

## ABSTRAK

Industri perhotelan saat ini mengalami perkembangan yang cukup pesat dan menyebabkan persaingan yang ketat dalam menarik tamu untuk menginap maupun memanfaatkan fasilitas didalamnya. Oleh karena itu hotel dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi mencapai kepuasan tamu.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aktivitas sistem informasi pelayanan yang saat ini sedang diterapkan di Hotel Ponty Bandung untuk mengetahui kelemahan-kelemahan pada sistem yang sedang diterapkan agar dapat menentukan rancangan sistem informasi pelayanan yang dibutuhkan Hotel Ponty. Analisis dan perancangan ini juga bertujuan untuk mengetahui bentuk spesifikasi sistem informasi pelayanan yang dapat diterapkan di Hotel Ponty.

Metode pengembangan sistem yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Sistem Development Life Cycle* (SDLC) dengan menggunakan pendekatan *FAST System Design Strategies* dengan tambahan alat dan teknik yang disediakan untuk memudahkan penulis dalam melaksanakan kegiatan pengembangan sistem, sehingga didapatkan sistem yang strukturnya didefinisikan dengan baik dan jelas sebagai hasil akhir pengembangan sistem.

Hasil dari penelitian ini adalah sebuah perancangan sistem informasi pelayanan hotel terkomputerisasi yang mampu memroses data dengan cepat dan memiliki keunggulan dalam menghasilkan informasi yang relevan untuk pengambilan keputusan serta dapat mengantisipasi kerusakan dan kehilangan data fisik dengan fitur yang dimilikinya.