BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Berkembangnya ilmu pengetahuan yang berorientasi pada teknologi informasi saat ini sudah tidak dapat dipungkiri. Kemajuan ini sudah menjadi bagian dari kehidupan masyarakat dunia saat ini. Bersamaan dengan perkembangan tersebut, teknologi informasi berbasis komputer merupakan salah satu alat pengolah data yang wajib dimiliki oleh perusahaan atau instansi untuk menghasilkan informasi yang terintegrasi secara tepat dan akurat.

Dengan kemajuan teknologi informasi inilah dapat dibentuk suatu sistem informasi yang dapat membantu kegiatan operasional dari suatu perusahaan atau instansi yang menerapkannya dengan baik. Sistem informasi ini sudah banyak digunakan di berbagai sektor, tak terkecuali dunia perhotelan pun menggunakannya demi kemajuan bisnisnya.

Dapat dilihat bahwa produk utama yang dijual oleh usaha perhotelan ini adalah jasa penginapan. Namun yang diharapkan oleh konsumen bukan hanya itu. Konsumen menginginkan adanya pelayanan yang baik dalam hal *check in* dan *check out* maupun penggunaan layanan kamar hotel itu sendiri, kondisi lingkungan yang menyenangkan, sopan santun dan rasa hormat dari seluruh karyawannya. Kualitas dari pelayanan ini berpengaruh terhadap berkembangnya kemajuan hotel.

Hotel Bumi Asih merupakan salah satu hotel yang berdiri di kota Bandung. Hotel ini masih menerapkan sistem manual dalam pengolahan data reservasi perhotelan dan kegiatan opersional lainnya. Meskipun terdapat perangkat komputer namun penggunaanya masih sebatas hanya untuk membuat laporan - laporan yang berkaitan dengan perhotelan dan mencetak nota pembayaran.

Tabel 1.1. Persentase Tingkat Hunian

Bulan	Persentase Tingkat Hunian	Rata – rata pendapatan
April 2013	65%	Rp.300.000.000
Mei 2013	72%	Rp.390.000.000
Juni 2013	75%	Rp.450.000.000

Dengan melihat persentase tingkat hunian yang cukup tinggi maka sering terjadi permasalahan menyangkut proses pengolahan data. Diantaranya yaitu terjadinya kehilangan data registrasi tamu, lambatnya proses perhitungan pembayaran pada saat melakukan *check out,* lambatnya proses pencarian informasi tentang data kamar yang tersedia, serta lambatnya didalam pembuatan laporan. Hal ini dikarenakan data-data yang tidak terintegrasi dengan baik, pencatatan manual, dan disimpan dalam bentuk arsip.

Maka dari itu diperlukan sebuah sistem informasi yang mampu mengintegrasikan serta mengolah data reservasi hotel dan mengenai pelayanan kamar yang ditawarkan untuk menunjang kegiatan operasional hotel. Selain itu, dengan sistem yang terintegrasi diharapkan dapat membantu

semua pihak yang berkepentingan dengan informasi tersebut. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis melakukan penelitian skripsi dengan judul "**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI RESERVASI DAN PELAYANAN KAMAR PADA HOTEL BUMI ASIH BANDUNG**" yang diharapkan dapat menjadi solusi dari masalah yang ada.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi masalah

Identifikasi masalah merupakan langkah awal dari kegiatan penelitian, yaitu untuk mengetahui latar belakang kelemahan - kelemahan yang dihadapi serta masalah-masalah yang timbul dalam sistem yang sedang berjalan. Adapun permasalahan yang menjadi kendala bagi pihak Hotel Bumi Asih Bandung saat ini yaitu :

1. Terjadinya kehilangan data registrasi tamu.
2. Lambatnya proses pencarian data kamar kosong.
3. Lambatnya proses perhitungan pembayaran pada saat melakukan check out yang disebabkan datanya belum terintegrasi dengan baik.
4. Penggunaan *storage* berupa arsip memakan cukup banyak tempat.
5. Lambatnya proses pembuatan laporan yang dikarenakan data – data yang ada belum terintegrasi dengan baik.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian yang sudah ditulis sebelumnya maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem reservasi dan pelayanan kamar yang sedang berjalan pada Hotel Bumi Asih Bandung.
2. Bagaimana merancang Sistem Reservasi dan Pelayanan Kamar pada Hotel Bumi Asih Bandung ini sebagai solusi dari masalah yang ada.
3. Bagaimana menguji Sistem Informasi Reservasi dan Pelayanan Kamar pada Hotel Bumi Asih Bandung.
4. Bagaimana mengimplementasi Sistem Informasi Reservasi dan Pelayanan Kamar pada Hotel Bumi Asih Bandung.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari dilakukannya penelitan di Hotel Bumi Asih Bandung yaitu untuk membangun suatu rancangan sistem informasi baru yang mengembangkan sistem lama agar untuk memecahkan dan mengatasi masalah - masalah yang terjadi di Hotel Bumi Asih Bandung.

1.3.2. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sistem informasi reservasi dan pelayanan kamar yang sedang berjalan pada Hotel Bumi Asih Bandung.
2. Untuk membuat perancangan sistem informasi reservasi dan pelayanan kamar pada Hotel Bumi Asih Bandung.
3. Untuk mengetahui hasil uji sistem informasi reservasi dan pelayanan kamar pada Hotel Bumi Asih Bandung.
4. Untuk mengetahui implementasi dari sistem informasi reservasi dan pelayanan kamar pada Hotel Bumi Asih Bandung.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dari penelitian ini meliputi:

1. Bagi Perusahaan

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk memperbarui sistem yang ada sehingga lebih bermanfaat karena dengan adanya sistem yang diusulkan ini dapat membantu hotel dalam mengelola data reservasi dan pelayanan kamar sehingga dapat berjalan secara efektif dan efisien.

2. Bagi Pelanggan

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi tamu hotel khususnya dalam pelayanan sehingga memberikan kemudahan dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh hotel.

1.4.2. Kegunaan Akademis

1. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

   Dari hasil penelitian ini diharapkan menjadi perbandingan antara ilmu pengetahuan (teori) dengan keadaan yang terjadi langsung di lapangan (praktek) dalam bidang ilmu Sistem Informasi, sehingga dengan adanya perbandingan tersebut akan lebih memajukan ilmu pengetahuan yang sudah ada untuk diterapkan pada dunia nyata dan dapat menguntungkan berbagai pihak.

2. Bagi Penulis

   Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman mengenai penerapan ilmu pengetahuan yang didapat di perkuliahan untuk diterapkan di lapangan atau di dunia kerja khususnya yang berhubungan dengan sistem informasi reservasi dan pelayanan kamar pada Hotel Bumi Asih Bandung.

3. Bagi Peneliti Lain

   Dapat menjadi bahan pertimbangan dan referensi untuk penelitian berikutnya.

1.5. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis membatasi permasalahannya hanya pada:

1. Sistem ini digunakan oleh petugas – petugas yang berhubungan langsung dengan sistem seperti petugas *receptionist*, bagian restoran, bagian laundry, dan manajer operasional.
2. Sistem informasi yang dibangun ini hanya meliputi pengolahan data reservasi dari mulai pemesanan sampai *check out* dan pelayanan kamar yang diambil hanya restoran dan laundry.
3. Sistem ini hanya menghasilkan laporan reservasi, laporan transaksi restoran, dan transaksi laundry.
4. Pembayaran uang muka pada sistem ini diasumsikan telah dilakukan melalui transfer.
5. Sistem ini hanya menerima pembayaran dengan uang tunai dan dalam mata uang rupiah.
6. Sistem ini hanya menerima reservasi secara *walk-in guest* atau melalui telepon.
7. Dalam pembuatan sistem ini digunakan alat bantu seperti NetBeans dan untuk *database* menggungakan MySql.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang digunakan untuk penelitian serta mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan yaitu di Hotel Bumi Asih Jalan Cilamaya No.1 Bandung. Jadwal dan jenis kegiatan yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2 Tabel Waktu Penelitian

No	Aktivitas	Februari 2013				Maret 2013				April 2013				Mei 2013				Juni 2013			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Communication																				
2	Quick Design																				
3	Quick Modeling																				
4	Construction																				
5	Deployment																				