

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri yang ada sekarang ini baik yang bergerak di bidang jasa maupun produk selalu dihadapkan pada situasi persaingan yang amat tajam dan ketat. Kondisi ini menuntut perusahaan tak terkecuali yang bergerak dalam industri perhotelan untuk dapat memberi nilai lebih bagi konsumen sehingga dapat memenangkan persaingan. Perkembangan industri perhotelan yang pesat ini mengakibatkan timbulnya persaingan yang ketat dalam menarik tamu untuk menginap maupun untuk memanfaatkan fasilitas yang tersedia di hotel. Dalam rangka menghadapi persaingan ini perusahaan dituntut untuk tampil lebih kompetitif dalam penawaran harus menarik. Pihak manajemen hotel dituntut untuk mengembangkan diri agar dapat terus bersaing dalam menarik maupun mempertahankan konsumen potensialnya yang sebagian besar terdiri dari kalangan bisnis.

Perkembangan yang cepat pada industri jasa dialami juga oleh usaha-usaha yang bergerak dalam jasa penginapan atau hotel khususnya di Kota Bandung. Hotel telah menjadi kebutuhan yang penting bagi masyarakat apabila berkunjung kesuatu daerah ataupun suatu negara sebagai tempat beristirahat. Usaha perhotelan tidak hanya mencakup kegiatan penginapan saja melainkan jasa *restaurant*, *laundry*, dan *meeting package*. Diantara jasa-jasa yang ditawarkan usaha perhotelan ini, jasa penginapan merupakan pelayanan jasa yang menjadi

unggulan dikebanyakan usaha jasa perhotelan. Sekarang hotel bukan lagi sesuatu yang ditujukan untuk kalangan atas saja akan tetapi kalangan ekonomi menengah sudah bisa menjangkaunya, itu semua tergantung kualitas dan fasilitas yang dimiliki hotel tersebut.

Hotel Ponty merupakan salah satu hotel melati yang berlokasi di Jalan Dr. Setiabudhi No. 267 Kota Bandung. Hotel ini mempunyai fasilitas layanan untuk memberikan kenyamanan bagi pelanggannya dengan 22 kamar yang terbagi atas 7 jenis yaitu, 9 *standard room*, 4 *executive room*, 1 *family room*, 1 *big family room*, 3 *economy room*, 3 *sweet room*, dan 1 *study room* dengan dilengkapi fasilitas pendukung seperti *TV cable*, *Air Conditioner*, dan *Water Heater*. Fasilitas yang cukup memadai tersebut seyogyanya mampu menarik jumlah tamu yang lebih banyak, namun realitanya jumlah tamu yang datang seringkali fluktuatif.

Fluktuasinya jumlah tamu yang datang berkunjung di Hotel Ponty patut diduga akibat dari sistem layanan yang diberikan masih kurang optimal. Hal ini dapat dilihat dari informasi data yang dibutuhkan tamu tidak tersedia dengan lengkap dan cepat. Oleh karena itu, tuntutan untuk dapat mengelola data mengenai aktivitas usaha sangat penting dilakukan agar dapat menghasilkan informasi dengan cepat dan akurat yang menjadi dasar pengambilan keputusan guna pengembangan usaha. Hotel dengan sistem pelayanan terutama di bagian depan penerimaan tamu sangat membutuhkan suatu sistem informasi yang menunjang kegiatan usaha.

Pada dasarnya setiap aplikasi *billing system* memiliki kemampuan yang sama yaitu sebagai pemonitor transaksi yang terjadi pada setiap badan atau usaha

yang menggunakannya. Tetapi selanjutnya masing-masing pengguna mengembangkannya ke arah yang berbeda-beda, sehingga akhirnya memiliki kemampuan lebih yang berbeda pada setiap sistemnya. Saat ini Hotel Ponty masih menggunakan sistem informasi secara manual, sehingga berdampak pada lambatnya informasi yang dihasilkan dan pengendalian yang kurang baik. Perusahaan dengan pengendalian yang kurang baik dapat mengakibatkan kecurangan-kecurangan, seperti halnya sering terjadi kecurangan di Hotel Ponty Bandung. Kecurangan itu mengakibatkan para karyawan yang ada di Hotel Ponty Bandung tidak jujur dan ada indikasi merugikan perusahaan. Salah satu kecurangan yang sering terjadi di Hotel Ponty Bandung yaitu sering adanya penjualan *billing* kosong untuk keperluan perorangan. Dapat terjadinya penjualan *billing* kosong itu dikarenakan sistem yang masih manual sehingga dapat dengan mudah dimanipulasi. Oleh karena itu, perlu adanya sistem informasi yang terkomputerisasi agar dapat dihasilkan informasi dengan cepat dan menghasilkan pengendalian yang baik.

Setiap bidang usaha kini selalu melakukan transaksi, apalagi bidang-bidang yang selalu melakukan transaksi dalam jumlah cukup besar seperti hotel. *Billing system* merupakan sistem yang membantu para usahawan untuk mengatur dan mencatat segala transaksi pembayaran yang terjadi. Sedangkan dibidang perhotelan, *billing system* digunakan untuk mencatat proses pelayanan, mulai tamu datang sampai dengan tamu pulang, menghitung biaya yang harus dibayar tamu secara otomatis, sehingga proses transaksi yang dilakukan dapat diproses dengan cepat dan akurat.

Berdasarkan kondisi serta kebutuhan sistem informasi dan untuk memaksimalkan penggunaan komputer dalam memberikan pelayanan pada tamu yang datang, untuk itu penulis mencoba merancang sistem informasi sesuai dengan masalah-masalah yang telah di analisa, untuk menghasilkan sistem informasi yang lebih baik dan berkualitas, hal ini akan dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul “**Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Di Hotel Ponty Bandung**”.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka penulis mengidentifikasi masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem pelayanan yang sedang berjalan di Hotel Ponty Bandung?
2. Bagaimana bentuk perancangan model sistem informasi pelayanan yang sesuai untuk diterapkan di Hotel Ponty Bandung?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penulis adalah:

1. Untuk bisa mengetahui bagaimana sistem pelayanan di Hotel Ponty Bandung.
2. Merancang model sistem informasi pelayanan yang sesuai untuk Hotel Ponty Bandung.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan diadakannya penulisan ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi kajian yang lebih komprehensif dan pengembangan ilmu serta diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan menambah wawasan pengetahuan.

##### **2. Kegunaan Praktis**

Bagi Hotel Ponty Bandung dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pelaksanaan sistem informasi pelayanan terpadu. Bagi peneliti, penelitian ini berfungsi sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman agar dapat mengaplikasikan teori yang dimiliki untuk mencoba menganalisis fakta, gejala, dan peristiwa yang terjadi secara ilmiah dan objektif sehingga dapat ditarik kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan, serta untuk mengetahui apakah teori tersebut dapat diaplikasikan untuk membantu dalam memecahkan masalah yang dihadapi oleh Hotel Ponty Bandung.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Adapun agar penyusunan laporan tugas akhir ini lebih terarah dan dapat mendapatkan beberapa kesimpulan yang tepat dalam rangka pemecahan masalah, maka sistematika laporan disusun sebagai berikut ini.

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah yang terjadi, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN HIPOTESIS

Bab ini menjelaskan mengenai landasan teori yang berhubungan dengan sistem informasi pelayanan, pengembangan sistem informasi dan perancangan sistem informasi. Dalam bab ini juga mengemukakan mengenai penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian, objek penelitian, metode pengembangan sistem terstruktur, tahap analisis sistem dan tahap perancangan sistem.

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang tahap gambaran unit analisis, tahap analisis sistem, mempelajari model sistem lama, penentuan ruang lingkup proyek sistem, rencana kegiatan proyek pengembangan sistem informasi pelayanan, tahap perancangan sistem dan fase perancangan dan integrasi perancangan sistem.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan yang didapatkan selama tugas akhir, serta masukan-masukan yang dinilai perlu untuk mendapatkan hasil yang lebih baik lagi.