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu, agar tingkat hunian kamar pada hotel tersebut menjadi tinggi. Proses bisnis yang saat ini sedang berjalan pada Hotel Pondok Asri Surabaya yaitu berhubungan dengan beberapa bagian yang terpusat pada *front office*. Banyaknya data transaksi dan kegiatan usaha membuat pihak manajemen hotel memerlukan suatu sistem yang dapat menangani pelayanan pada Hotel Pondok Asri Surabaya. Sistem yang ada saat ini hanya mengandalkan buku catatan administrasi dan aplikasi seperti Microsoft Word dan Excel untuk menyimpan data reservasi, servis hotel, *check-in* dan *check-out*. Dari sistem tersebut, diperlukan waktu yang cukup lama dalam pembuatan bukti

transaksi dan pengecekan nota tambahan yang masuk ke dalam tagihan tamu. Kemudian pencarian data kamar yang tersedia dan data servis tamu juga akan memakan waktu dalam melayani tamu mengingat sangat sibuknya peranan dari bagian *front office*. Kehilangan data dan kesalahan dalam menginputkan segala proses transaksi juga dapat menjadi masalah bagi Hotel Pondok Asri Surabaya.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka dapat dirancang bangun sistem informasi pelayanan tersebut harus dapat menangani masalah pada bagian *front office* agar dapat cepat memberikan informasi ke departemen lain untuk kebutuhan pelayanan. Sehingga proses bisnis dapat berjalan dengan baik dan memberikan dampak pelayanan yang baik kepada konsumen.

Sistem informasi pelayanan pada Hotel Pondok Asri Surabaya dapat memberikan informasi pihak manajemen dan bagian *front office* dalam memaksimalkan pelayanan untuk mengurangi kesalahan. Informasi yang diberikan yaitu meliputi reservasi kamar hotel, pembatalan reservasi, servis hotel, *check-in* dan *check-out*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana merancang dan membangun Sistem Informasi Pelayanan pada Hotel Pondok Asri Surabaya yang dapat membantu pihak manajemen hotel dan bagian *front office* dalam melayani tamu yang meliputi reservasi kamar hotel, pembatalan reservasi, servis hotel, *check-in* dan *check-out* dengan lebih baik.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Sistem ini membahas tentang perhitungan transaksi dan menghasilkan informasi pada Hotel Pondok Asri Surabaya.
- b. Sistem ini membahas proses bisnis yang mencakup reservasi, *check-in*, pembatalan reservasi, servis hotel, serta proses pembayaran semua tagihan pada saat *check-out*.
- c. Sistem ini tidak membahas tentang akuntansi perhotelan.
- d. Sistem ini tidak membahas sistem inventori yang terdapat pada bagian *food & beverages*.
- e. Sistem ini tidak membahas tentang SDM pada Hotel Pondok Asri Surabaya.

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Merancang dan membangun Sistem Informasi Pelayanan pada Hotel Pondok Asri Surabaya yang dapat membantu pihak *front office* dalam melayani tamu pada proses reservasi, pembatalan reservasi, servis hotel, *check-in*, dan *check-out*.
- b. Merancang dan membangun Sistem Informasi Pelayanan pada Hotel Pondok Asri Surabaya yang dapat memberikan laporan kepada manager hotel.

1.5 Manfaat

Manfaat dari Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan pada Hotel Pondok Asri Surabaya bagi user aplikasi adalah:

- a. Bagian *front office* sistem informasi ini dapat membantu untuk melayani tamu hotel yang ingin melakukan reservasi, *check in*, dan *check out*.

- b. Manager hotel sistem ini dapat memberikan informasi mengenai laporan *traffic* tamu dan hotel.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan penelitian ini adalah digunakan untuk menjelaskan penulisan laporan per bab. Sistematika penulisan laporan penelitian ini akan dijelaskan pada alenia di bawah ini.

Bab pertama ini menjelaskan gambaran umum penulisan yang berisi latar belakang masalah, inti dari permasalahan yang disebutkan pada perumusan masalah, pembatasan masalah yang menjelaskan tentang batasan-batasan dari sistem yang dibuat agar tidak menyimpang dari ketentuan yang ditetapkan. Tujuan dari tugas akhir adalah merancang dan membangun sistem informasi perhotelan, kontribusi yang dapat diberikan dari pembuatan aplikasi, kemudian dilanjutkan dengan membuat keterangan mengenai sistematika penulisan penelitian.

Bab kedua landasan teori ini menjelaskan tentang teori-teori yang mendukung dan berkaitan dalam penyelesaian laporan, pokok pembahasan antara lain konsep dasar sistem, konsep dasar sistem informasi, pengertian jasa dan pelayanan, definisi hotel, klasifikasi hotel, konsep dasar basis data serta testing dan implementasi sistem. Teori-teori tersebut diperlukan untuk memecahkan masalah di dalam laporan penelitian.

Bab ketiga analisis dan perancangan ini menjelaskan mengenai analisis permasalahan pada Hotel Pondok Asri. Dalam bab ini terdapat bahasan mengenai *Document Flow*, *System Flow*, *Data Flow Diagram*, *Entity Relationship Diagram*, struktur *database*, desain *input output*, desain *interface*, dan desain uji coba.

Bab keempat ini menjelaskan tentang implementasi dan evaluasi dari program. Dalam bab ini berisikan kebutuhan perangkat lunak dan perangkat keras yang dibutuhkan untuk menjalankan sistem, implementasi dan evaluasi dari sistem.

Bab kelima ini berisi kesimpulan dan saran dari sistem yang telah dibuat. Saran dapat digunakan sebagai acuan untuk pengembangan sistem ini di masa yang akan datang.

