

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Industri perhotelan terus berkembang seiring dengan perkembangan dunia usaha, ditandai dengan terus bertambahnya jumlah hotel yang ada di Indonesia dengan berbagai klasifikasi baik regional maupun internasional. Dalam industri perhotelan saat ini sedang dihadapkan pada persaingan yang ketat, maka sebuah hotel harus mampu memiliki *service of excellent* atau harus mampu merebut hati konsumen karena hanya hotel yang memiliki *service of excellent* yang akan mampu memenangkan persaingan. Industri perhotelan pada dasarnya merupakan industri jasa penginapan yang memadukan usahanya melalui penjualan produk nyata hotel (*tangible product*) dengan jasa pelayanan (*intangible product*).

Dalam bisnis perhotelan banyak hal yang ditawarkan kepada tamu yang datang, berupa penawaran jasa fasilitas yang dimiliki suatu hotel. Jasa yang ditawarkan secara nyata oleh hotel (*tangible product*) diantaranya seperti jasa pelayanan sewa kamar hotel, pelayanan makanan dan minuman, bar, gerai *fast food*, *guest house*, *laundry* dan *dry cleaning*, rekreasi keluarga, dan kebugaran. Selain itu, hotel juga menjual jasa pelayanan (*intangible product*) seperti keramahan, sopan santun, kecekatan, kecepatan, dan kemudahan. Jasa-jasa tersebut ditawarkan oleh hotel agar dapat memberikan kepuasan bagi para tamu dan pengunjung secara menyeluruh.

Kemajuan sebuah hotel sangat ditentukan oleh tingkat hunian kamar yang menyatakan suatu keadaan sampai sejauh mana jumlah kamar terjual, jika diperbandingkan dengan seluruh jumlah kamar yang mampu untuk dijual. Sehingga manajemen hotel harus memperkirakan prosentase hunian kamar, jangan sampai kamar yang terjual kurang dari kapasitas kamar yang tersedia untuk dijual. Hal lain yang perlu diperhatikan dalam bisnis perhotelan adalah bagaimana kita dapat mengetahui kebiasaan tamu membeli (*customer buying behavior*) dalam memenuhi kebutuhannya, misalnya saja bisa dilihat dari bagaimana tamu menentukan komitmen finansialnya, dan alasan tamu menginap serta dari daftar riwayat tamu (*guest history*).

Manajemen industri perhotelan dalam mengelola dan melakukan aktivitas sebuah hotel, memerlukan beberapa informasi yang relevan dan reliable dalam menentukan berbagai kebijakan hotel yang dianggap sebagai langkah dalam pengambilan keputusan yang tepat dalam waktu yang cepat. Informasi-informasi yang dibutuhkan manajemen hotel adalah informasi mengenai seluruh kegiatan yang dilakukan oleh hotel seperti informasi mengenai tamu diantaranya informasi rata-rata tamu menginap, frekuensi tamu yang datang, prosentase hunian kamar, dan *guest history*, serta informasi mengenai pemakaian *service* yang ditawarkan oleh hotel, dan pembayaran yang dibebankan kepada tamu.

Untuk itu, dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi seiring dengan kemajuan teknologi, penggunaan sistem komputerisasi perlu diterapkan dalam dunia usaha seperti perhotelan karena akan membantu memperlancar pekerjaan dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja. Namun bukan berarti prinsip-

prinsip kerja manual yang merupakan dasar dalam pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan di beberapa departemen hotel menjadi tidak relevan untuk terus dipelajari dan dikaji dalam pelaksanaan kerja. Hotel Perdana Raya merupakan salah satu hotel yang masih menerapkan prinsip manual dalam mengelola kebutuhan informasi yang diperlukan oleh para tamu dan pihak manajemen. Karena adanya keterbatasan sumber daya manusia yang dimiliki Hotel Perdana Raya, sehingga dalam pengelolaan kebutuhan informasinya menjadi tidak akurat dan kinerjanya dirasa kurang maksimal.

Dengan adanya permasalahan tersebut dapat diatasi dengan menerapkan aplikasi Microsoft Visual Basic 6.0 yang merupakan salah satu dari sekian banyak bahasa pemrograman yang dapat disesuaikan dengan kondisi Hotel Perdana Raya Klaten. Dengan menggunakan aplikasi komputer ini dan sumber daya manusia yang dapat mengoperasikannya, diharapkan dapat membantu pihak manajemen dalam mengelola kebutuhan informasi yang diperlukan oleh seluruh pihak yang terkait. Aplikasi ini dapat digunakan untuk melakukan transaksi pengolahan data administrasi tamu secara komputerisasi seperti transaksi *check in*, transaksi *check out*, pindah kamar, pesanan kamar, pesanan laundry dan pesanan lainnya. Dengan aplikasi ini juga dapat menghasilkan laporan-laporan *up to date* yang merupakan *output* dari aplikasi ini seperti laporan daftar tamu *check in*, laporan daftar tamu *check out*, laporan pesanan kamar, dan laporan pesanan laundry serta beberapa informasi lain yang dibutuhkan oleh para tamu dan pihak manajemen yang dapat dilakukan dengan cepat, tepat, dan akurat.

Berdasarkan latar belakang adanya permasalahan dalam pengolahan data administrasi tamu, maka penulis tertarik untuk menyusun Skripsi dengan judul **“PERANCANGAN APLIKASI UNTUK MENGOLAH DATA ADMINISTRASI TAMU PADA HOTEL PERDANA RAYA KLATEN”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana membangun aplikasi pengolah data administrasi tamu pada Hotel Perdana Raya Klaten , sehingga proses pengolahan datanya dapat dilakukan dengan cepat, tepat, dan akurat?

### **1.3 Batasan Masalah**

Dalam penyusunan Skripsi, untuk memfokuskan pembahasan maka penulis memberikan batasan-batasan masalah mengingat luasnya ruang lingkup kegiatan di Hotel Perdana Raya. Penulis membatasi masalah ini pada pembuatan program dengan Microsoft Visual Basic 6.0 untuk pengolahan data administrasi tamu yang berkaitan dengan informasi tamu hotel seperti informasi profil tamu, tagihan tamu dan pembayaran tamu dari mulai tamu melakukan transaksi *check in* sampai transaksi *check out* dilakukan.. Tahapan dalam penulisan Skripsi ini dilakukan dengan melalui tiga tahapan yaitu tahap analisis masalah, perancangan konseptual, dan perancangan fisik. Untuk tahap implementasi dan konversi serta tahap operasi dan pemeliharaan juga penulis bahas.

## 1.4 Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan Skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk memenuhi syarat kelulusan program Sarjana (S1) Jurusan Sistem Informasi STMIK AMIKOM Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui bagaimana sistem administrasi tamu secara manual yang diterapkan pada Hotel Perdana Raya Klaten dan mengaplikasikannya menjadi sistem komputerisasi.
3. Membuat aplikasi program Visual Basic 6.0 untuk pengolahan data administrasi tamu pada Hotel Perdana Raya Klaten, agar dapat menghasilkan informasi mengenai tamu hotel yang relevan dan reliabel.

## 1.5 Manfaat Penulisan

Manfaat dari penulisan Skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis  
Menambah wawasan dan pengalaman dalam pembuatan aplikasi pengolahan data dengan menggunakan Microsoft Visual Basic 6.0.
2. Bagi Hotel  
Diharapkan Skripsi ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan yang dapat dipertimbangkan dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi untuk mengolah data administrasi tamu dengan menggunakan Microsoft Visual Basic 6.0.

### 3. Bagi STMIK AMIKOM Yogyakarta

Diharapkan dapat menambah referensi dan informasi mengenai aplikasi Visual Basic 6.0 untuk pengolahan data administrasi tamu, khususnya bagi mahasiswa yang akan menyusun Skripsi dengan materi yang sama.

## 1.6 Metodologi Penelitian

“Metodologi adalah kerangka teoritis yang dipergunakan oleh penulis untuk menganalisa, mengerjakan atau mengatasi masalah yang dihadapi. Sedangkan kerangka teoritis atau kerangka ilmiah merupakan metode-metode ilmiah yang akan diterapkan dalam pelaksanaan tugas.” (Gorys Keraf, 2001: 310).

Metodologi yang digunakan dalam penyusunan Skripsi ini adalah sebagai berikut :

### 1.6.1 Klasifikasi Data

#### a) Data Menurut Sifatnya

##### 1. Data Kuantitatif

“Data kuantitatif adalah data yang bisa dihitung atau diukur secara langsung berupa angka-angka atau nilai-nilai” (Marzuki, 2001: 55). Data kuantitatif yang diperoleh dalam penyusunan Skripsi ini adalah data-data yang menyangkut pengolahan data administrasi tamu pada Hotel Perdana Raya Klaten, misalnya besarnya biaya tarif sewa kamar, biaya lainnya yang dibebankan pada tamu hotel, lama sewa dan sebagainya.

## 2. Data Kualitatif

“Data Kualitatif adalah data yang diukur secara tidak langsung seperti keterampilan, aktivitas, sikap, dan sebagainya” (Marzuki, 2001: 55). Data yang diperoleh berupa gambaran umum perusahaan, struktur organisasi perusahaan, data tentang alur sistem pengolahan data administrasi tamu, dan sebagainya.

### b) Data Menurut Sumbernya

#### 1. Data Primer

“Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber yang diamati dan dicatat untuk pertama kalinya” (Marzuki, 2001: 55). Data yang diperoleh yaitu informasi yang berkaitan dengan prosedur-prosedur secara sistem manual yang diterapkan perusahaan, data-data yang dikumpulkan dari hasil wawancara dan observasi secara langsung yang dilakukan pada Hotel Perdana Raya Klaten.

#### 2. Data Sekunder

“Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti misalnya dari biro statistik, majalah, atau publik lainnya” (Marzuki, 2001: 56). Data ini diperoleh dari buku-buku dan literature yang mendukung dalam penyajian data serta informasi mengenai pemograman Visual Basic 6.0, sejarah berdirinya Hotel Perdana Raya Klaten, dan dokumen pendukung sistem pengolahan data administrasi tamu.

## 1.6.2 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan Skripsi ini adalah sebagai berikut :

### 1. Observasi

“Observasi adalah pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung kepada suatu obyek yang diteliti dalam waktu yang singkat dan bertujuan untuk mendapat gambaran mengenai objek penelitian” (Gorys Keraf, 2001:162). Observasi dilakukan oleh penulis dengan cara mengamati secara langsung kegiatan yang dilakukan di hotel, khususnya mengenai bagaimana sistem pengolahan administrasi tamu yang diterapkan pada hotel, misalnya penulis mengamati dan mencatat kegiatan petugas front office dalam melayani tamu hotel, mengamati kegiatan yang berkaitan dengan pencatatan dokumen, dan sebagainya.

### 2. Wawancara

“Wawancara atau interview adalah suatu cara untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada informan atau seorang autoritas (seorang ahli yang berwenang dalam suatu masalah)” (Gorys Keraf, 2001:161). Penulis menerapkan metode ini dengan cara mengadakan Tanya jawab secara sistematis yaitu dengan cara membuat daftar pertanyaan terlebih dahulu, kemudian menanyakan pertanyaan tersebut secara langsung kepada manajer hotel atau petugas yang terkait guna mendapatkan keterangan yang berkaitan dengan masalah yang akan ditulis.

### 3. Studi Pustaka

“Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data dengan cara mencari informasi melalui buku-buku, koran, majalah dan literatur lainnya” (Gorys Keraf, 2001:166). Studi ini dilakukan dilakukan oleh penulis dengan cara meneliti langsung dan mengumpulkan data teoritis dari sumber tertulis yang diperoleh dari buku-buku serta media internet yang ada hubungannya dengan topik yang akan dibahas.

#### 1.6.3 Metode Penulisan

Metode yang digunakan dalam penulisan Skripsi ini adalah Metode Eksposisi. “Eksposisi adalah tulisan yang menyajikan analisis mengenai suatu obyek dengan mengutamakan penalaran, dan maksudnya agar pembaca mendapatkan pengetahuan baru secara benar” (Yudiono K.S, 2000:133). Penulis menggunakan metode ini dalam menyajikan pembuatan sistem informasi data tamu dengan cara mengumpulkan data-data yang diperlukan, menganalisis permasalahan yang sedang dihadapi, menentukan alternatif pemecahan masalah, dan kemudian memberikan solusi dengan membuat aplikasi menggunakan program Microsoft Visual Basic 6.0.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Agar dapat tercapai penulisan yang sistematis mengenai permasalahan sebagai hasil penelitian, maka akan lebih baik dan lebih jelas serta terarah apabila terlebih dahulu diberi gambaran sistematika secara ringkas mengenai susunan skripsi ini maupun tentang apa yang dikandung dalam skripsi ini, sehingga akan mempermudah dalam pemahaman dan pembatasannya. Sistematika skripsi ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I. PENDAHULUAN**

Membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II. LANDASAN TEORI**

Menjelaskan teori-teori yang menjadi dasar pembahasan pokok masalah terutama yang berhubungan dengan pengolahan data administrasi tamu, analisis sistem, software & hardware yang digunakan.

### **BAB III. TINJAUAN UMUM DAN ANALISIS SISTEM**

Tinjauan umum menjelaskan tentang gambaran umum Hotel Perdana Raya Klaten, sedangkan analisis sistem menjelaskan cara penulis menganalisis sistem yang ada menggunakan metode analisis kelemahan, kebutuhan sistem dan analisis kelayakan sistem.

#### **BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Menjelaskan bagaimana penulis merancang atau mendesain sistem yang baru, mulai dari rancangan tertulis sampai pembuatan aplikasi.

Dalam implementasi sitem menjelaskan tentang tahap-tahap sistem baru yang akan diImplementasikan dan ditindak lanjuti setelah sistem baru diImplementasikan.

#### **BAB V. PENUTUP**

Dalam bab ini berisi mengenai kesimpulan dari bab-bab yang telah dibahas sebelumnya serta saran-saran bagi Hotel Perdana Raya Klaten.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Bagian ini memuat keterangan dari buku-buku dan literatur lain yang menjadi acuan dalam penyusunan skripsi ini.

#### **LAMPIRAN**