BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan perkembangan waktu, teknologi dan informasi pada saat ini telah berkembang dengan sangat maju. Kemajuan sistem informasi dan teknologi telah dapat mengubah cara dan gaya hidup masyarakat dalam segala hal di dalam melakukan aktifitas sehari-hari. Hal ini diiringi juga dengan semakin banyaknya perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*) yang telah diciptakan. Kecanggihan dari perangkat-perangkat tersebut ditujukan untuk dapat memenuhi tuntutan dan kebutuhan yang dihadapi oleh manusia. Komputer merupakan salah satu alat teknologi canggih yang dapat membantu manusia dalam membantu menyelesaikan pekerjaan dan menangani arus informasi dalam jumlah yang besar. Namun peran komputer sebagai alat yang canggih belum dapat mencapai tingkat yang optimal jika tidak dirancang oleh sebuah sistem yang mampu bekerja ganda yaitu sebagai proses dan pengolahan data.

Salah satu ciri perkembangan teknologi informasi adalah dengan diiringi hadirnya internet sebagai media informasi yang dapat diakses dengan menggunakan komputer yang terkoneksi satu sama lain ke berbagai belahan dunia. Pemanfaatan teknologi internet dapat juga digunakan dalam bidang bisnis *guest house*. Hal ini berguna sebagai upaya peningkatan kualitas layanan sebagai pendukung strategi pemasaran.

Kota Bandung merupakan kota tujuan utama pariwisata dan pendidikan di Indonesia yang menarik minat pengunjung untuk berkunjung ke kota Bandung. Kota Bandung yang memiliki beragam perguruan tinggi, pusat perbelanjaan, wisata alam, pusat kesenian bahkan situs sejarah yang menjadi tujuan utama wisatawan lokal dan mancanegara untuk berkunjung ke kota Bandung. Kondisi ini mengakibatkan pesatnya pembangunan bisnis hotel dan *guest house* di kota Bandung. Oleh karena itu pesaing dari bisnis serupa semakin banyak, dikarenakan banyaknya pesaing, maka diharapkan kualitas jasa pelayanan harus ditata dengan matang dan serius oleh setiap perusaahaan dan diharapkan para pemilik *guest house* semakin berusaha memberikan layanan terbaik dari *guest house*-nya agar pengunjung merasa puas dan tidak berpaling ke pesaing usaha sejenis.

Ungu *Guesthouse* merupakan salah satu perusahaan jasa di Bandung yang sedang berkembang dan terus berupaya untuk meningkatkan layanan serta standar kualitas *guest house* dari berbagai sisi, salah satunya dari sisi pemanfaatan teknologi informasi. Selama ini sistem reservasi masih menggunakan sistem manual, yaitu dengan cara ditulis ke dalam buku, kemudian untuk melakukan reservasi kamar tamu harus datang langsung ke tempat atau dapat di lakukan melalui telepon. Akibatnya karena proses pendataan pada Ungu *Guest house* masih menggunakan sistem manual, proses pendataan memakan waktu lama dan memiliki tingkat kesalahan yang sangat tinggi. Hal lainnya, cara pemesanan kamar yang mengharuskan tamu untuk datang langsung ke tempat atau melalui telepon tidak memuaskan pelanggan, karena tidak praktis dan menyita banyak waktu.

Kekurangan lain pada Ungu *Guest house* adalah dalam segi promosi. Pada Ungu *Guest house* saat ini kegiatan promosi dilakukan melalui brosur. Bila melihat perkembangan teknologi informasi saat ini, menjadi hal yang sangat penting bagi sebuah *guest house* untuk meningkatkan layanan informasi kepada konsumen. Berdasarkan keadaan tersebut, maka perlu dilakukannya sebuah upaya yang efisien dan efektif dalam hal promosi, operasional, tempat, waktu, dan fleksibilitas sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen.

Berikut data tipe-tipe kamar yang tersedia di Ungu *Guest House* Bandung:

Tabel 1.1 No dan Tipe Kamar di Ungu *Guest House*

No.	Tipe & No. Kamar	Harga	Fasilitas
1.	STANDARD AC (R. 9 & R. 10)	185.000	AC, TV, *Bed Queen* + Sarapan, Kamar Mandi diluar
2.	DELUXE ROOM (4, 5, 6, 7, 8, 11, 12, 13, 15, 16)	195.000	AC, TV, Air panas, *Bed Queen*, Kamar mandi di dalam + Sarapan
3.	SUITE ROOM (R. 1, 2, 3)	245.000	AC, TV, Air panas, Kamar mandi di dalam + Sarapan (luas)
4.	FAMILY ROOM (R. 14)	390.000	AC, TV, 1 *Bed Queen* + 1 *Bed Single*, Kamar mandi di dalam, Ruang santai + Sarapan

Website merupakan media yang tepat untuk dapat membantu perusahaan dalam hal tersebut. *Website* dapat membantu perusahan dalam melakukan

kegiatan promosi, memberikan kemudahan terhadap pengunjung untuk dapat mengetahui informasi tentang Ungu *Guest house* dan mempermudah pengunjung yang ingin melakukan proses reservasi kamar. Dengan *website* juga hal-hal menarik yang menjadi daya tarik dari Ungu *Guest house* bisa lebih terekplorasi.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti ingin merancang sistem informasi berbasis *web* untuk meningkatkan promosi dan pelayanan kepada tamu Ungu *Guest House*, maka penulis akan menulis skripsi yang berjudul **"SISTEM INFORMASI RESERVASI KAMAR BERBASIS *WEB* PADA UNGU *GUEST HOUSE*".**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi dan rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat mengidentifikasikan permasalahaan yang ditemukan, yaitu sebagai berikut :

1. Efisiensi biaya promosi yang dilakukan saat ini masih kurang maksimal karena hanya melalui brosur dan mulut ke mulut.
2. Belum adanya media yang memuat dan menyajikan informasi tentang profil *guest house*, fasilitas *guest house*, biaya sewa kamar yang dapat dapat di akses dengan cepat dan mudah tanpa batasan tempat dan waktu.

3. Pelayanan dalam reservasi kamar *guest hosue* masih kurang maksimal karena tamu harus datang langsung ke tempat untuk melakukan reservasi atau hanya sekedar mencari informasi.

1.2.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan penulis bahas yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem informasi reservasi kamar yang sedang berjalan pada Ungu *Guest House*.
2. Bagaimana membuat perancangan sistem informasi reservasi kamar online yang dapat membantu meningkatkan pelayanan kepada tamu Ungu *Guest House*.
3. Bagaimana pengujian sistem informasi di Ungu *Guest House*.
4. Bagaimana implementasi sistem informasi yang telah dibuat pada Ungu *Guest House*.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah

- Merancang sistem informasi reservasi kamar di Ungu *Guest House* Bandung sebagai alat bantu yang efektif dalam melakukan promosi
- Alat bantu dalam proses pengolahan data reservasi *guest house*

1.3.2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sistem reservasi yang sedang berjalan di Ungu *Guest house* Bandung.
2. Untuk membangun sistem informasi reservasi kamar berbasis *web* yang diusulkan pada Ungu *Guest house* Bandung.
3. Untuk mengetahui pengujian program aplikasi sistem informasi reservasi kamar yang telah dibangun.
4. Untuk melakukan implementasi program aplikasi dalam mengolah data reservasi kamar di Ungu *Guest house* berdasarkan hasil rancangan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja sistem informasi yang lebih baik dari sebelumnya.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian terbagi menjadi dua, yaitu kegunaan praktis dan akademis. Berikut kegunaan praktis dari hasil penelitian ini :

1.4.1. Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Dapat membantu perusahaan dalam pemberian informasi sebagai media promosi Ungu *Guest house* Bandung kepada masyarakat dan membantu pihak *guest house* khususnya para pegawai untuk mempermudah pada proses pelayanan reservasi kamar dan membantu kegiatan operasional.

2. Bagi Konsumen

Mempermudah pelanggan dalam mengetahui berbagai informasi mengenai Ungu *Guest house* dan mempermudah pada saat proses reservasi kamar.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Adapun kegunaan akademis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman yang lebih luas terutama dalam membuat sistem informasi reservasi kamar.

b. Bagi Pembaca / Peneliti Lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa membantu menambah pengetahuan bagi pembaca atau peneliti lain. Dan sebagai contoh apabila pembaca atau peneliti lain ingin melakukan penelitian yang sama di bidang sistem informasi reservasi kamar.

1.5. Batasaan Masalah

Untuk mengkaji suatu permasalahan diperlukan suatu batasan masalah agar penyajiannya lebih terarah dan mencapai sasaran yang telah ditentukan. Penulis membatasi masalah dalam penulisan ini mencakup tentang :

1. Perancangan sistem informasi yang dibangun hanya membahas pada pemesanan kamar secara *online*.
2. Proses yang terlibat dalam sistem informasi reservasi kamar pada Ungu *Guest House* adalah proses reservasi, proses *check in*, proses

pembayaran pemesanan kamar, proses *check out,* pemesanan makanan, pemesanan jasa *laundry*.

3. Keluaran yang dihasilkan dari sistem informasi reservasi kamar adalah informasi profil *guest house*, informasi fasilitas *guest house*, informasi pemesananan kamar, informasi status kamar, informasi biaya sewa kamar, informasi pengunjung, informasi pembayaran, informasi agenda *guest house*, dan laporan pembayaran.
4. Pembayaran reservasi kamar dilakukan melalui pembayaran menggunakan transfer uang antar rekening bank dengan tujuan bank BCA, tidak meliputi pembayaran melalui kartu kredit, *paypal* atau media pembayaran lainnya.
5. Setiap pemesanan kamar diharuskan membayar uang muka sesuai dengan jumlah dan harga kamar yang di pesan minimal sebesar 50%.
6. Pemesanan reservasi kamar user akan di batalkan apabila dalam waktu 1 x 24 jam user belum dapat melakukan pembayaran.
7. Tamu melakukan pelunasaan pembayaran sewa kamar ketika melakukan proses *check-out*.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, penulis melakukan penelitian di Ungu *Guest House* Bandung, dengan waktu penelitian dari bulan September sampai Desember 2015.

Tabel 1.2 Jadwal Penelitian

TAHUN 2015 Bulan																
No	Nama Kegiatan	September				Oktober				November				Desember		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Analisis Kebutuhan																
2	Desain Sistem																
3	Coding																
4	Perancangan Program																
5	Pengujian Sistem																

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan ini dibagi dalam beberapa bab, dimana setiap bab akan memberikan gambaran dari bab ke bab penulisan skripsi

BAB 1 Pendahuluan

Menguraikan tentang alasan penulis melakukan penelitian terhadap permasalahan yang sedang terjadi di perusahaan. Dalam bab 1 ini terdapat beberapa sub pokok bab, diantaranya Latar Belakang, Identifikasi dan Rumusan Masalah, Maksud dan Tujuan, Kegunaan Penelitian, Batasan masalah, serta Lokasi dan Waktu Penelitian.

BAB III Objek dan Metode Penelitian

Pada bab ini memberikan gambaran dan sejarah singkat perusahaan yang dijadikan objek penelitian sehingga dapat diambil kesimpulan untuk bahan pengembangan sistem informasi dalam perusahaan, serta menjelaskan cara pelaksanaan penelitian yang mencakup metode yang digunakan, serta alat bantu.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Pada Bab ini penulis memberikan gambaran umum tentang sistem informasi yang dibutuhkan oleh perusahaan sesuai dengan data yang telah dikumpulkan penulis, dan menjelaskan tentang sistem yang telah dirancang.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Pada Bab ini penulis memberikan jawaban dari semua masalah yang telah dirancang penulis yang diperolah dari penelitian.

Daftar Pustaka

Urutan buku atau informasi situs Internet atau sumber lain.

Lampiran

Lembar tambahan untuk mendukung penjelasan yang diuraikan pada bab-bab sebelumnya.