BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

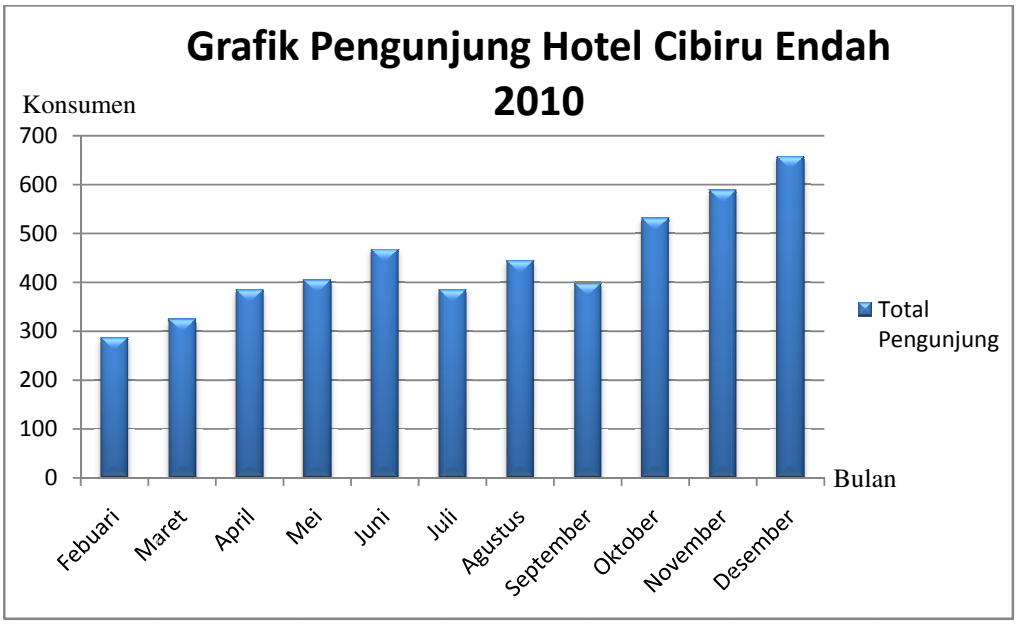
Perkembangan teknologi dewasa ini tidak terlepas dari upaya manusia untuk memenuhi kebutuhannya. Kebutuhan manusia yang senantiasa bertambah telah mendorong manusia untuk dapat menciptakan suatu cara yang efektif dan efisien dalam memanfaatkan sumber daya yang ada. Dengan terus berkembangnya dunia IT (*Information Technology*) mendorong banyak pihak untuk ikut serta menjadi bagian dari salah satu pengaruh era globalisasi ini. Perkembangan dunia IT ini ditandai dengan banyaknya produk-produk komputer yang bermunculan setiap harinya, hal ini dikarenakan oleh kebutuhan masyarakat yang juga semakin meningkat akan produk tersebut. Selain produk komputer yang tergolong perangkat keras *(Hardware*), kebutuhan akan produk perangkat lunak (*Software*) pun juga terus berkembang pesat. Adanya kebutuhan untuk pengolahan data secara komputerisasi mendorong banyak kalangan bisnis untuk mengembangkan sistem usaha mereka dari manual menjadi terkomputerisasi, karena akan lebih efisien dan menghemat waktu dalam pengerjaannya, tak terkecuali industri perhotelan.

Hotel merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang menawarkan suatu jasa dalam hal penyediaan tempat tinggal, yang sifatnya sementara dan dalam waktu-waktu tertentu bagi siapa saja yang memerlukannya.

Hotel Cibiru Endah merupakan salah satu hotel yang berdiri di kota Bandung, Hotel ini belum lama berdiri dan sudah tentu memerlukan suatu sistem pengelolaan proses reservasi perhotelan yang mampu memberikan kemudahan dalam proses perkembangan hotel tersebut, serta dianggap sangat perlu untuk pihak hotel harus memiliki pengelolaan database yang baik agar dikemudian hari dapat melihat informasi yang dibutuhkan dari kegiatan suatu hotel tersebut.

Hotel ini masih menerapkan sistem manual dalam pengolahan data administrasi perhotelan dan kegiatan hotel lainnya seperti data tamu yang akan *check in* ataupun *check out* masih dicatat di sebuah jurnal buku tamu, meskipun terdapat sebuah perangkat komputer namun penggunaannya masih sebatas untuk membuat laporan-laporan yang berkaitan dengan perhotelan.

Berikut grafik pengunjung hotel tahun 2010, terdapat pada gambar 1.1.



Gambar 1.1.
Grafik Tamu Hotel Cibiru Endah tahun 2010

Melihat pada grafik gambar 1.1, menunjukan jumlah pengunjung meningkat dari bulan ke bulan berikutnya, maka dari itu untuk membantu proses pengolahan data hotel sangat di butuhkan sistem informasi, yang mana jika masih dilakukan secara manual sering menimbulkan permasalahan-permasalahan menyangkut proses pengolahan data contohnya yaitu risiko redudansi data cukup tinggi karena tidak ada validasi kerangkapan data, kinerja petugas yang masih kurang efektif karena terlalu banyak memakan waktu dalam proses pengolahan data, dan penyajian informasinya yang terbilang lambat dan kurang efisien serta kemungkinan terjadi kesalahan sangat besar, untuk mempermudah proses pengentrian dan pencarian data-data yang telah tersimpan dalam database. Database tersebut dibuat dengan tujuan agar proses kerja lebih optimal dan dapat dilakukan secara tepat dan tepat dengan tingkat kesalahan yang sedikit.

Maka dari itu diperlukan sebuah sistem pengolahan dan pengelolaan data yang terintegrasi, dan dapat membantu dalam proses administrasi perhotelan tersebut, oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tugas akhir dengan judul "SISTEM INFORMASI RESERVASI HOTEL PADA HOTEL CIBIRU ENDAH ".

1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka penulis mencoba mengindentifikasikan masalah-masalah, dan merumuskan masalah-masalah yang ada pada Hotel Cibiru Endah ini.

1.2.1. Identifikasi Masalah

Penulis mencoba mengindentifikasikan masalah-masalah yang terdapat di Hotel Cibiru Endah ini, yaitu :

1. Pengolahan data tamu di mulai dari reservasi, *check-in*, penggunaan layanan ekstra dan *check-out* masih dirasakan sangat lambat, dikatakan sangat lambat karena masih dicatat di sebuah jurnal buku tamu dan memerlukan waktu dalam pencatatan buku tamu tersebut.
2. Dalam proses pembuatan tagihan tamu hotel terkadang masih ditemukan kesalahan tagihan, di sebabkan karena penghitungan secara manual bisa saja terjadi kesalahan dalam penulisan dan pengecekan data transaksi layanan yang di gunakan oleh tamu.
3. Proses pembuatan laporan mengenai administrasi hotel, yang mendukung pengambilan keputusan oleh manager dirasakan sangat lamban karena dalam pembuatan laporan perlu pengecekan berulang pada buku tamu yang memerlukan waktu, dan ini kurang efektif serta kemungkinan terjadi kesalahan sangat besar.

1.2.2. Rumusan Masalah

Masalah yang diangkat sebagai acuan dalam mendesain dan membuat program aplikasi Sistem Informasi Reservasi Hotel ini adalah pentingnya sebuah program yang dapat mengolah suatu sistem informasi dengan baik dan teratur. Penulis mencoba merumuskan permasalahan berdasarkan dengan identifikasi masalah diatas, yaitu :

1. Bagaimana sistem reservasi hotel yang ada di Hotel Cibiru Endah sekarang ini.
2. Bagaimana merancang sistem informasi reservasi hotel di Hotel Cibiru Endah.
3. Bagaimana implementasi sistem informasi reservasi kedalam bahasa pemograman pada hotel Cibiru Endah.
4. Bagaimana pengujian program aplikasi sistem reservasi pada Hotel Cibiru Endah.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk merancang sebuah aplikasi perangkat lunak untuk reservasi di Hotel Cibiru Endah ini agar dapat membantu memecahkan masalah-masalah yang dihadapi oleh pihak manajemen hotel.

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui sistem reservasi hotel yang sedang berjalan, sehingga dapat Memecahkan dan mengatasi masalah dan kendala-kendala yang terdapat pada Hotel Cibiru Endah.
2. Merancang sistem informasi reservasi berdasarkan hasil analisis permasalahan pada Hotel Cibiru Endah.
3. Menginplementasikan sistem informasi reservasi agar dapat membantu semua kebutuhan pada Hotel Cibiru Endah.
4. Melakukan pengujian terhadap sistem informasi reservasi apakah sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan Hotel Cibiru Endah.

1.4. Kegunaan Penelitian

Dalam usulan penelitian ini, dapat berguna bagi berbagai pihak diantaranya :

1.4.1. Kegunaan Praktis

Bagi perusahaan ini Dapat dijadikan sebagai sumber perkembangan teknologi, Diharapkan dengan penelitian ini dapat membantu manajemen perusahaan dalam mempercepat keluarnya struk tagihan pembayaran jasa hotel serta informasi laporan yang dibutuhkan oleh pihak manajemen hotel.

1.4.2. Kegunaan Akademis

1. Bagi Pengembangan Ilmu

   Dapat menambah sumbangan informasi dan referensi bagi pengembangan ilmu dalam bidang manajemen informatika.

2. Bagi Peneliti Lain

   Dapat menjadi bahan referensi untuk perbaikan atau pengembangan bagi peneliti lainnya yang akan meneliti dalam bidang atau masalah yang sama.

3. Bagi Penulis

   Agar dapat menambah wawasan dan meningkatkan pengetahuan sekaligus memahami pentingnya teori yang didapat dalam perkuliahan serta dapat mengaplikasikan teori tersebut kedalam perusahaan.

1.5. Batasan Masalah

Agar tercapai tujuan sesuai dengan apa yang diharapkan, dan untuk memfokuskan pembahasan maka penulis memberikan batasan-batasan masalah mengingat luasnya ruang lingkup kegiatan di Hotel Cibiru Endah. Adapun batasan masalah meliputi :

1. Sistem Informasi yang akan di rancang meliputi Pengolahan data transaksi dari mulai melakukan reservasi hotel, transaksi checkin, transaksi pelayanan pemesanan makanan, transaksi layanan laundry, dan juga transaksi tagihan tamu dan pembayaran tamu pada saat checkout.
2. Pembayaran dilakukan secara tunai, tidak melayani pembayaran via atm, untuk reservasi, tamu harus membayar uang sebesar 50% dari harga yang di tentukan sebagai tanda jadi. Jika ada pembatalan reservasi, tamu harus mengkonfirmasi kepada petugas hotel,dan uang 50% di anggap hangus.
3. Laporan yang di hasilkan ini berupa laporan pendapatan harian dan pendapatan bulanan, berupa laporan *checkin*, laporan penggunaan layanan, dan *Checkout* Semua laporan ini hanya sebatas laporan pendapatan kotor. Untuk proses akuntansi selanjutnya dalam rangka pembuatan laporan keuangan tidak penulis bahas dalam skripsi ini.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam kegiatan penelitian ini penulis melaksanakan penelitian di Hotel Cibiru Endah, yang beralamat di Jalan Raya Cibiru No. 615 Kab. Bandung. Waktu pelaksanaan penelitian dimulai **8** Agustus sampai dengan **24** November 2011. Adapun jadwal penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah :

Tabel 1.1. Jadwal Kegiatan

No	Kegiatan	Tahun 2011															
		Agustus				September				Oktober				November			
		Minggu															
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Mengidentifikasi Permasalahan																
2	Membangun Prototyping : a. Perancangan b. Coding																
3	Evaluasi perancangan sistem																
4	Testing / Pengujian																
5	Penyusunan Laporan Penelitian / Skripsi																