

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

New Cahaya Hotel adalah perusahaan yang bergerak dibidang perhotelan yang sudah berdiri sejak tahun 1994. Hotel yang berlokasi di daerah bandara internasional juanda ini, merupakan hotel bisnis dan transit yang menggunakan konsep syariah dalam pengelolaannya. Untuk memajukan bisnisnya, perusahaan tidak hanya memperbaiki dan memperbarui produknya saja(kamar dan fasilitas), melainkan pelayanan kepada tamu juga yang utama. Khususnya adalah proses administrasi hotel yang sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada New Cahaya Hotel.

Proses administrasi hotel saat ini, terdapat 9 proses utama antara lain, *reservation, cancel reservation, check in, rooms maintenance, in house services, front office(FO) cashier, audit, check out, dan house keeping(HK) rooms reporting*. Proses administrasi hotel tersebut saat ini masih menggunakan pencatatan manual yang tidak terpusat dan tidak terhubung. Hal tersebut mengakibatkan beberapa masalah yang dapat menghambat kinerja petugas, dan dapat menurunkan kualitas pelayanan kepada tamu. Pada Tabel 1 akan dijelaskan secara detail permasalahan yang ada pada proses administrasi hotel saat ini.

Tabel 1. Detail Permasalahan Berdasarkan Quality of Information (Bojic, 2008)

Quality of Information (Paul Bocij)	Permasalahan		
	Proses	Detail Permasalahan	
Time Dimension	Timeliness	Check In	Informasi data tamu dan history tamu yang tidak up to date
		Rooms Maintenance	Update informasi perpindahan dan extend tamu yang lambat
		Audit	Tidak up to date nya data tagihan tamu
	Currency	Reservation	Pengalokasian kamar tidak diperhitungkan dengan kondisi room extend di waktu tersebut
		Audit	tidak terintegrasinya antara FO counter dengan in house counter yang menyebabkan tagihan tamu yang belum mencerminkan kondisi saat itu
Frequency	Check In	data history tamu yang pencatatannya masih manual menyebabkan petugas lama dalam mencari data yang digunakan dalam proses check in, sementara data dibutuhkan setiap saat	
Time Period	Reservation	Pengalokasian kamar tidak diperhitungkan dengan kondisi room extend di waktu tersebut	
Content Dimension	Accuracy	Reservation	Pengalokasian kamar pesanan khusus yang sering terjadi kesalahan
		Reservation, Cancel Reservation, Check in, Rooms Maintenance, In House Services, Check Out dan HK Rooms reporting	Informasi yang digunakan dalam pengelolaan dan alokasi kamar yang belum terintegrasi dan terpusat
		reservation, cancel reservation, check in, rooms maintenance, in house paid services, FO cashier, audit dan check out	Informasi yang digunakan dalam pengelolaan akun tamu dalam pembayaran yang belum terintegrasi dan terpusat sering menyebabkan bill yang tak dibayar / kurang dalam pembayaran
	Relevance	In House Free Services	Sering terjadinya ketidakcocokan data antar divisi pada proses pencatatan welcome / evening drink
		In House Paid Services	Sering terjadinya ketidakcocokan data antar divisi pada proses pencatatan tagihan settle bill tamu
	Completeness	Audit	bill tagihan tamu yang sering tidak diterima secara menyeluruh
	Conciseness	Audit	Pembuatan laporan yang masih belum merujuk pada managerial report (tidak ringkas)
Form Dimension	Clarity	Reservation	Data reservasi yang sering kurang jelas dalam pencatatannya
	Detail	Reservation	Pencatatan reservasi yang tidak detail dapat mengakibatkan diabaikannya pesanan khusus
	Order	In House Free Services	Pencatatan data breakfast order yang tidak diurutkan sesuai dengan jam pesanan
	Presentation	Audit	Pelaporan summary report yang disajikan dalam bentuk tabel
Additional Characteristics	Confidence in Source	In House Free Services	Informasi Welcome/Evening Drink berasal dari FO yaitu informasi check in dan extend room. Sedangkan data tersebut disampaikan oleh FO kepada HK, yang kemudian diberikan kepada F&B, sehingga mengurangi kepercayaan terhadap informasi
	Reliability	In House Free Services	Informasi Welcome/Evening Drink berasal dari FO yaitu informasi check in dan extend room. Sedangkan data tersebut disampaikan oleh FO kepada HK, yang kemudian diberikan kepada F&B, data inputan tersebut sering tidak konsisten datanya terhadap kondisi lapangan

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, dapat diketahui bahwa dari permasalahan yang dihadapi pada proses administrasi hotel tersebut bahwa perusahaan membutuhkan sistem informasi administrasi perhotelan yang terpusat

dan terhubung, sehingga dapat meningkatkan efektifitas dalam memberikan informasi, serta efisiensi waktu dan tenaga dalam proses pengerjaannya di perusahaan. Khususnya dalam administrasi pelayanan kepada tamu hotel.

Pembangunan sistem informasi administrasi perhotelan ini bertujuan untuk membantu operasional perusahaan khususnya yang berkaitan dengan service kepada tamu hotel sehingga mampu menyelesaikan masalah yang ada. Sistem informasi ini diharapkan dapat membantu meningkatkan efisiensi waktu dan efektifitas proses untuk memberikan kemudahan dan kecepatan dalam akses informasi serta keakuratan data dan memberikan kemudahan dalam pengelolaan operasional sehingga diharapkan dapat meningkatkan produktifitas dan kualitas pelayanan kepada tamu hotel.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan yang sedang dihadapi oleh New Cahaya Hotel Sidoarjo saat ini, yaitu Bagaimana Merancang dan Membangun Sistem Informasi Administrasi Perhotelan Pada New Cahaya Hotel Sidoarjo yang efektif dan efisien.

1.3 Pembatasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah yang digunakan dalam Tugas Akhir ini adalah:

1. Tidak membahas manajemen inventaris *drugstore*, *restaurant* dan *laundry*.
2. Sistem yang akan dibuat, menggunakan web-based.

3. Tidak membahas tentang keamanan web, namun lebih kepada keamanan hak akses dari sistem yang akan dibuat.
4. Untuk pembayaran dilakukan dengan 2 cara yaitu, *cash* dan debit(EDC dan *transfer*).
5. Sistem yang akan dibuat tidak meliputi proses *freelance marketing payment*.
6. Pada proses *in house paid services*, proses *restaurant and drugstore sales* hanya meliputi proses penjualannya saja.
7. Laporan keuangan yang ada pada sistem yang akan dibuat hanya meliputi laporan pendapatan saja.

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penyusunan tugas akhir ini adalah menghasilkan Rancang Bangun Sistem Informasi Administrasi Perhotelan Pada New Cahaya Hotel Sidoarjo yang efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan produktifitas kualitas pelayanan administrasi kepada tamu hotel.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat dari sistem informasi administrasi perhotelan yang telah dibuat adalah:

1. Membantu pihak *front office* Memberikan kemudahan serta mempercepat proses yang ada pada *front office*.

- a. Meminimalisir kesalahan administrasi front desk
 - b. Meningkatkan pelayanan kepada tamu khususnya pada proses reservasi, *check in*, dan *check out* dan pembayaran
 - c. Meningkatkan kinerja *front office*
2. Membantu pihak *house keeping*
- a. Memberikan kemudahan serta mempercepat proses yang ada pada *house keeping*
 - b. Meminimalisir kesalahan dalam pencatatan administrasi pada *house keeping*
 - c. Meningkatkan kinerja pada proses *room status reporting*
3. Membantu divisi *Food & Beverage*
- a. Memberikan kemudahan serta mempercepat proses yang ada pada divisi *Food & Beverage*
 - b. Meminimalisir kesalahan
 - c. Meningkatkan kinerja pada proses *in house service*
 - d. Meningkatkan pelayanan kepada tamu
4. Membantu *Back office*
- a. Memberikan kemudahan serta mempercepat proses yang ada pada *Back office*
 - b. Meminimalisir kesalahan
 - c. Meningkatkan kinerja *back office*
 - d. Memudahkan pembuatan laporan keuangan

5. Membantu Manajer Operasional

- a. Mempermudah manajemen perusahaan
- b. Memberikan informasi yang cepat guna pengambilan keputusan dalam management perusahaan
- c. Mempermudah pertanggung jawaban terhadap direksi

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang permasalahan yang saat ini sedang dihadapi, pembatasan masalah, tujuan pembuatan aplikasi, serta sistematika penulisan tugas akhir sebagai ringkasan materi dari tiap-tiap bab.

BAB II : LANDASAN TEORI

Landasan teori ini berisi tentang penjabaran teori-teori yang menjadi dasar penelitian dan yang akan dijadikan sebagai acuan analisis dan pemecahan permasalahan yang dibahas dalam Tugas Akhir ini. Teori yang diterangkan meliputi: Penjelasan administrasi hotel secara umum, administrasi hotel pada New Cahaya Hotel, dan *SWEBOK*.

BAB III : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Pada bab ini akan dijelaskan bagaimana awal proses penelitian ini dilakukan hingga menghasilkan sebuah perancangan yang diperoleh melalui beberapa tahapan seperti, pengumpulan data, identifikasi permasalahan, analisis permasalahan, solusi permasalahan, serta dilanjutkan sampai dengan perancangan sistem, seperti *document flow*,

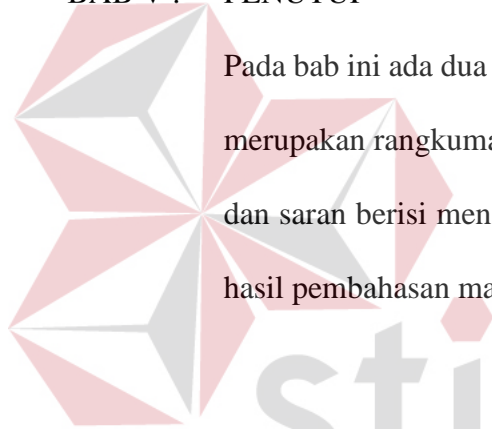
system flow, *data flow diagram*, desain ERD baik *conceptual data model* maupun *physical data model*, struktur basis data, dan *interface*.

BAB IV : IMPLEMENTASI DAN EVALUASI

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai implementasi program atau aplikasi yang sudah dibuat, berdasarkan hasil analisis hingga perancangan dan akan dilakukan uji coba fungsional maupun non fungsional terhadap perangkat lunak yang dibangun. Tahap akhir adalah melakukan evaluasi terhadap uji coba yang sudah dilakukan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini ada dua sub bab yakni kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan rangkuman singkat dari hasil seluruh pembahasan masalah dan saran berisi mengenai harapan dan kemungkinan lebih lanjut dari hasil pembahasan masalah.



INSTITUT BISNIS
& INFORMATIKA
stikom
SURABAYA