

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Perkembangan sektor pariwisata di Indonesia berkembang sangat pesat, terlihat dari banyaknya wisatawan asing yang datang ke Indonesia. Dengan berkembangnya industri pariwisata di Indonesia membuat kebutuhan jasa akan hotel atau penginapan meningkat. Usaha perhotelan sekarang ini sudah merupakan suatu industri yang sangat pesat kemajuannya.

Setiap hotel yang ingin memperoleh citra yang baik di mata masyarakat, maka hotel itu harus bisa meyakinkan konsumen bahwa hotelnya memang lebih unggul dibandingkan dengan yang lain. Agar hotel bisa mempertahankan dan melindungi citra tersebut maka hotel harus bisa memberikan dan memperhatikan segala keinginan konsumen terutama dalam hal Pelayanan.

Demikian juga yang dirasakan oleh Hotel Xinlu Pangkalpinang. Dalam menangani jasa pelayanan reservasi kamar masih dilakukan secara manual, sehingga timbul beberapa masalah yang harus diselesaikan. Sistem yang perlu diperbaiki adalah cara kerja pelayanan reservasi kamar yang masih manual menjadi terkomputerisasi serta terintegrasi. Pemakaian komputer sebagai alat pengolah data yang dapat meningkatkan kecepatan pekerjaan sehingga dicapai efisiensi tenaga dan waktu dalam mengolah data.

Dengan adanya sistem yang terkomputerisasi dan terintegrasi pada Hotel Xinlu Pangkalpinang banyak sekali keuntungan yang diperoleh, seperti informasi yang tersedia dapat diketahui dengan cepat dan lengkap, menghemat waktu dan tenaga, mengetahui bagaimana perkembangan perusahaan, mengalami kemajuan ataukah sebaliknya. Semua itu akan dapat menunjang kegiatan di Hotel Xinlu Pangkalpinang.

2. Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti ingin meneliti efektifitas dari pelayanan kepada tamu dalam memberikan Sistem Informasi Pelayanan Reservasi Kamar di penginapan tersebut. Pencatatan data tamu yang masih manual dalam reservasi kamar membuat pelayanan menjadi kurang efektif dan Efisien di Hotel Xinlu Pangkalpinang.

3. Tujuan Penulisan

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana proses reservasi kamar pada Penginapan
- b. Merancang sistem pelayanan reservasi kamar yang semula dilakukan secara manual kedalam sistem yang terkomputerisasi.
- c. Mempercepat pelayanan reservasi dan memberikan informasi yang cepat dan akurat kepada tamu.
- d. Memberikan kemudahan pada karyawan untuk reservasi kamar dalam tamu yang menyewa secara terkomputerisasi.
- e. Mempermudah bagian receptionist untuk memproses data tamu dengan cepat dan tepat.
- f. Memberikan kemudahan pada pihak penginapan dalam meningkatkan kualitas Pelayanan serta mempermudah dalam mengambil keputusan

4. Batasan Masalah

Dengan tidak menyimpang dari pokok permasalahan, maka penulis hanya membatasi permasalahan yang ada pada sistem informasi pelayanan reservasi kamar saja. Adapun ruang lingkup masalah yang akan dibahas adalah proses pendataan tamu, proses penyewaan kamar, dan proses pembuatan laporan.

5. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu cabang ilmu pengetahuan yang membicarakan, mempersoalkan tentang cara-cara melaksanakan penelitian yaitu meliputi kegiatan-kegiatan mencari, mencatat, merumuskan, menganalisa sampai menyusun laporannya berdasarkan fakta. Data-data dalam kuliah kerja praktek (KKP) ini merupakan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh kami, dengan menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

a. Observasi

Mengamati langsung prosedur kerja yang dilaksanakan staf resepsionist, sehingga dapat diperoleh gambaran mengenai pelaksanaan prosedur sistem.

b. Wawancara langsung dilakukan untuk mendapatkan data-data informasi dalam bentuk Tanya jawab kepada orang yang terlibat langsung didalam sistem pelayanan reservasi kamar.

c. Metode Kepustakaan

Metode ini dilakukan dengan mempelajari sistem informasi khususnya tentang pelayanan reservasi kamar, terutama buku-buku diperpustakaan dan bahan-bahan lainnya yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dibahas.

6. Sistematika Penulisan

Penulisan perancangan ini terdiri dari beberapa bab. Keseluruhan bab ini berisi uraian tentang usulan pemecahan masalah secara berurutan. Uraian berikut ini adalah uraian singkat mengenal bab-bab tersebut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang penulisan, masalah, tujuan penulisan, ruang lingkup/batasan masalah, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II ORGANISASI

Bab ini berisi tentang sejarah, struktur organisasi yang meliputi gambaran struktur organisasi dan wewenang struktur organisasi, dan penjelasan-penjelasan lainnya tentang unit kegiatan yang ada.

BAB III INFRASTRUKTUR

Bab ini menjelaskan tentang hal-hal yang berkaitan dengan spesifikasi perangkat keras dan perangkat lunak komputer yang ada atau yang digunakan.

BAB IV STUDI KASUS

Bab ini menjelaskan tentang tugas spesifik (kasus dan penyelesaiannya) yang meliputi proses bisnis, aturan bisnis, rancangan basis data.

BAB V PENUTUP

Bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran-saran yang berhubungan dengan sistem yang akan dipakai.