

PERANAN SISTEM INFORMASI BERBASIS KOMPUTER TERHADAP PELAYANAN ORGANISASI HOTEL DI NOVOTEL SURABAYA HOTEL & SUITES

(STUDI MENGENAI PERANAN SISTEM INFORMASI BERBASIS KOMPUTER DALAM
MEMPERCEPAT ALIRAN INFORMASI ANTARA FRONT OFFICE DEPARTMENT DAN
HOUSEKEEPING DEPARTEMEN SERTA SOLUSI DAN KENDALA DARI PENGGUNAAN
TEKNOLOGI KOMPUTER TERSEBUT)

TUGAS AKHIR



OLEH :

RAKA RADINTA

NIM : 070110803-S

PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A

2004




**PERANAN SISTEM INFORMASI BERBASIS
KOMPUTER TERHADAP PELAYANAN ORGANISASI
HOTEL DI NOVOTEL SURABAYA HOTEL & SUITES**

**(STUDI MENGENAI PERANAN SISTEM INFORMASI BERBASIS KOMPUTER DALAM
MEMPERCEPAT ALIRAN INFORMASI ANTARA FRONT OFFICE DEPARTMENT DAN
HOUSEKEEPING DEPARTEMEN SERTA SOLUSI DAN KENDALA DARI PENGGUNAAN
TEKNOLOGI KOMPUTER TERSEBUT)**

TUGAS AKHIR

**Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya
Pada Program Studi D-III Perhotelan
Universitas Airlangga**



**MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

OLEH :

RAKA RADINTA

NIM : 070110803-S

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A**


2004

Lembar Persetujuan

Setuju untuk diujikan

Surabaya, 10 Januari 2005

Dosen Pembimbing



M Nurdin Razak S, Sos
NIP. 132 230 972

Lembar Pengesahan

Tugas Akhir ini berhasil dipertahankan

dihadapan panitia penguji

Panitia penguji terdiri dari :

Penguji I,



M Nurdin Razak S.Sos
NIP. 132 230 972

Penguji II,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Falih Suaedi', written over a horizontal line.

Dr. Falih Suaedi, Msi
NIP. 131 801 403

ABSTRAKSI

Teknologi perangkat keras komputer berkembang dengan kecepatan yang makin tinggi, misalnya penggunaan perangkat keras yang semakin kecil dan semakin canggih. Dalam beberapa tahun saja perangkat keras dan lunak komputer cenderung kadaluwarsa. Perkembangan ini memungkinkan berbagai aplikasi yang tidak mungkin sebelumnya, seperti penggunaan *Local Area Network*. Perkembangan ini juga ditunjang dengan perkembangan teknik-teknik perangkat lunak. Pembuatan program aplikasi seperti sistem reservasi pada *Front Office Department*, penetapan *Room Status* pada *Housekeeping*, pencatatan nama-nama perusahaan dan *Travel Agent* yang masing-masing mempunyai kebijaksanaan harga masing-masing, maupun saat penghitungan data tingkat hunian kamar dan keuntungan hotel oleh *Night Auditor* dan *Accounting Department*.

Dalam penelitian ini penulis meneliti mengenai peranan sistem informasi berbasis komputer dalam mempercepat aliran informasi antara *Front Office department* dan *Housekeeping departemen* serta solusi dan kendala dari penggunaan teknologi komputer tersebut

Lokasi penulis mengadakan penelitian di bagian *Front Office department* yang dilaksanakan di *Novotel Surabaya Hotel & Suites*, dengan alamat di jalan Ngagel 173-175 Surabaya. Dengan jangka waktu selama tiga bulan dan pelaksanaannya dimulai bulan Agustus sampai Oktober 2003. Dalam penelitian ini penentuan informan yang dipilih untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan obyek penelitian ditetapkan terlebih dahulu

Komputer memiliki arti penting dalam kegiatan perusahaan terutama dalam bidang jasa seperti hotel. Komputer tersebut dapat memperingan dan mempercepat tugas-tugas seluruh bagian hotel. *Novotel Surabaya* sendiri menggantungkan kegiatan operasinya pada sistem informasi komputer dalam satu jaringan ini. Sehingga jika komputer dalam keadaan tidak dapat melakukan tugasnya maka bagian bagian tertentu seperti kasir dan operator akan kesulitan dalam melayani permintaan tamunya. Dan dengan penggunaan yang tidak dilandasi dengan pengetahuan yang cukup dan teknologi pendukung yang kurang memadai akan berakibat lebih buruk bagi Hotel. Jadi secanggih apapun teknologi yang digunakan namun tanpa dukungan keahlian dan teknologi pendukung maka teknologi tersebut tidak berarti.