BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini sangatlah pesat, hal ini menyebabkan teknologi informasi ini berdampak sangat besar bagi kehidupan manusia. Sekarang ini, hampir seluruh kegiatan yang dilakukan oleh manusia bisa dibantu atau telah menggunakan teknologi informasi, karena dengan teknologi informasi setiap kegiatan yang dilakukan oleh manusia akan menjadi lebih mudah dan cepat. Begitu pula yang terjadi didunia bisnis. Hampir seluruh perusahaan telah menggunakan teknologi informasi dalam membantu kegiatan bisnisnya. Hal ini dilakukan tidak lain adalah untuk memberikan pelayanan bagi para pelanggannya, selain itu pula dilakukan untuk dapat bersaing dalam persaingan yang semakin ketat didunia bisnis.

Bandung merupakan salah satu kota yang ramai didatangi oleh para wisatawan, oleh karena itu perkembangan bisnis perhotelan di Bandung sangatlah pesat. Perkembangan ini mengakibatkan meningkatnya persaingan dalam bisnis perhotelan menjadi sangat ketat. Hal ini menuntut setiap hotel untuk memberikan pelayanan terbaik bagi para pelanggannya.

Hotel Setiabudhi Indah adalah salah satu hotel yang terletak dijalan setiabudhi adalah perusahaan yang akan menjadi objek penelitian. Hotel ini

memiliki fasilitas *laundry*, restoran dan kapasitas kamar sebanyak 40 kamar dengan tipe kamar, yaitu ekonomi, *standard*, *superior* dan *deluxe*.

Saat ini prosedural di hotel tersebut untuk melayani para tamu masih dilakukan dengan cara pencatatan seperti, *checkin*, *checkout*, tagihan *laundry* dan restoran. Apabila ada tamu yang akan menginap, maka *front office* akan mencari kamar kosong pada catatan *room status*. Setelah itu *front office* akan memberikan rekomendasi kepada tamu untuk melakukan *checkin* dan memasukan data kedalam catatan *room status*. Saat *checkout* tamu datang ke *front office* dan melakukan proses pembayaran dan penyajiannya ini memakan waktu yang cukup lama, karena penghitungan pembayaran tersebut dibuat berdasarkan konfirmasi dari masing–masing bagian yaitu, berupa tagihan *laundry*, restoran dan ditambah dengan biaya menginap di hotel, semua masih berupa catatan tagihan. Semua kegiatan tersebut masih menggunakan sumber daya manusia yang memungkinkan adanya kesalahan dalam melakukan proses transaksi pembayaran dan perhitungannya, ditambah lagi resiko kehilangan dan kerusakan yang cukup besar pada semua data tamu karena masih disimpam dalam buku catatan. Oleh karena itu, diperlukan suatu teknologi yang dapat memudahkan dalam hal pencatatan data tamu, pencarian kamar kosong, pencatatan *checkin*, *checkout* dan tagihan *laundry* dan restoran.

Berdasarkan dari latar belakang diatas, penulis tertarik untuk membuat sistem informasi yang dapat menunjang pelayanan pelanggan di hotel setiabudhi indah. Dari perancangan yang akan penulis lakukan, diharapkan dapat mengurangi masalah-masalah yang biasa terjadi, serta dapat menyempurnakan proses yang

telah ada dan juga dapat mempermudah pelayan terhadap para pelanggan. Adapun judul yang akan penulis angkat adalah "**Sistem Informasi Reservasi Pada Hotel Setiabudhi Indah**".

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah-masalah yang muncul dalam penelitian ini adalah :

1. Kesulitan dalam mencari informasi kamar yang kosong, dikarenakan harus melihat satu persatu dari *room* status.
2. Kurang efisiennya waktu dalam proses penghitungan biaya yang harus dikeluarkan oleh tamu.
3. Resiko kehilangan dan kerusakan yang cukup besar pada semua data tamu karena masih disimpan dalam buku catatan.

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah- masalah yang teridentifikasi diantaranya :

1. Bagaimana sistem informasi reservasi yang sedang berjalan pada Hotel Setiabudhi Indah?
2. Bagaimana merancang dan membuat program aplikasi yang dapat membantu sistem informasi reservasi pada Hotel Setiabudhi Indah?
3. Bagaimana pengujian sistem reservasi pada Hotel Setiabudhi Indah?
4. Bagaimana implementasi sistem informasi reservasi pada Hotel Setiabudhi Indah?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah membuat sistem informasi reservasi pada Hotel Setiabudhi Indah, guna mempermudah dalam memberikan pelayanan pada para pelanggan.

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui sistem informasi reservasi yang sedang berjalan pada Hotel Setiabudhi Indah.
2. Untuk merancang dan membuat program aplikasi yang dapat membantu sistem informasi reservasi pada Hotel Setiabudhi Indah.
3. Untuk mengetahui pengujian dari sistem informasi reservasi pada Hotel Setiabudhi Indah.
4. Untuk mengetahui implementasi dari sistem informasi reservasi pada Hotel Setiabudhi Indah.

1.4 Manfaat Penelitian

Kegunaan penelitian menunjukkan manfaat apa yang dapat diambil dari hasil penelitian itu, baik bagi penulis, perusahaan, maupun pembaca berikut ini beberapa kegunaan penelitian:

1.4.1 Bagi Penulis

Manfaat bagi penulis untuk menambah wawasan, khususnya dalam teknologi informasi reservasi hotel.

1.4.2 Bagi Perusahaan

Manfaat bagi perusahaan untuk membantu perusahaan dalam proses pelayanan terhadap tamu hotel.

1.4.3 Bagi Pembaca atau Peneliti Lain

Manfaat bagi pembaca atau peneliti lain untuk dijadikan sumber referensi dan tambahan informasi bagi peneliti selanjutnya tentang pembangunan sistem informasi reservasi hotel.

1.5 Batasan Masalah

Sistem informasi reservasi adalah sebuah sistem informasi yang memberikan pelayanan yang berupa data yang berhubungan dengan pelayan kamar hotel. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan berupa penyimpanan data kamar, *check in* dan *check out*, dan pelayanan lainnya seperti tagihan *laundry* dan restoran.

Dari beberapa identifikasi permasalahan yang ditemukan dalam perancangan sistem informasi reservasi pada Hotel Setiabudhi Indah ini maka penulis memberikan batasan masalah antara lain:

1. Sistem informasi ini membahas mengenai data kamar, proses *check in* dan *check out*.
2. Sistem informasi ini hanya membahas pelayanan fasilitas *laundry* dan restoran .
3. Sistem informasi ini hanya melayani tamu hotel yang langsung datang ke Hotel.
4. Sistem ini yang melakukan pembayaran secara tunai.

5. Apabila tamu checkout lebih dari jam 14.00 maka akan dikenakan denda sebesar 50% dari *roomrate* yang berlaku, sedangkan apabila lebih dari jam 18.00 maka akan dikenakan denda sebesar 100% dari *roomrate* yang berlaku.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Hotel Setiabudhi Indah yang terletak di jalan Setiabudhi no 266. Dan pelaksanaan penelitian dilaksanakan selama 5 bulan, dari Bulan Februari 2011 sampai dengan Bulan Juni 2011. Dengan perincian sebagai berikut:

Tabel 1.1 Estimasi Waktu Penelitian

Kegiatan	2011																			
	Februari				Maret				April				Mei				Juni			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Survey Objek Penelitian																				
Pengumpulan Data																				
Mengidentifikasi Kebutuhan Sistem																				
Perancangan Prototype Sistem																				
Pengujian Prototype Sistem																				
Implementasi Sistem																				