BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi saat ini telah berkembang dengan pesat dan telah merambah keberbagai sektor kehidupan manusia. Perkembangan teknologi informasi tersebut didukung oleh banyaknya perangkat lunak (*software)* dan perangkat keras (*hardware*) yang semakin hari semakin cangggih diciptakan untuk memenuhi tuntutan yang dihadapi oleh kebutuhan manusia. Komputer sebagai perangkat teknologi canggih akhirnya terpilih sebagai salah satu alternative yang paling mungkin dalam membantu menyelesaikan pekerjaan dan menangani arus informasi dalam jumlah yang besar. Namun peran komputer sebagai alat yang canggih belum mencapai tingkat yang optimal jika tidak dirancang sebuah sistem yang mampu merangkap kerja sebagai proses dalam pengolahan data.

Perkembangan teknologi informasi diawali oleh munculnya internet sebagai media informasi yang dapat diakses dengan menggunakan komputer yang terkoneksi ke berbagai belahan dunia, sehingga pengaksesan informasi dapat dilakukan dimana saja sehingga tidak dibatasi oleh ruang dan waktu. Misalnya melakukan Transfer Rekening Bank, Reservasi Tiket Pesawat, Pengiriman Email. Dalam lingkungan bisnis-pun ikut diramaikan dalam memanfaatkan teknologi internet yang ada seperti E-commerce, E-Bangking, dan lain sebagainya, yang

selama ini sebuah transaksi didunia maya menggunakan sebuah komputer yang terkoneksi ke internet.

Bandung merupakan salah satu kota tujuan utama pariwisata dan pendidikan di Indonesia yang menarik minat pengunjung untuk berkunjung ke kota Bandung. Kota Bandung yang memiliki beragam perguruan tinggi,wisata kuliner, pusat perbelanjaan, wisata alam, pusat kesenian bahkan situs sejarah yang menjadi tujuan utama wisatawan lokal dan mancanegara untuk berkunjung ke kota Bandung. Kondisi ini mengakibatkan pesatnya bisnis hotel di kota Bandung. Dikarenakan banyaknya pesaing, maka diharapkan kualitas jasa pelayanan harus ditata dengan matang dan serius pada setiap perusaahaan dan diharapkan para pemilik hotel semakin berusaha memberikan layanan terbaik dari hotelnya agar pengunjung merasa puas dan tidak berpaling ke pesaing usaha hotel lain.

Hotel karmila bandung merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang perhotelan.. Sistem Reservasi pada hotel Karmila saat ini masih menggunakan sistem *off line.* Hal ini dirasa masih kurang praktis, karena tamu harus datang langsung ke tempat atau melalui telepon melakukan pemesanan. Sistem pelayanan kamar pada hotel Karmila bandung yang berjalan saat ini masih dilakukan dengan cara manual. Data tamu, data reservasi, *check in* dan *check out* semuanya dicatat ke dalam buku. Aktivitas reservasi kamar dapat melalui telfon dan datang langsung ke Hotel Karmila Bandung , selanjutnya setiap tamu yang ingin menginap, petugas resepsionis akan menuliskan data reservasi kedalam buku *booking* kamar dan petugas resepsionis akan memeriksa kamar kosong, setelah itu petugas resepsionis akan memberikan rekomendasi kepada tamu untuk

check in dan memasukan data tamu kedalam catatan buku *check in* sesuai kartu identitas yang bersangkutan. Untuk *check out* tamu cukup datang ke petugas resepsionis dan tamu akan melakukan proses pembayaran. Petugas akan mencatat data tamu *check out* kedalam buku *check out*. Semua proses masih menggunakan system manual yang memiliki tingkat kesalahan tinggi

Kendala lain terjadi dalam segi promosi. Dari segi promosi hotel karmila bandung saat ini masih dibilang kurang luas di dalam memberikan informasi tentang hotelnya. Hotel karmila bandung saat ini hanya melalui brosur dan pengunjung harus datang lansung ke hotel karmila bandung. Yang menjadi kendala adalah Dengan melihat perkembangan teknologi informasi saat ini menjadi hal yang sangat penting bagi dunia perhotelan untuk meningkatkan sebuah layanan informasi kepada konsumen untuk memberikan kemudahan-kemudahan dalam melakukan pemesanan kamar dan web sebagai media informasi dan promosi. Berdasarkan keadaan tersebut, maka perlu adanya upaya untuk efisien dan efektivitas dalam hal operasional, tempat, waktu, dan fleksibilitas, sehingga dapat dijadikan ujung tombak untuk meningkatkan layanan konsumen. Atas dasar uraian diatas, sehingga penulis mengambil topik untuk penelitian skripsi yang berjudul**” Perancangan Sistem Informasi Reservasi Kamar Berbasis Web pada Hotel karmila bandung”**

1.2 Identifikasi Masalah

Masalah – masalah yang akan penulis teliti berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, adalah :

1. Belum adanya media yang dapat memuat dan menyajikan informasi tentang profil hotel, fasilitas hotel, biaya sewa kamar yang dapat dapat di akses dengan cepat dan mudah
2. Pelayanan dalam reservasi kamar pada hotel karmila masih kurang maksimal karena tamu harus dating lansung atau melakukan reservasi melalui telepon
3. Proses perhitungan biaya tagihan kamar tamu membutuhkan waktu yang lama dan sering terjadi kesalahan.
4. Promosi yang dilakukan saat ini masih kurang maksimal.

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem informasi reservasi kamar pada hotel karmila yang sedang berjalan saat ini
2. Bagaimana perancangan sistem informasi reservasi kamar pada hotel karmila ini dapat meningkatkan pelayanan kepada tamu.
3. Bagaimana pengujian yang akan dilakukan pada sistem inform,asi reservasi kamar pada hotel karmila bandung

4. Bagaiman implementasi dari system informasi reservasi kamar pada hotel karmila bandung dapat membantu dalam proses reservasi kamar yang dapat memberikan kemudahan bagi tamu

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah membangun aplikasi system informasi berbasis web pada hotel karmila bandung

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui sistem reservasi kamar yang sedang berjalan pada hotel karmila saat ini.
2. Untuk membangun sistem informasi reservasi kamar berbasis web yang diusulkan pada hotel karmila bandung.
3. Memudahkan dalam proses pemesanan kamar (reservasi) melalui aplikasi sistem informasi berbasis web
4. Memudahakan dalam pengeolaan data transaksi
5. Memberikan informasi profil hotel , informasi biaya sewa kamar hotel, informasi fasilitas hotel, dll.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 kegunaan praktis

Dengan adanya sistem informasi pemesanan kamar yang terkomputerisasi dan berbasis ***web*** dapat membantu pihak perhotelan dalam mengelola data pemesanan kamarsehingga dapat berjalan efektif da efisien

1.4.2 Kegunaan Akademis

Adapun kegunaan akademis bagi penelitian berikut:

1. Bagi penulis
   a. Untuk membandingkan antara teori berdarkan ilmu yang telah di dapat selama perkuliahan di jurusan system informasi UNIKOM dengan kenyataan sesungguhnya di perusahaan.
   b. Sebagai salah satu sarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana di UNIKOM.
2. Bagi Peneliti Lain

   Diharapkan dapat memberikan suibangan pemikiran terutama bagi yang akan mengadakan penelitian lebih lanjut tentang pendidikan system informasi pemesanan kamar
3. Bagi Perusahan

   Hasil penelitian ini digunakan sebagai masukan bagi hotel karmila untuk dapat mengetahui apakah sistem informasi yang ada sudah memberikan kenyamanan terhadap dayang suda di olah atau belum, sehinga merasa perlu adanya perbaikan pada system yang ada semi mencapai kualitas operasional pada Hotel Karmila.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data masukan untuk sistem informasi perhotelan terdiri dari: data pengunjung, data pemesanan kamar, data pembayaran, data tamu, data kamar, data type kamar, data profil hotel,data fasilitas hotel.
2. Proses yang terlibat dalam sistem informasi perhotelan adalah proses pemesanan kamar. Proses check in, check out,
3. Sistem informasi pelayanan kamar berbasis web pada hotel karmila meliputi pembatalan reservasi
4. Proses pembayaran pada sistem informasi reservasi kamar berbasis web pada hotel karmila bandung mengunakan transfer dengan tujuan bang negara indonesia (BNI,BCA) tidak meliputi pembayaran melalui kartu kredit, paypal atau media pembayaran lainnya.
5. Sistem informasi reservasi kamar berbasis web pada hotel karmila akan membatalkan pesanan user apabila user belum melunasi pembayaran reservasi lebih dari 24 jam sejak melakukan reservasi

1.6 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Hotel karmila jl H.Djuanda No 32 Bandung Kode Pos 40122. Waktu yang dibutuhkan dalam penelitian terhitung dari awal penelitian selama 5 bulan. Dari tanggal 1 februari 2012 sampai dengan juni 2012.

Tabel 1.1

Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Nama Kegiatan	2012																			
		Februari				Maret				April				Mey				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1																					
	a.Pengumpulan Data																				
	b. Analisis dan Desain																				
2																					
	a. Perancangan																				
	b. Coding																				
3																					
	a. Testing																				
	Implementasi																				