BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Era globalisasi membawa dampak positif bagi perkembangan teknologi, khususnya teknologi informasi yang terkomputerisasi. Seiring dengan tumbuh dan berkembangnya teknologi informasi yang sangat pesat. Bukan hanya dunia usaha dan bisnis saja, akan tetapi hampir seluruh aspek kehidupan di dunia ini tidak terlepas dari kebutuhan akan sebuah informasi tersebut. Perkembangan internet pada saat ini bahkan tidak bisa di bendung lagi, jika dahulu internet hanya dijadikan ajang pertukaran data, maka saat ini internet sudah merambat ke aspek-aspek kehidupan sosial. Internet saat ini bisa dijadikan salah satu tempat untuk belajar, bermain, bertransaksi, bahkan berkomunikasi secara langsung. Banyak pekerjaan manusia yang dapat dibantu oleh komputer sehingga manusia dapat menjadi lebih produktif. Komputer dapat digunakan sebagai alat bantu salah satunya seperti mengolah, menyimpan dan mencetak data atau informasi-informasi yang diperlukan.

Dalam suatu perusahaan, keinginan untuk maju selalu ada dan hampir dapat dipastikan sudah menjadi salah satu target jangka panjang yang telah direncanakan sejak berdirinya suatu perusahaan tersebut. Hal itu cukup bisa disadari karena suatu perusahaan yang tidak bisa mewujudkan kemajuan bagi perusahaannya sendiri, maka lambat laun perusahaan tersebut akan tenggelam dalam ketatnya persaingan bisnis, kecepatan penyampaian informasi dan akses

data merupakan salah satu media pendukung suatu perusahaan untuk memenangkan persaingan. Oleh karena itu, perancangan suatu sistem informasi yang tepat dan optimal akan mampu meningkatkan kinerja perusahaan, yang pada akhirnya dengan dukungan aspek-apsek yang lain, akan mampu mewujudkan suatu kemajuan bagi perusahaan tersebut. Informasi sebagai salah satu bagian dari sistem informasi yang digunakan untuk pengelolaan data menjadi informasi yang akan digunakan dalam perencanaan strategis organisasi untuk menghadapi segala kemungkinan di masa yang akan datang. Peningkatan Sistem Informasi salah satunya yaitu pada bidang perhotelan. Hotel itu sendiri adalah suatu bentuk perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, menyediakan tempat untuk *meeting*, *laundry*, *cafe* serta fasilitas jasa lainnya, dimana semua pelayanan yang ada diperuntukkan bagi kalangan masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel tersebut. Keberadaan hotel di seluruh indonesia sangatlah banyak, hampir dapat dipastikan di setiap kota-kota besar bahkan untuk di kota-kota kecil pun keberadaan hotel mudah untuk ditemukan, mulai dari hotel kelas berbintang sampai hotel kelas melati.

Salah satu keberadaan hotel yang ada di Indonesia adalah Jawa Barat yaitu kota Bandung, dimana kota Bandung merupakan salah satu kota terbesar yang ada di Indonesia, sudah dipastikan keberadaan hotel yang ada di daerah Bandung ini cukup banyak mulai dari hotel kelas berbintang sampai hotel kelas melati, salah satu hotel yang berada di kawasan daerah Bandung yaitu Puri Tomat Hotel. Puri Tomat Hotel ini terletak di Jalan Ir. H. Juanda No. 240 Bandung. Puri Tomat

Hotel menyediakan kapasitas kamar yang ada saat ini sebanyak 36 kamar dan terdapat beberapa jenis type kamar, diantaranya: Flamboyan, Tanjung, Cemara dan Pinus. Dimana setiap jenis kamar tersebut memiliki fasilitas yang berbeda dan harga yang berbeda pula, dan Puri Tomat Hotel ini juga memberikan fasilitas jasa *Laundry* dan *Café.*

Saat ini kelemahan yang terjadi pada Puri Tomat Hotel yaitu belum memiliki fasilitas *website* untuk mempromosikan perusahaannya ke masyarakat luas karena sejauh ini masih lewat antar mulut ke mulut sehingga masyarakat luas tidak begitu tahu tempat atau lokasi Puri Tomat Hotel dan juga belum memiliki fasilitas reservasi kamar secara *online*. Kurang efektifnya pencatatan data tamu, data *reservasi*, data *check in*, data *check out* data *laundry* dan data *cafe* karena masih disimpan di dalam buku catatan, hal ini menyebabkan adanya kesalahan dalam pencatatan. Proses pencarian informasi data tamu dan kamar kosong masih mengalami hambatan karena untuk mencari data yang dibutuhkan bagian *front office* harus membuka buku catatan terlebih dulu, sehingga waktu pencarian menjadi cukup lama. Hal ini akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan khususnya pada bagian *front office*, dimana sistem yang telah ada menyebabkan pencarian data yang dibutuhkan menjadi lambat. Oleh karena itu, untuk mengatasi masalah-masalah yang besar dan kompleks harus dibangun suatu sistem informasi yang dapat mendukung seluruh proses hotel itu sendiri. Maka, perlu adanya rancangan sistem baru yang diharapkan dengan adanya pengembangan sistem informasi yang baru ini dapat memperbaiki kekurangan sistem yang lama.

Berdasarkan uraian yang telah penulis paparkan diatas, maka penulis mencoba membahas hal tersebut dalam skripsi dengan judul **"Sistem Informasi Reservasi Hotel Pada Puri Tomat Hotel Bandung".**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Bardasarkan dari uraian latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis dapat mengidentifikasi permasalahan yang ada di Puri Tomat Hotel tersebut adalah sebagai berikut:

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka dapat di identifikasikan permasalahan yang ada di Puri Tomat Hotel adalah sebagai berikut:

1. Puri Tomat Hotel belum memiliki fasilitas *website* yang dapat mempromosikan perusahaannya ke masyarakat luas dan juga belum memiliki fasilitas reservasi kamar secara *online.*
2. Kurang efektifnya pencatatan data tamu, data *reservasi*, data *check in*, data *check out*, data *laundry* dan data *cafe* karena masih disimpan di dalam buku catatan, hal ini menyebabkan adanya kesalahan dalam pencatatan.
3. Proses pencarian informasi data tamu dan kamar kosong masih mengalami hambatan karena untuk mencari data yang dibutuhkan masih dilakukan dengan cara membuka buku catatan, sehingga waktu pencarian menjadi cukup lama.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem reservasi kamar yang sedang berjalan pada Puri Tomat Hotel.
2. Bagaimana perancangan sistem informasi berbasis *web* untuk sistem reservasi kamar pada Puri Tomat Hotel.
3. Bagaimana pengujian sistem informasi reservasi kamar berbasis *online* pada Puri Tomat Hotel.
4. Bagaimana implementasi sistem informasi reservasi kamar berbasis *online* pada Puri Tomat Hotel.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Untuk mendapatkan maksud dan tujuan dari apa yang akan diteliti, hal ini dapat membuat penelitian lebih bisa mencapai tujuan ke arah yang lebih baik, karena maksud dan tujuan ini akan memberikan suatu dampak positif, sehingga bisa lebih mengacu kepada efektifitas dalam peningkatan mutu pelayanan yang akan dilakukan Puri Tomat Hotel.

1.3.1. Maksud Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk merancang dan membuat sistem informasi berbasis *web* untuk sistem reservasi kamar dan promosi pada Puri Tomat Hotel, agar bisa memudahkan para calon tamu yang hendak ingin melakukan pemesanan kamar dan yang ingin mengetahui informasi-informasi

tentang Puri Tomat Hotel tidak perlu lagi datang secara langsung ke Puri Tomat Hotel melainkan hanya cukup browsing di internet maka calon tamu akan langsung bisa melakukan pemesanan kamar dan dapat mengetahui agenda kegiatan-kegiatan serta informasi-informasi yang berkaitan dengan Puri Tomat Hotel, hal ini diharapkan dapat mempermudah kinerja pelayanan pada hotel sehingga pelayanan yang diberikan akan lebih memuaskan atau lebih maksimal bagi para calon tamu pun akan merasa terlayani dengan baik.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui sistem reservasi kamar dan promosi yang sedang berjalan pada Puri Tomat Hotel.
2. Untuk membuat perancangan sistem informasi berbasis *web* pada Puri Tomat Hotel yang sesuai kebutuhan para tamu yang hendak menginap, para pegawai hotel dan pihak-pihak yang terkait dengan hotel.
3. Melakukan pengujian terhadap sistem informasi yang telah di buat pada Puri Tomat Hotel.
4. Melakukan tahap implementasi sistem informasi reservasi kamar berbasis *online* pada Puri Tomat Hotel.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang akan di dapat dari penelitian ini penulis membaginya menjadi dua, yaitu kegunaan praktis dan kegunaan akademis, yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1.4.1. Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis dari hasil penelitian yang dilakukan penulis bagi Puri Tomat Hotel diantaranya adalah:

1. Meningkatkan efektifitas kerja khususnya dalam penyaluran informasi yang sangat penting dalam sistem pelayanan kamar yang berguna untuk para tamu dan karyawan hotel.
2. Memberikan kemudahan bagi para pegawai hotel sebagai efektifitas dan kinerja yang akan diberikan dalam pelayanan terhadap para tamu-tamu.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Sedangkan dalam bidang akademis, penelitian ini dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Pengembangan Ilmu

   Hasil penelitian ini diharapkan menjadi perbandingan antara Manajemen Informatika dengan keadaan yang terjadi langsung di lapangan, sehingga dengan adanya perbandingan tersebut dapat menguntungkan berbagai pihak.

2. Peneliti lain

   Bisa dijadikan sebagai bahan acuan atau *referensi* untuk penelitian yang lebih lanjut di bidang yang sama.

3. Penulis

   Mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama berada di bangku perkuliahan ke dalam dunia kerja yang nyata dan juga menambah

pengalaman, wawasan ilmu pengetahuan, teknologi sebagai pegangan untuk memasuki dunia usaha yang akan datang.

1.5. Batasan Masalah

Adapun batasan – batasan masalah yang ada dalam penelitian ini meliputi:

1. Pembayaran uang muka untuk pemesanan kamar *online* dilakukan melalui transfer lewat bank/atm dengan melampirkan bukti transfer jika sudah melakukan transfer.
2. Pembayaran uang *full* untuk pemesanan kamar dilakukan secara tatap muka langsung pada saat *check-in*.
3. Tidak membahas pengembalian uang karena gagal *booking.*
4. Sistem informasi ini tidak membahas pembatalan pemesanan kamar.
5. Tanpa uang muka pemesanan kamar *online* akan batal pada pukul 23.59 WIB.
6. Pemesanan kamar *online* bisa dilakukan oleh satu orang untuk beberapa macam type kamar.
7. Tidak membahas pemesanan *café, laundry*, secara *online*.
8. Batasan maksimal *check out* tidak lebih dari jam 13.00 siang.
9. *Check out* lebih dari jam 13.00 siang akan kena denda.
10. Tidak membahas batas kamar maksimal tamu perkamar.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Berdasarkan lokasi dan waktu penelitan yang dilakukan penulis dapat dijelaskan sebagari berikut:

1.6.1. Lokasi Penelitian

Nama Perusahaan / Instansi : Puri Tomat Hotel

Alamat : Jln Ir. H. Juanda No. 420 – Bandung 40135

No Telepon / Fax : (022) 250.1746 – Fax. (022) 250.5383

Email : puri_tomat@yahoo.com

1.6.2. Waktu / Jadwal Penelitian

Tabel 1.1 Waktu / Jadwal Penelitian

No	Tahap Penelitian	Tahun 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 Kebutuhan User																				
	Observasi																				
	Wawancara																				
2	Membuat Prototype																				
3	Evaluasi Prototype																				
4	Mengkodekan Sistem																				
	Struktur Program																				
	Struktur Menu																				
	Kodefikasi																				
5	Menguji Sistem																				
6	Evaluasi Sistem																				
7	Implementasi Sistem																				