BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini adalah eranya teknologi dan informasi yang berkembang sangat pesat, khususnya komputer. Komputer saat ini merupakan kebutuhan manusia di dalam melakukan berbagai kegiatan, ditambah dengan adanya teknologi informasi yang semakin berperan di dalam dunia pekerjaan. Dengan menggunakan piranti teknologi informasi yang tepat, maka akan dihasilkan informasi yang tepat dan akurat sesuai dengan kebuutuhan sehingga keputusan dapat diambil dengan cepat. Salah satu perkembangan yang dapat kita rasakan dampaknya adalah berkembangnya sistem kerja komputerisasi dalam sebuah organisasi atau perusahaan.

Internet adalah suatu rangkaian komputer yang terhubung dalam beberapa rangkaian secara global yang berfungsi sebagai alat komunikasi untuk bertukar informasi serta dalam melalukan bisnis dan periklanan. Dengan bertambahnya popularitas internet mengundang banyak perusahaan untuk memasarkan produk dan jasa dengan media internet. Salah satunya di pengembangan hotel. Hal ini secara tidak langsung telah memudahkan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan informasi, yang ditandai dengan adanya fasilitas *World Wide Web* (WWW). *Web* merupakan terobosan terbaru yang sangat bermaanfaat bagi manusia, pemanfaatan teknologi internet ini bukan hanya digunakan saja sebagai sarana penyebaran informasi dan

komunikasi, melainkan juga dapat dijadikan sebuah sarana untuk melakukan suatu pertukaran data maupun informasi.

Kota bandung merupakan kota wisata yang sangat strategis yang letaknya sangat berdekatan dengan ibukota jakarta. Apalagi setelah pemerintah pusat selesai membangun jalan tol Purbaleunyi, hampir setiap akhir pekan warga jakarta mengunjungi kota bandung untuk berwisata yang otomatis memerlukan hotel sebagai tempat untuk beristirahat setelah beraktivitas wisata.

Hotel adalah salah satu asset yang dimiliki pada setiap daerah, karena dengan adanya hotel maka akan menarik minat wisatawan untuk berkunjung ke suatu daerah. Dengan adanya hotel menjadikan sektor dibidang pariwisata menjadi meningkat. Selain itu kesuksesan ini harus didukung dengan sistem informasi yang baik seiring dengan kemajuan teknologi yang ada pada saat ini yang membutuhkan informasi yang cepat, tepat dan akurat.

Cipaku Garden hotel adalah salah satu hotel terbaik dikota bandung yang beralamat di jalan Cipaku indah XI no 2 Bandung 40143. Didirikan pada tahun 1984 oleh salah satu penggusaha sukses asal bandug dan di resmikan pada tahun 1985. Cipaku sendiri memilki beberapa tipe kamar yang disediakan bagi konsumennya diantaranya *superior, deluxe, grand duluxe, familly, suite dan villa.*

Cipaku garden hotel sendiri sudah menggunakan sistem informasi untuk reservasi yang berhubungan dengan beberapa bagian dari hotel. Kendala yang sedang dihadapi adalah *website* yang telah dibangun hanya menyediakan

reservasi online dengan sebatas formulir yang diisikan kemudian akan terkirim melalui *email* dari reservasi hotel tersebut kemudian akan mendapatkan konfirmasi oleh pihak hotel dengan menggunakan layanan telepon.

Permasalahan yang ditimbulkan terkadang tamu membatalkan secara sepihak. Sehingga dalam pemesanan transaksi yang sudah tertulis terkadang lupa untuk dibatalkan atau dihapus dari daftar reservasi hotel yang menyababkan kerugian pada pihak hotel karena status kamar dianggap sudah dipesan. Sehingga tamu lain yang akan melakukan reservasi kamar akan ditolak.

Permasalahan lain adalah mengenai kebersihan kamar yang datang terlambat menyerahkan daftar kamar yang sudah dibersihkan oleh bagian departemen *housekeeping.* Sehingga tamu yang sudah berada di hotel harus menunggu pengecekan kamar yang dilakukan .

Sering terjadi mis komunikasi antara pihak tamu dengan resepsionis dalam permasalahan breakfast karena ada dua pilihan dalam pemesanan kamar yaitu pemesanan kamar hotel dengan *breakfast* dan pemesanan kamar hotel tanpa *breakfast*, tentu saja berbeda harganya. Kemudian mis komunikasi antara f*ront office* dengan departemen *housekeeping* terhadap perihal masalah pembayaran *loundry* dan *extrabed* yang terjadi karena adanya duplikat bon pembayaran yang mengakibatkan kebingungan antara pihak *front office* dan pihak departemen *housekeeping* dalam masalah pembayaran pada saat tamu keluar.

Berdasarkan latar belakang diatas yang telah peneliti paparkan, peneliti tertarik mengangkat Judul : "PERANCANGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN HOTEL BERBASIS WEB PADA CIPAKU GARDEN HOTEL".

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

1. Tidak adanya layanan pengecekan kamar secara otomatis untuk ketersediaan kamar yang dimiliki oleh pihak hotel.
2. Terjadi pembatalan secara sepihak oleh tamu yang mangkibatkan kerugian pihak hotel, serta pihak *front office* harus menghapus daftar reservasi yang dibatalkan.
3. Lambatnya pihak departemen *housekeeping* dalam mengupdate status kamar.
4. Proses pencatatan yang dilakukan dalam sistem masih secara terpisah serta tidak ada fasilitas pencatatan data tambahan seperti *extrabed* dan *breakfast*.

1.2.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana menggambarkan sistem informasi manajemen hotel yang sedang berjalan di cipaku garden hotel.
2. Bagaimana membuat sistem informasi manajemen hotel yang diusulkan di cipaku garden hotel.
3. Bagaimana pengujian terhadap pengembangan sistem informasi manajemen hotel di cipaku garden hotel.

4. Bagaimana implementasi terhadap pengembangan sistem informasi manajemen hotel di cipaku garden hotel.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan sistem informasi manajemen hotel pada cipaku garden hotel sehingga dapat membantu pihak terkait mendapatkan informasi yang tepat, cepat dan akurat serta mempermudah dalam pelayanannya.

1.3.2. Tujuan Penelitian

1. Untuk menggambarkan sistem informasi manajemen hotel yang sedang berjalan di cipaku garden hotel.
2. Untuk membuat sistem informasi manajemen hotel di cipaku garden hotel.
3. Untuk melakukan pengujian terhadap sistem informasi manajemen hotel yang dikembangakan di cipaku garden hotel.
4. Untuk mengimplementasikan sistem informasi manajemen hotel yang dikembangkan di cipaku garden hotel.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan adalah untuk membantu para tamu hotel dalam melakukan proses manajemen hotel dan dengan adanya penelitian ini dapat membantu memberikan informasi hotel secara cepat, tepat dan akurat kepada para tamu hotel.

1.4.1. Kegunaan Praktis

Adapun jika dilihat dari kegunaan secara praktisnya dari penelitian yang dilakukan peneliti ini diharapakan dapat memberikan manfaat diantaranya :

1. Bagi Pihak Hotel :

   Dengan dibuatnya sistem informasi manajemen hotel diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu hotel guna menunjang strategi penjualan yang sesuai dengan tujuan perusahaan sehingga mendapatkan kepercayaan dari tamu Cipaku Garden Hotel.

2. Bagi Manajer *Front Office* :

   Dengan dibuatnya sistem informasi manajemen hotel diharapkan dapat memudahkan dalam pengecekan laporan secara rutin agar dapat mengevaluasi kinerja bawahannya.

3. Bagi Pihak Resepsionis :

   Dengan dibuatnya sistem informasi manajemen hotel akan memudahkan dalam pencatatan serta meningkatkan layanan dengan memberikan informasi yang cepat, tepat dan akurat.

4. Bagi Pihak Depatemen *Housekeeping* :

   Dengan dibuatnya sistem informasi manajemen hotel dapat membantu serta mempermudah dalam memberikan informasi data status kamar yang sudah dibersihkan dan yang sedang mengalami permasalahan.

5. Bagi Manajer Keuangan :

   Dengan dibuatnya sistem informasi manajemen hoteldiharapkan dapat memudahkan dalam pengecekan laporan secara rutin agar dapat mengevaluasi kinerja bawahannya.

6. Bagi Kasir :

   Dengan dibuatnya sistem informasi manajemen hotel akan memudahkan dalam pencatatan yang akurat karena berhubungan dengan pendapatan hotel yang harus bisa dipertanggung jawabkan.

7. Bagi Tamu Hotel :

   Dengan adanya sistem informasi manajemen hotel diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi para tamu hotel dalam hal melakukan pemesanan kamar dan tamu hotel dapat melihat fasilitas apa saja yang dimiliki Cipaku Garden Hotel.

1.4.2. Kegunaan Akademis

1. Bagi Pengembangan Ilmu

   Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pembandingan antara ilmu metodologi penelitian dengan keadaan yang terjadi di lapangan (praktek). Oleh karena itu dengan adanya pembanding tersebut akan lebih memajukan ilmu pengetahuan yang sudah ada untuk diterapkan pada kehidupan nyata dan dapat menguntungkan beberapa pihak lainnya.

2. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada peneliti lain yang akan mengambil skripsi atau tugas akhir dalam kajian yang sama sekaligus dapat menjadi referensi peneltian berikutnya.

1.5. Batasan Masalah

1. Sistem informasi yang akan dibangun meliputi tiga proses besar diantaranya, reservasi, restoran dan loundry.
2. Sistem informasi yang akan dibangun pada proses reservasi meliputi data reservasi, data kamar, data tamu masuk, data tambahan yang mencakup *breakfast* dan *extrabed*, data status kamar, laporan reservasi, laporan keuangan dll.
3. Sistem informasi ini membahas reservasi online dengan sistem pembayaran harus langsung di lunaskan. Dan untuk pembayaran melalui rekening dengan bukti transfer yang dikirim oleh tamu melalui form reservasi yang ada pada web dalam bentuk gambar.
4. Sistem informasi ini juga menyediakan reservasi hotel secara langsung.
5. Pada bagian restoran sistem yang akan di bangun meliputi pencatatan data tambahan *breakfast*, pemesanan makanan dan minuman serta pembayaranya.

6. Pada bagian *loundry* sistem yang akan dibangun meliputi pencatatan data tambahan *extrabed*, pemesanan loundry yang pembayarannya pada saat tamu akan *Check out.*

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang peneliti pilih sebagai tempat penelitian Tugas Akhir ini adalah Cipaku Garden Hotel yang beralamat di jalan Cipaku indah XI no 2 Bandung 40143.

Waktu yang dibutuhkan peneliti untuk melakukan penelitian Tugas Akhir ini selama sekitar 14 minggu, adapun tahap perinciannya sebagai berikut :

1.1. Tabel Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	Bulan / Tahun 2015-2016															
		September		Oktober				Novermber				Desember				Januari	
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1.	Pengumpulan Kebutuhan a. Observasi b. Wawancara c. Studi Pustaka																
2	Perancangan a. Desain *Interface* b. Desain Database																
3.	Build Prototype a. Pembuatan perangkat lunak b. Pengujian perangkat lunak c. Penyempurnaan perangkat																
4.	Evaluasi Prototype a. Evaluasi terhadap prototype b. Memperbaiki analisa kebutuhan pemakai																
5.	Implementasi																

1.7. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang Latar Belakang, Identifikasi Dan Rumusan Masalah, Maksud Dan Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Batasan Masalah serta Lokasi Dan Waktu.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang mendukung dalam penelitian ini mulai dari yang umum ataupun khusus sekalipun.

BAB III : OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang Objek Penelitian kemudian Metode Penelitian yang akan digunakan serta Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pembahasan Perancangan Sistem, Perancangan Antar Muka, Pengujian serta Implementasi.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang keimpulan dan saran terhadap penelitian yang sudah dilakukan**.**