BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan bidang Teknologi Informasi (TI) saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat. Perkembangan TI sangat mendukung dalam perkembangan sektor lainnya. Dengan memanfaatkan kemajuan TI, pelaku usaha yang ada, baik pelaku usaha kecil hingga pelaku usaha besar, dapat meningkatkan daya saing produk dan jasa. Penggunaan media *internet* mempunyai pengaruh yang dalam upaya menyajikan informasi, pemesanan dan pembayaran dapat dilakukan dengan memanfaatkan *internet* sebagai medianya. Penggunaan *internet* dapat menjadi menjadi fasilitas promosi yang dapat memberi manfaat yang sangat besar kepada pelaku usaha.

Teknologi *internet* yang berkembang dengan pesat dirasakan sangat dibutuhkan di berbagai bidang usaha. Dalam dunia usaha, promosi dapat dilakukan lebih luas jika menggunakan fasilitas *internet*. Informasi dapat dengan cepat dan mudah untuk diperoleh maupun disebarluaskan serta lebih dapat menarik tamu yang lebih signifikan dibandingkan media promosi lainnya. Bidang bisnis perhotelan salah satunya pun dapat menggunakan pemanfaatan teknologi *internet* ini guna sebagai upaya peningkatan kualitas layanan sebagai pendukung strategi pemasaran.

Kota Bandung merupakan kota tujuan utama pariwisata dan pendidikan di Indonesia yang menarik minat pengunjung untuk berkunjung ke kota Bandung. Kota Bandung yang memiliki beragam perguruan tinggi, 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 sejenis.

Saidah *Guest House* adalah objek bagi peneliti dalam melaksanakan penelitian skripsi ini, Saidah *Guest House* merupakan penginapan yang berlokasi di Jl. Cikutra Barat XI No. 27 Bandung. Saidah *Guest House* sedang berusaha meningkatkan promosi dan kualitas pelayanan kepada tamu. Selama ini cara-cara yang dilakukan dalam rangka promosi hanya adalah dengan menyebar selebaran, spanduk, dan promosi dari mulut ke mulut. Cara-cara yang dilakukan ini dirasa belum optimal, salah satu untuk memperkenalkan Saidah *Guest House* dengan memanfaatkan teknologi saat ini yaitu melalui *internet*. Sistem Reservasi pada Saidah *Guest House* saat 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 Saidah *Guest House* 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 Saidah *Guest House*, 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. Saidah *Guest House* Bandung memiliki total 17 kamar yang terdiri dari 8 kamar tipe *Single Bed*, 6 kamar tipe *Twin Bed*, 3 kamar tipe *Double Bed*.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti ingin merancang system informasi berbasis *web* untuk meningkatkan promosi dan pelayanan kepada tamu Saidah *Guest House*, maka penulis akan menulis skripsi yang berjudul :

“ SISTEM INFORMASI RESERVASI KAMAR BERBASIS *WEB* PADA SAIDAH *GUEST HOUSE* BANDUNG”.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

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

1. Belum adanya media yang dapat memuat dan menyajikan informasi tentang Saidah *Guest House* yang dapat diakses dengan cepat dan mudah.
2. Pelayanan dalam reservasi kamar masih kurang maksimal karena tamu harus datang langsung atau melakukan reservasi melalui telepon.
3. Sistem masih manual, terjadi banyak kesalahan dalam pendataan .
4. Pembukuan yang terpisah-pisah, tidak efisien.
5. Tidak ada tanda bukti *check in* yang diserahkan kepada tamu.
6. Proses penghitungan biaya tagihan kamar tamu membutuhkan waktu yang lama dan sering terjadi kesalahan.

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 Saidah *Guest House* yang sedang berjalan saat ini.
2. Bagaimana perancangan sistem informasi reservasi kamar pada Saidah *Guest House* ini dapat meningkatkan pelayanan kepada tamu.
3. Bagaimana pengujian yang dilakukan pada sistem informasi reservasi kamar pada Saidah *Guest House*

4. Bagaimana implementasi dari sistem informasi reservasi kamar pada Saidah *Guest House* dapat membantu dalam proses reservasi kamar yang dapat memberikan kemudahan bagi tamu.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah membangun sistem informasi reservasi kamar berbasis *web* pada Saidah *Guest House*.

Sedangkan Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui sistem reservasi kamar yang sedang berjalan pada Saidah *Guest House* yang berjalan saat ini.
2. Untuk membangun sistem informasi reservasi kamar berbasis *web* yang diusulkan pada Saidah *Guest House*.
3. Untuk melakukan pengujian sistem informasi reservasi kamar pada Saidah *Guest House* yang dibuat .

1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak- pihak sebagai berikut:

1.4.1. Kegunaan Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi tentang Sistem Informasi Reservasi kamar karena dengan adanya Sistem Informasi Reservasi kamar yang berbasis *web* dapat membantu bagi perusahaan dalam mengelola data reservasi hotel sehingga dapat berjalan efektif dan efisien.

b. Bagi Tamu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi tentang Sistem Informasi Reservasi kamar berbasis *web* agar tamu dapat melakukan proses transaksi dengan mudah dan efisien.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Adapun kegunaan akdemis bagi penelitian sebagai berikut :

a. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman yang lebih luas terutama dalam pembuatan Sistem Informasi Reservasi kamar pada Saidah *Guest House* dan dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat di perkulihan untuk diterapkan di lapangan atau di dunia kerja.

b. Bagi Peneliti Lain

Dapat menjadi bahan pertimbangan dan referensi untuk penelitian berikutnya.

c. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Dari hasil penelitian ini diharapkan menjadi perbandingan antara ilmu pengetahuan (teori) dengan keadaan yang terjadi langsung di lapangan (praktek),

sehingga dengan adanya perbandingan tersebut akan lebih memajukan ilmu pengetahuan yang sudah ada untuk diterapkan pada dunia nyata dan dapat menguntungkan berbagai pihak.

1.5 Batasan Masalah

Permasalahan yang tercakup tidak berkembang terlalu jauh atau menyimpang dari tujuannya dan tidak mengurangi efektivitas dari hasil pemecahannya. Maka penulis melakukan beberapa pembatasan masalah yaitu :

1. Sistem Informasi pelayanan kamar berbasis *web* pada Saidah *Guest House* meliputi aktivitas pendaftaran *user,* reservasi, *check in* dan *check out.*
2. Sistem informasi pelayanan kamar berbasis *web* pada Saidah *Guest House* tidak meliputi proses laundry.
3. Sistem informasi pelayanan kamar berbasis *web* pada Saidah *Guest House* tidak meliputi pembatalan reservasi.
4. Proses pembayaran pada System informasi pelayanan kamar berbasis *web* pada Saidah *Guest House* menggunakan transfer dengan tujuan Bank Negara Indonesia 46 (BNI 46), tidak meliputi pembayaran melalui kartu kredit, *paypal,* atau media pembayaran lainnya.
5. System informasi pelayanan kamar berbasis *web* pada Saidah *Guest House* akan membatalkan pesanan *user* apabila *user* belum melunasi pembayaran reservasi lebih dari 24 jam sejak dilakukan reservasi.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Saidah *Guest House* yang berlokasi di Jl. Cikutra Barat XI No. 27 Bandung. Jadwal waktu penelitian dilaksanakan pada bulan November 2011 sampai dengan bulan Desember 2011. Penelitian dilakukan selama 2 bulan dengan perincian seperti tertulis pada tabel 1.1 dibawah ini

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Penelitian

No.	Nama Kegiatan	2011									
		November					Desember				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Mengidentifikasikan Kebutuhan Pemakai										
	a. Pengumpulan Data										
	a. Analisis Sistem										
2	Pengambilan Dokumen yang Dibutuhkan										
	a. Perancangan Prototype										
	b.Coding										
3	Penerapan Prototype										
	a. Testing										
	b.Implementasi										