

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejak tahun 2022 bisnis perhotelan berkembang begitu pesat di mana banyaknya bermunculan hotel-hotel kecil dan semenjak pemerintah melonggarkan protokol karantina di Indonesia, kegiatan MICE (*Meeting, Incentive, Convention, Exhibition*) mulai bergeliat, termasuk acara pernikahan, acara sosial hingga konser musik turut mendongkrak bisnis perhotelan dengan rata-rata okupansi 59%.[1]

Bisnis perhotelan merupakan sebuah industri yang bergerak di bidang jasa akomodasi yang terdapat unsur pelayanan, kenyamanan, dan menyediakan fasilitas seperti kamar tidur tamu, makanan dan minuman, tempat hiburan, olahraga, *laundry*, penyewaan ruangan dan pusat bisnis. Seiring berjalannya waktu, bisnis perhotelan berubah makna yang awalnya hanya menyediakan tempat penginapan, kini hotel dimanfaatkan untuk acara pernikahan, rapat ataupun pameran. Dalam bisnis perhotelan, pelayanan yang prima dan pengalaman yang menyenangkan bagi tamu sangat penting, karena hal ini akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan kemungkinan akan kembali menggunakan layanan hotel tersebut di masa depan. [2][3][4]

Residence Puri Hotel merupakan unit usaha yang bergerak di bidang jasa penyewaan kamar atau penginapan yang berada di Jalan Puri Medan yang sudah berdiri sejak tahun 2017 dan hotel ini di dalamnya terdapat 53 kamar yang terdiri dengan jenis lima kamar *Standard Single*, tiga puluh tiga kamar *Standard Double*, sebelas kamar *Deluxe Double*, tiga kamar *Deluxe Twin*, dan satu kamar *Suite Double*. Hotel ini juga memiliki cabang ke-2 dengan nama Residence Hotel Syariah yang berada di Jl. Tengah no.1, Masjid, Kec. Medan kota yang memiliki 71 kamar yang terdiri dengan jenis sebelas kamar *Standard Single*, tiga puluh tujuh kamar *Standard Double*, lima belas kamar *Deluxe Double*, empat kamar *Suite* dan empat kamar *Twin*. Residence Puri Hotel memiliki fasilitas *meeting room*, musholla dan *laundry* sedangkan Residence Hotel Syariah hanya memiliki fasilitas musholla dan restoran kecil. Hotel bekerjasama dengan RedDoorz yang bukan hanya berfungsi sebagai *online travel agent* tetapi juga sebagai *asset light hotel chain*, yaitu platform yang menjalin hubungan erat dengan seluruh partner termasuk pemilik penginapan, *online travel agent*, serta hotel aggregator. Terdapat 23 lebih *online travel agent* yang terintegrasi dengan RedDoorz sehingga hotel dapat menerima pemesanan kamar dari berbagai *online travel agent*. Hotel melayani pemesanan kamar dengan alur proses bisnis yang berawal dari pelanggan yang datang langsung menuju

resepsionis untuk melakukan proses *check-in*. Selanjutnya *front office*/resepsionis memeriksa kamar sesuai keinginan tamu dan jika kamar tersebut tersedia maka pelanggan langsung membayar harga kamar dan. Hotel juga melayani pemesanan kamar melalui aplikasi *messenger whatsapp* dan *online travel agent*. Namun, pada proses pemesanan kamar terdapat permasalahan dikarenakan proses pemesanan kamar menggunakan *messenger whatsapp*, banyak informasi pemesanan kamar dari pelanggan terdahulu yang tertimpa. Tentu saja hal tersebut dapat menyebabkan pelanggan kecewa dan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan serta adanya kemungkinan pelanggan tidak akan kembali menggunakan layanan hotel tersebut di masa depan. Jika proses pemesanan kamar saat ini tetap dipertahankan, hotel kemungkinan mengalami kerugian yang besar sehingga harus menutup bisnisnya dimasa yang akan datang.

Proses pengelolaan persediaan bahan makanan dan barang pada hotel masih menggunakan buku dan berdasarkan ingatan pegawai hotel, hal ini menyebabkan terjadinya kesalahan pencatatan persediaan dan proses pengadaan yang terhambat, sehingga mengakibatkan terjadinya kekurangan serta penumpukan persediaan bahan makanan dan barang pada hotel. Terjadinya kekurangan serta penumpukan persediaan bahan makanan dan barang pada hotel membuat kegiatan operasional hotel terhambat dan menyebabkan biaya pengeluaran kas hotel membesar. Selain itu pembuatan laporan pemasukan dan pengeluaran kas masih di catat menggunakan buku dan handphone. Dalam pembuatan laporan tersebut manajer meminta laporan pendapatan dan pengeluaran dari hotel cabang dalam bentuk foto melalui *whatsapp*, kemudian mencatat semua transaksi hotel pusat dan cabang. Jika pemilik ingin melihat laporan tersebut maka manajer mengirimkan laporan tersebut dalam bentuk foto melalui *whatsapp* kepada pemilik hotel. Buku laporan tersebut tidak memiliki hak akses yang kuat dan beresiko tinggi terjadinya manipulasi data serta kehilangan data yang berupa *hard copy*, yang disebabkan karena buku laporan di simpan di meja *front office*. Bukan hanya itu proses tersebut juga menyebabkan keterlambatan penyajian laporan pendapatan dan pengeluaran ketika pemilik hotel meminta laporan pendapatan dan pengeluaran dimana informasi tersebut sering tidak terbaca oleh manajer dikarenakan banyaknya informasi yang masuk melalui *whatsapp* dan harus mencari datanya terlebih dahulu yang memakan waktu lama. Hal tersebut dapat menghambat pemilik dalam mengambil keputusan untuk kelangsungan bisnis hotelnya. Sedangkan untuk penanganan pelayanan kamar belum tersalurkan dengan cepat kepada pelanggan, hal ini seharusnya bisa ditingkatkan untuk mendorong kenyamanan pelanggan.

Berdasarkan pemaparan kondisi Hotel Puri di atas, penulisan tugas akhir ini akan ditujukan untuk menganalisis dan kemudian mengusulkan sebuah rancangan sistem informasi berbasis web kepada pelaku usaha. Oleh karena itu, tugas akhir ini akan dikerjakan dengan mengangkat topik “**Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Pemesanan, Pengadaan dan Persediaan berbasis Web pada Residence Puri Hotel**” sebagai judul tugas akhir.

1.2 Rumusan Masalah

Beberapa permasalahan yang dibahas dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Proses pemesanan kamar yang membutuhkan pengisian di banyak dokumen serta tidak dapat mengurutkan pelanggan mana yang memesan terlebih dahulu.
2. Terjadinya kekurangan serta penumpukan persediaan bahan makanan dan barang hotel.
3. Laporan pendapatan dan pengeluaran kas dapat dilihat oleh seluruh pengurus hotel.

1.3 Tujuan

Melakukan analisis terhadap sistem berjalan dan kemudian mengusulkan rancangan sistem informasi pemesanan kamar, pengadaan, dan persediaan berbasis web pada Residence Puri Hotel.

1.4 Manfaat

Manfaat dari penulisan tugas akhir ini adalah dihasilkannya usulan rancangan sistem informasi pemesanan, pengadaan dan persediaan pada Residence Puri Hotel, yang apabila dikembangkan dan diimplementasikan, diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut :

1. Mempermudah pengelolaan pemesanan kamar dengan penyajian data pemesanan yang lebih terurut.
2. Pengelolaan administrasi pemesanan yang lebih efektif tanpa memerlukan pengisian dokumen.
3. Mempermudah pengelolaan persediaan dan pengadaan bahan makanan.
4. Mempermudah pembuatan laporan pendapatan dan pengeluaran kas

1.5 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Proses yang akan dibahas meliputi proses pemesanan kamar, pemesanan fasilitas, pemesanan makanan/minuman, pengadaan & pengeluaran kas, dan pengelolaan persediaan.
2. Adapun *input* yang akan dibahas meliputi :
Data kamar, data fasilitas, data pemesanan kamar, data pemesanan fasilitas, data pemesanan makanan/minuman, data persediaan, data pemasok, data tagihan hotel, faktur pengadaan, data, pelanggan, check-in, informasi ketersediaan kamar dan informasi reservasi kamar.
3. Adapun *output* yang akan dibahas meliputi :
Laporan pemesanan kamar, fasilitas dan makanan/minuman, faktur pemesanan kamar, fasilitas dan makanan/minuman, check-out, laporan pendapatan dan pengeluaran kas, laporan persediaan, informasi ketersediaan kamar, informasi ketersediaan fasilitas, informasi makanan/minuman dan data pesanan pembelian.
4. Rancangan sistem informasi akan dilakukan dengan memanfaatkan Figma dan untuk rancangan basis data akan memanfaatkan MySQL

UNIVERSITAS
MIKROSKIL