BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dalam dunia teknologi saat ini semakin lama semakin berkembang dan terus meningkat dengan pesat. Oleh karena itu banyak perusahaan ataupun organisasi berskala kecil, sedang maupun besar yang dituntut untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan dan informasi agar dapat bersaing di dalam era globalisasi seperti sekarang ini. Tuntutan yang kemudian muncul ini mengharuskan perusahaan dan organisasi untuk bergerak cepat dalam penerapan teknologi informasi kedalam segala aspek-aspek bisnis yang ada, tentunya dengan efektif dan efisien. Dimana dengan penggunaan teknologi informasi ini, diharapkan dapat mempermudah dan memperlancar pekerjaan / kegiatan serta dapat mencapai tujuan secara optimal dan maksimal.

Salah satu teknologi informasi yang berkembang pesat saat ini adalah internet. Perkembangan teknologi internet dibarengi pula dengan perkembangan pesat teknologi *website* atau *world wide web*. *Website* merupakan contoh penerapan teknologi informasi yang berupa aplikasi yang dapat memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi. Saat ini *website* tidaklah asing lagi, karena telah banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan, organisasi, atau bahkan masyarakat biasa sebagai media atau sarana untuk memperoleh informasi dan memberikan informasi yang berguna bagi semua pihak yang membutuhkan. Bukan hanya itu, sekarang website banyak digunakan untuk sarana bisnis dalam

melakukan pemesanan, pembayaran atau untuk memberikan pelayanan kepada konsumennya, sebagai contohnya reservasi kamar hotel secara *online.*

Hotel Sidodadi merupakan salah satu perusahaan yang begerak di bidang jasa dan rekreasi, yaitu jasa penyediaan penginapan bertaraf hotel serta berbagai fasilitas didalamnya. Namun seperti pada kebanyakan hotel yang sedang tumbuh dan berkembang, maka Hotel Sidodadi tidak terlepas dari berbagai kekurangan pelayanan serta ketidakefektifan penggunaan teknologi dan sistem informasi pada proses bisnisnya. Beberapa aspek proses bisnis yang menjadi fokus permasalahan tersebut diantaranya, proses reservasi kamar, pencatatan data penggunaan fasilitas hotel oleh konsumen, proses *check-in* dan *check-out* serta penginformasian mengenai profil, layanan, fasilitas, dan promo yang diberikan oleh Hotel Sidodadi kepada publik.

Proses reservasi kamar pada Hotel Sidodadi Cirebon yang sedang berjalan ini masih kurang efektif, karena proses reservasi kamar dilakukan dengan cara datang langsung ke hotel ataupun melalui telepon, sehingga masih membutuhkan banyak waktu dan biaya. Pencatatan data pemesan kamar, data tamu *check in*, data tamu *check out*, data kamar, data *laundry*, data *restoran*, masih di catat secara manual pada buku catatan yang berbeda satu sama lainnya. Sehingga ketika ada pengunjung yang ingin memesan kamar, maka *receptionist* harus membuka catatan data kamar yang kosong dan mencari-cari dahulu pada waktu itu. Hal ini tentunya sangat merepotkan dan menyita waktu, sehingga pelayanan yang diberikan kepada pelanggan pun menjadi lama, tidak akurat dan tidak pasti. Untuk proses *check ou*t, pelanggan datang langsung ke *receptionist* untuk menyerahkan

kunci dan melakukan proses pembayaran. Proses ini membutuhkan waktu yang cukup lama karena disini *receptionist* masih harus melihat dan mengumpulkan semua tagihan pelanggan sewaktu menginap di hotel baik itu biaya lama menginap, biaya *laundry* jika pelanggan menggunakan fasilitas *laundry* ataupun restoran. Selain itu secara keseluruhan pembuatan laporan-laporan pun masih terkendala oleh waktu dan sulitnya untuk menyusun data-data yang diarsipkan dalam pembukuan yang berbeda-beda, sehingga laporan yang tercipta kurang akurat dan lama dalam pembuatannya. Sementara untuk kegiatan promosi dan informasi, Hotel Sidodadi lebih banyak menggunakan media-media *offline* untuk melakukan promosi, hal ini dikarenakan *website* hotel yang belum berfungsi secara maksimal.

Kebutuhan akan sistem informasi sangat terasa pada aspek-aspek proses bisnis Hotel Sidodadi, sehingga diharapkan dengan adanya penerapan sistem informasi reservasi kamar yang tepat Hotel Sidodadi akan mampu memberikan pelayanan prima kepada para pelanggannya. Selain itu kegiatan-kegiatan utama hotel, seperti proses reservasi, *check-in*, *check-out*, penggunaan fasilitas serta kegiatan promo mampu tertangani dengan efektif dan efisian. Begitu pula dengan proses pelaporan, diharapkan mampu menyediakan laporan yang akurat, tepat waktu dan informatif.

Berdasarkan identifikasi permasalahan yang terdapat pada Hotel Sidodadi, maka penulis mencoba menuangkannya ke dalam penelitian yang berjudul **"Pengembangan Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel Di Hotel Sidodadi Cirebon".**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Dalam melakukan penelitian ini, penulis mengidentifikasi dan merumuskan masalah-masalah yang ada pada Hotel Sidodadi Cirebon.

1.2.1. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka dapat diidentifikasikan bahwa permasalahan yang kerap kali terjadi pada Hotel Sidodadi ini adalah sebagai berikut:

1. Dalam proses pemesanan kamar masih mengharuskan pelanggan untuk datang langsung ke hotel atau dengan menelepon.
2. Sistem manual yang digunakan oleh Hotel Sidodadi terkadang tidak memberikan informasi yang tepat mengenai kamar yang sudah terisi atau belum terisi, dan lambatnya proses pencarian data kamar.
3. Lambatnya proses perhitungan transaksi karena masih harus menggabungkan nota-nota transaksi
4. Lambatnya proses pembuatan laporan karena harus membuka data-data yang yang berbeda seperti data kamar, data tamu, data *check in* ataupun *check out*

1.2.2. Rumusan Masalah

Dengan adanya identifikasi masalah-masalah yang dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem reservasi kamar hotel yang sedang berjalan pada Hotel Sidodadi Cirebon.

2. Bagaimana perancangan dan pengembangan sistem informasi reservasi kamar hotel secara *online* di Hotel Sidodadi Cirebon.
3. Bagaimana pengujian sistem informasi reservasi kamar hotel berbasis *online* di Hotel Sidodadi Cirebon.
4. Bagaimana implementasi sistem reservasi kamar hotel berbasis *online* di Hotel Sidodadi Cirebon.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan penelitian ini adalah:

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk merancang dan membuat sistem informasi reservasi yang berbasis *web* pada Hotel Sidodadi Cirebon, agar dapat memudahkan para tamu yang hendak memesan kamar dan yang ingin mengetahui informasi mengenai hotel tidak perlu harus datang langsung kehotel cukup dengan mengakses situs hotel. Dan diharapkan juga sistem ini dapat mempercepat kinerja pekayanan pada hotel sehingga para tamu yang menginap akan terasa nyaman karena dilayani dengan baik.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang berjudul “Pengembangan Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel Secara Online Di Hotel Sidodadi Cirebon” yaitu :

1. Untuk mengetahui sistem informasi reservasi kamar yang sedang berjalan di Hotel Sidodadi Cirebon
2. Untuk membuat perancangan dan pembangunan sistem informasi berbasis online pada Hotel Sidodadi Cirebon

3. Untuk melakukan pengujian terhadap sistem informasi reservasi kamar yang telah di buat pada Hotel Sidodadi Cirebon
4. Untuk melakukan implementasi pada sistem informasi reservasi kamar di Hotel Sidodadi Cirebon

1.4. Kegunaan Penelitian

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

1.4.1. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dengan dibuatnya sistem informasi *reservasi* kamar berbasis *web* ini adalah :

1. Dengan diterapkannya sistem informasi *reservasi* kamar hotel berbasis *web* ini, diharapkan dapat memberikan efektifitas dan kemudahan dalam pengolahan data tamu, data kamar, data reservasi, *check in*, *check out*.
2. Menciptakan sistem informasi *reservasi* kamar hotel dengan memberikan kemudahan bagi tamu / konsumen dalam melakukan pemesanan kamar

1.4.2. Kegunaan Akademis

Dalam bidang akademis, penelitian ini dapat memberikan kegunaan sebagai berikut :

1) Bagi Penulis

Berguna dalam belajar menganalisa kelebihan dan kekurangan prosedur suatu sistem yang ada didalam perusahaan kemudian berusaha untuk memperbaikinya sesuai dengan ilmu yang telah didapat dan diharapkan dapat bermanfaat.

2) Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepda peneliti lain atau akademis yang akan mengambil skripsi atau tugas akhir dalam kajian yang sama sekaligus sebagai referensi didalam penulisannya

3) Bagi Pengembang Ilmu

Hajsil penelitian ini diharapkan menjadi perbandingan antara ilmu sistem informasi (teori) yang telah diajarkan di kelas dengan keadaan yang terjadi langsung dilapangan. Sehingga dengan adanya perbandingan tersebut akan lebih memajukan ilmu sistem informasi yang sudah ada untuk diterapkan pada dunia nyata yang dapat menguntungkan berbagai pihak.

1.5. Batasan Masalah

Penulis membatasi permasalahan Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel berbasis online supaya pembahasan dapat terfokus pada pemecahan masalah-masalah yang sudah teridentifikasi di atas. Batasan – batasan itu di antaranya akan membahas :

a) Sistem yang online hanya proses reservasi saja, sementara untuk checkin dan checkout bersifat offline.

b) Sistem yang dibuat hanya untuk sistem informasi reservasi kamar di Hotel Sidodadi Cirebon.

c) Proses yang terlibat adalah proses reservasi kamar, proses pencarian dan pembuatan laporan.

d) Data keluaran yang dihasilkan laporan, informasi hotel, profil hotel, dan fasilitas hotel.

e) Sistem mencakup pengolahan data kamar, reservasi, kamar kosong dan kamar terisi.

f) Pengguna website yang dapat melakukan reservasi online adalah yang berstatus sebagai member, selebihnya hanya dapat melihat informasi saja.

g) Pembayaran dilakukan melalui transfer antar rekening Bank, ATM dan ditempat.

h) Menggunakan metode aliran data terstruktur, yaitu menggunakan tools *Entity Relationship Diagram* (ERD) dan *Data Flow Diagram* (DFD)

i) Perangkat lunak yang digunakan untuk membangun website reservasi kamar hotel ini di antaranya :

   1. Editor Coding yang digunakan yaitu Dreamweaver 8.
   2. Bahasa pemograman menggunakan PHP.
   3. Database yang digunakan yaitu MySQL.
   4. Webserver XAMPP

5. Sistem operasi yang digunakan Microsoft Windows XP SP2.

i) Dari segi keamanan data dan hak aksesnya maka pengguna aplikasi dibatasi menjadi empat bagian yaitu admin (administrator), user (member) dan manager, front office.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada bidang perhotelan di Hotel Sidodadi Cirebon yang beralamat di Jl. Siliwangi No 72 Cirebon 45124 Telp (0231) 202305 / 208639.

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	2011																			
		Agustus				September				Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengumpulan Data																				
2.	Analisis																				
3.	Desain																				
4.	Pembuatan Program																				
5.	Pengujian																				
6.	Implementasi																				
7.	Pendokumentasian																				