

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan sistem informasi menjadi bagian terpenting dalam perkembangan perusahaan-perusahaan yang ada di Indonesia, termasuk perusahaan yang bergerak dalam bidang industri perhotelan. Perkembangan industri perhotelan yang semakin pesat menyebabkan setiap hotel harus berlomba untuk memberikan pelayanan dan fasilitas yang terbaik kepada para tamu. Semakin baik dan cepatnya aliran informasi yang ada di dalam hotel maka setiap masalah yang ada akan lebih mudah untuk diatasi sehingga akan meningkatkan kepuasan tamu hotel. Selain itu dengan adanya aliran informasi yang baik akan meningkatkan kinerja operasional setiap departemen karena akan membuat data diperoleh dan diolah dengan cepat dan akurat.

Salah satu hotel bintang empat yang berada di Bandung dan juga menganggap akan pentingnya aliran informasi adalah *Clove Garden Hotel & Residence* yang terletak di Jalan Awiligar Raya 2. Hotel yang berdiri sejak tahun 2015 ini memiliki pemandangan yang indah dengan latar belakang pepohonan, perbukitan serta menyuguhkan pemandangan kota Bandung dari ketinggian. Hotel ini pun memiliki beberapa tipe kamar yaitu 94 *deluxe*, 4 *family suite*, 4 *studio deluxe*, 9 *deluxe suite*, dan 32 *junior suite*. Selain itu juga hotel ini memiliki beberapa ruangan yang dapat dipesan khusus untuk rapat.

Setelah melakukan pengamatan dan wawancara terhadap pemilik dan staf hotel, terdapat beberapa permasalahan yang sedang dihadapi oleh *Clove Garden Hotel & Residence*. Permasalahan yang dihadapi yaitu tidak adanya kontrol terhadap pesanan kamar yang masuk, penyampaian informasi dilakukan dalam waktu lama oleh bagian *F&B service* kepada *receptionist* perihal penyampaian tagihan makanan tamu sehingga tamu tidak membayar tagihan tersebut dikarenakan tamu sudah *check out*. Masalah yang sama pun terjadi pada bagian *laundry*, dimana penyampaian informasi dilakukan dalam waktu

lama kepada *receptionist* perihal penyampaian tagihan *laundry* tamu sehingga tamu tidak membayar tagihan tersebut dikarenakan tamu sudah *check out*. Selain itu tidak adanya pendataan yang akurat mengenai kebutuhan kelengkapan kamar oleh *housekeeping* sehingga menimbulkan keluhan tamu dimana tidak adanya sabun, odol dan kelengkapan kamar lainnya. Tidak adanya pendataan yang akurat mengenai kebutuhan bahan baku makanan yang dilakukan oleh *food & beverage* sehingga dapat mengganggu tamu dimana ketika tamu merasa lapar dan ingin memesan makanan, pesanan makanannya tidak dapat dipenuhi karena tidak adanya bahan baku. Tidak adanya pendataan yang akurat mengenai kebutuhan peralatan oleh *engineering* sehingga ketika harus memperbaiki kerusakan tetapi tidak dapat dilakukan karena tidak adanya peralatan yang dibutuhkan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang telah dilakukan, maka dapat diidentifikasi bahwa permasalahan yang dihadapi disebabkan oleh faktor-faktor sebagai berikut:

1. Prosedur belum dapat memberikan data yang akurat.
2. Pihak hotel tidak melakukan pencatatan dokumen dengan baik.
3. Penjadwalan pembelian bahan baku makanan, kelengkapan hotel dan peralatan tidak sesuai dengan kebutuhan.
4. Terjadi kekurangan jumlah dan kemampuan pekerja yang ada di *Clove Garden Hotel & Residence*, Bandung.
5. Uraian jabatan belum lengkap.

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam melakukan penelitian ini terdapat keterbatasan dari penulis baik dalam hal waktu dan juga tenaga. Oleh karena itu penulis melakukan pembatasan masalah agar penelitian lebih terarah, pembatasan masalah tersebut berupa:

1. Penelitian tidak membahas tentang pembuatan *software* komputer.

2. Penelitian tidak membahas jumlah dan kemampuan pekerja yang ada di *Clove Garden Hotel & Residence*, Bandung.
3. Penelitian tidak membahas penjadwalan pembelian kebutuhan bahan baku, kelengkapan hotel dan peralatan.

1.4 Perumusan Masalah

Setelah melakukan penelitian pendahuluan dan mengidentifikasi masalah, maka dirumuskan permasalahan yang dihadapi *Clove Garden Hotel & Residence* adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur di *Clove Garden Hotel & Residence* saat ini?
2. Apa saja yang perlu diperbaiki pada prosedur di *Clove Garden Hotel & Residence* saat ini?
3. Bagaimana rancangan prosedur yang diusulkan?
4. Bagaimana rancangan uraian jabatan yang diusulkan?
5. Bagaimana rancangan *input/output* dokumen yang diusulkan?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan hasil identifikasi masalah, maka dapat ditentukan tujuan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui prosedur di *Clove Garden Hotel & Residence* saat ini.
2. Untuk mengetahui apa saja yang perlu diperbaiki pada prosedur di *Clove Garden Hotel & Residence* saat ini.
3. Untuk memberikan rancangan prosedur usulan.
4. Untuk memberikan rancangan uraian jabatan usulan.
5. Untuk memberikan rancangan *input/output* dokumen usulan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari 6 bab, yang akan diuraikan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang telah dirumuskan, sehingga dapat dijadikan sebagai acuan dalam menganalisa dan memecahkan masalah.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tahapan-tahapan kerja yang sistematis dalam melakukan dan menyelesaikan penelitian ini.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisikan tentang kumpulan data-data yang diperoleh dari hasil studi lapangan yang dapat digunakan untuk melakukan pengolahan data.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisikan tentang pengolahan data yang digunakan untuk memecahkan masalah dan disertai dengan uraian analisis.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengolahan data dan analisis, serta saran-saran yang berguna bagi hotel.