BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

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 saat ini sangatlah pesat, hal ini menyebabkan teknologi informasi ini berdampak sangat besar bagi kehidupan manusia. Sekarang ini, hampir seluruh kegiatan yang dilakukan oleh manusia bisa dibantu atau telah menggunakan teknologi informasi, karena dengan teknologi informasi setiap kegiatan yang dilakukan oleh manusia akan menjadi lebih mudah dan cepat. Begitu pula yang terjadi di dunia bisnis. Hampir seluruh perusahaan telah menggunakan teknologi informasi dalam membantu kegiatan bisnisnya. Hal ini dilakukan tidak lain adalah untuk memberikan pelayanan bagi para pelanggannya, selain itu pula dilakukan untuk dapat bersaing dalam persaingan yang semakin ketat di dunia bisnis. 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.

Bandung merupakan salah satu kota yang berkembang, Kota bandung memiliki beragam perguruan tinggi, wisata kuliner, pusat perbelanjaan, wisata alam, yang tidak kalah bagus dengan kota-kota lain di Indonesia maupun Jawa Barat yang menjadi tujuan utama wisatawan lokal dan mancanegara untuk berkunjung ke kota Bandung. Kondisi ini mengakibatkan pesatnya bisnis hotel di kota Bandung, maka diharapkan kualitas jasa pelayanan harus ditata dengan matang dan serius pada setiap perusahaan. Diharapkan para pemilik atau manajemen hotel semakin berusaha memberikan layanan terbaik dari hotelnya agar pengunjung merasa puas dan tidak berpaling ke pesaing usaha hotel lainnya.

Hotel Asri merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang perhotelan. Sistem Reservasi pada Hotel Wisma Asri 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 Hotel Wisma Asri yang berjalan saat ini masih dilakukan secara manual. Data tamu, data reservasi, data Laudry, *check in* dan *check out* semuanya dicatat ke dalam buku tamu.

Aktivitas reservasi kamar dapat melalui telepon dan datang langsung Hotel Asri. 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. Semua proses masih menggunakan sistem manual dan hanya pada satu buku jurnal yang memiliki tingkat kesalahan tinggi, dan terdapat kendala lain terjadi dalam segi promosi.

Dari segi promosi Hotel Asri saat ini masih dibilang kurang luas dalam memberikan informasi tentang hotelnya. Hotel Wisma Asri saat ini hanya melalui brosur dan pengunjung harus datang lansung ke hotel. Yang menjadi kendala adalah dengan melihat perkembangan teknologi informasi saat ini menjadi hal yang sangat penting dalam bidang perhotelan untuk meningkatkan sebuah layanan informasi kepada konsumen untuk memberikan kemudahan-kemudahan dalam melakukan pemesanan kamar dan web sebagai media informasi dan promosi.

Laundry adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab terhadap pencucian, baik itu pencucian pakaian tamu, seragam karyawan maupun linen-linen hotel. Tugas utama laundry adalah membantu operasioanal hotel yang berhubungan dengan proses pencucian linen untuk guest room, restaurant dan meeting room serta uniform bagi karyawan. Sekarang ini, penyediaan fasilitas laundry sangat wajib, selain fasilitas bagi tamu juga untuk memenuhi keperluan linen-linen bersih yang dibutuhkan bagi operasional hotel.

Berdasarkan keadaan tersebut, maka perlu adanya upaya untuk efisien dan efektivitas dalam hal operasional, tempat, waktu, dan fleksibilitas, sehingga dapat dijadikan untuk meningkatkan layanan konsumen. Atas dasar uraian diatas, sehingga penulis mengambil topik untuk penelitian skripsi yang berjudul

”SISTEM INFORMASI RESERVASI DAN PELAYANAN HOTEL BERBASIS WEBSITE PADA HOTEL WISMA ASRI BANDUNG”.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah dan rumusan masalah sebagai berikut :

1.2.1 Identifikasi Masalah

Adapun hasil identifikasi permasalahan berdasarkan latar belakang diatas, dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Belum adanya media yang dapat memuat dan menyajikan informasi tentang profil hotel, fasilitas hotel, biaya sewa kamar yang dapat di akses dengan cepat dan mudah.
2. Pelayanan dalam reservasi kamar pada Hotel Wisma Asri masih kurang maksimal karena tamu harus datang langsung atau melakukan reservasi melalui telepon.
3. Proses pencarian data kamar yang kosong maupun terisi yang hanya mengandalkan sarana informasi berupa buku tamu. Dimana kesulitan dalam pencarian data kamar dan data tamu menyebabkan lamanya pencatatan data tamu dan data kamar sehingga proses transaksi yang terjadi untuk setiap tamu mebutuhkan proses yang sangat lama.
4. Proses pembayaran laundry masih secara langsung manual dengan cara di catat dalam buku laundry.

5. Proses perhitungan biaya tagihan kamar tamu masih secara manual menggunakan kalkulator dan tulis tangan di kwitansi sehingga memungkinkan sering terjadinya kesalahan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dikemukakan berdasarkan latar belakang di atas, adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem informasi reservasi kamar pada Hotel Wisma Asri yang sedang berjalan saat ini.
2. Bagaimana perancangan sistem informasi reservasi kamar pada Hotel Asri Hotel ini dapat meningkatkan kualitas layanan kepada tamu.
3. Bagaimana pengujian yang akan dilakukan pada sistem informasi reservasi kamar pada Hotel Wisma Asri
4. Bagaiman implementasi dari sistem informasi reservasi kamar pada Hotel Wisma Asri ini dapat membantu dalam proses reservasi kamar yang dapat memberikan kemudahan bagi tamu.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan kepada tamu Hotel Wisma Asri. 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

1. Untuk mengetahui sistem reservasi kamar yang sedang berjalan pada Hotel Asri saat ini.
2. Untuk membuat rancangan atau usulan sistem informasi pelayanan kamar yang diusulkan sehingga mempermudah proses pelayanan Hotel Wisma Asri.
3. Untuk menguji sistem informasi reservasi kamar hotel berbasis web yang diusulkan pada Hotel Wisma Asri.
4. Untuk mengimplementasikan pemesanan kamar atau reservasi dan pengelolaan data transaksi melalui aplikasi sistem informasi yang berbasis web.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung bagi semua pihak yang berkepentingan. Kegunaan penelitian ini terbagi menjadi dua bagian yaitu kegunaan praktis dan kegunaan akademis.

1.4.1 Kegunaan Praktis

a. Bagi Pihak Hotel

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk memperbarui sistem yang ada sehingga lebih bermanfaat karena dengan adanya sistem yang diusulkan ini dapat membantu hotel dalam mengelola data reservasi dan pelayanan kamar sehingga dapat berjalan secara efektif dan efisien.

b. Bagi Pelanggan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi tamu hotel khususnya dalam pelayanan sehingga memberikan kemudahan dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh hotel.

1.4.2 Kegunaan Akademis

a. Bagi Penulis

Berguna dalam belajar menganalisa kelebihan dan kekurangan prosedur suatu sistem yang ada didalam perusahaan kemudian berusaha untuk memperbaikinya sesuai dengan ilmu yang telah didapat dan diharapkan dapat bermanfaat.

b. Bagi Peneliti yang lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada peneliti lain atau akademis yang akan mengambil skripsi atau tugas akhir dalam kajian yang sama sekaligus sebagai referensi didalam penulisannya.

c. Bagi Pengembangan Ilmu

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi perbandingan antara ilmu sistem informasi (teori) yang telah diajarkan di kelas dengan keadaan yang terjadi langsung dilapangan. Sehingga dengan adanya perbandingan tersebut akan lebih memajukan ilmu sistem informasi yang sudah ada untuk diterapkan pada dunia nyata yang dapat menguntungkan berbagai pihak.

1.5 Batasan Masalah

Penulis membatasi permasalahan Sistem Informasi *Reservasi* Kamar Hotel berbasis *web* supaya pembahasan dapat terfokus pada pemecahan masalah-masalah yang sudah teridentifikasi di atas. Adapun batasan – batasan masalah yang ada dalam penelitian ini meliputi:

1. Tidak membahas pembatalan kamar
2. Pelayanan yang di bahas hanya reservasi kamar dan laundry tidak membahas pelayanan restoran.
3. Hanya membuat laporan biaya chek in dan chek out dan laundry tidak membuat laporan restoran
4. Tamu yang menginap tidak dibatasi dalam kamar

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Wisma Asri yang terletak di Jl.Merak No.5 Bandung.Penelitian ini dilaksanakan beberapa bulan, adapun tahapan-tahapan penelitian dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2015															
		September				Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Identifikasi Kebutuhan Pemakai.																
	a. Observasi	■	■														
	b. Wawancara	■	■	■													
	c. Dokumentasi			■	■												
2	Membangun Prototype																
	a. Merancang input/proses/output					■											
	b. Merancang basis data					■											
	c. Design dan pengkodean						■	■	■	■							
3	Menguji Prototype										■	■					
4	Memperbaiki Prototype												■	■			
5	Mengembangkan Versi Produk														■	■	

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 berisi latar belakang, identifikasi masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan jadwal penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II. LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai teori-teori pendukung yang relevan serta digunakan pada penulisan laporan skripsi ini.

BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini membahas Objek Penelitian, Metodologi Penelitian yang digunakan, deskripsi sistem yang berjalan dan Analisis Sistem yang berjalan.

BAB IV. HASIL dan PEMBAHASAN

Bab ini membahas deskripsi sistem yang diusulkan, analisis kebutuhan, perancangan sistem yang dikembangkan, implementasi sistem yang dibangun, ujicoba dan hasil pengujian sistem.

BAB V. KESIMPULAN dan SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengujian sistem, serta saran pengembangan sistem ke depan.