BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi dan informasi yang semakin berkembang dengan pesat telah membuat perubahan pola pikir masyarakat menjadi lebih dinamis dan efisien. Masyarakat menjadi lebih menginginkan sesuatu yang cepat dan praktis, namun tidak mengurangi kualitas dari informasi itu sendiri. Kemajuan teknologi selalu dikaitkan dengan seberapa jauh suatu sistem proses pekerjaan dikendalikan dan dikerjakan oleh perangkat komputer yang semakin maju dan berkembang, namun tidak semua pengguna baik di pemerintahan ataupun diintansi swasta memanfaatkan kemampuan komputer dan sistem informasi secara baik. Sebagai contoh tidak sedikit pemanfaatan komputer hanya sebatas untuk mengetik saja, namun disamping itu hampir seluruh instansi memanfaatkan teknologi komputer sebagai sebuah alat bantu yang efektif dan efesien dalam melakukan pekerjaan.

Bandung saat ini merupakan salah satu daerah wisata favorit para tamu domestic maupun tamu asing, di setiap akhir pekan kawasan wisata di Bandung selalu dipadati pengunjung dari luar daerah Bandung. Setiap tahunnya jumlah pengunjung yang datang ke Bandung mengalami peningkatan yang pesat.

Hotel Sopotta adalah hotel di Kota Bandung yang di dirikan untuk memenuhi kebutuhan akan kurangnya kamar penginapan bagi para wisatawan yang berlibur di Kota Bandung. Dengan lokasi hotel yang tidak jauh dari pusat

kota bandung dan dekat dengan gerbang tol pasteur dan pusat perbelanjaan teramai saat ini yaitu Paris Van Java Mall (± 100 m). Proses reservasi kamar hotel masih mengalami kendala, kendala yang saat ini terjadi adalah tidak tersedianya pemesanan jarak jauh selain melalui telepon, info yang didapatkan pelanggan saat ini melalui web, brosur, dan informasi yang diberikan oleh pelanggan yang sudah menginap di Hotel Sopotta.

Pelanggan yang menginap di Hotel Sopotta sejauh ini kebanyakan berasal dari Bandung dan luar Kota Bandung. Tidak adanya proses reservasi di web tersebut membuat pelanggan sulit untuk melakukan pemesanan sekaligus melihat fasilitas yang tersedia di hotel. Pelanggan akan banyak tersita waktunya saat melakukan reservasi melalui telepon karena mereka harus menggunakan dua media yang berbeda, yaitu menggunakan web atau brosur untuk mendapatkan informasi dan menggunakan telepon untuk reservasi.

Proses Check-in dan Check-out pada Hotel Sopotta yaitu pada saat pelanggan sudah melakukan pemesanan kamar sebelumnya, Batas waktu check-in adala pukul 14.00 dan waktu check-out adalah pukul 12.00.

Pemanfaatan dan penggunaan teknologi informasi sangat penting untuk menunjang perkembangan hotel. Hal ini dikarenakan dengan adanya suatu sistem informasi reservasi pada hotel, maka dapat mempercepat suatu proses kerja dan dapat memudahkan dalam pengolahan data serta menjadikan pengolahan data menjadi teratur dan rapih pada Hotel Sopotta Bandung.

Adapun perkembangan angka jumlah kunjungan Pelanggan yang ada di Hotel Sopotta Bandung ditunjukan oleh Tabel 1.1

Tabel 1.1

Perkembangan Jumlah Pelanggan yang mengunjungi Hotel Sopotta Tahun 2011-2012

NO	Tahun	Total Pemesanan/bulan	Okupansi
1	2009	10 kamar/bulan	8% - 10%
2	2010	12 kamar/bulan	10% - 15%
3	2011	15 kamar/bulan	20% - 25%
4	2012	25 kamar/bulan	65% - 70%

Sumber : Sopotta Hotel Bandung

Dari data yang telah di ambil dapat disimpulkan bahwa permintaan pelanggan akan pemesanan kamar hotel 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, Hotel Sopotta Bandung memerlukan suatu sistem informasi yang dapat memberikan pelayanan kepada konsumen baik dalam proses reservasi kamar.

Berdasarkan uraian diatas Hotel Sopotta membutuhkan sebuah sistem informasi berbasis *Web* yang berhubungan dengan fasilitas yang ditawarkan dan reservasi kamar hotel secara online . Untuk itu penulis melakukan penelitian dengan

mengambil judul : **“ SISTEM INFORMASI RESERVASI HOTEL BERBASIS WEB PADA HOTEL SOPOTTA BANDUNG”.**

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, permasalahan yang menjadi kendala pada Hotel Sopotta saat ini yaitu :

1. Untuk melakukan pemesanan kamar pengunjung harus datang langsung ke hotel karena tidak tersedianya fasilitas lain untuk pemesanan jarak jauh selain telepon maka dari itu dalam proses pemesanan kamar, pelanggan harus mencari informasi terlebih dahulu sehingga memakan waktu yang lama.
2. Kurangnya pengolahan dan pemanfatan data-data seperti data pelanggan, data pemesanan, data *check in*, data *check out*, sehingga pencarian data membutuhkan waktu yang lama jika sewaktu waktu perusahaan membutuhkan data-data tersebut
3. Belum tersedianya media informasi seperti berita terbaru, fasilitas terbaru, dan info kamar kosong, sehingga pelanggan yang akan menginap merasa kesulitan dalam mencari informasi mengenai Hotel Sopotta ini.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem informasi reservasi Hotel yang sedang berjalan pada Hotel Sopotta Bandung.
2. Bagaimana membuat perancangan Sistem Informasi Reservasi Hotel yang dapat membantu mempercepat proses mengolah data pemesanan, data *check in* dan *checkout*.
3. Bagaimana pengujian system informasi reservasi hotel pada Hotel Sopotta Bandung.
4. Bagaimana implementasi dari sistem informasi reservasi kedalam bentuk bahasa pemrograman berbasis website.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas adapun maksud dan tujuan dari perancangan sistem informasi berbasis web antara lain :

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk merancang sebuah sistem informasi reservasi berbasis *website* pada Hotel Sopotta Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis dalam pelaksanaan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui sistem informasi reservasi Hotel yang sedang berjalan pada Hotel Sopotta Bandung.

2. Untuk membuat perancangan sistem informasi reservasi yang dapat membantu mempercepat proses mengolah data pemesanan data *check in* dan *checkout*.
3. Untuk melakukan pengujian sistem informasi reservasi kamar dan pelayanan pelanggan berbasis *web* yang telah dibuat pada Hotel Sopotta.
4. Melakukan tahap implementasi yang sesuai untuk menentukan kualitas sistem informasi reservasi hotel berbasis *web* yang dibuat.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian menunjukkan manfaat dari hasil penelitian yang dilaksanakan baik bagi pihak hotel maupun bagi penulis, sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan Praktis

Dengan dibangunnya sistem informasi ini diharapkan dapat membantu Hotel Sopotta dalam pelayanannya, terutama bagi tamu yang berdomisili di luar kota Bandung yang memanfaatkan teknologi *internet*.

1. Bagi Perusahaan

   Dapat membantu pihak hotel untuk mempermudahkan sistem informasi pelayanan reservasi kamar hotel dan membantu kegiatan operasional hotel khususnya para pegawai.

2. Bagi Konsumen

   Mempermudah pelanggan dalam proses reservasi kamar hotel dan dapat dengan mudah mengetahui fasilitas apa saja yang di berikan Hotel Sopotta Bandung.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Adapun kegunaan akademis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

   Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman yang lebih luas terutama dalam membuat sistem informasi reservasi Hotel pada Hotel Sopotta Bandung.

2. Bagi Peneliti Lain

   Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terutama bagi yang akan mengadakan penelitian lebih lanjut, serta bermanfaat bagi peneliti lain dapat dijadikan sebagai sumber.

1.5 Batasan Masalah

Untuk mengkaji suatu permasalahan diperlukan suatu batasan masalah agar penyajiannya lebih terarah dan mencapai sasaran yang telah ditentukan. Penulis membatasi masalah dalam penulisan ini mencangkup tentang :

1. Sistem informasi berbasis web ini hanya berlaku di Hotel Sopotta Bandung.
2. Sistem informasi ini hanya membahas mengenai reservasi, *check in* dan *check out*.
3. Sistem informasi ini tidak membahas fasilitas hotel seperti *Café* dan laundry.
4. Tidak membahas tentang keuangan selain reservasi, atau perincian biaya diluar reservasi online.

5. Sistem ini hanya fokus kepada pelayanan reservasi
6. Pemesanan kamar hanya dilakukan oleh user yang sudah terdaftar menjadi member yang sudah terdaftar di web Hotel Sopotta Bandung.
7. Sistem pembayaran pada Hotel Sopotta Bandung dilakukan secara *offline*, tidak dibahas pembayaran melalui debit atau pun kartu kredit pada saat reservasi secara *online*.
8. Perancangan sistem menggunakan PHP dan MySql.

1.6 Lokasi dan Waktu / Jadwal Penelitian

Penelitian dilakukan pada Sopotta Hotel yang terdapat di Jl. Sukamaju No. 5 Bandung. Adapun jadwal penelitian dilaksanakan mulai bulan Maret 2013 – Juli 2013. Jadwal dan jenis kegiatan akan dilakukan seperti pada tabel berikut

Tabel 1.2

Rancangan Waktu Penelitian

No	Aktivitas	Tahun 2013																			
		Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	**Identifikasi Kebutuhan Pemakai**																				
	Observasi	■	■																		
	Wawancara	■	■																		
2	**Membuat Prototype**																				
	Perancangan Prosedur			■	■	■															
	Perancangan Diagram					■	■	■	■	■											
	Perancangan Program					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■						
3	**Menguji Prototype**												■	■	■	■	■	■			
4	**Memperbaiki Prototype**													■	■	■	■	■	■		
5	**Mengembangkan Versi Produk**																		■	■	■