

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan dunia bisnis di Indonesia dari waktu ke waktu semakin kompetitif terutama di bidang informasi. Hal ini disebabkan oleh meningkatnya kebutuhan manusia akan informasi yang cepat dan akurat. Saat ini teknologi informasi banyak menggunakan media internet, perusahaan perhotelan saling bersaing untuk memenuhi pangsa pasar yang menuntut kualitas pelayanan yang semakin baik. Oleh karena itu perusahaan perhotelan semakin banyak memperkuat strateginya dalam bersaing agar menjadi perusahaan unggul.

Pelayanan hotel mengandalkan informasi secara intensif, untuk memberikan pelayanan yang baik dan kepuasan pelanggan. Prosedur administrasi yang sederhana, mudah dan cepat merupakan salah peningkatan pelayanan kepada pengunjung. Pelayanan awal dari meja depan tempat pendaftaran/registrasi pengunjung sangat perlu diperhatikan, semakin cepat dalam mencari data pengunjung sangat perlu diperhatikan, semakin cepat dalam mencari data pengunjung lama maupun pembuatan daftar bagi pengunjung baru akan berpengaruh pada cepatnya layanan medis yang diinginkan oleh pengunjung hotel.

Wisma Andalas Asri merupakan salah satu perusahaan perhotelan yang bergerak dibidang jasa, sistem yang berjalan pada Wisma Andalas saat ini masih dilakukan secara manual dan kurang efektif seperti penyimpanan data reservasi kamar, data pengelolaan penginapan, dan pembayarannya juga masih

menggunakan pencatatan nota/kwitansi biasa. Hal ini berdampak pada proses kerja pada wisma andalas berjalan cukup lambat dan terkadang mendapatkan kesulitan dalam pencarian data kamar untuk reservasi atau booking, serta perhitungan pembayaran dengan reservasi masih dihitung secara manual yaitu menggunakan kalkulator sehingga sering salah dalam proses perhitungan dan menghambat kinerja karyawan dalam proses pembuatan kuitansi pembayaran. Pembuatan laporan-laporan bagi manajer wisma sering mengalami kesalahan dan keterlambatan. Hal ini dikarenakan karna sistem yang digunakan masih dilakukan secara manual.

Pemesanan kamar dapat melalui telepon dan datang langsung ke wisma andalas syariah. Selanjutnya setiap tamu yang ingin menginap, *receptionist* lalu mengecek ketersediaan kamar. Setelah kamar tersedia maka *receptionist* meminta data pengunjung / konsumen, dan konsumen mengisi data tamu / hunian kamar, lalu melakukan pembayaran secara tunai. *Receptionist* memberikan faktur pembayaran kamar. Setelah semua proses sudah selesai tamu diantarkan oleh rumboy ke kamar yang telah dipesan. Berdasarkan uraian singkat yang dibahas sebelumnya, maka penulis mengangkat judul “**Sistem Informasi Pengelolaan Penginapan Berbasis Web (Studi Kasus : Wisma Andalus Asri)**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan tersebut maka laporan ini bahwa wisma andalus asri belum mempunyai sistem yang terkomputerisasi pada :

1. Bagaimana membuat sistem informasi pengelolaan penginapan.
2. Bagaimana membuat laporan yang cepat pada sistem informasi pengelolaan yang telah dibuat.

### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas dalam penulisan ini maka penyusunan laporan hanya membatasi masalah yaitu:

1. Proses reservasi kamar
2. Pengelolaan penginapan (kamar, laundry, makanan, dan minuman).

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini untuk membuat sebuah Sistem Informasi Pengelolaan Penginapan berbasis web (Studi Kasus : Wisma Andalas Asri) untuk Mempermudah karyawan / *receptionist* dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan dan pembuatan laporan– laporan yang dibutuhkan pada wisma andalas syariah.

### 1.5. Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan ilmu sistem informasi dan menambah ilmu pengetahuan mahasiswa mengenai sistem informasi pengelolaan penginapan berbasis web (Studi Kasus : Wisma Andalas Asri).
2. Mempermudah karyawan / *receptionist* dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan dan pembuatan laporan – laporan yang dibutuhkan pada wisma andalas asri.
3. Bagi penulis penelitian ini bermanfaat untuk lebih memperdalam pengelolaan penginapan.