

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini sistem dan teknologi informasi semakin berkembang, dimana perkembangan ini membawa dampak dan perubahan ke berbagai bidang usaha, salah satunya adalah bidang Perhotelan. Para pemilik hotel terutama hotel – hotel berbintang berlomba-lomba menerapkan sistem informasi (SI) dan Teknologi Informasi (TI) agar dapat memenangkan persaingan bisnis. Untuk meningkatkan mutu perusahaannya, para pemilik hotel menggunakan sistem informasi sebagai senjata yang ampuh dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas proses bisnis perusahaan mereka, salah satunya dalam menjaga dan meningkatkan pelayanan laundry di hotel mereka.

Java Paragon merupakan sebuah hotel berbintang empat di Surabaya yang telah menerapkan teknologi informasi dengan baik dalam melayani dan menjaga keamanan dan kenyamanan pengunjung hotel. Namun tidak halnya dengan pelayanan laundry mereka, di mana masih menggunakan pencatatan secara manual, sehingga data laundry tamu hotel tidak tercatat secara komputerisasi dan akibatnya berdampak pada kualitas pelayanan mereka menjadi kurang efektif dan efisien.

Info pemesanan laundry yang dilakukan via telepon dapat mengganggu proses operasional di laundry, karena sering adanya telepon yang masuk. Selain itu, proses pemilihan item laundry yang dilakukan secara manual oleh tamu

dengan menuliskan jenis item yang akan dilaundrykan ke nota transaksi yang sudah disiapkan di tiap kamar dan seringkali terjadi keterlambatan penyajian nota transaksi ke tiap kamar, akibatnya tidak jarang tamu yang ingin menggunakan jasa laundry kebingungan dengan daftar harga yang tercantum di nota transaksi.

Proses rekap data pengambilan dan pengiriman laundry ke kamar tamu dengan cara manual yaitu dengan mencatat secara manual ke dalam buku *delivery record* atau buku *pick-up guest laundry record* dan tidak adanya pemberitahuan berlanjut ke tamu yang bersangkutan, sehingga tidak jarang terjadi miss komunikasi antara tamu dengan karyawan laundry.

Dari uraian permasalahan di atas, maka perlu untuk dilakukan penelitian lebih jauh tentang proses bisnis laundry di hotel Java Paragon dan diperlukan untuk merancang dan membangun suatu aplikasi sistem informasi layanan laundry pada hotel Java Paragon.

1.2 Perumusan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan oleh penulis benar-benar terarah dan sesuai dengan tujuan, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Penyampaian informasi pemesanan laundry tamu yang masih dilakukan via telepon.
2. Proses pemilihan item laundry yang dilakukan secara manual oleh tamu dengan menuliskannya ke nota transaksi.

3. Sering terjadinya keterlambatan dalam menyajikan nota transaksi ke tiap kamar.
4. Proses rekap data pengambilan dan pengiriman laundry ke kamar tamu dengan cara mencatat secara manual ke dalam buku *record*.
5. Tidak adanya pemberitahuan berlanjut ke tamu mengenai status laundry-nya.

Untuk menyelesaikan berbagai permasalahan tersebut, maka perlu dibuat sebuah sistem layanan laundry berbasis IT.

1.3 Batasan Masalah

Sistem Informasi Layanan Laundry memiliki cakupan yang sangat luas. Oleh karena itu, agar penelitian tidak keluar dari pokok permasalahan, maka perlu untuk dilakukan pembatasan penelitian dalam hal-hal sebagai berikut :

1. Proses bisnis yang akan diteliti berkisar hanya pada sistem informasi layanan laundry yang terdiri dari proses pemesanan cucian, proses pengambilan cucian, proses pelacakan (*tracking*) kondisi cucian, proses penerimaan cucian, hingga proses pencatatan laporan transaksi bulanan.
2. Sistem informasi layanan laundry yang dibangun akan berbentuk *website* dengan tiga tipe user dan dilengkapi fitur *SMS Gateway*.
3. Penelitian ini tidak fokus sampai pada pembayaran, dikarenakan sistem pembayaran pada laundry hotel Java Paragon sudah berjalan dengan baik.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah untuk menciptakan sebuah sistem layanan laundry berbasis IT yang dapat memberikan berbagai solusi sebagai berikut :

1. Memudahkan tamu hotel dalam melakukan pemesanan laundry.
2. Tamu hotel yang akan melakukan pemesanan laundry tidak perlu lagi mencatat secara manual jenis item yang akan dilaundrykan.
3. Informasi daftar harga laundry dapat diakses dengan mudah dan tidak perlu adanya penyajian nota transaksi ke tiap kamar.
4. Mempermudah proses rekap data transaksi laundry yang dapat dilakukan secara komputerisasi.
5. Mengijinkan tamu yang menggunakan jasa laundry untuk melacak status dan kondisi laundry-nya secara *online* maupun *offline*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai masukan untuk Departemen Laundry Hotel Java Paragon mengenai sistem informasi layanan laundry yang dapat membantu menyelesaikan masalah-masalah tersebut di atas.
2. Memberikan kemudahan bagi tamu hotel dalam penyajian informasi seputar layanan laundry dan juga bagi karyawan Departemen Laundry dalam pengolahan data.

3. Memenangkan persaingan bisnis bagi pihak perusahaan karena menjadi satu – satunya hotel di Surabaya yang memiliki sistem layanan laundry berbasis IT, sehingga dapat menarik pengunjung lebih banyak.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memahami lebih jelas laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada Laporan Skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang menjadi dasar pengetahuan dalam penyusunan laporan skripsi yang disesuaikan dengan permasalahan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan gambaran dan sejarah singkat departemen serta perusahaan, struktur organisasi departemen, permasalahan yang dihadapi, alternatif pemecahan masalah, analisa sistem yang sudah ada sebelumnya dan sistem yang akan dibuat, serta metode yang akan digunakan dalam perancangan sistem informasi tersebut.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang perancangan sistem yang mencakup perancangan basis data dengan (*Entity Relationship Diagram, Physical Data Model*), dan pemodelan sistem dengan (*Flowchart, Data Flow Diagram*) dalam menyelesaikan permasalahan di atas. Pembuatan website dengan PHP dan HTML5 sebagai bahasa pemrograman dasar, MySQL sebagai bahasa database, serta Nexmo sebagai *engine* dari fitur layanan SMS Gateway.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari pembahasan yang diuraikan di atas serta saran-saran yang dianggap perlu dalam usaha menuju perbaikan dan kesempurnaan.