BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi ini, dengan berkembangnya teknologi maka dunia bisnis pun semakin berkembang maju, peranan teknologi terhadap dunia bisnis dalam setiap aktifitas manusia begitu penting. Salah satu kepentingan tersebut adalah bisnis perhotelan. Dalam dunia perhotelan, teknologi informasi sangat penting untuk setiap kegiatan yang dilakukan seperti menyimpan data tamu, data kamar, data reservasi, data *check in*, data *check out, laundry* dan yang lainnya.

Persaingan dalam bisnis perhotelan di Indonesia terutama di kota Bandung sangat lah ketat, karena semakin banyaknya tempat wisata yang ada di kota tersebut. Semakin banyak lokasi wisata pada suatu daerah maka semakin banyak juga wisatawan yang hadir. Hotel adalah akomodasi penginapan bagi wisatawan yang berkunjung dan hotel sebagai salah satu unsur pendukung adanya pariwisata di suatu daerah. Namun masih banyak hotel yang kegiatan bisnisnya belum terkomputerisasi seperti Hotel Graha Sartika. Di hotel tersebut proses reservasi, *checkin*, *checkout*, transaksi *laundry*, *room service* dan pencarian informasi kamar masih dilakukan dengan tulis tangan pada buku.

Hotel Graha Sartika merupakan Hotel berkelas Melati tiga yang beralamatkan di Jl. Pelajar Pejuang 45 No. 42 Lingkar Selatan Lengkong Bandung Jawa Barat. Hotel Graha Sartika berdiri pada 10 Desember 1991 dan mulai beroperasi menjalankan usaha pada tahun 1992.

Dengan penggunaan teknologi informasi yang maju sangat penting untuk menunjang perkembangan sebuah hotel. Karena dengan adanya teknologi informasi dan sistem informasi pada hotel, maka dapat mempercepat dan mempermudah proses kerja serta pengolahan data menjadi lebih teratur agar tidak terjadi redudansi data di Hotel Graha Sartika Bandung.

Masih dilakukan pencatatan secara tulis tangan pada setiap lembar transaksi untuk pengolahan data reservasi kamar, *cek in*, *cek out*, transaksi *laundry*, transaksi *room service* dan laporan keuangan sehingga *receptionist* kesulitan untuk melakukan pencarian data.

Receptionist kesulitan dalam menghitung total tagihan bagi tamu yang hendak *check out*, karena terpisahnya form tagihan sewa kamar dan pelayanan fasilitas tambahan seperti *laundry* dan *room service* sehingga *receptionist* harus mengumpulkannya menjadi satu terlebih dahulu.

Sulitnya mengetahui informasi status kamar yang kosong dan kamar yang terisi karena masih dilakukan secara tulis tangan di dalam form kamar status kamar.

Sulitnya membuat laporan secara periodik karena data setiap transaksi terpisah satu sama lain sehingga memakan waktu dalam melakukan prosesnya.

Melihat dari setiap permasalahan - permasalahan yang ada, Hotel Graha Sartika membutuhkan sebuah aplikasi sistem informasi yang memiliki peranan untuk mempermudah pengolahan data dari setiap proses yang ada mulai dari

reservasi kamar, transaksi *check in*, transaksi *laundry*, transaksi *room service*, transaksi *check out* dan laporan kas keuangan. Berdasarkan uraian di atas, dengan ini penulis melakukan penelitian di Hotel Graha Sartika dengan mengambil judul "***SISTEM INFORMASI RESERVASI DAN PELAYANAN KAMAR HOTEL DI HOTEL GRAHA SARTIKA BANDUNG*** "**.**

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah merupakan suatu proses penelitian yang penting dimana dalam proses ini dapat menentukan kualitas penelitian itu sendiri. Dan rumusan masalah merupakan penegasan dari apa yang sebenarnya menjadi inti penelitian.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka penulis mengidentifikasikan permasalahan yang ada di Hotel Graha Sartika yaitu :

1. Masih dilakukan pencatatan secara tulis tangan pada setiap lembar transaksi untuk pengolahan data reservasi kamar, *check in*, *check out*, transaksi *laundry*, transaksi *room service* dan laporan keuangan sehingga *receptionist* kesulitan untuk melakukan pencarian data.

2. *Receptionist* kesulitan dalam menghitung total tagihan bagi tamu yang hendak *check out*, karena terpisahnya form tagihan sewa kamar dan pelayanan fasilitas tambahan seperti *laundry* dan *room service* sehingga *receptionist* harus mengumpulkannya menjadi satu terlebih dahulu.

3. Sulitnya mengetahui informasi status kamar yang kosong dan kamar yang terisi karena masih dilakukan secara tulis tangan di dalam form kamar status kamar.

4. Sulitnya membuat laporan secara periodik karena data setiap transaksi terpisah sehingga memakan waktu dalam melakukan prosesnya.

1.2.2 Rumusan Masalah

Dari masalah-masalah yang teridentifikasi di atas, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem yang berjalan di Hotel Graha Sartika Bandung.
2. Bagaimana membuat aplikasi untuk pengolahan data setiap transaksi yang ada seperti reservasi kamar, *check in*, chek out, transaksi *laundry*, transaksi *room service* di Hotel Graha Sartika.
3. Bagaimana membuat aplikasi sistem informasi untuk menghitung total tagihan bagi tamu yang hendak *check out*, karena terpisahnya form tagihan sewa kamar dan *laundry* juga *room service*.
4. Bagaimana membuat aplikasi sistem informasi untuk kebutuhan mengetahui informasi status kamar yang kosong dan kamar yang terisi bagi *receptionist*.
5. Bagaimana membuat laporan secara periodik secara mudah karena data setiap transaksi terpisah.

6. Bagaimana implementasi dan pengujian sistem informasi reservasi kamar hotel di Hotel Graha Sartika Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan penulis untuk melakukan penelitian di Hotel Graha Sartika Bandung, sebagai berikut :

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini untuk merancang suatu aplikasi sistem informasi reservasi dan pelayanan kamar hotel di hotel graha sartika bandung agar mempermudah setiap proses transaksi yang dilakukan oleh *receptionist* dan mempermudah dalam mencetak laporan secara periodik serta memonitoring status kamar yang ada.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sistem reservasi kamar hotel yang sedang berjalan di Hotel Graha Sartika.
2. Untuk membuat sebuah aplikasi sistem informasi reservasi dan pelayanan kamar hotel yang terkomputerisasi untuk mempermudah proses reservasi kamar, *check in*, *check out*, transaksi *laundry*, *room service* dan pembuatan laporan.
3. Untuk mengetahui implementasi sistem informasi reservasi kamar hotel di Hotel Graha Sartika Bandung.

4. Untuk mengetahui pengujian program sistem informasi kamar hotel di Hotel Graha Sartika Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini memiliki beberapa kegunaan yang diharapkan dapat membantu semua pihak yang terlibat dalam penelitian.

1.4.1 Kegunaan Akademis

1. Bagi Peneliti

   Untuk menambah pengetahuan dan pengalamam dalam menganalisis sebuah permasalahan dari sistem yang berjalan.

2. Bagi Peneliti Lain

   a. Sebagai bahan pembelajaran untuk menambah wawasan terutama dalam kasus reservasi dan pelayanan kamar hotel.

   b. Sebagai bahan referensi bagi peneliti yang akan mengambil topik permasalahan yang sama untuk dikembangkan lebih lanjut.

3. Bagi Perusahaan

   Dapat mengembangkan sistem informasi reservasi dan pelayanan kamar yang lebih baik dengan menggunakan proses komputerisasi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak Hotel Graha Sartika dalam proses pengolahan data seperti reservasi, *check in*, *check out*, transaksi *laundry*, *room service* dan menyediakan laporan - laporan.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dilakukan agar pembahasan tidak menyimpang dari topik permasalahan yang ada di Hotel Graha Sartika Bandung. Adapun pembatasan masalah tersebut, yaitu sebagai berikut :

1. Sistem informasi yang dibahas hanya mengenai transaksi reservasi, *check in*, *check out*, transaksi *room service*, *laundry* dan pencetakan laporan - laporan. Tidak membahas tentang kepegawaian hotel.
2. Tamu dapat memperpanjang waktu checkout yang telah ditentukan. Namun apabila tamu memesan kamar lebih dari satu maka waktu *check out* harus sama apabila berbeda maka lakukan *check out* terlebih dahulu kemudian kembali *check in* hingga memiliki no check in yang berbeda.
3. Sistem tidak membahas proses pembatalan reservasi secara keseluruhan hingga terdapat history reservasi kamar, proses pembatalan reservasi kamar hanya dilakukan untuk membatalkan salah satu kamar dari pesanan apabila tamu memesan kamar lebih dari satu kamar.
4. Pembayaran dilakukan secara tunai, tidak dilakukan pembayaran menggunakan debit atau *credit card* dan pembayaran dapat dilakukan deposit terlebih dahulu.

5. Tidak membahas tentang *hospitality*.

1.6 Tempat dan Waktu Penelitian

Pada bagian ini dimaksudkan untuk menjelaskan rincian lokasi objek penelitian dan waktu penelitian yang dilakukan oleh penulis, berikut tempat penelitian yang menjadi objek penelitian penulis dan waktu penelitian yang penulis lakukan :

1.6.1 Tempat Penelitian

Perusahaan yang menjadi objek penelitian yaitu Hotel Graha Sartika yang beralamat di Jl. Pelajar Pejuang 45 No. 42 Lingkar Selatan Lengkong Bandung Jawa Barat. Hotel tersebut hanya ada satu dan tidak memiliki cabang di lokasi lain.

1.6.2 Waktu Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan telah terjadwal dalam beberapa tahap dan disertai dengan lama waktu penelitian juga kegiatan yang dibutuhkan. Adapun jadwal mengenai kegiatan dan waktu penelitian yang penulis lakukan digambarkan pada tabel berikut ini.

Tabel 1.1 Jadwal Tahapan Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2015															
		Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4

Dibawah ini merupakan tabel jadwal tahapan penelitian (lanjutan) yang penulis lakukan :

Tabel 1.1 Jadwal Tahapan Penelitian (Lanjutan)

No	Kegiatan	Tahun 2015															
		Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Identifikasi Kebutuhan																
	a.Observasi	■	■	■	■												
	b.Wawancara	■	■	■	■												
2	Membuat Prototipe																
	a.Menganalisis Sistem				■	■	■	■									
	b.Membuat Sistem				■	■	■	■									
3	Menguji Prototipe							■	■	■	■						
4	Memperbaiki Prototipe																
	a.Mengevaluasi Sistem										■	■	■	■			
	b.Memperbaiki Sistem										■	■	■	■			
5	Mengembangkan Versi Produk													■	■	■	■

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan ini dibagi dalam beberapa bab dengan pokok pembahasan secara umum sebagai berikut :

A. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan usulan penelitian, kegunaan praktis usulan penelitian, kegunaan akademis usulan penelitian, batasan masalah, lokasi dan waktu pelaksanaan serta sistematika penulisan.

B. BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi beberapa teori yang relevan dan sangat erat kaitannya dengan perancangan aplikasi, serta beberapa teori umum yang berhubungan dengan sistem informasi pemasaran dan pemesanan beserta materi-materi pendukung lainnya.

C. BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi dan deskripsi pekerjaan perusahaan, visi dan misi perusahaan, tujuan dan sasaran perusahaan, serta menjelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan baik desain penelitian, jenis dan metode pengumpulan data, metode pendekatan dan pengembangan sistem, pengujian *software* beserta analisis sistem yang sedang berjalan, analisis prosedur yang sedang berjalan dengan menggunakan alat bantu analilis yakni dimulai dengan *use case* diagram hingga *deployment* diagram kemudian melakukan tahapan evaluasi terhadap sistem yang sedang berjalan.

D. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab menjelaskan mengenai perancangan sistem yang terdiri dari tujuan perancangan sistem, gambaran umum sistem yang disusulkan, perancangan prosedur yang diusulkan dengan pemodelan UML menggunakan use case diagram, skenario use case, sequence diagram, class diagram, deployment diagram. Perancangan antar muka yang terdiri dari struktur menu, perancangan input, perancangan output. Perancangan arsitektur jaringan, lalu pengujian yang terdiri dari rencana pengujian, kasus dan hasil pengujian, kesimpulan hasil pengujian. Dan yang terakhir implementasi yang terdiri dari implementasi perangkat lunak, implementasi perangkat keras, implementasi basis data, implementasi antar muka, implementasi instalasi program, dan penggunaan program.

E. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisikan tentang kesimpulan yang berkaitan dengan sistem informasi reservasi kamar hotel dan saran – saran untuk mengembangkan sistem informasi tersebut.