ABSTRAK

Hotel Augusta merupakan salah satu hotel yang ada di kota Bandung yang beralamatkan di jalan surapati No. 203. Dalam menghadapi persaingan bisnisnya, perusahaan dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya karena pelanggan adalah sumber pendapatan perusahaan. Maka setiap perusahaan berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya dengan harapan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan dalam bertransaksi serta untuk mendapatkan keuntungan yang lebih dibandingkan dengan para pesaingnya. Sistem yang sedang berjalan saat ini adalah proses pemesanan kamar masih dilakukan secara manual, proses pencatatan data tamu, reservasi, *check in*, *check out* masih dicatat dalam buku reservasi dan belum adanya layanan untuk memberikan keluhan, kritik dan saran pelanggan secara *online.* Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang, melakukan pengujian dan implementasi sistem informasi reservasi kamar hotel.

Dalam membangun sistem informasi ini, penulis mengunakan metode penelitian deskriptif dan metode pendekatan terstruktur dengan alat bantu berupa *Flow Map*, Kamus Data, *Entity Relationship Diagram*, *Data Flow Diagram*, Diagram Konteks, Normalisasi dan Relasi Tabel, adapun untuk metode pengembangannya menggunakan metode *prototype* sedangkan bahasa pemograman yang dipakai adalah PHP, HTML dan Javascript dengan menggunakan database MySQL.

Sistem informasi reservasi kamar dan pelayanan pelanggan berbasis *web* ini dapat memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam melakukan reservasi kamar, *check in*, *check out* serta memberikan kemudahan bagi *receptionist* dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Dalam pencarian dan pengolahan data-data juga menjadi lebih cepat. Selain itu pengunjung juga dapat memperoleh segala informasi mengenai produk, fasilitas dan berita yang ada di Hotel Augusta.

Kata Kunci : Hotel, Sistem Informasi, Reservasi, *Web*.