

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan sistem informasi di Indonesia saat ini sangat berkembang dengan pesat termasuk salah satunya di dunia industri yang bergerak di bidang penyedia jasa penginapan atau perhotelan. Perkembangan sistem informasi di bidang industri jasa penginapan yang semakin berkembang ini yang mendorong tiap hotel untuk dapat memberikan berbagai fasilitas lengkap dan pelayanan secara maksimal kepada para tamu yang berkunjung. Semakin baik sistem informasi yang ada di suatu hotel maka akan meningkatkan kinerja operasional pada tiap departemen di dalam hotel tersebut. Oleh karena itu, aliran informasi yang terjadi antar departemen harus dapat disampaikan dengan tepat dan benar.

Salah satu hotel di kota Bandung ini yang memperhatikan perkembangan sistem informasi saat ini adalah Hotel *Wood* yang terletak di Jalan Ciumbuleuit No. 125 Bandung. Hotel yang berdiri sejak tahun 2017 ini dekat berbagai pusat perbelanjaan dan kampus. Hotel ini memiliki fasilitas pendukung seperti kolam renang yang cukup luas dan fasilitas olahraga seperti gym dan lapangan olahraga. Hotel ini pun memiliki beberapa jenis kamar yaitu jenis *deluxe* sebanyak 9 kamar, *superior* sebanyak 10 kamar dan *superior terrace* sebanyak 17 kamar. Selain itu juga hotel ini memiliki fasilitas *meeting room* yang dapat digunakan untuk suatu acara penting atau *gathering* perusahaan.

Setelah melakukan observasi langsung dan wawancara dengan pemilik serta pihak manajemen hotel, ditemukan berbagai masalah yang terjadi seperti informasi kamar yang diperoleh tamu berbeda dengan yang ada di website pemesanan dan penyampaian informasi terkait fasilitas hotel dari *staff* ke tamu yang tidak tersampaikan dengan baik. Lalu diterimanya informasi tamu *check-in* atau *check-out* ke bagian

pembersihan kamar yang lama. Dilihat dari website pemesanan online yang sangat populer digunakan oleh tamu hotel, banyaknya pemesanan kamar secara online masih terdapat beberapa kendala terkait kesamaan data antara website pemesanan dengan bagian *backoffice* yang tidak informatif dan pengolahan informasi yang lama.

Dilihat dari data laporan pengunjung, penulis melihat bahwa informasi dari bagian *front office* ke tamu hotel tidak lengkap dan tidak jelas khususnya saat *check-in* dan *check-out* tamu yang masih harus ditingkatkan karena penulis melihat beberapa tamu mengeluhkan akses kamar dengan kartu kamar yang tiap tamu dapatkan yang digunakan untuk lift dan kamar. Bila dilihat dari bagian *back office* yang dikelola perlu perbaikan didalam bagian pencatatan dan penyimpanan dokumen yang disusun masih terpisah-pisah antar bagian sehingga *general manager* menunggu lama untuk melihat laporannya dan bila dibutuhkan sulit untuk menemukan *file* atau dokumen tersebut. Lalu pada bagian pembelian kebutuhan kamar tidak adanya pendataan yang baik untuk pembelian kebutuhan kelengkapan kamar oleh bagian *housekeeping* sehingga sering mendadak melakukan pembelian barang. Terakhir tidak adanya pemberian informasi yang tepat antara pihak hotel dengan pihak *laundry* sehingga pihak hotel menerima banyak keluhan dari tamu dari pelayanan *laundry* tersebut.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dapat diketahui beberapa kemungkinan penyebab masalah yang terjadi sebagai berikut :

1. Pihak hotel tidak melakukan pencatatan dokumen dengan baik.
2. Pihak hotel belum dapat memberikan data yang akurat bagi tamu hotel dan pihak ketiga terkait.
3. Pihak hotel dalam melakukan kegiatan pembersihan kamar dan pembelian kelengkapan kamar yang belum diatur secara baik.

4. Prosedur dibagian pemesanan belum berlangsung dengan baik.
5. Uraian jabatan belum lengkap sehingga perlu ada penambahan tugas dan wewenang.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Didalam melakukan penelitian ini, penulis memiliki keterbatasan baik dalam hal waktu dan tenaga. Oleh karena itu, penulis melakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian tidak membahas tentang pembuatan program *software* komputer secara detail.
2. Penelitian tidak membahas kemampuan pekerja yang ada di Hotel *Wood*, Bandung ini.
3. Penelitian hanya mengamati kerjasama dengan pihak ketiga untuk bagian pembelian kebutuhan dan bagian *laundry*.
4. Penelitian hanya merancang perbaikan prosedur pelayanan pada area kerja hotel tidak mencakup area apartemen.

### 1.4 Perumusan Masalah

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan mengidentifikasi masalah, maka dirumuskan permasalahan yang dihadapi oleh Hotel *Wood*, Bandung sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur yang terjadi di Hotel *Wood*, Bandung saat ini?
2. Apa saja yang perlu diperbaiki pada prosedur di Hotel *Wood*, Bandung?
3. Bagaimana rancangan prosedur yang diusulkan?
4. Bagaimana rancangan *input/output* dokumen yang diusulkan?
5. Bagaimana rancangan uraian jabatan yang diusulkan?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Melihat dari hasil identifikasi masalah diatas maka dapat ditentukan tujuan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Mengetahui prosedur di Hotel *Wood*, Bandung saat ini.
2. Mengetahui apa saja yang perlu diperbaiki pada prosedur di Hotel *Wood*, Bandung saat ini.
3. Memberikan rancangan prosedur usulan.
4. Memberikan rancangan *input/output* dokumen usulan.
5. Memberikan rancangan uraian jabatan usulan.

## 1.6 Sistematika Penulisan

- BAB 1 PENDAHULUAN

Bagian ini berisi latar belakang masalah yang ditemukan pada perusahaan, perumusan masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, tujuan dari penelitian yang dilakukan, dan sistematika penulisan.

- BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini berisikan teori-teori, metode-metode, dan rumus-rumus yang dijadikan referensi dalam pembahasan masalah.

- BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai langkah-langkah dan prosedur yang akan ditempuh untuk memecahkan masalah yang dihadapi.

- BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi sumber dan jenis data yang telah dikumpulkan untuk kemudian akhirnya akan diolah sebagai bahan analisis.

- BAB 5 ANALISIS DAN USULAN

Bagian ini berisi analisis dan usulan dari hasil pengumpulan dan pengolahan data yang telah diperoleh untuk mendapatkan suatu kesimpulan.

- BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini berisi kesimpulan dan saran yang didapatkan dari hasil pembahasan bab sebelumnya di atas.