

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi di Indonesia yang saat ini sudah sangat kompleks dan maju serta dapat menuntun orang-orang yang bergerak dibidang industri, perusahaan, dan pendidikan terutama pada bidang bisnis.

Untuk itu agar dapat menghasilkan sistem kinerja yang baik dan efektif suatu perusahaan dapat memberikan pelayanan yang baik, serta dibutuhkannya sumber daya manusia dan sumber daya lainnya seperti perangkat sistem informasi dan teknologi informasi. Hal ini menyebabkan pemanfaat teknologi informasi baru dapat membantu perusahaan dalam pengambilan keputusan bisnis yang tepat. Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa harus menyediakan yang baik dan akurat bagi penggunaannya yaitu Hotel Grand Millenium. Hotel adalah suatu bangunan atau tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan menyediakan pelayanan jasa penginapan kamar, penyediaan makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel tersebut. Hotel Grand Millenium Pangkalpinang merupakan salah satu hotel yang bergerak dibidang jasa penyewaan kamar yang menyediakan fasilitas-fasilitas penyewaan kamar, *restaurant*, *laundry* serta ruang pertemuan.

Dalam menangani jasa pelayanan pemesanan kamar pada Hotel Grand Millenium saat ini masih bersifat manual dalam hal pengolahan data antara lain pemesanan kamar, check-in, check-out, dan pembuatan laporan. Sistem manual yaitu suatu sistem yang masih menggunakan tulisan tangan tanpa di sentuh teknologi informasi. Dengan demikian sistem tersebut harus diubah dan ditingkatkan menjadi sistem yang terkomputerisasi agar data yang diolah menjadi lebih akurat dan tepat. Untuk itu dibutuhkan suatu sistem informasi yang berbasis

komputerisasi untuk mengingat perkembangan teknologi yang sudah semakin maju.

Atas dasar uraian diatas, sehingga penulis mengambil topik untuk penelitian Proposal yang berjudul “**Sistem Informasi Pelayanan Reservasi Kamar Pada Hotel Grand Millenium Pangkalpinang Berbasis Website**” .

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bedasarkan uraian dari batasan masalah pada hotel Grand Millenium Pangkalpinang yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana cara mengatasi proses reservasi, pemesanan makanan dan minuman di restaurant, dan permintaan laundry?
2. Bagaimana mengoptimalkan sistem informasi pelayanan reservasi kamar berbasis website?
3. Bagaimana cara mengoptimalkan sistem informasi pengolahan data berupa reservasi sewa kamar dan check-in dan check-out yang belum terkomputerisasi dengan baik?
4. Bagaimana cara mengatasi keterlambatan laporan sewa kamar?
5. Bagaimana cara memberikan laporan-laporan penyewaan kamar secara tepat?

## **1.3 Batasan Masalah**

Dari permasalahan diatas penulis membatasi masalah pada yang telah dikemukakan diatas, maka batasan masalah yang terdapat pada Hotel Grand Millenium Pangkalpinang sebagai berikut :

1. Proses yang terlibat dalam sistem informasi perhotelan adalah proses *check-in*, proses *check-out*, proses pemesanan kamar, proses pembayaran yang di dalamnya juga terdapat data restaurant, dan laundry.
2. Proses ini hanya membahas reservasi online dan tamu datang langsung membayar secara cash.
3. Proses pembuatan laporan dilakukan agar laporan yang di dapat akurat.

4. Sistem Informasi ini hanya membahas tentang menginputkan reservasi secara online dan berbasis web.

#### **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Adapun tujuan dan manfaat dari penelitian ini adalah :

##### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari di bangun aplikasi sistem informasi perhotelan adalah untuk :

1. Mempermudah di dalam pemerosesan kamar (reservasi) sehingga mereka tidak perlu datang langsung untuk reservasi.
2. Mempermudah di dalam membuat laporan pengunjung harian, dan laporan pengunjung bulanan dan pengunjung tahunan di Hotel Grand Millenium Pangkalpinang.
3. Mengatasi kesalahan didalam proses *reservasi*.
4. Untuk memudahkan manager hotel dalam mengawasi operasional hotel sehari-hari.

##### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian dari sistem informasi Pelayanan reservasi sewa kamar hotel pada Hotel Grand Millenium Pangkalpinang adalah :

1. Mempermudah pencatatan dan perhitungan pada proses reservasi hotel.
2. Mempermudah receptionist dalam menentukan kamar yang tersedia sesuai keinginan tamu.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika pembahasan penyusunan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis mengemukakan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup/batasan masalah, metode penelitian serta sistematika penulisan.

## **BAB II      LANDASAN TEORI**

Bab ini merupakan bagian yang terdiri dari konsep dasar sistem informasi, analisa sistem, perancangan sistem, konsep dasar berorientasi obyek, analisa dan perancangan berorientasi obyek serta teori-teori pendukung lainnya yang berkaitan dengan sistem yang akan dibahas. Serta pemahaman tentang bagaimana memahami dan menspesifikasi dengan detail yang harus dilakukan oleh sistem.

## **BAB III      METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan metode-metode penelitian, seperti metode pengembangan sistem, metode penelitian dan alat bantu dalam merancang sistem informasi.

## **BAB IV      PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan struktur organisasi, jabatan tugas dan wewenang, analisis masalah sistem yang berjalan, analisis hasil solusi, analisis kebutuhan sistem usulan, analisis sistem dan perancangan sistem.

## **BAB V      PENUTUP**

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan yang merupakan hasil penulisan skripsi, dan saran-saran yang bermanfaat untuk lebih meningkatkan kemampuan sistem dalam pengembangan selanjutnya.