BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada saat ini perkembangan teknologi berbasis internet sudah semakin maju, dimana melalui jaringan internet ini terdapat banyak informasi dan pengetahuan yang berguna untuk banyak orang. Informasi-informasi yang disediakan dalam situs website memberikan kemudahan bagi pengguna untuk melakukan penelusuran, penjelasan, dan pencarian informasi. Oleh karena itu perkembangan dapat dimanfaatkan bagi dunia pariwisata dan sarana informasi bagi masyakarat.

Setiap perusahaan maupun instansi termasuk bisnis hotel tentunya memerlukan sistem informasi yang berjalan, untuk meningkatkan kegiatan usaha agar dapat berkembang ke arah yang lebih baik. Sebelumnya banyak perusahaan maupun instansi yang hanya menggunakan media surat kabar atau brosur-brosur yang dibagikan untuk menyampaikan informasi. Hal ini tentu sangat kurang optimal dalam hal media penyimpannanya oleh karena itu internet sangat dibutuhkan baik di dalam negeri maupun di luar negeri, salah satu informasi yang masyarakat dapat akses dalam teknologi internet adalah informasi pemesanan kamar hotel.

Hotel Istana Bandung yang berlokasi di Jalan Lembong no 44 Bandung merupakan suatu instansi yang bergerak di bidang kepariwisataan khusunya di bidang perhotelan. Hotel ini diklasifikasikan sebagai hotel berbintang 2 (dua) dimana Hotel Istana dirancang untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan menyediakan fasilitas-fasilitas yang pada umumnya dibutuhkan oleh para pelanggan, seperti : kolam renang, lobi, karokean, café dan bar, layanan kamar, ruang rapat, taman dan parker mobil yang luas. Dimana semua fasilitas tersebut untuk kenyamanan dan kemudahan para pelanggan dalam menikmati layanan Hotel Istana Bandung.

Persaingan dalam bisnis hotel pada saat ini sangat bersaing karena banyak atau menjamurnya hotel-hotel di Indonesia khususnya Bandung, oleh karena itu setiap hotel harus memberikan sistem informasi yang baik kepada masyarakat terutama dalam pemesanan kamar, namun masih banyak hotel yang memberikan informasi pemesanan atau sistem memesan kamar secara manual. Dimana proses pemesanan kamar masih mengalami kendala-kendala saat ini, tidak tersedianya pemesanan kamar secara jarak jauh selain melalui telepon, dan dikarenakan hal tersebut para pelanggan tidak mengetahui informasi tentang fasilitas kamar-kamar apa saja yang dimiliki hotel tersebut dan informasi lainnya mengenai hotel.

Hal ini yang dirasakan oleh Hotel Istana Bandung karena belum menggunakan media internet dalam menyampaikan informasi, sehingga potensi yang dimiliki oleh hotel hanya dapat dinikmati oleh pelanggan dalam negeri saja, agar dapat mengikuti perkembangan zaman yang terus berkembang maka Hotel Istana Bandung harus segera menyediakan sebuah media informasi berbasis web, ini membuktikan bahwa media informasi global seperti website sangat membantu hotel-hotel yang mempromosikan dan memperkenalkan fasilitas-fasilitas yang diberikan hotel kepada para pelanggannya.

Berdasarkan uraian di atas maka perlu suatu sistem informasi yang dapat membantu dan memudahkan masyarakat untuk memesan kamar secara *online* maka penulis mengambil judul **" PERANCANGAN SISTEM INFORMASI RESERVASI HOTEL BERBASIS WEB DI HOTEL ISTANA BANDUNG " .**

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di jabarkan di atas, maka penulis mengidentifikasikan permasalahan yang ada di Hotel Istana Bandung yaitu :

1. Terbatasnya informasi tentang Hotel Istana Bandung sehingga pelanggan kesulitan untuk mendapatkan informasi yang lengkap tentang hotel.

2. Sistem pemesanan kamar yang masih manual, menyebabkan pelanggan harus datang langsung ke hotel karena tidak tersedianya fasilitas untuk pemesanan jarak jauh secara *online*.
3. Staff hotel khususnya bagian *receptionist* masih mengalami kesulitan dalam memproses data atau formulir secara manual.

1.2.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana sistem informasi reservasi kamar yang sedang berjalan di Hotel Istana Bandung.
2. Bagaimana perancangan sistem informasi revervasi kamar hotel pada Hotel Istana Bandung yang akan dibangun.
3. Bagaimana pengujian sistem informasi reservasi kamr hotel di Hotel Istana Bandung.
4. Bagaimana implementasi sistem informasi reservasi kamar yang telah dibuat pada Hotel Istana Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas adapun maksud dan tujuan dari perancangan sistem informasi berbasis web antara lain :

1.3.1 Maksud Penelitian

1. Memecahkan kendala-kendala atau hambatan apa saja yang ada di Hotel Istana Bandung agar dapat berkembang lebih maju lagi.

2. Membuat perancangan sistem informasi pemesanan (reservasi) kamar hotel, guna untuk memudahkan para pelanggan yang akan memesan kamar hotel.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sistem reservasi yang sedang berjalan di Hotel Istana Bandung.
2. Untuk membuat perancangan program aplikasi sistem informasi reservasi kamar pada Hotel Istana Bandung.
3. Untuk mengetahui pengujian program aplikasi sistem informasi reservasi kamar hotel yang telah dibangun.
4. Untuk mengetahui implementasi program aplikasi sistem informasi reservasi kamar hotel berbasis web yang telah dibangun agar memberi kemudahan bagi pihak hotel maupun pelanggan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian menunjukkan manfaat dari hasil penelitian yang dilaksanakan baik bagi pihak hotel maupun bagi penulis, sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi Perusahaan

Dapat membantu pihak hotel untuk mempermudahkan sistem informasi pelayanan reservasi kamar hotel dan membantu kegiatan operasional hotel khususnya para pegawai.

2. Bagi Konsumen

Mempermudah pelanggan dalam proses reservasi kamar hotel dan dapat dengan mudah mengetahui fasilitas apa saja yang di berikan Hotel Istana Bandung.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Penulis

Dapat pengalaman dan menerapkan teori-teori yang telah dipelajari di kampus dan dapat memahami dan menambah ilmu pengetahuan serta wawasan terutam di bidang reservasi kamar hotel. Dan salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana S1 di Universitas Unikom Indonesia.

2. Bagi Pembaca / Peneliti Lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa membantu menambah pengetahuan bagi pembaca atau peneliti lain. Dan sebagai contoh apabila pembaca atau peneliti lain ingin melakukan penelitian yang sama di bidang sistem informasi reservasi kamar hotel.

1.5 Batasan Masalah

Dari beberapa identifikasi permasalahan yang ditemukan, disimpulkan beberapa batasan masalah yang berisi batasan pembahasan masalah terhadap penelitian yang dilakukan. Masalah yang akan dibahas pada penelitian dibatasi seputar hal-hal yang ada dalam perancangan sistem informasi reservasi kamar hotel berbasis web di Hotel Istana Bandung, antara lain :

1. Sistem informasi berbasis web ini hanya berlaku di Hotel Istana Bandung.
2. Perancangan sistem informasi yang dibangun hanya membahas pada pemesanan kamar secara *online*, dan informasi fasilitas yang dimiliki oleh Hotel Istana Bandung.
3. Sistem pembayaran pada Hotel Istana Bandung dilakukan secara *offline* atau tunai yang dilakukan pada saat check in atau check out, tidak dibahas pembayaran melalui debit atau pun kartu kredit pada saat reservasi secara *online*.
4. Untuk proses check in dan check out di lakukan secara *offline* atau langsung tidak dilakukan secara *online*.
5. Perancangan sistem informasi ini tidak membahas tentang spesifikasi fasilitas laundry dan restoran.
6. Pengembangan sistem dilakukan dengan medote prototyping dengan pendekatan terstuktur.

1.6 Lokasi dan Waktu / Jadwal Penelitian

Lokasi pelaksanaan penelitian yang dilakukan oleh penulis di Hotel Istana Bandung Jl. Lembong no.44 Bandung.

Adapun waktu pelaksanaan penelitian yang dilaksanakan penulis pada bulan maret 2012 sampai dengan juni 2012. Jadwal dan jenis kegiatan ada pada table di bawah ini :

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan 2012

No	Waktu Kegiatan	Maret 2012		April 2012				Mei 2012				Juni 2012			
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengumpulan kebutuhan														
2.	Perancangan sistem														
3.	Evaluasi perancangan sistem														
4.	Pengkodean sistem														
5.	Pengujian sistem														
6.	Evaluasi sistem														