ABSTRAK

Hotel merupakan bisnis yang menawarkan jasa dalam menyediakan tempat tinggal dalam waktu tertentu bagi siapa saja yang memerlukan.Untuk menggunakan jasa sebuah hotel, pengunjung diwajibkan melakukan reservasi terlebih dahulu. Reservasi adalah salah satu proses yang paling penting bagi bisnis hotel. Disinilah data pengunjung direkam dan disimpan di dalam sebuah arsip. Pendataan administrasi untuk reservasi perhotelan memerlukan mekanisme yang tepat dan penataan yang terorganisir agar data dapat terjaga dengan baik. Hal-hal seperti itu lah yang saat ini masih menjadi kendala bagi sejumlah hotel yang masih menerapkan cara-cara tradisional dalam melakukan administrasi. Seiring dengan pesatnya perkembangan zaman, teknologi hadir untuk memberikan kemudahan-kemudahan dalam melakukan administrasi. Pengolahan data yang dulunya secara manual diubah menjadi terkomputerisasi sehingga mempermudah proses pemasukan dan pencarian data. Adi Cottages, merupakan salah satu hotel berbintang 3 yang terletak di Ubud, Bali. Adi Cottages adalah hotel yang sedang berkembang dan terus menerus berupaya untuk meningkatakan layanan serta standar kualitas hotel dari berbagai sisi antara lain sisi pemanfaatan teknlologi informasi. Masalah yang sering dihadapi untuk melakukan pengolahan data yaitu tidak adanya penyimpanan data pelanggan yang baik. Sehingga dalam pembuatan tugas akhir ini penulis akan membangun sistem informasi pelayanan pelanggan dengan teknologi *Java Enterprise Edition*. Fitur-fitur yang ada pada aplikasi ini diantaranya adalah reservasi, registrasi, pengelolaan data pelanggan dan pengolahan data order pemesanan.

Kata kunci: sistem informasi, *Java Enterprise Edition*, reservasi, sistem informasi pelayanan pelanggan