

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Indonesia merupakan negara yang memiliki kawasan wisata yang menarik untuk dikunjungi bagi setiap orang. Kekayaan alam maupun seni dan budaya Indonesia tersebar dan beragam dari Sabang sampai Merauke yang dapat dimanfaatkan sebagai potensi wisata. Pemanfaatan potensi wisata mampu menghasilkan produk wisata yang berkualitas. Pemerintah memiliki visi untuk menarik 275 juta wisatawan domestik dan 20 juta wisatawan asing setiap tahun (Sulistyanto, 2016). Dengan perencanaan dan pengembangan sepuluh destinasi wisata utama di berbagai daerah diharapkan dapat menjadi “Bali Baru Indonesia”, dan implementasi tujuan tersebut tampaknya sudah mulai terlihat. Indikator kedua perkembangan akomodasi (hotel) sangat besar di kota-kota tujuan wisata utama di Indonesia, seperti Bali, Jakarta, Yogyakarta, dll. Definisi lodging menurut "Inn Owners Act" yang dikutip oleh Sulastiyono (1999:5), Hotel adalah sebuah perusahaan yang menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur yang dikelola oleh pemiliknya kepada orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar tanpa adanya perjanjian khusus sesuai dengan pelayanan yang diterima.

Peluang pasar pariwisata internasional masih sangat besar, dan momentum pertumbuhan wisatawan global cukup baik, namun di sisi lain, permintaan persaingan juga akan semakin ketat. Meskipun demikian, kondisi persaingan industri pariwisata dunia saat ini telah berubah lebih cepat. Untuk memenangkan persaingan pariwisata global, tidak cukup hanya memiliki potensi kekayaan alam dan budaya, serta akomodasi kelas atas yang dimiliki suatu negara. Jujur harus kita akui, meskipun kekayaan alam dan keragaman seni dan budaya kita jauh lebih besar, negara kita masih jauh tertinggal dari tetangga kecilnya, Singapura. Penulis berpendapat bahwa permasalahan lemahnya daya saing pariwisata negara kita saat ini terletak pada mentalitas pelaku pariwisata dalam menjalankan usahanya.

Terutama mengenai bagaimana para pelaku usaha pariwisata dapat melayani wisatawannya dengan baik dan benar. Sebagian besar pelaku usaha masih melihat wisatawan sebagai ranah uang, sehingga mereka menawarkan jasa sesuka hati dengan keuntungan besar. Di era digital saat ini, akibat yang lebih buruk dari kekecewaan wisatawan adalah mereka akan menyebarkan berita negatif tentang kekecewaan mereka melalui media sosial (internet). Oleh karena itu, rekomendasi negatif dapat segera mempengaruhi calon wisatawan lain untuk tidak berkunjung. Akibat dari semua masalah kumulatif di atas adalah matinya atau terganggunya (kebangkrutan) pariwisata karena tidak ada lagi wisatawan yang tertarik untuk mengunjunginya. Teknologi dan informasi berkembang sangat pesat saat ini, perkembangan tersebut memudahkan setiap orang untuk memperoleh banyak informasi melalui sistem informasi. Sistem informasi digunakan untuk setiap perusahaan yang perlu menerapkan sistem informasi. Sistem informasi diterapkan pada perusahaan besar atau lodging inn besar maupun perusahaan atau inn yang dalam expositions pengembangan seperti halnya yang terjadi di Aneka Lovina Villas & Spa.

Hotel Aneka mengikuti perkembangan pemanfaatan sistem informasi manajemen berbasis digital ditengah pandemi saat ini. Hal yang dilakukan adalah dengan menggunakan sistem komputerisasi yang dapat memudahkan operasional pada Hotel Aneka. Adapun sistem informasi yang digunakan oleh Hotel Aneka adalah penggunaan komputer dan jaringan internet sebagai penyampaian informasi. Namun penggunaan tersebut masih mengalami kendala. Adapun hal-hal yang dialami oleh karyawan pada Hotel Aneka berdasarkan observasi awal adalah seringnya mengalami *error* sistem akibat kendala jaringan dalam pengiriman informasi serta lemahnya pemahaman karyawan mengenai update program terbaru sehingga perlu diberikan pemahaman yang lebih mengenai sistem yang digunakan. Hotel Aneka adalah hotel yang salah satunya masih dalam tahap pengembangan yaitu pengembangan pelayanan yang baik. Pada era revolusi 4.0 saat ini seluruh elemen hotel terutama pada *human resources Department* di Aneka Lovina Villa & Spa terus berinovasi untuk memecahkan permasalahan yang ada di lapangan. Selain itu, permasalahan pada divisi *Human Resources Department* pada Hotel Aneka juga dapat terjadi seperti Data yang

diolah masih manual, sehingga apabila diperlukan dokumentasi membutuhkan waktu dan tenaga, data disembunyikan karena keamanan data yang kurang terjamin, dan penyusunan laporan yang digunakan oleh pengelola hotel kerap mengalami keterlambatan bahkan kesalahan. Pengelolaan data secara cepat dan akurat diperlukan untuk memenuhi kebutuhan hotel Aneka, sehingga diperlukan sistem informasi manajemen hotel. Sistem informasi tersebut berguna untuk membantu pengelolaan Hotel Aneka. Saat ini, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sangat pesat. Komputer merupakan salah satu contoh perkembangan teknologi. Istilah komputer telah dikenal oleh masyarakat luas, karena teknologi komputer digunakan hampir pada semua sendi - sendi kehidupan masyarakat. Komputer digunakan untuk pendidikan, bisnis, perkantoran, hotel, dan bidang yang lain hingga data.

Penggunaan komputer dirancang untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi Hotel Aneka. Pariwisata berkembang pesat dan Aneka Hotels memiliki masa depan yang cerah. Perkembangan tersebut dapat terjadi karena adanya teknologi yang dapat merancang sebuah sistem agar industri pariwisata berkembang dengan baik. Salah satu penunjang bisnis utama bagi industri pariwisata adalah bisnis Aneka Hotel sebagai penyediaan sarana dan prasarana. Pengelolaan bisnis perhotelan dengan baik dapat mendukung komunitas bisnis pariwisata sebagai sektor pilar. Industri pariwisata saat ini telah membuktikan pertumbuhannya, dan seperti yang telah dibuktikan oleh para pengusaha yang terlibat dalam bisnis, seperti tidak terhindarkannya persaingan dalam bisnis. Peningkatan kualitas dan pelayanan serta fasilitas diusahakan oleh semua pihak. Perubahan sistem perlu dilakukan seiring perkembangan zaman dengan tuntutan kualitas layanan mutu yang lebih baik, seperti perubahan sistem manual menjadi sistem terkomputerisasi (Sahata, 2013). Hotel Aneka menggunakan sistem informasi manajemen untuk membantu kinerja manajemen, sehingga sangat diperlukan penerapan sistem informasi manajemen inn agar pemilik Hotel mendapatkan hasil yang diharapkan. Sistem informasi manajemen harus dapat diakses melalui perangkat komputer maupun perangkat portable agar memaksimalkan fungsi sistem informasi manajemen (Rohmah, 2012). Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan tersebut, maka penulis bermaksud

melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Terhadap *Human Resources Department* Di Aneka Lovina Villas & Spa”

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian tugas akhir ini berdasarkan uraian latar belakang di atas adalah sebagai berikut.

1. Apa saja kendala pemanfaatan sistem informasi digital oleh *Human Resources Department* di Aneka Lovina Villas Dan Spa ?
2. Bagaimana implementasi penggunaan sistem informasi manajemen perhotelan dalam mendukung kinerja *Human Resources Department* di Aneka Lovina Villas Dan Spa?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini berdasarkan perumusan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kendala pemanfaatan sistem informasi digital oleh *Human Resources Department* di Aneka Lovina Villas Dan Spa.
2. Untuk mengetahui implementasi penggunaan sistem informasi manajemen perhotelan dalam mendukung kinerja *Human Resources Department* di Aneka Lovina Villas Dan Spa.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian tugas akhir ini berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijelaskan sebagai berikut.

1. Bagi Organisasi
Membantu memberikan informasi kepada organisasi mengenai sistem informasi manajemen perhotelan di Aneka Lovina Villas Dan Spa serta dapat digunakan oleh para pimpinan mengambil kebijakan dalam memperbaiki kesalahan dari permasalahan yang ada agar nantinya terjadi peningkatan kualitas dari pelayanan hotel.
2. Bagi Peneliti
Teori dan ilmu yang telah diperoleh peneliti di Universitas dapat diaplikasikan dan diterapkan, serta dapat memperoleh informasi tambahan

untuk memperluas pengetahuan bagi peneliti.

3. Bagi Pembaca

Kepada yang ingin melaksanakan penelitian dapat digunakan sebagai referensi, tambahan pengetahuan, dan wawasan, serta dalam pengembangan ilmu pengetahuan dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran kepada masyarakat.

