BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi yang semakin modern dan kompleks ini, persaingan perusahaan sangatlah besar dalam merebut pangsa pasar. Untuk itu, suatu sistem informasi yang cepat, akurat dan tepat waktu amat sangat dibutuhkan untuk membantu pihak manajemen perusahaan dalam membuat keputusan yang tepat, guna menentukan kebijakan dan meningkatkan aktifitas operasional perusahaan. Untuk menunjang hal tersebut, perlu diterapkan suatu sistem informasi untuk menangani dan mencatat setiap kegiatan transaksi perusahaan. Dengan tersedianya sistem informasi, maka diharapkan tujuan perusahaan dapat tercapai sesuai dengan target perusahaan.

Perkembangan teknologi informasi diawali oleh munculnya internet sebagai media informasi yang dapat diakses dengan menggunakan komputer, sehingga pengaksesan informasi dapat dilakukan dimana saja sehingga tidak dibatasi oleh ruang dan waktu. Misalnya melakukan Transfer uang dengan menggunakan Rekening Bank, Reservasi Tiket Pesawat, Pengiriman surat elektronik / email. Dalam lingkungan bisnis-pun ikut diramaikan dalam memanfaatkan teknologi internet yang ada seperti E-commerce, E-Banking, dan lain sebagainya, dimana selama ini sebuah transaksi didunia maya menggunakan sebuah komputer yang terkoneksi ke internet.

Sistem informasi beserta perkembangan teknologi pendukung lainnya akan memicu transformasi besar dalam dunia bisnis dan manajemen. Sistem ini menyimpan, mengambil, mengubah, mengolah, dan mengkomunikasikan informasi yang diterima dengan menggunakan sistem informasi.

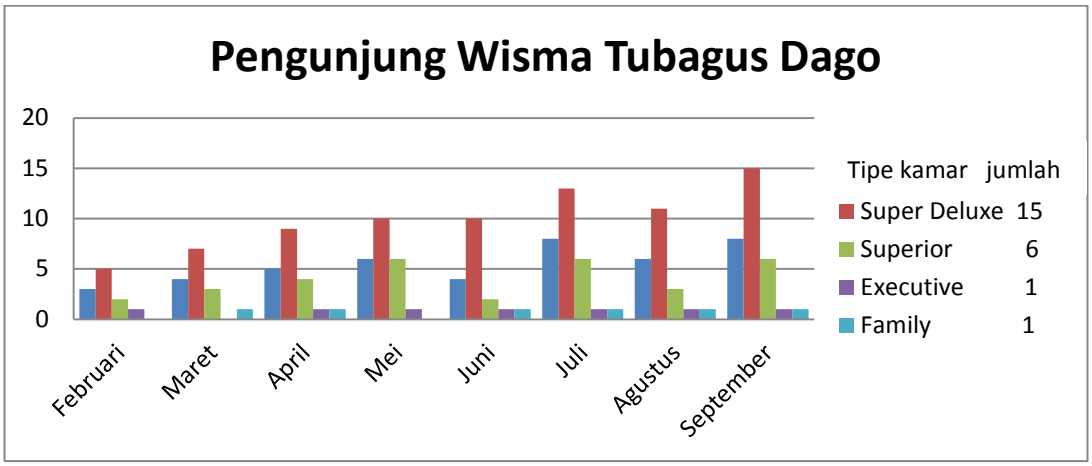
Dengan kemajuan teknologi informasi inilah dapat dibentuk suatu sistem informasi yang dapat membantu kegiatan operasional dari suatu perusahaan atau instansi yang menerapkannya dengan baik. Sistem informasi ini sudah banyak digunakan di berbagai sektor, tak terkecuali dunia jasa penginapan pun menggunakannya demi kemajuan bisnisnya.

Wisma Tubagus Dago merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang penginapan yang berdiri di Kota Bandung. Sistem Reservasi pada Wisma Tubagus Dago saat ini masih menggunakan sistem off-line. Hal ini dirasa masih kurang praktis, karena tamu harus datang langsung ke tempat atau melalui telepon melakukan pemesanan. Sistem pelayanan kamar pada Wisma Tubagus Dago yang berjalan saat ini masih dilakukan secara manual. Data tamu, data reservasi, check in dan check out pengolahan data administrasi semuanya dicatat ke dalam buku jurnal. Selanjutnya setiap tamu yang ingin menginap, petugas resepsionis akan menuliskan data reservasi dalam bentuk catatan kecil dan petugas resepsionis akan memeriksa kamar kosong. Setelah itu petugas resepsionis akan memberikan rekomendasi kepada tamu untuk check in dan memasukan data tamu kedalam catatan buku jurnal sesuai kartu identitas yang bersangkutan. Untuk check out tamu cukup datang ke petugas resepsionis dan tamu akan melakukan proses pembayaran. Petugas akan mencatat data tamu check

out kedalam buku jurnal, meskipun terdapat sebuah perangkat komputer namun penggunaanya masih sebatas untuk membuat laporan-laporan yang berkaitan dengan penginapan. Akibat dari pengolahan data administrasi yang masih dilakukan dengan sistem manual ini sering menimbulkan permasalahan-permasalahan menyangkut proses pengolahan data diantaranya yaitu sering terjadinya kesalahan dan duplikasi data dalam mendokumentasikan data-data administrasi tamu inap, lambatnya proses perhitungan pembayaran pada saat melakukan check-out dan kurang cepatnya proses pencarian data administrasi tamu inap sehingga dalam pemberian suatu informasi tentang data kamar, data tamu ataupun data-data yang berhubungan dengan administrasi tamu inap akan terhambat serta lambatnya didalam pembuatan laporan, hal ini dikarenakan seringnya terjadi data-data yang tidak tertata dengan baik dan masih disimpan dalam bentuk arsip.

Jumlah kamar pada Wisma Tubagus Dago ada 29 kamar.

Berikut grafik pengunjung setiap bulannya terdapat pada gambar 1.1



Tabel 1.1 Grafik tamu Wisma Tubagus Dago pada bulan Februari 2015 sampai dengan September 2015

Melihat pada grafik gambar 1.1, menunjukan jumlah pengunjung meningkat dari bulan ke bulan berikutnya, maka dari itu untuk membantu proses pengolahan data penginapan sangat di butuhkan sistem informasi, yang mana jika masih dilakukan secara manual sering menimbulkan permasalahan-permasalahan menyangkut proses pengolahan data contohnya yaitu resiko redudansi data cukup tinggi karena tidak ada validasi kerangkapan data, kinerja petugas yang masih kurang efektif karena terlalu banyak memakan waktu dalam proses pengolahan data, dan penyajian informasinya yang terbilang lambat dan kurang efisien serta kemungkinan terjadi kesalahan sangat besar, untuk mempermudah proses pengentrian dan pencarian data-data yang telah tersimpan dalam database. Database tersebut dibuat dengan tujuan agar proses kerja lebih optimal dan dapat dilakukan secara tepat dan tepat dengan tingkat kesalahan yang sedikit.

Maka dari itu diperlukan sebuah sistem pengolahan dan pengelolaan data yang terintegrasi, dan dapat membantu dalam proses administrasi penginapan tersebut, oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tugas akhir dengan judul "**SISTEM INFORMASI RESERVASI DAN PELAYANAN ADMINISTRASI BERBASIS WEB PADA WISMA TUBAGUS DAGO**".

1.2 Identifikasi dan Rmusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah di jelaskan diatas, maka dapat diidentifikasi dan dirumuskan masalah – masalah yang ada pada Wisma Tubagus Dago.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Seperti yang telah dibahas di latar belakang, dapat diindentifikasikan beberapa masalah yang terdapat pada Wisma Tubagus Dago sebagai berikut :

1. Belum adanya media yang dapat memuat dan menyajikan informasi tentang profil pada Wisma Tubagus Dago, fasilitas penginapan, biaya sewa kamar yang dapat di akses dengan cepat dan mudah, promosi yang dilakukan saat ini hanya dengan brosur-brosur yang berada di bagian resepsionis.
2. Pengolahan data tamu di mulai dari reservasi, check-in, penggunaan layanan ekstra dan check-out masih dirasakan sangat lambat, dikatakan sangat lambat karena masih dicatat di sebuah jurnal buku tamu dan memerlukan waktu dalam pencatatan buku tamu tersebut.
3. Sering terjadinya kesalahan dan duplikasi data dalam mendokumentasikan data-data administrasi tamu inap.
4. Kurang cepatnya proses pencarian data administrasi tamu inap sehingga dalam pemberian suatu informasi tentang data kamar, data tamu ataupun data-data yang berhubungan dengan administrasi tamu inap akan terhambat.
5. Lambatnya pembuatan laporan di karenakan data-data masih tersimpan dalam bentuk arsip dan masih belum terintegrasi dengan baik.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah maka dapat dirumuskan permasalahan yang ada pada Wisma Tubagus Dago sebagai berikut:

1. Bagaimana Sistem Administrasi Tamu Inap yang sedang berjalan pada Wisma Tubagus Dago.
2. Bagaimana menganalisis dan merancang Sistem Informasi Resevasi dan Pelayanan Administrasi Tamu Inap pada Wisma Tubagus Dago ini sehingga dapat meminimalisasi kesalahan dan duplikasi data, serta dapat menyimpan data administrasi tamu inap pada suatu database agar tidak terjadi lagi penumpukan data, mempermudah proses pencarian data, dan dapat mempermudah dalam pembuatan laporan dengan adanya penyimpanan data yang terintegrasi.
3. Bagaimana mengimplementasikan Sistem Informasi Resevasi dan Pelayanan Administrasi pada Wisma Tubagus Dago.
4. Bagaimana menguji Sistem Informasi yang akan dilakukan pada Sistem Informasi Resevasi dan Pelayanan Administrasi Tamu Inap pada Wisma Tubagus Dago.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan kepada tamu Wisma Tubagus Dago. Oleh karena

itu perlu didukung dengan teknologi sistem informasi reservasi kamar untuk menunjang proses reservasi yang cepat, akurat, dan tepat waktu.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dibuatnya sistem informasi reservasi dan pelayanan administrasi pada Wisma Tubagus Dago ini :

1. Untuk mengetahui sistem reservasi dan pelayanan administrasi yang sedang berjalan pada Wisma Tubagus Dago saat ini.
2. Untuk merancang Sistem Informasi profil wisma, informasi biaya sewa kamar, informasi fasilitas wismsa serta dapat meminimalisasi kesalahan administrasi seperti duplikasi data, dapat menyimpan data pada suatu database, dapat mempermudah proses pencarian data, serta dapat mempermudah dalam pembuatan laporan.
3. Untuk mengimplementasikan sistem inforamsi pemesanan kamar atau reservasi dan pelayanan administrasi pengelolaan data transaksi melalui aplikasi sistem informasi yang berbasis web.
4. Untuk melakukan pengujian Sistem Informasi Reservasi dan Pelayanan Administrasi pada Wisma Tubagus Dago dapat berjalan dengan baik.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan penelitian ini bagi peneliti adalah sebagai indikator untuk mengembangkan kemampuan dalam melakukan penelitian, meningkatkan skill dalam melakukan penelitian dan sebagai bahan

evaluasi terhadap skill dan kemampuan penelitian dalan melakukan penelitian.

2. Kegunaan bagi pihak Wisma Tubagus Dago dengan adanya sistem informasi reservasi dan pelayanan administrasi ini diharapkan dapat membantu dalam proses pengambilan kebijakan keputusan serta sebagai media promosi untuk memudahkan pengaksesan dan penyampaian informasi yang detail pada Wisma Tubagus Dago bagi pelanggan, sehingga dengan adanya media alternative ini akan mencapai hasil yang lebih optimal untuk Wisma Tubagus Dago.

1.5 Batasan Masalah

Dalam pembuatan penelitian ini, dibuat beberapa batasan masalah agar pembahasan terfokus sesuai tujuan yang akan di capai. Adapun batasan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Pembayaran uang muka untuk pemesanan kamar online dilakukan secara online (Internet Banking, Paypal, dll), dan pembayaran juga bisa dilakukan dengan transfer langsung via ATM.
2. Konfirmasi pembayaran dilakukan dengan cara mengisi form konfirmasi yang tersedia pada sistem (website).
3. Pemesanan kamar online bisa dilakukan oleh satu orang untuk pemesanan beberapa kamar.
4. Batasan maksimal check out jam 12.00 WIB, check out jam 13.00 – 18.00 WIB dikenakan 50% dari harga kamar, apabila check out diatas jam 18.00 WIB terhitung satu hari.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian pada Wisma Tubagus Dago yang berada di Jl. Tubagus Dago No.6, Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40134. Adapun jadwal penelitiannya sebagai berikut :

Tabel 1.2 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	2015 - 2016																			
		Oktober				November				Desember				Januari				Februari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Identifikasi Kebutuhan																				
	a. Observasi																				
	b. Wawancara																				
2	Membuat Prototype																				
	a.Analisis Kebutuhan																				
	b. Design Sistem																				
	c. Coding & Testing																				
3	Pengembangan Sistem																				
	a. Pembuatan Software Aplikasi																				
4	Pengujian Sistem																				
	a.Testing Software Aplikasi																				

5.	Implementasi																		
	a.Implementasi Software Aplikasi																		

1.7 Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih jelas mengenai laporan skripsi ini, maka dilakukan pengelompokan materi berdasarkan bab dan sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini mendeskripsikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada Bab ini penulis menjelaskan teori-teori pemecahana masalah yang berhubungan dan digunakan untuk mendukung penelitian.

BAB III : METODELOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang tata cara metode perancangan sistem yang digunakan untuk mengolah sumber data yang dibutuhkan sistem.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dibahas tentang hasil-hasil tahapan penelitian, mulai dari analisis, desain, hasil testing dan implementasinya.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan serta saran yang merupakan analisa terhadap dasar teori yang telah dipakai serta analisa terhadap program yang telah dihasilkan.