**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan. Teknologi informasi dan sistem informasi tentunya tidak dapat dipisahkan dari tujuan organisasi yang berkembang saat ini. Teknologi informasi dan sistem informasi merupakan pengetahuan dasar yang dikembangkan lebih profesional didalam suatu organisasi.

Keberadaan pengolahan data menjadi informasi secara terkomputerisasi menjadi sangat penting. Hal itu dikarenakan pengolahan data secara terkomputerisasi dapat memberikan kontribusi yang besar untuk kinerja suatu organisasi. Tanpa adanya sistem yang terkomputerisasi, organisasi akan menghadapi kendala untuk mendapatkan informasi yang aktual dan akurat. Hal itu dapat disebabkan oleh proses pengumpulan dan pengolahan data masih dilakukan secara manual. Dengan bantuan sistem yang terkomputerisasi, informasi dapat dikelola dengan baik, sehingga dapat menciptakan efisiensi waktu dan biaya.

Untuk menyediakan informasi tersebut, diperlukan suatu alat bantu atau media untuk mengolah beraneka ragam data agar dapat disajikan menjadi sebuah informasi yang bermanfaat dengan kemasan yang menarik dan berpedoman pada kriteria informasi yang berkualitas. Alat bantu yang diperlukan seperti perangkat komputer yang mendukung fasilitas dalam perusahaan, dan sistem yang menyediakan informasi yang akurat dalam penyajian informasi. Setiap instansi perusahaan, pemerintah maupun pendidikan pasti membutuhkan suatu sistem informasi didalam menjalankan aktifitas kerjanya sehingga lebih teratur dan terarah dengan waktu yang lebih efisien.

Bagi perusahaan atau instansi tentu sangat memerlukan sistem informasi yang berjalan untuk menigkatkan kegiatan usaha agar dapat berkembang kearah yang lebih baik, sedangkan masyarakat sendiri membutuhkan informasi yang akurat agar dapat memahami kebutuhan sebelumnya. Persaingan dalam bisnis hotel pada saat ini sangat ketat karena semakin banyaknya hotel baru yang bermunculan.

Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan harian perusahaan yang mendukung akan fungsi dari penggunaan sistem informasi. Penggunaan sistem informasi saat ini sudah sangat pesat di kalangan masyarakat apalagi dalam penggunaan internet.

Penggunaan sistem informasi dapat memudahkan proses pengumpulan dan pengolahan data hotel dari reservasi sampai kepada tamu *check out.*  Dimana ini dapat mengantisipasi kebutuhan-kebutuhan tamu dan menjamin tersedianya kualitas pelayanan hotel sehingga dapat memuaskan para pelanggannya.

*Front office* merupakan salah satu bagian terpenting dalam hotel yang melakukan reservasi dengan menggunakan sistem informasi reservasi. Permasalahan yang biasa terjadi adalah cara penggunaan dan manfaat yang dapat diambil dalam penggunaan sistem informasi ini. *Front office* bertanggung jawab atas operasional di area kantor depan hotel terkait dengan pemesanan kamar dan layanan *check out* tamu.

Sistem yang digunakan pada Hotel Novotel layak digunakan karena mempermudah tamu dalam proses reservasi atau pemesana kamar yang tersedia pada hotel tersebut. Kelayakan sistem ini sudah berjalan dengan sangat baik dan memuaskan para tamu.

Berdasarkan uraian di atas maka kita perlu memahami dan mempelajari serta mempraktekkan, maka peneliti mengambil judul ***“Penerapan Sistem Informasi Opera Pada Bagian Reservasi Hotel Novotel, Manado ”,***

* 1. **Rumusan Masalah**

Dari latar belakang diatas maka penulis mengangkat perumusan masalah yaitu “Bagaimana kelayakan penggunaan sistem informasi OPERA yang digunakan pada bagian reservasi di Hotel Novotel Manado” ?

* 1. **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menguji dan menganalisa seberapa layaknya penggunaan sistem informasi opera terhadap bagian reservasi di Hotel Novotel Manado ?
2. Mencari solusi paling tepat untuk menangani reservasi ?
   1. **Manfaat Penelitian**

Penelitian ini bermanfaat secara teoritis dan secara praktis.

1. **Bagi Penulis**

Sebagai prasyarat akademik untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma IV, Manajemen Perhotelan, Jurusaan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado dan juga untuk menghadapi dunia kerja yang berkaitan dengan Manajemen Perhotelan. Sedangkan manfaat teoritis yang berdasarkan pertimbangan kontekstual dan konseptual dapat dijadikan acuan untuk penelitian lanjutan yang relevan dengan penelitian ini.

1. **Bagi Politeknik Negeri Manado**

Skripsi ini penulis harapkan agar dapat digunakan sebagai salah satu panduan atau pedoman dalam proses perkuliahan oleh Politeknik Negeri Manado pada umumnya dan pada Jurusan Pariwisata khususnya serta untuk menambah dan melengkapi bahan referensi pada perpustakaan Politeknik Negeri Manado.

1. **Bagi Industri**

Sebagai bahan pertimbangan dalam menerapkan prosedur yang wajar berdasarkan disiplin ilmu yang terurai pada teori dan praktek Manajemen Perhotelan pada Hotel Novotel Manado ?