

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Homestay “The Rumah Kita” merupakan *city hotel* di kota Lumajang, Jawa Timur yang memiliki konsep penginapan keluarga. Karena letaknya yang strategis dan berada pada pusat kota, *Homestay* “The Rumah Kita” sering menjadi tempat istirahat para wisatawan yang sedang berkunjung ke daerah Lumajang. *Homestay* “The Rumah Kita” “Rumah Kita” berdiri pada akhir tahun 2013, tepatnya pada bulan Desember.

Saat ini *Homestay* “The Rumah Kita” Lumajang, memiliki total 13 kamar yang terbagi atas 3 tipe, 1.) *Superior Deluxe Room* : 2 kamar, 2.) *Double Deluxe Room* : 5 kamar, 3.) *Single Deluxe Room* : 6 kamar. Selain memiliki beberapa tipe kamar, *Homestay* “The Rumah Kita” juga menyediakan layanan / fasilitas yang dapat memanjakan tamu, seperti *Snack ‘n Coffee shop*, *minimarket*, *meeting room*, *Room Service*, dan *free wifi*.

Proses bisnis *Homestay* “The Rumah Kita” dimulai saat melakukan Reservasi. Reservasi dapat dilakukan melalui telepon atau pemesanan langsung reservasi di tempat (*Homestay* “The Rumah Kita”). Pada proses reservasi ini, pemesan akan mendapat informasi tentang tipe kamar yang tersedia beserta harga tiap tipe dan juga fasilitas yang tersedia. Jika pemesan melakukan reservasi melalui telepon, bagian *Front office* akan meminta informasi tentang data diri pemesan, data kamar pesanan tamu, beserta nomor aktif yang nantinya digunakan untuk *Check-in* dan kemudian dicatat pada buku Reservasi Sementara. Bagian

Front office juga bertugas untuk melakukan konfirmasi kepastian reservasi tamu 3 jam setelah jam *check-in* (pk 12.00), jika pemesan tidak memberikan konfirmasi ulang, maka otomatis terjadi pembatalan reservasi. Namun jika calon tamu melakukan reservasi secara langsung, calon tamu langsung melakukan *Check-in* pada bagian *Front office*.

Pada proses reservasi ini, pencatatan data reservasi masih ditulis manual dalam buku Reservasi Sementara. Hal tersebut dapat berdampak pada pemborosan kertas dan memiliki resiko yang tinggi seperti, terjadi kehilangan maupun kerancuan data. Resiko tersebut dapat mempengaruhi pembuatan laporan yang sering mengalami kesalahan yang disebabkan oleh kerancuan data tersebut. Selain itu pengecekan status kamar terisi atau tidak masih belum tersistem, pengecekan status kamar masih dilakukan dengan mengecek buku Reservasi Sementara & *Guest Folio* (data tagihan tamu), sehingga hal tersebut menyulitkan bagian *Front office* dalam memberikan info kamar kosong pada tamu.

Proses *Check-in* dimulai ketika bagian *Front office* meminta *ID Card* (KTP / Passport) tamu sebagai jaminan, dan meminta tamu untuk membayar DP (uang muka). Kemudian bagian *Front office* akan membuat Formulir Registrasi yang berisi data diri tamu, data kamar yang dipesan, beserta keterangan pembayaran DP yang kemudian di tanda tangani oleh tamu, sebagai bukti *check-in* dan pembayaran DP.

Tamu yang melakukan reservasi secara langsung dan tamu yang melakukan reservasi melalui telepon memiliki perbedaan dalam melakukan proses *Check-in*. Untuk tamu yang melakukan reservasi melalui telepon, *Front office* akan melakukan pengecekan nomor handphone tamu, data tamu, beserta kamar

pesanan tamu yang telah tercatat di buku Reservasi Sementara. Data Reservasi Sementara tersebut masih ditulis secara manual dalam sebuah buku, terkadang bagian *Front office* membutuhkan waktu lama saat melakukan pengecekan nomor Handphone dan pesanan tamu, karena harus membuka tiap halaman dari buku Reservasi Sementara untuk menemukan data tersebut. Selain itu karena sering dibuka, buku tersebut seringkali menjadi tidak rapi bahkan menjadi tersobek, membuat tulisan tersebut menjadi sulit terbaca.

Pada proses *Check-out*, bagian *Front office* akan menanyakan nomor kamar tamu dan kemudian mengecek transaksi tamu. Rincian total transaksi tambahan tamu selama menginap diakumulasikan dengan kekurangan pembayaran. Setelah itu bagian *Front office* akan menyerahkan rangkap *Guest Folio* (tagihan tamu) untuk di tandatangani dan tamu akan melakukan pembayaran sesuai jumlah yang tertera pada *Guest Folio* (tagihan tamu). Rangkap *Guest Folio* (tagihan tamu) tersebut akan disimpan oleh *Front office* & diserahkan kepada tamu sebagai bukti pelunasan dan diserahkan kepada bagian *Kasir* dalam bukti laporan. *Guest Folio* (tagihan tamu) dibuat berdasarkan Formulir Registrasi tamu yang digabungkan dengan rincian Nota Layanan *Room Service* ataupun Nota *Food & beverage*. Saat ini, pembayaran yang dapat diterima adalah melalui pembayaran *cash* dan menggunakan mesin *Electronic Data Capture (EDC)*

Pada proses diatas, bagian *Front office* membutuhkan waktu yang lama saat mencari Formulir Registrasi yang bertumpukan dengan kertas Nota lainnya di rak meja *Front office*. Selain itu karena tidak memiliki sistem yang terpusat, *Front office* juga mengalami kesulitan saat melakukan pengecekan transaksi tambahan tamu. Contohnya ketika tamu akan *check-out*, bagian *Front office* menerima nota

transaksi tambahan yang dilakukan beberapa jam sebelum tamu *check-out*, hal tersebut membuat bagian *Front office* harus membuat ulang *Guest Folio* (tagihan tamu) yang membutuhkan waktu lama.

Proses bisnis layanan tamu dimulai ketika tamu yang telah menginap menghubungi bagian *Room Service* atau *Food & beverage* untuk melakukan penambahan layanan, seperti menambah *ExtraBed* & menggunakan jasa layanan *laundry* pada bagian *Room Service*, ataupun memesan makanan & minuman pada bagian *Food & beverages*. Ketika proses layanan tamu telah dikerjakan, bagian *Room Service* atau bagian *Food & beverages* akan menyerahkan pesanan tamu kepada petugas layanan untuk diantarkan ke kamar tamu, tamu menandatangani Nota layanan tersebut sebagai bukti makanan telah diterima, dan petugas layanan akan menyerahkan Nota layanan yang telah ditandatangani tersebut kepada bagian *Kasir* yang berada di lantai 1.

Karena terletak pada ruangan dan tingkat lantai yang berbeda-beda, seringkali penyampaian informasi menjadi tidak lengkap dan proses yang rumit memerlukan waktu yang lebih lama. Contohnya saja ketika nota transaksi dari bagian *Room Service* atau bagian *Food & beverages* yang disampaikan kepada bagian *Kasir* terkadang terselip atau tulisan nota yang tidak jelas, membuat bagian *Kasir* harus mengecek ulang nota tersebut kepada bagian bagian *Room Service* atau bagian *Food & beverages*. Hal tersebut membuat tamu yang akan *check-out* harus menunggu lama, dan administrasi yang rumit tersebut membuat tamu menjadi tidak nyaman. Karena itu, dibutuhkan sistem terpusat yang dapat menyampaikan informasi transaksi dari seluruh bagian secara langsung.

Bagian *Front office* bertugas melakukan rekap laporan reservasi harian. Bagian *Kasir* berhubungan dengan bagian *Front office* dalam melakukan rekap laporan pendapatan *Homestay* “The Rumah Kita” . Bagian *Room Service* dan bagian *Food & beverage* saling berhubungan dalam melakukan rekap laporan transaksi yang dipesan tamu. Semua laporan tersebut kemudian diserahkan kepada Manajer. Selanjutnya Manajer melakukan pengecekan laporan dari masing-masing bagian, lalu membuat laporan bulanan dan evaluasi perkembangan *Homestay* “The Rumah Kita” .

Pendataan administrasi pada manajemen perhotelan diperlukan ketepatan mekanisme dan penataan yang terorganisir agar data dapat dikemas dan terjaga keamanannya. Dalam proses bisnis yang telah dijelaskan diatas, selama ini sistem yang digunakan dalam mengelola informasi di *Homestay* “The Rumah Kita” sangat terbatas dan masih dilakukan secara manual. Selain itu sistem masih belum terpusat, sehingga membutuhkan waktu lama dalam menerima informasi antar bagian.

Bagi sebuah penginapan, kecepatan dan keakuratan data diperlukan dalam melakukan pencatatan yang berhubungan dengan pengelolaan data tamu, pemesanan kamar, transaksi penginapan, transaksi pesanan tambahan (makanan, snack, atau minuman), maupun fasilitas lainnya. Sedangkan pengelolaan administrasi pada *Homestay* “The Rumah Kita” masih memerlukan banyak perubahan, terutama untuk proses pendataan yang belum terkomputerisasi dan memusat. Untuk itu, diperlukan rancangan sebuah sistem yang dapat terpusat dan berhubungan dengan seluruh bagian, seperti bagian *Front office*, bagian *Kasir*,

bagian *Room Service*, bagian *Food & beverages*, dan Manajer *Homestay* “The Rumah Kita” .

Pembuatan Sistem Informasi Manajemen Hotel (*Hotel Management Information System*) berbasis desktop dengan aplikasi Visual Basic mampu mempermudah dan mempercepat pencatatan transaksi yang dilakukan oleh *Homestay* “The Rumah, serta dapat meningkatkan pelayanan kepada tamu. Bahasa Pemrograman Microsoft Visual Basic di desain untuk dapat memanfaatkan fasilitas yang tersedia dalam Microsoft Windows dan merupakan software yang biasa digunakan untuk membuat program yang cukup sederhana tetapi memiliki banyak cakupan yang dapat dikerjakan. Dalam menangani data yang besar, Microsoft Visual Basic sangat efektif dibanding sistem pemrosesan manual. Penggunaan Visual Basic, dimaksudkan untuk membuat sistem manajemen perhotelan yang terpusat dan memudahkan proses administrasi yang terjadi pada *Homestay* “The Rumah Kita”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian tugas akhir ini adalah bagaimana merancang dan membangun Sistem Informasi Manajemen Hotel Dengan Aplikasi Visual Basic pada *Homestay* “The Rumah Kita”.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka batasan masalah pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem dibangun berbasis desktop
2. Sistem yang dibahas berkaitan dengan reservasi kamar, pencatatan, data tamu masuk (*check-in*) dan keluar (*check-out*), layanan kamar, beserta pembuatan laporan.
3. Sistem reservasi kamar terbagi atas 2 bagian, yaitu:
 - a. Reservasi Tidak Langsung, yaitu ketika tamu melakukan reservasi melalui telepon.
 - b. Reservasi Langsung, yaitu ketika tamu melakukan reservasi dan *check-in* secara langsung ke *Homestay*.
4. Pengguna dalam sistem ini adalah Bagian *Front office*, *Kasir*, *Room Service*, *Food & beverage*, dan Manajer.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah untuk merancang dan membangun Sistem Informasi Manajemen Hotel Dengan Aplikasi Visual Basic pada *Homestay* “The Rumah Kita” Lumajang.

1.5 Manfaat Penelitian

Sistem Informasi Manajemen Hotel Dengan Aplikasi Visual Basic pada *Homestay* “The Rumah Kita” Lumajang ini diharapkan memiliki nilai informasi dan manfaat, antara lain:

1. Dapat mempermudah pengolahan data reservasi, data transaksi, maupun data tamu.
2. Dapat Mempercepat proses pencatatan data.
3. Dapat mengurangi resiko kehilangan maupun kerancuan data.
4. Dapat meminimalisir terjadinya keterlambatan penyampaian laporan.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini secara sistematika diatur dan disusun dalam lima bab, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan dari Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Hotel Dengan Aplikasi Visual Basic Pada *Homestay* “The Rumah Kita” Lumajang.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang teori yang digunakan dalam mendukung pembuatan Tugas Akhir ini meliputi teori sistem, sistem informasi, sistem informasi manajemen perhotelan, hotel, *SQL Server*, *Visual Basic*, dan metode *System Development Life Cycle* (SDLC).

BAB III : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini menjelaskan tentang tahapan SDLC tentang identifikasi permasalahan, analisis sistem, analisis sistem, dan perancangan sistem yang meliputi system flow, diagram berjenjang, *context diagram*, *data flow diagram* (DFD), *entity relationship diagram* (ERD), *conceptual data model* (CDM), *physical data model* (PDM), struktur tabel, dan desain I/O.

BAB IV : IMPLEMENTASI DAN EVALUASI

Bab ini menjelaskan tentang implementasi dan evaluasi sistem yang terdiri dari evaluasi sistem yang meliputi uji coba pada setiap form yang ada pada aplikasi.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang penutup yang berisi kesimpulan dari hasil sistem dan saran untuk pengembangan sistem di kemudian hari.

