

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan sektor pariwisata Indonesia saat ini mulai tumbuh kembali, setelah sekian lama bangsa Indonesia diguncang krisis yang berkepanjangan. Pemerintah menyadari bahwa Indonesia mempunyai begitu banyak potensi daya tarik wisata yang dapat dijual untuk menambah devisa negara. Potensi tersebut meliputi : panorama alam, keanekaragaman budaya, adat istiadat, serta keramahan tamahan penduduk Indonesia.

Hotel atau *Homestay* dapat diartikan sebagai perusahaan yang menyediakan jasa – jasa dalam bentuk akomodasi (penginapan) serta menyajikan hidangan dan fasilitas yang bertujuan komersil. Dewasa ini bisnis perhotelan semakin tumbuh dan berkembang di Indonesia. Jumlah tujuan pariwisata dan hotel ataupun *homestay* semakin bertambah di banyak daerah.

Konsumen pada jaman sekarang adalah konsumen yang kritis yang sangat berhati-hati dalam membelanjakan uang. Mereka mempertimbangkan banyak faktor untuk memilih sebuah produk atau jasa termasuk jasa perhotelan. Oleh sebab itu sangat penting bagi Grand Gabelo Hotel yang merupakan salah satu penyedia jasa perhotelan di Bukittinggi, Sumatera Barat untuk merancang konsep pemasaran yang tepat.

Konsep dan suasana yang disediakan memang dipertahankan dan fasilitas yang cukup lengkap dan tempat yang asri serta suasana yang unik menjadikan

Grand Gabelo Hotel semakin menarik dan diminati banyak konsumen, terutama konsumen yang menyukai suasana *homestay* yang berciri khas khusus. Namun, Prodesur pemesanan kamar pada Grand Gabelo Hotel masih menggunakan proses manual sehingga *Receptionist* sulit dalam melakukan pengolahan terhadap data kamar dan membuat laporan bulanan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik guna melakukan penelitian kualitas layanan sebagai pengukur kepuasan konsumen di Grand Gabelo Hotel. Maka penulis tertarik untuk membuat judul skripsi ini yaitu **“PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI TRANSAKSI PEMESANAN DAN PENGENDALIAN PERSEDIAAN PERLENGKAPAN HOTEL PADA GRAND GABELO HOTEL BUKITTINGGI DENGAN MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN JAVA DAN MySQL”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi maka dalam hal ini dapat dirumuskan persoalan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana membangun sistem informasi transaksi pemesanan dan pengendalian persediaan perlengkapan hotel menjadi lebih cepat, akurat dan efisien dibanding dengan cara yang masih manual ?
2. Bagaimana merancang sistem informasi transaksi pemesanan kamar sehingga dapat mempermudah konsumen dalam memesan kamar pada Grand Gabelo Hotel lebih mudah ?

1.3 Batasan Masalah

Agar masalah yang diteliti tidak terlalu umum dan lebih spesifik, maka penelitian dibatasi dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Konsumen yang menginap di Grand Gabelo Hotel Bukittinggi.
2. Pengelolaan data kamar di Grand Gabelo Hotel Bukittinggi.
3. Pengelolaan persediaan perlengkapan hotel di Grand Gabelo Hotel.

1.4 Hipotesa

Dari perumusan masalah diatas, maka dapat diambil suatu dugaan sementara yaitu:

1. Dengan adanya sistem informasi transaksi pemesanan dan pengendalian pesediaan perlengkapan pada Grand Gabelo Hotel, maka akan lebih lebih menguntungkan, cepat, akurat dan efisien dibanding dengan cara yang masih manual.
2. Dengan adanya sistem informasi transaksi pemesanan kamar maka dapat membantu konsumen dalam memesan kamar pada Grand Gabelo Hotel secara terkomputerisasi dan lebih mudah.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah :

1. Untuk merancang dan membuat sistem informasi transaksi yang dapat digunakan dalam mempermudah transaksi pemesanan kamar pada Grand Gabelo Hotel.

2. Untuk membantu Grand Gabelo Hotel Dalam pengolahan data, pembuatan laporan dengan merancang suatu sistem informasi Transaksi dan pengendalian secara terkomputerisasi.

1.6 Mamfaat Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan, diperoleh berbagai manfaat yang diharapkan . Hal terutama yang diharapkan adalah :

1. Manfaat Bagi Penulis
 - a. Memberikan gambaran kepada penulis tentang adakah hubungan analisa kualitas layanan sebagai pengukur kepuasan konsumen Grand Gabelo Hotel.
 - b. Memberikan wawasan yang lebih luas dari penerapan ilmu-ilmu yang sudah diperoleh dalam perkuliahan.
2. Manfaat Bagi Grand Gabelo Hotel

Sebagai acuan yang jelas bagi perusahaan dan pertimbangan bagi perusahaan untuk dapat mengembangkan kualitas pelayanan jasa dimasa yang akan datang.

3. Manfaat Bagi Pembaca

Dapat menambah pengetahuan mengenai pengaruh kualitas layanan sebagai pengukur kepuasan konsumen . Penelitian ini diharapkan dapat memacu penelitian yang lebih baik.

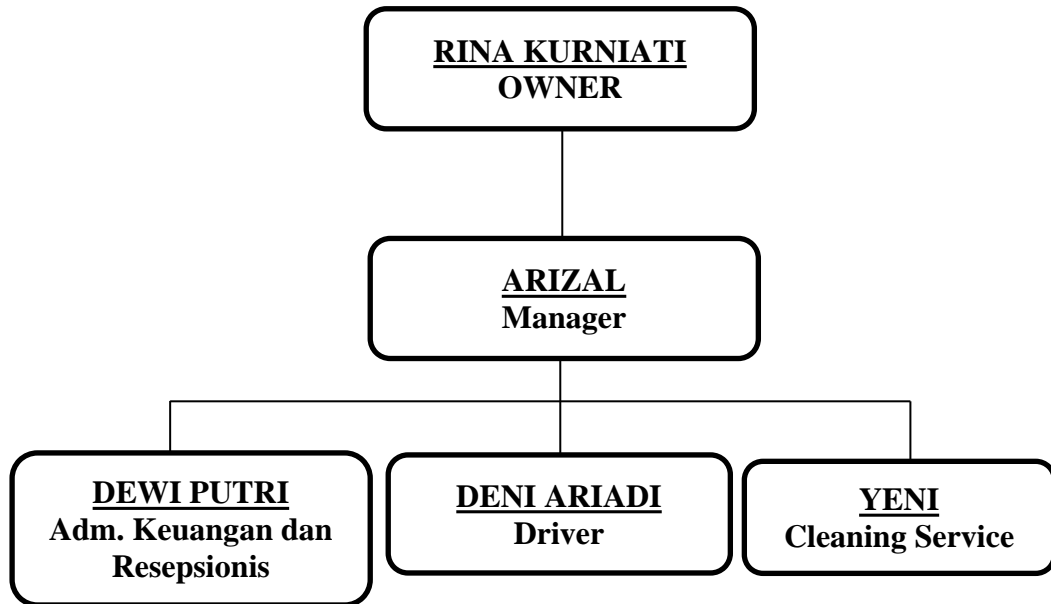
1.7 Tinjauan Umum Objek Penelitian

Tinjauan ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang Grand Gabelo Hotel. Gambaran tersebut diantaranya tentang sejarah berdirinya Grand Gabelo Hotel, struktur organisasi, tugas dan tanggung jawab.

1.7.1 Sejarah Berdirinya Grand Gabelo Hotel

Grand Gabelo Hotel terletak di Pakoan Indah III. No. 8 Jl. Bukittinggi-Bypass, Gulai Bancah, Bukittinggi, Sumatera Barat. Hotel ini berdiri pada Desember 2018, dan Didirikan Oleh Ibu Rina Kurniati. Sebelum didirikan Grand Gabelo Hotel ini Ibu Rina Kurniati berniat untuk membangun Ruko pada bangunan ini, karena usulan dari keluarga mengingat bahwasanya Bukittinggi adalah kota wisata, jadi keluarga mengusulkan kepada Ibu Rina Kurniati ini untuk mendirikan sebuah Hotel. Oleh sebab itu maka pada bulan Desember 2018 berdirilah sebuah hotel dengan nama Grand Gabelo Hotel. Asal mula pemberian nama Gabelo dikarena daerah tempat diberdirinya hotel tersebut perkebungan singkong, dan bagi masyarakat sekitar gabelo itu sejenis ubi jalar. Oleh karena itu Hotel tersebut diberi nama Gabelo.

1.7.2 Struktur Organisasi



Sumber : Grand Gabelo Hotel

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Grand Gabelo Hotel

1.7.3 Tugas dan Tanggung Jawab

Dalam kegiatannya, Grand Gabelo Hotel Komponen sebagai Berikut :

1. *Owner*

Disini *Owner* memiliki tugas dan tanggung jawab dalam perencanaan dan memberikan modal bagi hotel tersebut.

2. *Manager*

Manager bertugas dan bertanggung jawab terhadap pengelolaan dan dan pelaporan transaksi pada hotel tersebut.

3. Adm. Keuangan

Adm. Keuangan bertugas untuk membuat laporan keuangan hotel dan memberikan laporan tersebut kepada *manager* lalu *manager* melaporkan ke *owner*.

4. *Receptionist*

Receptionist disini bertugas dalam menerima dan membantu *customer* dalam melakukan transaksi pemesanan kamar hotel.

5. *Driver*

Driver disini bertugas untuk menjemput atau mengantar tamu hotel untuk melakukan wisata di sekitar Daerah Kota Bukittinggi.

6. *Cleaning Service*

Cleaning service bertugas untuk menjaga kebersihan kamar dan hotel agar *customer* tetap nyaman selama berada di hotel tersebut.