BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis perhotelan sangat marak di Indonesia. Hampir semua provinsi di negeri ini telah memiliki hotel. Hotel dapat berkembang dimana saja, baik di kota besar maupun kecil. Hotel kini telah berkembang menjadi industri yang handal, menjadi salah satu penopang utama di dalam pembangunan pariwisata di negara ini. Prospek yang sangat menjanjikan dari bisnis hotel sangat menarik minat perusahaan-perusahaan dan organisasi berkontribusi dalam meramaikan bisnis perhotelan di Indonesia.

Kegunaan *Internet* dan *Website* menjadi salah satu penunjang dalam mengembangan bisnis tersebut, Dengan adanya *Internet* dan *website* pebisnis dapat membangun suatu sistem yang terkoneksi dan terkomputerisasi secara keseluruhan, hal ini membuat banyak hotel sudah menyediakan pelayanan *Reservation Online* yakni berguna untuk setiap pelanggan/tamu melakukan pemesanan hotel dimana saja dan kapan saja asal terhubung dengan *internet*. Yang terjadi adalah ketika pemesanan secara langsung maka akan terjadi pemesanan kamar yang sama dengan orang yang berbeda, dikarenakan adanya kesalahan informasi. Reservasi masih dilakukan secara manual yakni tamu atau pelanggan datang langsung ke hotel untuk memesan kamar begitu juga dengan via telepon, maka dari itu hotel-hotel tersebut berusaha melakukan inovasi dimana

reservasi dapat dilakukan secara *online* untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan mengikuti perkembangan teknologi demi memajukan bisnis perhotelan.

Hotel Nusa Indah merupakan salah satu hotel yang berkembang di Teminabuan Kab. Sorong Selatan. Adapun permasalahan yang sering terjadi sistem belum berfungsi sepenuhnya dikarenakan adanya beberapa faktor yang menghambat dalam pengolahan transaksi yang ada. Faktor masalah tersebut adalah *receptionis* membutuhkan waktu yang lebih lama untuk menagani reservasi. Jika staf front desk tersebut tidak berada di tempat atau sudah di luar jam kerja dan ada pelanggan yang ingin melakukan *reservasi* via telepon, maka *reservasi* terpaksa harus tertunda. Untuk jangka panjang, harus tersebut tidak memberikan hal yang positif bagi pelanggan dan tidak menguntungkan bagi pihak hotel. Walaupun pelanggan berhasil menelpon, ketersediaan kamar belum tentu ada. Informasi ketersediaan kamar hotel tidak tersalur dengan cepat ke pelanggan. Ketika pelanggan menelpon untuk reservasi, *receptionis* juga perlu memeriksa buku reservasi dan hal tersebut membutuhkan waktu yang lama karena kamar yang dimiliki cukup banyak dengan tanggal reservasi yang berbeda-beda. Kesalahan (*human error*) juga dapat terjadi dalam pemeriksaan dan pencatatan tersebut, apalagi jika ada pembatalan reservasi, sehingga ketika tamu hotel yang sudah melakukan reservasi datang, kamar tidak tersedia dan sebaliknya.

Hal lain yaitu pihak manajemen hotel juga sulit untuk menghitung pelanggan/daftar pemakaian kamar dikarenakan perhitungan tesebut dilakukan satu per satu. Untuk jangka panjang, hal tersebut akan mempengaruhi perkembangan hotel ke depannya. Hal ini pula yang terjadi pada Hotel Nusa Indah saat ini.

Permasalahan tersebut juga didapati pada hotel-hotel lainnya yang belum memiliki sistem informasi yang terintegrasi sebagai penunjang aktifitas perhotelan, sehingga banyak pelanggan/tamu kecewa dengan kinerja pelayanan hotel yang tidak menyediakan pelayanan sistem infromasi tersebut, dimana reservasi dan informasi kamar hotel tidak disajikan secara lengkap.

Berikut data kamar dan data tamu pada Hotel Nusa Indah.

Tabel 1.1 Data Kamar dan Data Pelanggan/Tamu(2010-2015)

(Sumber: Manajemen Hotel Nusa Indah)

Tipe Kamar	**Jumlah Kamar**	**Harga Kamar**	**Tahun**	**Jumlah Tamu**
Ekonomi	12	Rp. 299.000	2010	590
Standar	10	Rp. 399.000	2011	857
Bisnis	10	Rp. 449.000	2012	921
Deluxe	8	Rp. 539.000	2013	1067
Jumlah	40		2014	1378
Januari - Oktober			2015	4813

Dengan adanya peningkatan jumlah tamu maka dibutuhkan suatu sistem yang secara cepat dapat menangani permasalahan yang terjadi misalnya permasalahan dengan penambahan jumlah tamu, maka akan menyebabkan kemungkinan permasalahan yang terjadi khususnya untuk bagian *receptionis* dalam memberikan informasi ketersediaan kamar. Hal tersebut harus di tangani supaya menjadi salah satu faktor untuk meningkatkan pelayanan kepada tamu sehingga tamu menjadi salah satu aset yang dapat meningatkan penghasilan hotel. Salah satu bagian yang dapat mengembangkan atau meningkatkan penghasilan hotel adalah *cafe* dan *laundry* dibutuhkannya suatu sistem yang terintegrasi dengan sistem pemesanan kamar hal inilah yang akan menjadi faktor keberhasilan pihak hotel dalam mengembangkan hotel tersebut.

Permasalahan yang saat ini terjadi di Hotel Nusa Indah dapat diatasi/dikurangi dengan adanya permbuatan suatu sistem informasi yang terintegrasi antara pemesanan kamar, *cafe* dan *laundry* sehingga data yang di hasilkan adalah data yang akurat dalam menunjang pengolahan transaksi baik data transaksi dan laporan data transaksi. Maka dari situlah penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa Hotel Nusa Indah saat ini membutuhkan suatu sistem informasi yang terintegrasi dalam hal ini "**SISTEM INFORMASI HOTEL BERBASIS WEB**" untuk menunjang perkembangan dan kemajuan Hotel.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan diatas, maka dapat diidentifikasikan dan dirumuskan masalah-masalah yang ada di Hotel Nusa Indah.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Seperti yang telah dibahas di latar belakang di atas, salah satu contoh masalah yang terdapat di Hotel Nusa Indah saat ini adalah Tidak adanya Sistem Informasi yang di pakai dalam hal ini Reservasi Online. Identifikasi Masalah antara lain:

1. Kesulitan dalam melakukan reservasi, dimana tamu harus datang langsung/telepon ke hotel untuk melakukan reservasi.
2. Kurangnya informasi ketersediaan kamar, dimana tamu harus datang langsung/telepon ke hotel untuk mendapatkan informasi ketersediaan kamar.
3. Kesulitan dalam mencari data tamu yang melakukan *reservasi*, dimana *receptionis* harus mencari data tamu secara manual dengan tanggal reservasi yang berbeda-beda.
4. Belum efisiensinya perhitungan jumlah tamu yang menginap, dimana pihak manajemen hotel harus menghitung satu per satu tamu yang menginap.
5. Tidak adanya Sistem Terintigrasi antara reservasi, *cafe* dan *laundry*.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas yang terdapat di Hotel Nusa Indah, didapatkan rumuskan masalah-maslah tersebut untuk mempermudah dalam pencarian solusinya. Antara lain:

1. Bagaimana menganalisis sistem informasi hotel yang sedang berjalan di Hotel Nusa Indah.
2. Bagaimana membuat sistem informasi reservasi sewa kamar hotel yang di usulkan di Hotel Nusa Indah.
3. Bagaimana pengujian sistem informasi reservasi sewa kamar hotel di Hotel Nusa Indah.
4. Bagaimana implementasi sistem informasi reservasi sewa kamar hotel di Hotel Nusa Indah.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah membangun sebuah sistem informasi hotel berbasis *website* sebagai kemudahan untuk melakukan reservasi sewa kamar hotel serta mendapatkan informasi yang tepat mengenai kamar hotel, memesan makanan/minuman pada *cafe* dan menggunakan fasilitas *laundry* bagi tamu.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah antara lain :

1. Untuk menganalisis sistem informasi reservasi sewa kamar hotel yang sedang berjalan di Hotel Nusa Indah.

2. Untuk membuat sistem informasi hotel di Hotel Nusa Indah.
3. Untuk menguji sistem informasi hotel di Hotel Nusa Indah.
4. Untuk mengimplementasi sistem informasi hotel di Hotel Nusa Indah.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

1. Bagi Pengembangan Ilmu

   Kegunaan Penelitian ini dalam bidang Pengembangan Ilmu adalah dapat mengimplementasikan ilmu baru dalam bidang Teknologi dan Informasi yang berguna dalam meningkatkan kualitas pelayanan urusan Reservasi Kamar Hotel Nusa Indah.

2. Bagi Peneliti

   Kegunaan penelitian ini bagi peneliti adalah sebagai indikator untuk mengambangkan kemampuan dalam melakukan penelitian, meningkatkan skill dalam melakukan penelitian dan sebagai bahan evaluasi terhadap skill dan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.

3. Bagi Peneliti Lain

   Kegunaan penelitian ini bagi peneliti lain adalah dapat menjadi salah satu sumber referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian yang berhubungan dengan penelitian yang peneliti bahas.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Hotel Nusa Indah

   Hasil Penelitian ini bagi pihak Hotel Nusa Indah adalah untuk memudahkan dan menyesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin maju.

2. Bagi Pegawai *Receptionis* Hotel Nusa Indah

   Hasil Penelitian ini bagi pegawai *receptionis* Hotel Nusa Indah adalah untuk memudahkan pelayanan reservasi di Hotel Nusa Indah.

3. Bagi Pegawai *Cafe* Hotel Nusa Indah

   Hasil Penelitian ini bagi pegawai *cafe* Hotel Nusa Indah adalah untuk memudahkan pelayanan pemesanan pada *cafe* di Hotel Nusa Indah.

4. Bagi Pegawai *Laundry* Hotel Nusa Indah

   Hasil Penelitian ini bagi pegawai *laundry* Hotel Nusa Indah adalah untuk memudahkan pelayanan penggunaan fasilitas *laundry* di Hotel Nusa Indah.

5. Bagi Pelanggan/Calon Pelanggan Hotel Nusa Indah

   Untuk memudahkan para Pelanggan/Tamu Hotel Nusa Indah dalam melakukan *reservasi* kamar hotel serta mengetahui informasi ketersediaan kamar.

1.5 Batasan Masalah

Dari uraian permasalahan di atas maka penulis menganggap perlu membatasi permasalahan yang akan dibahas agar nantinya tidak menyimpang dan meluas dari batasan masalah berikut :

1. Sistem informasi reservasi *online* hanya menerima pembayaran secara transfer.
2. Pelayanan reservasi *online* yang dibangun hanya menyediakan pelayanan pemasanan kamar.
3. Sistem informasi reservasi datang langsung mengharuskan pembayaran DP 50%.
4. *Booking* akan secara otomatis batal apabila tamu tidak melakukan transfer dalam waktu 1x24jam.
5. Sistem informasi *Cafe* dan *Laundry* hanya menerima pembayaran secara Tunai pada masing-masing Bagian.
6. Sistem informasi Pembayara *Cafe* dan *Laundry* dapat diintegrasikan pada saat *checkout*.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1 Lokasi

Nama Perusahaan	: Hotel Nusa Indah
Alamat	: Jl. Diponegoro No.118 Teminabuan
	Kab. Sorong Selatan, Papua Barat
Telepon	: (0952) - 31012
Fax	: (0952) – 31170

1.6.2 Waktu Penelitian

Tabel 1.2 Waktu Penelitian

Kegiatan Studi	2015/2016																			
	September				Oktober				November				Desember				Januari			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Rekayasa Sistem																				
1.Pengumpulan data pembangunan sisteem informasi Hotel Nusa Indah																				
2.Analisis data pembangunan sisteem informasi Hotel Nusa Indah																				
Analisis																				
1.Analisis kebutuhan fungsional *receptionis*, *cafe* dan *laundry*																				
Perancangan																				
1.Perancangan sistem informasi reservasi *online*, *cafe* dan *laundry*																				
2.Penggambaran umum sistem informasi reservasi *online*, *cafe* dan *laundry*																				
Pengkodean																				
1.Penerjemahan rancangan kedalam kode-kode program *PHP, HTML, javaScript*																				

2.Penuangan basis data kedalam program aplikasi *MySQL*																				
Pengujian																				
1.Pengujian blackbox terhadap sistem yang di bangun																				

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan Tugas akhir ini dibagi dalam beberapa bab dengan pokok pembahasan secara umum sebagai berikut:

Sistematis penulisan penelitian ini dibagi dalam beberapa bab dengan pokok pembahasan secara umum sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, identifikasi masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi penelitian dan sistematik penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-terori pendukung yang berhubungan dengan pembangunan sistem yang berguna dalam proses analisa permasalahan.

BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan gambaran dan sejarah Hotel Nusa Indah, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, deskripsi tugas, dan metode penelitian yang dilakukan oleh penulis, deskripsi sistem yang berjalan dan Analisis Sistem yang berjalan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan perancangan sistem yang di usulkan percancangan antar muka, implementasi dan pengujian.

BAB V KESIMULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan yang berkaitan dengan analisan dan implementasisistem berdasarkan yang telah di uraikan pada bab-bab sebelumnya.