

BAB I

PENDAHULUAN

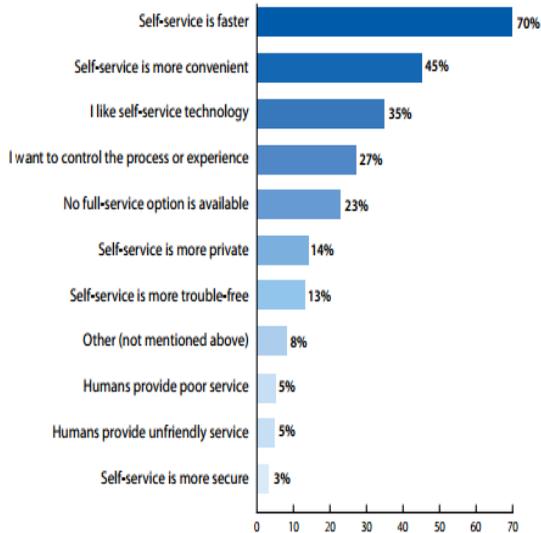
1.1 Latar Belakang

Dengan Memasuki era teknologi yang dari masa ke masa semakin mengalami kemajuan dan kecanggihan teknologi didalam berbagai bidang, faktor efektifitas dan efisiensi semakin menjadi faktor utama, disamping itu faktor biaya(*cost*) juga sangat ditekan melalui berbagai penerapan teknologi, seperti penggunaan computer dengan pemanfaatan internet dan aplikasi yang berbasis online sehingga pada saat yang bersamaan, *realtime* atau sangat singkat, informasi atau data tersebut telah terkirim ke berbagai belahan dunia yang ingin dituju. Disamping itu akibat dari kemajuan dan kecanggihan teknologi dewasa ini sering menimbulkan berbagai dampak dan pengaruh negatif seperti pencemaran lingkungan yang berasal dari limbah industri, limbah pabrik, dan pembuangan sampah.

Dan dengan mempelajari dari aktifitas tamu yang sangat aktif terhadap penggunaan internet dan pengguna yang lebih aktif dalam penggunaan teknologi *Web* maka dengan *Paperless registration* yang berbasis online ini, Tamu dapat dengan mudah melihat reservasi yang di buat oleh Hotel, sehingga jika ada informasi dari tamu yang kurang atau salah dapat di *update* oleh pihak Tamu, namun juga dengan *paperless* ini dapat membantu tamu untuk menghindari kelupaan dari slip reservasi yang dibuat pada *online travel agent*. serta dengan *Paperless* ini dari pihak hotel lebih rapi dalam hal pendokumentasiannya. selain dengan *paperless* teknologi, *web check in* teknologi atau yang lebih dikenal *SST* (self service teknologi) juga merupakan teknologi mumpuni saat ini yang dimana telah dijalankan oleh

maskapai penerbangan seperti Lion Air, Air Asia, Garuda Indonesia dan beberapa penerbangan komersil lainnya yang telah menerapkan sistem *web self check in*. dengan *self check-in* ini pihak tamu dapat memperoleh kemudahan dalam memilih waktu *check in* hotel sesuai dengan keinginan dari pihak tamu dan tentunya jam *check in* tamu tetap berdasarkan pada *standard check in* yang ada pada hotel. dan dengan *self check-in* ini tamu juga tidak perlu mengantri lama pada *front desk* hotel sehingga bisa dengan hanya menunjukkan bukti dari *form* bukti *paperless Registration* yang ada pada sistem rancangan *Paperless Registration* ini kepada Pihak hotel dan pihak hotel bisa langsung memberikan kunci yang sudah dibuat terdahulu oleh pihak hotel yang sudah mengetahui dari sistem pelaporan di *self check-in* sistem yang nantinya akan dibuat. *Self service teknologi (SST)* digunakan untuk mengurangi Biaya dan meningkatkan Pendapatan yang seperti dijelaskan sebelumnya bahwa *teknologi* ini sudah di terapkan pada maskapai penerbangan international dan juga national.

Salah satu survey yang dilakukan oleh *Kiosk Market Place* yang ditulis oleh Jacob Bennet yang disponsori oleh *NCR Corporation* tentang *Self service teknologi*, melihat bahwa semakin banyaknya anak muda yang ikut berkembang dengan teknologi yang membuat teknologi *self service* ini menjadi salah satu alasan untuk dikembangkan dan terus dikembangkan. Berikut diagram *survey* atas alasan *self service teknologi* dapat berjalan baik yang dilakukan oleh *Kiosk Market Place* :



Gambar 1.1 *Kios Market Place Survey*

(sumber : Jacob Bennet.2009, Kiosk Market Place)

Golden Sky Indonesia merupakan salah satu hotel yang ada di Jakarta tepatnya di daerah Pluit Jakarta Utara, Golden sky merupakan hotel bintang 3 dengan jumlah kamar mencapai 79 kamar, Golden sky sudah menggunakan sistem *Front desk* berbasis *desktop* dengan nama sistem adalah “HMS”, sistem yang dipakai oleh Golden sky saat ini mencakup sampai ke reservasi dan transaksi *AR* sistem namun masih berbasis offline dan saat ini masih belum menerapkan sistem paperless dan self check-in ini.

Dengan melihat latar belakang masalah ini maka diangkat judul “RANCANG BANGUN APLIKASI *PAPERLESS REGISTRATION* DAN *SELF CHECK-IN* PADA HOTEL GOLDEN SKY INDONESIA”.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana cara memberikan informasi yang informatif Pada rancangan sistem yang dibangun?
2. Bagaimana Merancang *Paperless Registration* secara *online*?
3. Bagaimana merancang integrasi antara sistem Reservasi yang sudah ada pada Hotel dengan *Paperless Registration* dan *self check in* sistem sehingga data tersinkronisasi baik?
4. Bagaimana menentukan process kerja yang baik dari penerapan *Paperless Registration* dan *Self Check In* sistem yang akan dibangun?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan Dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan kemudahan pada tamu untuk melihat *Registration* secara *online*.
2. Mempercepat pelayanan serta menghemat waktu dan biaya Kertas, Karena *Form* Registrasi dalam bentuk *digital* dan lebih rapi didalam penyajian informasi.
3. Untuk memberikan informasi reservasi kepada tamu yang akan melakukan *check in* di Hotel secara *online* atau *real time*.
4. Memberikan pengalaman baru terhadap tamu dengan menerapkan teknologi self service ini.

1.4 Batasan Masalah

Dalam Penelitian ini hanya dibatasi kegiatan – kegiatan dibawah ini :

1. Perancangan sistem ini hanya dibatasi pada perancangan *Paperless Registration* dan *Self Check in* saja.
2. Tidak membaha secara detail tahapan instalasi dan konfigurasi untuk semua aplikasi

3. Tidak membahas tentang keamanan sistemnya secara detail dan mendalam hanya terbatas pada otentikasi pengguna saja
4. Perancangan sistem ini hanya pada 2 tipe user yaitu *administrator* dan *Guest*.
5. Perancangan sistem ini mengambil data atau informasi dari *Hotel management* sistem yang ada pada hotel Golden Sky Indonesia.
6. Sistem pembayaran Pada sistem Rancangan Pada Pembayaran Transfer dan Cash.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

- a) Bagi Penulis : untuk menambah pengetahuan, wawasan dan pemahaman mendalam mengenai sistem dan alur process perhotelan. Juga untuk mengetahui faktor-faktor yang membuat memudahkan dalam perihal operasional di perhotelan maupun Resort.
- b) Bagi perusahaan : mendapatkan solusi atas permasalahan yang dialami sehingga dapat memberikan pelaporan yang lebih akurat serta tepat waktu.
- c) Bagi lembaga (Universitas Esa Unggul): memberikan referensi bagi mahasiswa yang ingin memahami lebih dalam mengenai sistem *Paperless Registration* dan *Self Check-in* ini. Permasalahan yang dapat muncul dan solusi yang terbaik untuk permasalahan yang muncul.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada tugas akhir dibuat berdasarkan urutan dibawah ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, identifikasi masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan manfaat penelitian tugas akhir dan juga berisi tentang sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Didalam bab II ini berisi tentang teori-teori yang diambil dari journal maupun buku yang dijadikan sebagai landasan dari penelitian ini dan juga terdapat kerangka pemikiran penelitian yang akan dilakukan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN & ANALISIS SISTEM YANG BERJALAN

Pada Bab III ini akan membahas tentang Perusahaan yang akan dilakukan penelitian, sistem yang berjalan pada perusahaan tersebut, dan juga akan dibahas rancangan usulan, analisis kebutuhannya, serta solusi terhadap permasalahan yang ada.

BAB IV PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI.

Pada BAB IV menjelaskan Rancangan dan implementasi dari sistem usulan yang dibuat. dan juga merupakan pemecahan solusi terhadap permasalahan yang diangkat pada penelitian skripsi ini.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V ini merupakan bab akhir dari skripsi TA ini yang berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan juga saran-saran yang dianggap penting sebagai masukan untuk penelitian selanjutnya.