

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Perkembangan sistem informasi manajemen telah menyebabkan terjadinya perubahan yang cukup signifikan dalam pola pengambilan keputusan yang dilakukan oleh manajemen baik pada tingkat operasional (pelaksana teknis) maupun pimpinan pada semua jenjang. Perkembangan ini juga telah menyebabkan perubahan-perubahan peran dari para manajer dalam pengambilan keputusan, mereka dituntut untuk selalu dapat memperoleh informasi yang paling akurat dan terkini yang dapat digunakannya dalam proses pengambilan keputusan. Meningkatnya penggunaan teknologi informasi, khususnya internet, telah membawa setiap orang dapat melaksanakan berbagai aktivitas dengan lebih akurat, berkualitas, dan tepat waktu. Setiap organisasi dapat memanfaatkan internet dan jaringan teknologi informasi untuk menjalankan berbagai aktivitasnya secara elektronik. Para manajer di berbagai organisasi juga dapat dengan lebih mudah untuk menganalisis kinerjanya secara konstan dan konsisten dengan pemanfaatan teknologi informasi yang tersedia.

Sistem informasi manajemen (SIM) bukan sistem informasi keseluruhan, karena tidak semua informasi di dalam organisasi dapat dimasukkan secara lengkap ke dalam sebuah sistem yang otomatis. Aspek utama dari sistem informasi akan selalu ada di luar sistem komputer.

Pengembangan SIM canggih berbasis komputer memerlukan sejumlah orang yang berketrampilan tinggi dan berpengalaman lama dan memerlukan partisipasi dari para manajer organisasi. Banyak organisasi yang gagal membangun SIM karena :

1. Kurang organisasi yang wajar
2. Kurangnya perencanaan yang memadai
3. Kurang personil yang handal
4. Kurangnya partisipasi manajemen dalam bentuk keikutsertaan para manajer dalam merancang sistem, mengendalikan upaya pengembangan sistem dan memotivasi seluruh personil yang terlibat.

SIM yang baik adalah SIM yang mampu menyeimbangkan biaya dan manfaat yang akan diperoleh artinya SIM akan menghemat biaya, meningkatkan pendapatan serta tak terukur yang muncul dari informasi yang sangat bermanfaat.

Secara teoritis komputer bukan prasyarat mutlak bagi sebuah SIM, namun dalam praktek SIM yang baik tidak akan ada tanpa bantuan kemampuan pemrosesan komputer. Prinsip utama perancangan SIM : SIM harus dijalin secara teliti agar mampu melayani tugas utama.

Tujuan sistem informasi manajemen adalah memenuhi kebutuhan informasi umum semua manajer dalam perusahaan atau dalam subunit organisasional perusahaan. SIM menyediakan informasi bagi pemakai dalam bentuk laporan dan output dari berbagai simulasi model matematika

Pendataan administrasi pada manajemen perhotelan memerlukan ketepatan mekanisme dan penataan yang terorganisir agar data dapat terkemas dan terjaga keamanannya dengan baik, seiring pesatnya teknologi dan kemudahan-kemudahan yang ditawarkan didalamnya, kini instansi-instansi baik swasta maupun negeri memanfaatkan fasilitas teknologi dalam pengolahan data-data yang dulu diolah secara manual diubah kedalam pola komputerisasi yang mempermudah proses pengentrian dan pencarian data-data yang telah tersimpan dalam database. Database tersebut dibuat dengan tujuan agar proses kerja lebih optimal dan dapat dilakukan secara tepat dan tepat dengan tingkat kesalahan yang sedikit.

Perusahaan perhotelan memiliki data-data diantaranya adalah data tamu, data keluar masuk tamu data karyawan dan data administrasi, namun pengolahannya masih bersifat manual dan membutuhkan waktu yang sangat lama dalam proses penyimpanannya, oleh karena itu perlu dicari alternatif dalam penanganan data tersebut. Kalau kita cermati bersama, komputer merupakan solusi terbaik dalam pengolahan data perhotelan.

Komputer mampu memecahkan masalah, bukan hanya dalam perhitungan, tetapi juga dalam kemampuan menyimpan dan memberikan informasi, walaupun demikian dalam masyarakat modern komputer banyak dimanfaatkan sebagai pusat data (*database*) dibanding penggunaan lainnya. Karena peran *database* yang sangat menonjol. Pemrosesan basis data menjadi perangkat andalan yang

kehadirannya sangat diperlukan, dan tidak hanya mempercepat perolehan informasi, tetapi juga dapat meningkatkan pelayanan terhadap tamu hotel.

Sistem administrasi hotel yang ada pada Hotel Grand Orchid masih memerlukan banyak perubahan, terutama untuk pendataan yang memusat pada *server* serta pengorganisasian komputer-komputer yang terhubung pada suatu jaringan. Laporan-laporan yang harus menunggu lama masih perlu diperbaiki sehingga diharapkan dapat setiap saat dipantau oleh manager hotel.

Pembuatan suatu sistem *server* yang sering disebut dengan *billing* memudahkan pengoperasian yang dilakukan oleh *front desk* hotel untuk mengentri data maupun pencarian data. Data yang masuk tidak disimpan pada komputer yang bersangkutan tempat pengentrian data tetapi langsung pada *server* yang dapat dipantau oleh pemiliknya tanpa harus menanyakan pada petugas *front desk* hotel. Keefektifan ini memudahkan pemilik hotel untuk mengetahui segala sesuatu yang berhubungan dengan tamu hotel maupun informasi dari tamu hotel.

Dalam penelitian ini penekanan pada *output* dari penerapan sistem informasi manajemen yang mencakup variabel-variabel kecepatan, ketepatan dan akurasi yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu hotel yang menginap. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “ANALISIS PENGARUH PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL GRAND ORCHID.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut di atas, maka permasalahan yang muncul adalah bagaimana output dari pengolahan program *database* tamu dan data administrasi pada suatu usaha perhotelan yang terhubung dengan satu komputer yang berupa variabel-variabel kecepatan, ketepatan dan akurasi yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu hotel yang menginap pada Hotel Grand Orchid. Secara rinci dapat peneliti rumuskan sebagai berikut:

1. Apakah variabel kecepatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu hotel pada Hotel Grand Orchid?
2. Apakah variabel ketepatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu hotel pada Hotel Grand Orchid?
3. Apakah variabel akurasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu hotel pada Hotel Grand Orchid?
4. Apakah variabel kecepatan, ketepatan dan akurasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu hotel pada Hotel Grand Orchid?

C. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini dapat dirumuskan mengenai tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh signifikansi variabel kecepatan terhadap kepuasan tamu hotel pada Hotel Grand Orchid.

2. Untuk menganalisis pengaruh signifikansi variabel ketepatan berpengaruh terhadap kepuasan tamu hotel pada Hotel Grand Orchid.
3. Untuk menganalisis pengaruh signifikansi variabel akurasi berpengaruh terhadap kepuasan tamu hotel pada Hotel Grand Orchid.
4. Untuk menganalisis pengaruh signifikansi variabel kecepatan, ketepatan dan akurasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan tamu hotel pada Hotel Grand Orchid.

D. Manfaat penelitian

1. Bagi Perusahaan, yaitu dapat diharapkan dapat membantu atau menambah masukan bagi perusahaan untuk mengambil langkah lebih lanjut khususnya dalam pemanfaatan sistem informasi manajemen dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.
2. Bagi peneliti, yaitu dapat diharapkan menambah pengetahuan dan wawasan mengenai pemanfaatan sistem informasi manajemen dalam upaya peningkatan pelayanan dalam penerapannya dari bidang ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan.
3. Bagi peneliti lain diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam bentuk penelitian sejenis yang dapat digunakan untuk menambah wawasan pengetahuan dalam mempelajari pengaruh penerapan sistem informasi manajemen dalam upaya peningkatan pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

E. Sistematika Penulisan Skripsi

Bab I : Pendahuluan

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

Bab II : Landasan Teori

Dalam bab ini akan diuraikan landasan teori yang terdiri dari pengertian sistem informasi manajemen, perkembangan sistem informasi manajemen (SIM), jenis-jenis SIM berdasarkan bidang minat perusahaan dan *output* dari sistem informasi manajemen.

Bab III : Metodologi Penelitian

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai kerangka pemikiran, pengajuan hipotesis, metode penelitian, sumber data, definisi variabel, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel dan teknik analisis data.

Bab IV : Hasil Penelitian dan Analisis Data

Pada bagian ini diuraikan gambaran umum Hotel Grand Orchid, serta hasil analisis data statistik yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas instrumen, analisis linier berganda dan uji statistik (uji t, uji f dan uji koefisien determinasi).

Bab V : Kesimpulan dan Saran

Dalam bab ini dikemukakan kesimpulan dan saran.