

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan bisnis perhotelan di Indonesia meningkat cukup signifikan, perkembangan tersebut dapat dilihat dari jumlah kunjungan di Indonesia meningkat dan bertumbuhnya jumlah hotel nasional. Perkembangan tersebut juga menimbulkan tren baru di bisnis perhotelan yang mengadaptasi teknologi informasi ke dalam bisnis perhotelan, dahulu bisnis perhotelan cukup sederhana. Sekarang jika ingin pergi ke hotel dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai hotel yang ingin dipilih, informasi harga, fasilitas yang di sediakan dll.

Wisma Haji Ciloto terletak di Jl. Raya Puncak No.16, Ciloto, Cipanas, Kabupaten Cianjur, Jawa Barat dan mempunyai tempat yang strategis yang tidak jauh pada jalan utama dan tidak menimbulkan kebisingan. Hal ini menjadi kelebihan untuk Wisma Haji Ciloto. Fasilitas akomodasi yang tersedia di Wisma Haji Ciloto adalah 32 kamar tipe standard dan 8 kamar tipe Deluxe, total adalah 40 kamar. Fasilitas Convention Wisma Haji Ciloto memiliki tiga ruang meeting, yaitu dua ruang meeting yang berkapasitas untuk tiga puluh orang dan satu buah ruang meeting utama yang berkapasitas untuk 200 orang. Fasilitas pendukung lainnya adalah satu buah lapangan tenis dan Children Play Ground. Cabang Wisma Haji Ciloto adalah Wisma Tugu, Wisma Ciawi dan PIH di Batam. Kegiatan operasional sehari-hari masih menggunakan administrasi konvensional. Dalam kegiatan operasional sehari-hari, proses reservasi yang ada di Wisma Haji Ciloto pelanggan harus datang

ke hotel untuk melakukan reservasi, mengisi formulir yang dibutuhkan, mencari kamar kosong yang siap untuk diisi kemudian petugas hotel akan mengantarkan konsumen ke kamar hotel yang tersedia.

Masalah yang ada di Hotel Wisma Haji Ciloto adalah kurangnya akses yang memudahkan para calon tamu untuk melakukan pemesanan kamar yang memerlukan proses yang panjang sehingga konsumen harus datang langsung ke hotel memberikan data yang diperlukan dan akan dicatat oleh staff front office untuk melengkapi setiap persyaratan, mengecek kamar yang kosong, lalu melakukan proses pencatatan kedalam data check-in kemudian mengantar tamu ke kamar hotel yang sudah di pesan sehingga memakan waktu yang lama. Proses Check out yang memerlukan data-data yang harus di kumpulkan oleh petugas *front office* seperti data check in, fasilitas tambahan yang sudah di pesan oleh konsumen yaitu makanan, laundry, kasur tambahan dll, dan setiap prosesnya dilakukan secara manual sehingga dapat menimbulkan kesalahan dalam proses transaksi yang menyebabkan kerugian bagi perusahaan dan konsumen. Masalah yang terakhir adalah promosi yang dilakukan saat ini masih kurang maksimal karena hanya melalui brosur dan dari mulut ke mulut maka dibutuhkan sistem informasi yang dapat memberikan informasi yang mudah diakses oleh para calon tamu.

Menyikapi masalah yang ada peneliti akan membuat sistem informasi reservasi penginapan pada Wisma Haji Ciloto yang mampu memberikan kemudahan dalam proses layanan reservasi harian, yang mampu menampilkan dan mengolah data yang dibutuhkan dari kegiatan reservasi penginapan pada Wisma Haji Ciloto, Sistem informasi ini juga dapat memberikan kemudahan dalam

menyebarkan informasi yang kita inginkan seperti mempromosikan fasilitas yang kita miliki untuk ditawarkan kepada konsumen, dan informasi-informasi lainnya yang dibutuhkan untuk menarik perhatian para konsumen..

Sistem informasi reservasi penginapan pada Wisma Haji Ciloto diharapkan dapat membantu setiap proses reservasi kamar dengan memberikan kemudahan dalam proses pemesanan kamar berbasis website, sehingga dapat memberikan kemudahan bagi para calon tamu, dan penerapan teknologi ini menggunakan database yang memudahkan penyimpanan data para calon tamu, data penyewaan kamar, data transaksi sehingga meningkatkan mutu pelayanan hotel. Untuk itu penulis akan membahas dalam penelitian ini adalah “**Sistem Informasi Reservasi Penginapan Pada Wisma Haji Ciloto**”.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah merupakan langkah awal dari suatu kegiatan penelitian, yaitu untuk mengetahui latar belakang kelemahan-kelemahan yang dihadapi serta masalah-masalah yang timbul dalam sistem yang sedang berjalan.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Dengan meninjau permasalahan di latar belakang maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Pemesanan kamar yang memerlukan proses yang panjang sehingga tamu harus datang langsung ke hotel memberikan data yang diperlukan dan akan dicatat oleh *receptionist* untuk melengkapi setiap persyaratan, sehingga memakan waktu yang lama.

2. Proses Check out yang memerlukan data-data yang harus di kumpulkan oleh *receptionist* seperti data check in, fasilitas tambahan yang sudah di pesan oleh tamu yaitu makanan, laundry, kasur tambahan dll, dan setiap prosesnya dilakukan secara manual sehingga dapat menimbulkan kesalahan dalam proses transaksi.
3. Promosi yang dilakukan masih melalui brosur dan dari mulut ke mulut sehingga Wisma Haji Ciloto cenderung hanya dikenal oleh masyarakat di sekitar.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem informasi reservasi penginapan pada Wisma Haji Ciloto dapat memudahkan proses pemesanan kamar sehingga tamu tidak perlu melakukan proses yang panjang.
2. Bagaimana sistem informasi reservasi penginapan pada Wisma Haji Ciloto dapat meminimalisir kesalahan saat proses perhitungan biaya yang harus dibayar saat melakukan check-out.
3. Bagaimana sistem informasi reservasi penginapan pada Wisma Haji Ciloto dapat mempermudah proses promosi untuk menawarkan setiap fasilitas yang ada dan informasi yang dapat menarik perhatian para calon tamu pada Wisma Haji Ciloto.
4. Bagaimana implementasi terhadap sistem informasi reservasi penginapan pada Wisma Haji Ciloto.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan dalam penelitian ini yang berkaitan dengan uraian dari latar belakang identifikasi dan rumusan masalah tersebut akan dijelaskan dibawah ini.

1.3.1 Maksud Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi masalah yang ada di Hotel Wisma Haji Ciloto dan membuat perancangan reservasi hotel berbasis web untuk memudahkan proses reservasi yang sedang berjalan di hotel, sehingga dapat memangkas waktu proses yang ada di hotel, dengan sistem ini para pelanggan lebih mudah untuk melakukan proses pemesanan kamar yang ada di hotel. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pelanggan merasa terlayani dengan baik.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Membuat sistem informasi reservasi penginapan untuk memudahkan proses pemesanan kamar sehingga tamu tidak perlu melakukan proses yang panjang.
2. Membuat sistem informasi yang dapat membantu proses perhitungan secara otomatis untuk meminimalisir kesalahan transaksi.
3. Membuat Sistem Informasi yang dapat mempermudah promosi untuk menawarkan setiap fasilitas yang ada dan informasi yang dapat menarik perhatian para calon tamu dan memuat informasi mengenai Wisma Haji Ciloto sehingga pelanggan dapat memperoleh informasi yang akurat.

4. Untuk mengimplementasikan sistem informasi reservasi penginapan pada Wisma Haji Ciloto sehingga meningkatkan mutu pelayanan kepada calon tamu.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat baik secara praktis maupun akademis, sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan Praktis

Kegunaan Prkatis bagi Hotel Wisma Haji Ciloto dengan penelitian ini, dapat memadukan sistem konvensional dengan Sistem Informasi Reservasi Hotel secara terkomputerisasi berbasis website, sehingga mempermudah para petugas Front Office dalam melakukan proses reservasi hotel secara online.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Secara akademis diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat, diantaranya :

1. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dapat memberikan suatu karya penelitian baru yang dapat mendukung dalam pengembangan Sistem Informasi Hotel.
2. Bagi peneliti, dapat menambah wawasan dan pengetahuan dengan mengaplikasikan ilmu yang telah di peroleh.
3. Bagi peneliti lain, dapat dijadikan sebagai acuan terhadap pengembangan ataupun pembuatan dalam penelitian yang sama.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan di atas, maka batasan masalah dalam kerja praktek ini adalah sebagai berikut :

1. Jika melakukan reservasi melalui telepon pelanggan harus memilih type kamar, jumlah kamar yang akan di pesan, tanggal check in dan check out, setelah melakukan reservasi, ketika check in pelanggan cukup memberikan nama yang sudah terdaftar saat reservasi.
2. Jika pelanggan datang langsung tidak melakukan reservasi, ketika check in pelanggan harus mengisi pendaftaran ke *front office* dengan memberikan informasi data diri sesuai dengan KTP, memilih type kamar, tanggal check in dan check out.
3. Semua biaya tambahan seperti pemesanan makanan, laundry, atau room service lainnya akan di posting guest folio dan diberikan kepada pelanggan saat check out.
4. Ketika pelanggan telah melakukan reservasi yang harus dibayar adalah pelunasan biaya kamar yang akan disewa melalui transfer atau cash jika datang langsung.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang dijadikan objek penelitian adalah Hotel Wisma Haji Ciloto terletak Jl. Raya Puncak No.16, Ciloto, Cipanas, Kabupaten Cianjur, Jawa Barat 16750 pada bulan April – Agustus 2019.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada skripsi ini dibagi menjadi beberapa bab yang akan disusun oleh penulis sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan waktu penelitian, serta sistematika penulisan yang ada pada skripsi ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan tema dan tujuan digunakan sebagai referensi pada skripsi ini.

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai Objek penelitian yang membahas sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dan deskripsi tugas, sub bab selanjutnya adalah metode penelitian yang membahas desain penelitian, jenis dan metode pengumpulan data, metode pendekatan dan pengembangan system, pengujian software, sub bab selanjutnya adalah analisis yang sedang berjalan membahas proses yang sedang berjalan menggunakan metode pendekatan system yang dipilih.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini membahas tentang perancangan sistem yang dibuat, meliputi tujuan perancangan sistem, gambaran umum sistem yang diusulkan, perancangan prosedur, dan perancangan basis data. Di bab ini juga membahas tentang perancangan antar muka, perancangan arsitektur jaringan, implementasi dan pengujian sistem.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini mengemukakan kesimpulan dari pembahasan yang telah dibahas dan saran untuk perusahaan yang merupakan tindak lanjut dari kesimpulan yang penulis ambil.