BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejalan dengan berkembangnya teknologi terutama dunia teknologi informasi, manusia dituntut untuk dapat memanfaatkan dan mengelola informasi secara cepat. Dengan semakin banyaknya pesaing dan perkembangan teknologi yang semakin pesat, serta persaingan bisnis di bidang perhotelan yang semakin ketat ini, perusahaan dituntut dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan para 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, sehingga perusahaan atau organisasi tersebut harus dapat mengelola informasi secara efektif untuk memenuhi semua kebutuhan tersebut. Salah satu solusi yang muncul adalah sistem informasi yang kini penerapannya bisa melalui teknologi internet yang dapat diakses tanpa batasan waktu. Sistem Informasi sendiri merupakan suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari komponen- komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu menyajikan informasi.

Hotel Augusta merupakan salah satu hotel yang berada di kota Bandung yang beralamat di Jl. Surapati No. 203 dan didirikan pada tanggal 14 Februari 1994. Selain tempat yang strategis, Hotel Augusta ini bernuansa seni memadukan

unsur bisnis dan galeri, sehingga para tamu yang menginap diharapkan menikmati suasana Bandung tempo doeloe. Hotel Augusta Bandung saat ini memiliki kamar sebanyak 54 kamar, terdiri dari 3 kamar Superior, 39 kamar deluxe, 7 kamar standard A dan 5 kamar standard B dengan fasilitas dan harga yang berbeda-beda.

Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa seperti hotel Augusta Bandung ini, pada operasional kerjanya memiliki cukup banyak masalah yang dijumpai, seperti dalam proses pemesanan kamar yang masih manual yaitu tamu yang akan menginap harus datang langsung ke hotel sehingga menyebabkan banyak tamu yang harus kembali jika kamar hotel sudah penuh. Belum adanya *database* yang memadai untuk memanfaatkan dan mengelola data-data seperti data pelanggan, data pemesanan, data *check in*, dan data *check out* sehingga pencarian data-data tersebut membutuhkan waktu yang lama jika sewaktu waktu perusahaan membutuhkannya dan jika perusahaan ingin memberikan pelayanan secara personal kepada pelanggannya, belum tersedianya media informasi seperti berita terbaru, produk terbaru, dan info kamar kosong, sehingga pelanggan yang akan menginap merasa kesulitan dalam mencari informasi mengenai hotel Augusta ini, juga belum menerapkan layanan atau fitur seperti dalam melayani masukan para pelanggan baik berupa keluhan, kritik & saran maupun pertanyaan serta belum tersedianya layanan *chat box* untuk berinteraksi antara pelanggan satu dengan pelanggan yang lainnya.

Untuk itu diperlukan sebuah sistem yang bisa melakukan pemrosesan data secara terintegrasi dan komputerisasi dengan baik sehingga memudahkan dalam

penyajian informasi hotel, pemesanan kamar hotel, promosi dan pelayanan yang dapat diakses oleh pengunjung dan bagian manajemen hotel.

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa sistem yang berjalan saat ini masih memiliki banyak kekurangan karena belum optimalnya dalam menyajikan informasi dan memberikan pelayanan kepada pelangannya. Untuk mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut, maka dibangun *website* dengan judul **" SISTEM INFORMASI RESERVASI KAMAR DAN PELAYANAN PELANGGAN BERBASIS *WEB* PADA HOTEL AUGUSTA BANDUNG ".**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, permasalahan yang menjadi kendala pada Hotel Augusta saat ini yaitu :

1. Belum adanya sistem informasi yang memadai untuk membantu kinerja karyawan hotel dalam proses reservasi kamar dan pelayanan terhadap pelanggannya sehingga pihak hotel merasa kesulitan dalam menangani proses reservasi kamar dan memberikan pelayanan kepada pelanggannya.
2. Pelanggan merasa kesulitan dalam proses pemesanan kamar karena dalam proses pemesanan kamar pelanggan harus mencari informasi terlebih dahulu dan harus memesan kamar dengan datang langsung ke tempat, sehingga waktu yang dibutuhkan sangat lama dan menyebabkan banyak tamu yang harus kembali jika kamar hotel sudah penuh.

3. Kurangnya pengolahan dan pemanfatan data-data seperti data pelanggan, data pemesanan, data *check in*, data *check out*, sehingga pencarian data membutuhkan waktu yang lama jika sewaktu waktu perusahaan membutuhkan data-data tersebut dan pihak hotel kurang memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan secara personal kepada pelanggannya.
4. Perusahaan belum memiliki *website* yang menyediakan fasilitas atau fitur untuk menangani keluhan, kritik dan saran maupun pertanyaan serta belum tersedianya layanan *chat box* untuk berinteraksi antara pelanggan satu dengan pelanggan yang lainnya, sehingga perusahaan sulit untuk menentukan keinginan dalam hal pelayanan terhadap para pelanggannya.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Sistem Informasi pemesanan kamar, *check in / check out*, promosi, dan pelayanan terhadap pelanggan yang sedang berjalan pada Hotel Augusta.
2. Bagaimana perancangan sistem informasi reservasi kamar dan pelayanan pelanggan berbasis *web* untuk pemesanan kamar, *check in / check out*, promosi, maupun pelayanannya.
3. Bagaimana pengujian sistem informasi reservasi kamar dan pelayanan pelanggan berbasis *web* pada Hotel Augusta Bandung

4. Bagaimana mengimplementasikan sistem informasi reservasi kamar dan pelayanan pelanggan berbasis *web* pada Hotel Augusta Bandung untuk meningkatkan akses informasi yang cepat, dan untuk tetap mampu bersaing dalam sektor bisnis perhotelan serta dapat meningkatkan pelayanan terhadap pelanggannya.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk merancang dan membuat sistem informasi reservasi kamar dan pelayanan pelanggan berbasis *web* pada Hotel Augusta, agar memudahkan pelanggan dan calon pelanggan dalam mencari informasi mengenai kamar hotel, memudahkan pelanggan dalam pemesanan kamar, serta memudahkan pelanggan untuk berinteraksi secara langsung dan memberikan kritik, saran serta keluhan pada perusahaan melalui media website, line telepon, e-mail yang sudah dikelola secara maksimal, serta dapat memudahkan perusahaan dalam proses mengelola dan meyimpan data-data seperti data pelanggan, data pemesanan, data *check in*, data *check out* sehingga apabila hotel ini membutuhkan data-data tersebut akan mudah dalam melakukan pencariannya, Hal ini diharapkan dapat melayani pelanggan dengan maksimal dan dapat mempercepat proses pemesanan kamar serta dapat mempercepat akses informasi secara cepat sehingga para pelanggan pun merasa sangat puas dan tamu akan merasa terlayani dengan baik.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah, sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Sistem Informasi reservasi kamar, *check in / check out*, promosi, dan pelayanan pelanggan yang sedang berjalan pada Hotel Augusta.
2. Untuk membuat perancangan sistem informasi reservasi kamar dan pelayanan pelanggan berbasis *web* yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, karyawan dan pihak yang berkaitan dengan Hotel Augusta.
3. Untuk melakukan pengujian sistem informasi reservasi kamar dan pelayanan pelanggan berbasis *web* yang telah dibuat pada hotel Augusta.
4. Melakukan tahap implementasi yang sesuai untuk menentukan kualitas sistem informasi reservasi kamar dan pelayanan pelanggan berbasis *web* yang dibuat.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan dilaksanakannya penelitian, mahasiswa dapat membandingkan antara teori yang didapat dengan praktek yang sesungguhnya. Pada prinsipnya penelitian merupakan suatu penerapan dari teori menjadi praktek, maka berikut akan di uraikan kegunaan penelitian bagi akademis dan praktis.

1.4.1 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dari hasil penelitian yang dilakukan penulis bagi hotel Augusta yaitu dengan adanya sistem informasi reservasi kamar dan pelayanan pelanggan berbasis *web* dapat membantu :

1. Bagi hotel Augusta sebagai solusi terbaru bisnis dalam melakukan proses reservasi, promosi, serta pelayanan pelanggan secara maksimal.
2. Bagi para karyawannya, sebagai efektifitas dan kemudahan dalam melakukan kinerja dalam melayani seluruh pelanggan tetap maupun calon pelanggan.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Adapun tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Bagi pengembangan ilmu, hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dalam mengembangkan teori dan penerapan pada prakteknya, serta dapat memberikan suatu karya penelitian baru yang dapat mendukung dalam merancang sistem informasi.
2. Bagi peneliti, sebagai bahan bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan mengenai objek yang diteliti dan dapat menambah wawasan dengan mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh secara teori dilapangan.
3. Bagi peneliti lain, dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi atau acuan untuk penelitian dalam kajian yang sama.
4. Bagi Penulis, Membandingkan antara teori yang telah didapat di perkuliahan dengan kenyataan sesungguhnya pada Hotel Augusta, dan juga wawasan,

pengalaman dan pengetahuan terutama mengenai sistem informasi reservasi kamar dan pelayanan pelanggan berbasis *web* pada Hotel Augusta.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dibuat untuk membatasi ruang lingkup permasalahan yang nantinya akan dibuat rancangan konseptual skema. Agar pembahasan masalah yang dilakukan dapat terarah dengan baik dan tidak menyimpang dari pokok masalah, maka akan dibuat batasan masalah sebagai berikut :.

1. Sistem informasi yang akan dibuat hanya fokus pada reservasi *online, check in, check out* dan layanan terhadap pelanggan.
2. Sistem informasi ini tidak membahas fasilitas hotel seperti *laundry* dan *restaurant.*
3. Pemesanan kamar hanya dilakukan oleh user yang sudah terdaftar menjadi member hotel augusta.
4. Untuk pembatalan pemesanan kamar dilakukan apabila pelanggan tidak melakukan pembayaran atas pemesanan kamar. dalam jangka waktu 2 hari setelah melakukan pemesanan, dan tidak membahas proses uang kembali.
5. Proses pembayaran dilakukan secara *off-line* yaitu melalui transfer ke bank BCA, dengan pembayaran langsung lunas.
6. Diskon diberikan kepada user member sebesar 10% apabila user member memesan kamar sebanyak 3 kamar dengan tipe kamar yang sama.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Hotel Augusta Jl. Surapati No. 203 Bandung. Penelitian ini dilakukan selama 5 bulan mulai bulan Februari 2012 sampai Juni 2012.

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

NO	Tahap Penelitian	Tahun 2012																			
		Feb				Maret				April				Mei				Juni			
1	Identifikasi Kebutuhan Pemakai			■	■																
2	Membuat *Prototype*				■	■	■	■													
3	Menguji *Prototype*							■	■	■	■	■	■								
4	Memperbaiki *Prototype*												■	■	■	■	■				
4	Mengembangkan versi produk																■	■	■	■	■