BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dengan bertambahnya popularitas internet, banyak perusahaan jasa penginapan yang sudah menyediakan pelayanan reservasi secara *online*. Akan tetapi, tidak sedikit juga perusahaan penyedia jasa yang masih menggunakan pelayanan secara manual yaitu dengan cara datang langsung ke tempat atau *via* telepon. Itu semua dikarenakan pemilik penginapan yang merasa bahwa untuk ukuran penginapan yang mereka miliki, pelayanan reservasi secara *online* belum diperlukan.

Tetapi jika dianalisa lebih dalam, sebenarnya banyak kendala yang dihadapi oleh pihak hotel bila pemesanan masih dilakukan secara manual. Pertama, tenaga kerja *front desk* harus lebih banyak dan terus menerus berada di tempat untuk menangani *reservasi*. Jika staf yang melayani reservasi tersebut tidak berada di tempat kemudian ada pengunjung yang ingin mengetahui profil hotel dan ingin melakukan reservasi *via* telpon, maka pemesanan terpaksa harus tertunda. Kedua, walaupun pengunjung berhasil menelpon, ketersediaan kamar belum tentu ada. Informasi ketersediaan kamar hotel tidak tersalur dengan cepat ke pengunjung. Ketiga, ketika pengunjung menelepon untuk melakukan pemesanan, staf yang melayani reservasi juga perlu memeriksa buku pemesanan secara manual dan hal tersebut membutuhkan waktu yang tidak sebentar jika kamar yang dimiliki

cukup banyak dengan tanggal pemesanan yang berbeda-beda. Kesalahan (*human error*) juga dapat terjadi dalam pemeriksaan dan pencatatan tersebut, apalagi jika ada pembatalan pemesanan, sehingga ketika tamu penginapan yang sudah melakukan pemesanan datang, kamar tidak tersedia dan sebaliknya. Keempat, pihak manajemen hotel juga sulit untuk menghitung pendapatan, melihat daftar pengunjung, daftar kamar, dan lain-lain. Semuanya harus dilakukan dan dikelola secara manual, untuk jangka panjang hal tersebut akan mempengaruhi perkembangan perusahaan penginapan ke depannya.

Salah satu solusi untuk menangani kendala-kendala tersebut adalah dengan menggunakan aplikasi *web* untuk melayani reservasi secara cepat sehingga pengunjung yang ingin mengetahui informasi mengenai hotel, informasi ketersediaan kamar dan melakukan pemesanan dapat melakukannya kapan saja dan dimana saja asal terhubung dengan *internet*. Selain itu, aplikasi tersebut juga bisa dijadikan media promosi dan juga bisa melakukan pengolahan data yang menghasilkan beberapa laporan yang dapat digunakan secara internal untuk manajemen perusahaan penginapan.

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa penginapan, Kampoeng Strawberry Bungalow & Restoran Ciwidey yang termasuk salah satu penyedia jasa penginapan terbaik di Ciwidey dituntut untuk selalu siap dalam memenuhi animo konsumen khususnya dibidang jasa penginapan baik itu mengenai informasi profil hotel, reservasi, maupun pemesanan bungalow.

Data Kampoeng Strawberry Bungalow & Restoran Ciwidey pada tahun 2008 menunjukkan rata-rata pengunjung atau pemesan bungalow hanya berkisar pada angka 15-20 bungalow/bulan, pada tahun 2009 meningkat menjadi 25-30 bungalow/bulannya. Sebagian besar pemesanan bungalow terjadi pada hari-hari libur, hari sabtu dan minggu dikarenakan kota ciwidey merupakan kota wisata yang banyak dikunjungi para wisatawan lokal maupun asing yang ingin berlibur.

Dari data yang telah di ambil dapat disimpulkan bahwa permintaan konsumen akan pemesanan bungalow terus mengalami peningkatan sebagai kelanjutan dari tahun-tahun sebelumnya. Dan tentunya, ditahun-tahun yang akan datang permintaan konsumen tersebut akan terus meningkat dikarenakan pertumbuhan penduduk yang cukup pesat ditambah lagi dengan semakin membaiknya kondisi perekonomian Indonesia. Oleh karena itu, Kampoeng Strawberry Bungalow & Restoran Ciwidey memerlukan suatu aplikasi yang dapat memberikan pelayanan kepada konsumen mengenai proses reservasi.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkatnya sebagai bahan penelitian dengan judul: **"PEMBANGUNAN APLIKASI PELAYANAN RESERVASI *ONLINE* PADA KAMPOENG STRAWBERRY BUNGALOW & RESTORAN CIWIDEY ".**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Adapun identifikasi dan rumusan masalah pada Kampoeng Strawberry Bungalow & Restoran ciwidey diantaranya sebagai berikut:

1.2.1 Identifikasi Masalah

Penulis mengemukakan beberapa masalah yang terjadi pada Kampoeng Strawberry Bungalow & Restoran Ciwidey, diantaranya:

1. Belum adanya media yang memuat dan dapat memberikan informasi yang berhubungan dengan Kampoeng Strawberry Bungalow & Restoran yang dapat diakses dengan cepat dan mudah.
2. Jumlah konsumen yang terus meningkat tiap tahunnya menyebabkan Kampoeng Strawberry Bungalow & Restoran Ciwidey memerlukan suatu aplikasi yang dapat memberikan kemudahan pelayanan terhadap konsumen khususnya mengenai reservasi.
3. Proses pembuatan laporan mengenai transaksi pemesanan bungalow pada kampoeng strawberry bungalow & restoran, yang mendukung pengambilan keputusan oleh manager dirasakan sangat lamban karena dalam pembuatan laporan perlu melakukan pengecekan berulang pada reservation guest yang memerlukan waktu, dan ini kurang efektif serta kemungkinan terjadi kesalahan sangat besar.

1.2.2 Rumusan Masalah

Untuk perumusan masalahnya penulis mengemukakan tiga hal, yaitu:

1. Bagaimana sistem pemesanan bungalow yang sedang berjalan pada bagian pelayanan reservasi di Kampoeng Strawberry Bungalow & Restoran Ciwidey.
2. Bagaimana pembangunan aplikasi pelayanan reservasi *online* yang diusulkan pada Kampoeng Strawberry Bungalow & Restoran Ciwidey.
3. Bagaimana pengujian aplikasi pelayanan reservasi *online* yang di usulkan pada Kampoeng Strawberry Bungalow & Restoran Ciwidey.
4. Bagaimana aplikasi pelayanan reservasi *online* yang diusulkan bisa diimplementasikan pada Kampoeng Strawberry Bungalow & Restoran Ciwidey.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah membangun suatu aplikasi pelayanan reservasi *online* pada Kampoeng Strawberry Bungalow & Restoran Ciwidey.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan Penulis melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sistem pemesanan Bungalow yang sedang berjalan pada Kampoeng Strawberry Bungalow & Restoran Ciwidey.
2. Untuk membangun aplikasi pelayanan reservasi *online* yang diusulkan pada Kampoeng Strawberry Bungalow & Restoran Ciwidey.
3. Untuk mengetahui pengujian aplikasi pelayanan reservasi *online* yang diusulkan pada Kampoeng Strawberry Bungalow & Restoran Ciwidey
4. Untuk mengetahui implementasi aplikasi pelayanan reservasi *online* yang diusulkan pada Kampoeng Strawberry Bungalow & Restoran Ciwidey.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan Penelitian terbagi menjadi menjadi dua, yaitu:

1.4.1 Kegunaan Praktis

Semoga dapat memberikan keuntungan pada Kampoeng Strawberry Bungalow & Restoran Ciwidey. dalam ketatnya persaingan bisnis di era informasi ini, tentunya dalam hal kepuasan konsumen dan peningkatan citra perusahaan.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Penulis

   Semoga dengan adanya pembangunan aplikasi ini kinerja dan wawasan penulis dapat bertambah kedepannya.

2. Peneliti lain

   Sebagai bahan acuan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dibidang yang sama.

3. Lingkungan pendidikan

   Penulis harapkan sistem ini dapat menambah dan melengkapi perbendaharaan ilmu-ilmu yang sudah ada.

1.5 Batasan Masalah

Luasnya ruang lingkup pada Kampoeng Strawberry Bungalow & Restoran Ciwidey serta keterbatasan waktu pelaksanaan maka untuk memperjelas penulisan tugas akhir agar lebih terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang ada, maka penulis membatasi masalah ke dalam 3 hal, yaitu:

1. Aplikasi yang dibangun memuat profil perusahaan dan informasi mengenai fasilitas yang ditawarkan pada Kampoeng Strawberry Bungalow & Restoran Ciwidey.
2. Aplikasi yang dibangun tidak memuat proses penyewaan fasilitas gedung pertemuan.

3. Pembangunan aplikasi hanya memuat proses pemesanan bungalow, layanan restoran dan laundry bagi pengunjung yang melakukan reservasi secara o*nline* pada *website* Kampoeng Strawberry Bungalow & Restoran Ciwidey.
4. Aplikasi yang dibangun tidak mengatur proses administrasi check in dan check out pengunjung yang datang langsung.
5. Pengunjung yang memesan bungalow harus melakukan pendaftaran terlebih dahulu sebelum memesan bungalow di *website* Kampoeng Strawberry Bungalow & Restoran Ciwidey.
6. Setelah melakukan transaksi booking, pengunjung diharuskan membayar uang muka sebesar 30% dari jumlah transaksi yang telah dilakukan.

1.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Dalam kegiatan penelitian ini penulis melaksanakan penelitian di Kampoeng Strawberry Bungalow & Restoran Ciwidey. Jl. Raya Ciwidey – Rancabali KM. 07 Bandung 40973. Adapun jadwal penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.1. Tabel Aktifitas Penelitian

No.	Aktifitas	2011															
		Agustus				September				Oktober				November			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	*Requirement* (pengumpulan data yang																

	dibutuhkan)															
2	*Design*															
3	*Implementation*															
4	*Verification* (uji coba *software*)															
5	*Maintenance* (perawatan *software*)															