BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia pariwisata di Indonesia ini semakin berkembang pesat dan cukup menggembirakan. Sesuai dengan amanat Garis-Garis Besar Haluan Negara (GBHN), maka pembangunan pariwisata dewasa terus ditingkatkan dengan pengembangan dan pendayagunaan sumber dan potensi pariwisata yang ada. Melalui pembangunan pariwisata, disamping meningkatkan penerimaan devisa negara juga diharapkan bisa memperluas kesempatan kerja dan pemerataan pendapatan. Pelaksanaan pembangunan pariwisata dilakukan dengan membangun tempat- tempat penginapan seperti villa, bungalow, losmen ataupun hotel

Dewasa ini pembangunan hotel-hotel berkembang dengan pesat, seperti pendirian hotel- hotel baru atau pengadaan kamar- kamar pada hotel- hotel yang ada. Fungsi hotel bukan hanya sebagai tempat menginap untuk tujuan wisata, namun juga untuk tujuan lain, seperti menjalankan kegiatan bisnis, mengadakan seminar, atau sekedar untuk mendapatkan ketenangan. Definisi hotel adalah "suatu bidang usaha yang menggunakan suatu bangunan atau sebagian bangunan yang disediakan secara khusus, untuk setiap orang yang menginap, makan, memperoleh pelayanan dan menggunakan fasilitas lainnya dengan pembayaran(http://www.budpar.go.id/Konsep dan Defenisi Hotel/15 maret 2010). Ciri khusus dari hotel adalah mempunyai restoran yang dikelola langsung di bawah

manajemen hotel tersebut. Kelas hotel ditentukan oleh Dinas Pariwisata Daerah (Diparda)". Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa tujuan utama dari usaha perhotelan adalah menyediakan tempat penginapan yang biasanya disertai pula dengan pelayanan dan fasilitas tambahan seperti TV, telepon, AC, dan makanan. Adapun defenisi hotel berbintang adalah "suatu bidang usaha yang menggunakan suatu bangunan atau sebagian banguna yang disediakan secara khusus, untuk setiap orang yang menginap, makan, memperoleh pelayanan dan menggunakan fasilitas lainnya dengan pembayaran, dan telah memenuhi persyaratan sebagai hotel berbintang seperti yang ditentukan oleh Dinas Pariwisata Daerah (Diparda)". (http://www.budpar.go.id/Konsep dan Defenisi Hotel/15 maret 2010)

Persyaratan tersebut antara lain mencakup:

1. Persyaratan Fisik, seperti lokasi hotel, kondisi bangunan.
2. Bentuk pelayanan yang diberikan (service).
3. Kualifikasi tenaga kerja, seperti pendidikan, dan kesejahteraan karyawan.
4. Fasilitas olahraga dan rekreasi lainnya yang tersedia, seperti lapangan tenis, kolam renang, dan diskotik.
5. Jumlah kamar yang tersedia.

(http://www.budpar.go.id/Konsep dan Defenisi Hotel/15 maret 2010)

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi, hotel–hotel menggunakan bantuan komputer. Dengan penggunaan teknologi informasi, maka hasil yang didapat lebih banyak dan lebih cepat dibanding dengan menggunakan tenaga manusia. Begitu pula dengan kegiatan yang berhubungan dengan reservasi hotel. Saat sekarang ini, penggunaan internet dapat lebih maksimal, transaksi

reservasi kamar hotel pun lebih mudah dijalankan dengan internet. Oleh karena itu, banyak hotel, sekarang ini, mulai memberikan pelayanan transaksi reservasi kamar hotel secara online, seperti Hotel Savoy Homann Bidakara di Bandung.

Hotel Savoy Homann Bidakara merupakan salah satu hotel yang terdapat di kota Bandung dan juga merupakan hotel tertua di kota Bandung, bahkan di Indonesia. Saat ini, Hotel Savoy Homann telah berdiri lebih dari satu abad dan tetap berdiri dengan mewah di balik banyaknya kompetitor, yaitu hotel-hotel mewah yang di bangun di kota Bandung ini, seperti Hotel Hillton, Horison, Grand Aquila, Preangger, Sheraton, dan lain-lain. Agar dapat bersaing dengan hotel lainnya, maka Savoy Homann Bidakara senantiasa berupaya untuk menawarkan layanan jasa penginapan yang bermutu dengan menggunakan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional. Hotel Savoy Homann Bikara telah melakukan promosi lewat jaringan internet dan memiliki website hotel. Website tersebut ditujukan sebagai promosi hotel dan pemberian layanan transaksi reservasi kamar hotel. Layanan reservasi kamar hotel secara online dapat mempermudah akses bagi calon tamu inap di hotel Savoy Homann Bidakara dalam reservasi kamar hotel.

Tingginya persaingan antar-hotel di kota Bandung dalam reservasi kamar hotel secara online menyebabkan hotel Savoy Homann Bidakara senantiasa meningkatkan pelayanan dan akses yang mudah kepada calon tamu inap dalam sistem reservasi kamar secara online dalam menjaga kepuasan calon tamu inap. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan calon tamu inap seperti, kualitas produk yang disediakan, kualitas layanan jasa dan harga yang ditetapkan

oleh pihak hotel. Berdasarkan beberapa faktor di atas, penulis tertarik untuk membuat penelitian dengan judul **" Pengaruh Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel Secara *Online* Terhadap Kepuasan Calon Tamu Inap Pada Hotel Savoy Homann Bidakara ".**

1.2 Identifikasi Dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka peneliti ingin meneliti lebih lanjut :

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan calon tamu inap.
2. Banyaknya saingan yang dapat mengakibatkan penurunan jumlah tingkat permintaan reservasi kamar hotel pada Hotel Savoy Homann Bidakara
3. Seberapa besar tingkat kepuasan calon tamu inap terhadap sistem reservasi kamar hotel pada Hotel Savoy Homann Bidakara
4. Pengambilan keputusan calon tamu inap dalam melakukan reservasi kamar hotel pada hotel Savoy Homann Bidakara

Adapun rumusan masalah yang dihadapi dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Sistem Informasi Reservasi kamar hotel berbasis web yang saat ini berjalan pada Hotel Savoy Homann Bidakara
2. Bagaimana pengaruh sistem informasi reservasi kamar hotel secara online terhadap kepuasan calon tamu inap pada Hotel Savoy Homann Bidakara

3. Bagaimana tanggapan calon tamu inap terhadap sistem reservasi kamar hotel secara online pada Hotel Savoy Homann Bidakara.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah mengumpulkan data dan informasi, yang akan digunakan untuk menganalisis pengaruh sistem informasi reservasi secara online terhadap kepuasan calon tamu inap pada Hotel Savoy Homann. Serta untuk menganalisa kualitas sistem informasi reservasi kamar hotel yang berbasis internet di Hotel Savoy Homann Bidakara. Selain dari pada yang disebutkan diatas maksud peneliti ingin mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan calon tamu inap terhadap sistem reservasi kamar hotel pada Hotel Savoy Homann Bidakara.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Untuk mengetahui Sistem Informasi Reservasi kamar hotel secara online yang saat ini berjalan pada Hotel Savoy Homann Bidakara

2. Untuk mengetahui pengaruh sistem reservasi kamar hotel secara online terhadap kepuasan calon tamu inap pada Hotel Savoy Homann Bidakara.

3. Untuk mengetahui tanggapan calon tamu inap terhadap sistem reservasi kamar hotel secara onlin pada Hotel Savoy Homann Bidakara

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan penulis diharapkan mempunyai 2 kegunaan penelitian, yaitu kegunaan akademik dan kegunaan praktis.

1.4.1 Kegunaan Akademis

1. Bagi Universitas

   Dengan penyusunan hasil penelitian ini akan menambah khasanah pustaka akademik bagi universitas dengan mendokumentasikannya agar dapat dijadikan pembanding atau literatur bagi mahasiswa lainnya dalam melakukan penelitian .

2. Bagi Penulis

   Penulis sendiri menambah pengalaman serta pengetahuan dalam melakukan penelitian sistem informasi reservasi kamar hotel secara online. Dan juga sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana komputer pada Fakultas Teknik Universitas Komputer Indonesia.

3. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu Analisis dan Perancangan Sistem Informasi. Serta membandingkan antara ilmu pengetahuan dan teori-teori mengenai promosi dan sistem informasi berbasis web yang telah dipelajari dengan kenyataan yang terjadi di dunia usaha.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Untuk menjadi bahan masukan bagi perusahaan Hotel Savoy Homann Bidakara dalam hal pensosialisasian dan promosi sistem informasi reservasi kamar hotel berbasis web dengan memaksimalkan kegiatan promosi. Serta hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan pemikiran bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dengan bidang kajian yang sama.

1.5 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis membatasi aspek masalahnya yaitu:.

1. Jumlah Responden yang diambil dari calon tamu inap yang melakukan reservasi kamar hotel sacara online hanya pada bulan Maret 2010 yang berjumlah 127 calon tamu inap.

2. Data yang digunakan adalah data Cross Section artinya data yang dipakaisetelah adanya program sistem informasi reservasi kamar hotel secara online.

1.6 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Berikut adalah kerangka pemikiran dan hipotesis yang terdapat pada Hotel Savoy Homann Bidakara

1.6.1 Kerangka Pemikiran

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan hotel, diperlukan namanya suatu sistem, salah satunya sistem informasi reservasi secara online, dimana penggunaan sistem reservasi kamar hotel secara online memiliki maksud untuk mengetahui tingkat kepuasan calon tamu inap pada Hotel Savoy Homann Bidakara.

Dengan begitu Sistem Informasi dapat didefinisikan sebagai suatu sistem dalam sebuah suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi bersifat manajerial dan kegiatan strategis dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Menurut kamus bahasa Inggris Oxford *reservation* berarti *order in advance or serve* yang artinya melakukan pemesanan sebelumnya, seperti memesan tiket di bioskop atau memesan tempat di restoran, demikian juga memesan kamar hotel.

Reservasi dalam konteks hotel, menurut Baker, Bradley, dan Huyton (2000, p. 63), berarti memesan sebuah kamar (akomodasi) oleh seorang tamu dan didalamnya termasuk tipe kamar yang dipesan secara jelas intuk sejumlah orang dalam periode waktu tertentu. Ketika reservasi dibuat, diharapkan hotel berkomitmen untuk menerima reservasi dan menjamin bahwa kamar yang dipesan akan tersedia ketika tamu itu datang.

Internet dihadirkan didunia sekitar tahun 1960an di Departemen Pertahanan Amerika Serikat, yang merupakan suatu jaringan dan sarana komunikas serta pertukaran data antar ilmuwan untuk proyek lainnya, yang diberi nama ARPANET (Advance Research Project Agency Network). Kemudian pada tahun 1980an ARPANET diperluas menjadi NSFnet (National Science Foundation) dengan menghubungkan universitas-universitas dan pusat riset di tujuh Negara regional. Perubahan kebijakan pemerintah AS, NSFnet dan privatisasi berikutnya, membantu mengembangkan sejumlah jaringan lainnya yang kemudian saling berhubungan, yang dapat menawarkan akses internet kepada yang bukan merupakan b gian dari organisasi pendidikan saja. Perusahaan yang disebut Internet Service Providers (ISPs) dan penyedia layanan online menyediakan layanan internet komersial untuk berhubungan dengan konsumen, akademik, dan bisnis (Petra Christian Universitas Library Digital).

Penilaian bagus tidaknya sistem informasi reservasi kamar hotel secara online pada hotel Savoy Homann Bidakara dapat di lihat dari tingkat kepuasan calon tamu inap dalam melakukan reservasi kamar hotel secara online. Dimana kepuasan atau ketidak puasan calon tamu inap merupakan respon calon tamu inap

terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja produk (sistem reservasi kamar hotel secara online) .

Dapat kita lihat teori penghubung antara website hotel dengan kepuasan calon tamu inap.

X		**Y**
Website Hotel	⟶	customer satisfaction

Towards a Framework For Hotel Website Evaluation
(***Title***)

Customer satisfaction has been considered one of the most important marketing goals and plays very important role in the online business since it helps to build customer trust.

Six important dimensions that contribute to a successful Website, ***Nusair and Kandampully (2007)***

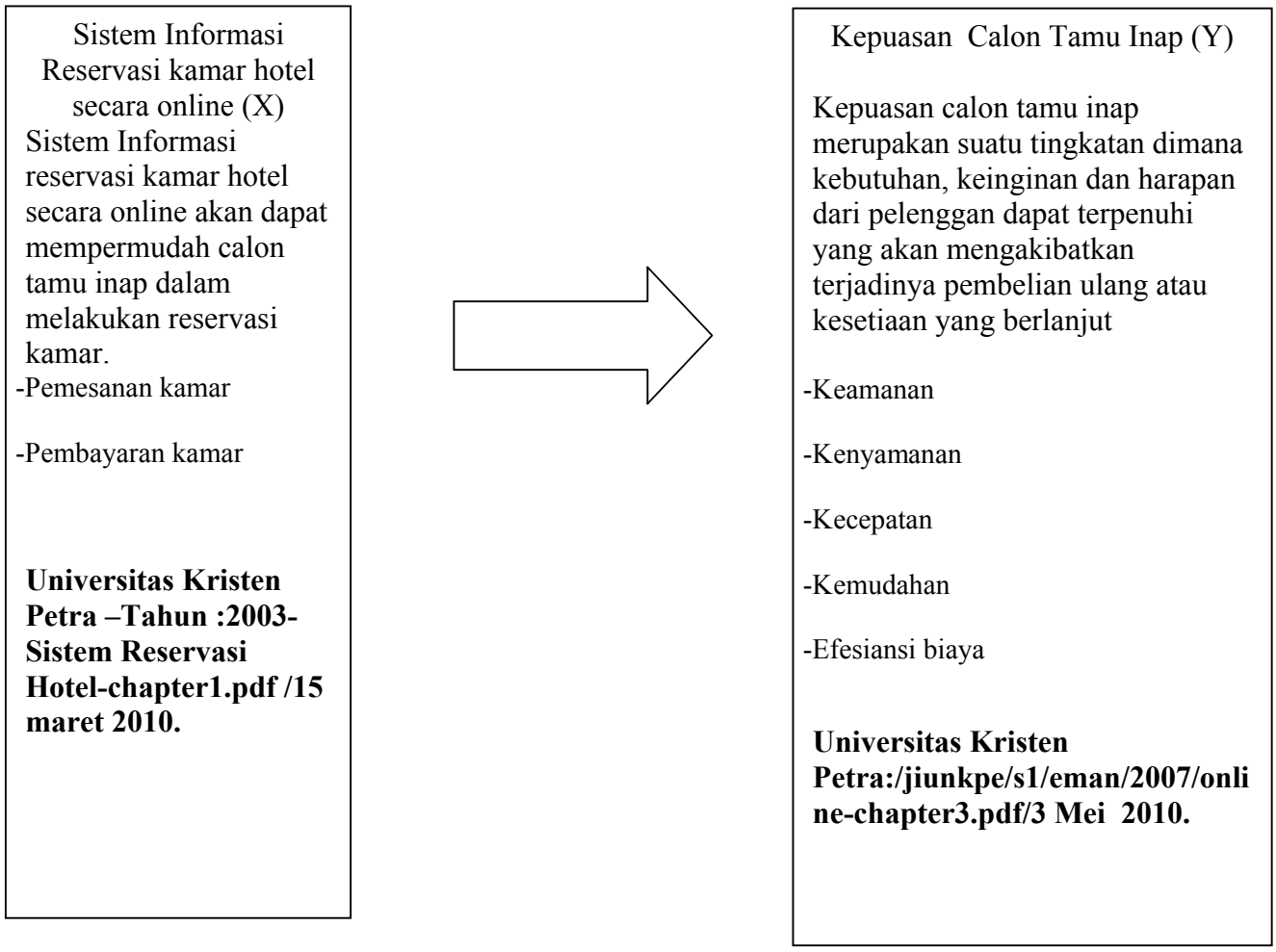
- Navigability
- Playfulness
- Information quality
- Trust
- Personalization and Responsiveness

(http://www.wseas.us/jurnals/ami/28 April 2010)
(**Mario Spremic , Ivan Strugar**)

Gambar 1.2
Teori Penghubung antara X (Sistem Informasi Reservasi)

terhadap Y (Kepuasan Calon Tamu Inap)

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran dan teori penghubung diatas maka dirumuskan paradigma mengenai pengaruh sistem informasi reservasi kamar hotel secara online terhadap kepuasan calon tamu inap pada hotel Savoy Homann Bidakara



Gambar 1.1

Paradigma Penelitian

1.6.2 Hipotesis

Hipotesis dapat dikatakan sebagai pendugaan sementara mengenai hubungan antar variabel yang akan diuji kebenarannya. Karena sifatnya dugaan, maka hipotesis hendaknya mengandung implikasi yang lebih jelas terhadap pengujian hubungan yang dinyatakan. Oleh karena itu, hipotesis penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

"Pengaruh Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel Secara Online Terhadap Kepuasan Calon Tamu Inap Pada Hotel Savoy Homann Bidakara".

1.7 Lokasi dan Waktu/Jadwal Penyelesaian Penelitian

Lokasi dan waktu penelitian merupakan tempat dimana penulis melakukan penyelesaian penelitian untuk memperoleh data-data dan informasi mengenai objek yang diteliti

1.7.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis di Hotel Savoy Homann Bidakara Jl. Asia afrika no 112 Bandung.

1.7.2 Waktu / Jadwal Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan February tahun 2010 sampai dengan bulan Juli tahun 2010. Adapaun rencana kegiatan yang akan dilakukan selama waktu tersebut adalah sebagai berikut

Keterangan	Tahun 2010																			
	Februari		Maret				April				Mei				Juni				Juli			
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Sosialisasi Usulan Proposal																						
Pengumpulan Data **1. Studi Literatur** **2. Draft laporan awal** **3. Pembuatan Kuesioner** **4. Uji Coba Kuesioner**																						
Pengolahan Data **1. Penyerahan Keseluruhan Kuesioner** **2. Pengumpulan Kuesioner** **3. Input Data** **4. Pengolahan Data**																						
Analisis Data **1. Hasil Kuisioner dan Pembahasan** **2. Draft laporan**																						
Laporan Akhir																						