

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini akan dibahas mengenai latar belakang, rumusan permasalahan, tujuan dan manfaat, serta ruang lingkup aplikasi yang akan dibangun dalam skripsi ini.

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi yang begitu pesat telah merambah hampir semua segi kehidupan masyarakat. Terutama dalam bidang bisnis, penerapan dan penguasaan teknologi menjadi salah satu faktor penting untuk memperoleh keunggulan dalam persaingan pasar. Dengan otomasi, proses pengolahan informasi akan lebih efektif dan efisien serta dapat memaksimalkan penggunaan sumber daya, meningkatkan kinerja karyawan dan mempermudah pengambilan keputusan.

Hotel Dwi Putra adalah sebuah hotel berskala medium yang terletak di jalan Yos Soedarso kabupaten Ende, provinsi Nusa Tenggara Timur. Dengan jumlah 48 kamar tidur, hotel ini merupakan salah satu hotel terbesar di kabupaten Ende. Sayangnya, pada sistem yang berjalan sekarang, pencatatan dan pemrosesan data masih dilakukan secara manual dan belum terotomasi.

Banyaknya data pengunjung hotel (tamu) mengakibatkan perlunya ruang penyimpanan yang besar. Data yang ada semakin lama semakin banyak serta menumpuk dengan resiko kehilangan berkas sehingga menyulitkan staf hotel dalam mencari data tamu, memperbaharui tagihansetiap harinya sertasaat menghasilkan tagihan (*bill*) ketikatamuakan meninggalkan hotel (*check-out*).

Selain itu, sistem manual beresiko menghasilkan pencatatan yang kurang lengkap akibat kelalaian staf hotel. Kurangnya data ini dapat menyebabkan terjadinya masalah saat akan melakukan proses *check-in* dan proses *check-out*. Selain itu, data yang kurang lengkap juga mengakibatkan kesulitan dalam menganalisa data menjadi informasi yang diperlukan.

Sistem yang berjalan sekarang belum dapat mengoptimalkan kinerja staf sehingga pelayanan hotel menjadi tidak maksimal. Contohnya ketika tamuakan

melakukan *check-out*, staf kantor depan (*front office*) harus terlebih dahulu meminta rekap transaksi tagihandari semua departemen fasilitas(restoran dan laundry) yang ada pada hotel dan mengakumulasi *billy* yang akan diberikan kepada tamu.

Dihadapkan dengan permasalahan demikian, maka dirancanglah suatu aplikasi yang diharapkan mampu memajemen hotel secara efektif dan efisien, dengan mengotomasi sistem yang ada menjadi sistem baru menggunakan metode *system development life cycle* yang berbasis teknologi dan konsep *client server*.

1.2 Permasalahan

Berikut adalah permasalahan yang akan dihadapi dalam menyusun Tugas Akhir ini :

- 1) Bagaimana membatasi hak akses tiap jenis user dalam aplikasi ini?
- 2) Bagaimana mengimplementasikan konsep client-server dengan benar pada aplikasi sistem informasi hotel?
- 3) Bagaimana cara mengatasi pencatatan data yang menumpuk dan semakin banyak?
- 4) Bagaimana cara memudahkan dalam pengelolaan data tamu?
- 5) Bagaimana cara menghindari terjadinya pencatatan data yang kurang lengkap?
- 6) Bagaimana cara memproses detail reservasi dan detail *check-in* sehingga dapat menampilkan tabel ketersediaan kamar pada aplikasi?
- 7) Bagaimana cara mengamankan transaksi yang dilakukan oleh tamu hotel pada departemen dalam hotel?
- 8) Bagaimana proses memadukan transaksi tiap departemen dalam hotel sehingga bisa diakses saat tamu akan *check-out*?
- 9) Bagaimana menganalisa data yang disimpan menjadi informasi yang dibutuhkan dalam pengambilan suatu keputusan?

1.3 Ruang Lingkup

Untuk mendukung perancangan sistem, dilakukan penelitian di Hotel Dwi Putra kabupaten Ende, provinsi Nusa Tenggara Timur selama satu bulan dengan

melakukan pengumpulan data melalui interview kepada pemilik hotel dan observasi di bagian depan hotel (*front office*) serta restoran.

Aplikasi yang akan dibuat adalah aplikasi yang Sistem Informasi Hotel berbasis client server, yang berjalan melalui LAN. Aplikasi ini akan dikembangkan menggunakan bahasa pemrograman Visual Basic .NET, menggunakan IDE Microsoft Visual Studio 2010 dengan database menggunakan Oracle 11g.

Aplikasi yang dikembangkan akan dibedakan fungsinya berdasarkan tipe user. Aplikasi akan terdiri dari lima tipe user, yaitu administrator, pemilik, staf *front office*, staf restoran dan staf laundry. Administrator berwenang untuk memajemen data-data utama seperti data user, kategori, kamar dan musim. Pemilik berwenang untuk melihat laporan yang dihasilkan sistem seperti laporan tingkat hunian dan laporan pendapatan hotel. Staf *front office* berwenang untuk memajemen data reservasi, data tamu dan data *check-in* serta *check-out*(data hunian). Sedangkan staf restoran berwenang untuk memajemen data transaksi restoran dan staf laundry berwenang untuk memajemen data transaksi laundry.

Aplikasi yang dibuat hanya menangani bagian depan hotel, mulai dari reservasi, *check-in*, transaksi layanan hotel (restoran dan laundry) dan *check-out*. Aplikasi menangani reservasi hanya melalui telepon dan *walk-in reservation*.

Aplikasi akan menampilkan tabel ketersediaan kamar berdasarkan nomor kamar dan tanggal kedatangan dan keberangkatan serta kategori kamar. Untuk kamar yang kosong/tersedia akan diberi warna putih, kamar yang sudah dipeservasi diberi warna kuning dan kamar yang terisi diberi warna merah. Hanya staf *front office* yang dapat melakukan proses reservasi kamar.

Ketika melakukan reservasi, satu tamu dapat melakukan reservasi untuk banyak kamar. Reservasi diinputkan berdasarkan nomor kamar, nama tamu dan nomor telepon yang bisa dihubungi. Tetapi untuk proses *check-in* rombongan, maka akan diproses satu demi satu menggunakan satu nama tamu saja (kepala rombongan). *Check-in* yang sudah diproses tidak dapat dibatalkan.

Pada saat tamu melakukan transaksi di restoran, staf restoran akan terlebih dahulu meminta nomor kamar tamu dan konfirmasi nama tamu yang *check-in* atas

hunian tersebut. Apabila sudah terkonfirmasi, maka transaksi dapat diproses dan akan tersimpan dalam server.

Berbeda dengan transaksi laundry, tamu akan memberikan kantong laundry kepada staf laundry dari kamar. Staf laundry sendirilah yang akan menginputkan nomor kamar dan nama tamu dan memproses transaksi laundry yang kemudian akan disimpan dalam server.

Tamu tidak melakukan *extended stay* dan ketika melakukan proses *check-out*, semua hunian dengan nama tamu tersebut juga akan diproses untuk *check-out*. Nama yang tertera pada nota transaksi/*bill* adalah nama orang yang melakukan *check-in* beserta daftar kamar, dan tiap-tiap kamar akan berisi akumulasi total biaya kamar dan transaksi.

Berdasarkan proses reservasi, *check-in* dan *check-out* serta transaksi pada departemen hotel ini, akan diolah menjadi informasi yang kemudian hanya dapat diakses oleh pemilik hotel.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dari pembuatan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

- 1) Menganalisa dan merancang kebutuhan sistem informasi hotel Dwi Putra.
- 2) Mengotomasi seluruh proses transaksi tamu hotel.
- 3) Mengamankan proses transaksi yang dilakukan oleh tamu hotel.

Manfaat yang akan didapatkan dari pembuatan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

- 1) Dengan bantuan aplikasi ini, akan memudahkan manajemen data user, data kategori, data kamar, data musim, data reservasi, data hunian, data tamu dan data transaksi.
- 2) Proses reservasi dan *check-in* akan lebih mudah karena pada aplikasi sudah menampilkan tabel ketersediaan kamar.
- 3) Proses *check-out* menjadi lebih mudah karena aplikasi sudah mengakumulasi semua transaksi dan staf tinggal mencetak nota tagihan.

- 4) Hotel dapat melakukan penghematan biaya kertas dan tidak perlu menggunakan ruang berkas karena sistem informasi hotel ini bersifat terkomputasi.
- 5) Pemilik hotel tidak perlu menunggu lama untuk melihat laporan tingkat hunian dan pendapatan hotel.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari laporan skripsi ini dibuat sedemikian rupa agar dapat dengan mudah dimengerti dan dipahami oleh pembaca. Beberapa bab yang dibahas dalam laporan skripsi ini adalah sebagai berikut :

a. BAB I : PENDAHULUAN

Bab I menjelaskan mengenai hal-hal mendasar terkait penyusunan skripsi ini, yaitu latar belakang pemilihan judul dan penyusunan skripsi, rumusan permasalahan, ruang lingkup yang membatasi aplikasi yang akan dikembangkan, tujuan dan manfaat dari skripsi, serta sistematika penulisan skripsi.

b. BAB II : HOTEL

Bab II menjelaskan mengenai teori tentang hotel yang digunakan sebagai acuan dasar dalam pengembangan aplikasi dalam skripsi ini. Pembahasan akan mencakup sejarah, pengertian, klasifikasi dan departemen pada hotel di Indonesia pada umumnya serta manajemen *front office*.

c. BAB III : ANALISA DAN RANCANGAN SISTEM

Bab III menjelaskan mengenai analisa dan rancangan sistem hotel yang dikembangkan. Bagian analisa merupakan analisa sistem yang akan dibangun. Sedangkan pada bagian rancangan sistem terdiri atas diagram (ERD), struktur tabel, kamus data, dan rancangan *user interface*.

d. BAB IV : IMPLEMENTASI

Bab IV ini akan dibahas mengenai program aplikasi sistem informasi hotel untuk hotel Dwi Putra berbasis *client-server* yang dikembangkan dalam skripsi ini.

e. BAB V : PENUTUP

Bab V membahas kesimpulan yang didapat dari pengembangan sistem dan aplikasi sistem informasi hotel dalam skripsi ini, serta saran-saran yang dapat menunjang pengembangan aplikasi selanjutnya.