

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Hotel merupakan suatu tempat penginapan atau tempat istirahat yang diperuntukkan bagi setiap kalangan yang ingin melakukan aktifitas *check in*. Bisnis perhotelan sangat marak di Indonesia. Hampir semua provinsi di negeri ini telah memiliki hotel. Hotel dapat berkembang dimana saja, baik di kota besar maupun kecil. Hotel kini telah berkembang menjadi industri yang handal, menjadi salah satu penopang utama di dalam pembangunan pariwisata di negara ini. Prospek yang sangat menjanjikan dari bisnis hotel sangat menarik minat perusahaan-perusahaan dan organisasi untuk tidak ketinggalan ikut meramaikan bisnis perhotelan di Indonesia.

Dari sekian banyak hotel yang tersebar di seluruh Indonesia, Hotel Puri Yogyakarta merupakan salah satu hotel yang baru saja ikut meramaikan bisnis perhotelan di Indonesia yang berada di Yogyakarta. Hotel Puri Yogyakarta mulai beroperasi bulan Agustus 2006 yang berada di lokasi yang strategis yaitu di Jl.Sosrokusuman No.22 Malioboro. Hotel Puri merupakan penginapan kelas Melati satu,dimana setiap tamu yang ingin melakukan *check in* harus memenuhi persyaratan yang diajukan yaitu meninggalkan kartu identitas , missal : KTP, SIM, atau membayar uang sewa dimuka baik secara tunai ataupun DP (*Down Payment*) yaitu dimana *customer* membayar membayar lebih dahulu sebagian dana biaya yang dikenakan dan sisa biaya

yang belum dibayar akan dibayar lain waktu. Dalam kesehariannya proses kerja karyawan masih manual dan belum terkomputerisasi sama sekali. Sehingga dari pencatatan pesanan kamar, pencatatan tamu yang *check in*, serta pembuatan nota tagihan masih manual, tidak hanya itu, pembukuannya pun masih manual.

Dalam setiap kegiatan yang disebut pelayanan, muncul dua unsur yang sangat dominan, yaitu yang dilayani dan yang melayani. Hubungan antara kedua hal inilah yang menyebabkan munculnya usaha yang luar biasa dari manajemen Hotel Puri Yogyakarta untuk menggali dan terus memunculkan nilai-nilai yang tinggi dalam melayani tamu. Bahkan tinggi rendahnya mutu pelayanan ini kemudian menjadi tolak ukur tinggi rendahnya kelas suatu hotel.

Dalam pencatatan pesanan kamar yang dipesan oleh tamu, timbul suatu permasalahan yaitu tempat penulisan. Yaitu terjadi dalam kesehariannya adalah pesanan kamar dicatat dilembar buku tamu (*Room Report*) pada bagian bawah dan arealnya pun kecil. Sehingga bila terjadi kesalahan penulisan terpaksa dilakukan penghapusan terhadap tulisan, hal ini mengakibatkan lembar daftar tamu terlihat kusam, selain itu, bila terjadi pesanan kamar yang banyak, maka penulisan diletakkan dalam didalam daftar tamu. Padahal tamu baru memesan lewat telepon dan belum melakukan *check in*. Apabila pesanan untuk hari yang akan datang, maka penulisannya dilakukan dilembar yang baru dimana lembaran itu akan dipakai sebagai daftar tamu ditanggal yang akan datang.

Pada daftar tamu (*Room Report*) untuk hari yang sama, bila terjadi perpindahan kamar karena suatu hal yang tidak diinginkan oleh tamu, maka dilembar daftar tamu dilakukan penghapusan secara manual oleh karyawan yang bertugas sebagai *Receptionist*. Hal ini membuat kotor lembar daftar tamu, bahkan karena banyaknya noda penghapusan, lembar daftar tamu kadang diganti dengan lembar yang baru. Dari permasalahan seperti ini kadang menimbulkan masalah yang baru yaitu kehilangan data akibat kelalaian dalam pencatatan ulang data-data di daftar tamu yang baru. Selain itu kehilangan data dapat ditimbulkan akibat daftar tamu yang rusak karena suatu hal (misal: basah atau robek sebagian atau juga karena kotoran). Hilangnya data dapat juga terjadi karena hilangnya daftar tamu, tetapi kejadian seperti ini jarang terjadi. Palsunya timbulnya kejadian seperti itu biasa terjadi bila ada ulah tangan – tangan jahil.

Ketika tamu *check out*, *receptionist* yang bertugas harus membuat bill. Dalam pembuatan Nota Tagihan (*Bill*) masih manual, kesalahan dalam penulisan merupakan hal yang biasa terjadi, kadang untuk memperbaikinya perlu pembuatan nota (*Bill*) yang baru. Maka dari itu pengisian record – record pada nota tagihan lebih baiknya dibuat secara otomatis, sehingga meminimalkan kesalahan dalam pembuatan nota tagihan (*Bill*). Selain itu, belum adanya nota (*Bill*) untuk tambahan – tambahan yang diminta tamu, sehingga untuk tagihan tambahan- tambahan tidak dibuatkan nota/*bill*. Selain itu, masalah harga kamar mudah berubah disetiap saat tanpa perlu pengesahan dari atasan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka perumusan masalah yang dapat disajikan adalah “Bagaimana merancang dan membuat sistem yang dapat mengurangi terjadinya kesalahan penghitungan billing serta menghemat waktu pencatatan check in dan *check out* kamar”

## 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka perlu dibuat suatu batasan masalah agar persoalan yang dihadapi terarah dan dapat dicari pemecahan masalah yang optimal.

Beberapa batasan masalah yang dibuat sebagai berikut;

1. Mengolah data yang berkaitan dengan input data, edit data meliputi *check in*, *check out*, data *reservasi*, dan *billing*.
2. Membuat laporan transaksi yang terjadi dihotel baik data *billing*, dan data pendapatan hotel tiap bulannya, dilaporkan kepada pemilik hotel.
3. Software yang digunakan yaitu Pemrograman Netbeans 6.7.1, Pemrograman MySQL, Mozilla Firefox.

## 1.4 Tujuan Penelitian

1. Tujuan penelitian adalah sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Pendidikan S1 Jurusan Sistem Informasi di STMIK Amikom Yogyakarta.

2. Sedangkan tujuan khusus penelitian ini adalah diterapkannya sistem komputerisasi pada HOTEL PURI YOGYAKARTA dalam pembuatan *billing*.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat :

a. Bagi Hotel Puri Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan *efektifitas* kerja karyawan khususnya dalam pencatatan pesanan kamar, pencatatan tamu yang melakukan *check in* serta membuat *Bill* bagi tamu yang masuk. Selain itu, keamanan data dapat terjaga dari manipulasi yang sering terjadi. Sedangkan manfaat bagi karyawan hotel secara pribadi, mengenal sistem baru merupakan tambahan wawasan bagi dirinya terkait masalah kerja sebagai seorang receptionist hotel.

b. Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan pengalaman berharga dalam membandingkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama kuliah maupun secara mandiri dengan penerapannya di masyarakat. Selain itu penelitian juga menambah wawasan dan pengetahuan penulis khususnya dalam bidang sistem informasi pembayaran tagihan pada sebuah hotel.

c. Bagi Pembaca

1. Sebagai bahan bacaan untuk menambah pengetahuan mengenai sistem *billing* hotel puri.

2. Sebagai panduan bagi peneliti lain tentang pembuatan sistem informasi informasi *billing* hotel dan diharapkan dapat mengembangkan dan memperbaiki kekurangannya.

## 1.6 Metode Penelitian

### 1.6.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada Oktober 2012 di Hotel Puri Yogyakarta yang beralamatkan di Jl. Sosrokusuman No.22 Yogyakarta.

### 1.6.2 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini dilakukan metode penelitian sebagai berikut :

#### 1. Pengumpulan Data

##### a. Penelitian lapangan ( *Field research* )

Yaitu suatu metode penelitian yang bersumber dari hasil penelitian pada suatu perusahaan yang terkait dengan permasalahan yang diteliti.

##### b. Penelitian kepustakaan ( *Library research* )

Penelitian dilakukan dengan mempelajari buku, literature dan berbagai tulisan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

##### c. *Observasi*

Melakukan pengamatan secara langsung terhadap obyek tertentu yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis bahas.

#### d. Wawancara

Mengajukan pertanyaan kepada pimpinan dan karyawan untuk memperoleh data yang diperlukan.

#### 2. Analisis Permasalahan

Analisis masalah merupakan langkah untuk mempelajari sistem yang sedang berjalan, menganalisis masalah yang muncul, dan menyiapkan sistem baru yang digunakan untuk memperbaiki, meningkatkan sistem yang lama. Sistem harus dispesifikasikan sesuai dengan kebutuhan.

#### 3. Perancangan Sistem

Tahapan perancangan adalah tahapan mengubah kebutuhan yang masih berupa konsep menjadi spesifikasi sistem yang nyata.

#### 4. Implementasi Sistem

Tahapan implementasi merupakan tahap penerapan dari hasil pengerjaan program.

#### 5. Pengujian Program

Meliputi pengujian program dan sistem secara keseluruhan. Sistem yang dihasilkan sesuai dengan yang diinginkan atau masih belum sesuai. Sehingga program tersebut benar-benar siap untuk digunakan.

## 1.7 Sistematika Penulisan

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan mengenai latarbelakang, batasan dan rumusan masalah, tujuan, manfaat dan metode penelitian, sistematika penulisan dan rencana kegiatan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menerangkan tentang Teori dasar Sistem, Informasi, Sistem Informasi, Pengolahan Basis Data, Sistem Pengolahan Data, Sistem Informasi Manajemen, Java, dan perangkat lunak yang digunakan. Tinjauan umum obyek penelitian yaitu sejarah dan struktur organisasi.

### **BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

Berisi tentang system dan flowchart billing hotel. Analisis dan rancangan sistem berupa flowchart dan DFD sistem yang diusulkan, perancangan basis data, rancangan tabel, desain *input*, desain *output*.

### **BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memaparkan hasil dari tahapan penelitian, tahap analisis, desain, implementasi desain, hasil testing dan implementasi.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini memuat kesimpulan dan saran atas penelitian yang dilaksanakan.