BAB I

PENDAHULUAN

I. Latar Belakang Penelitian

Dalam era globalisasi yang semakin modern dan kompleks ini, persaingan perusahaan sangatlah besar dalam merebut pangsa pasar. Untuk itu, suatu sistem informasi yang cepat, akurat dan tepat waktu amat sangat dibutuhkan untuk membantu pihak manajemen perusahaan dalam membuat keputusan yang tepat, guna menentukan kebijakan dan meningkatkan aktifitas operasional perusahaan. Untuk menunjang hal tersebut, perlu diterapkan suatu sistem informasi untuk menangani dan mencatat setiap kegiatan transaksi perusahaan. Dengan tersedianya sistem informasi, maka diharapkan tujuan perusahaan dapat tercapai sesuai dengan target perusahaan.

Perkembangan teknologi informasi diawali oleh munculnya internet sebagai media informasi yang dapat diakses dengan menggunakan komputer, sehingga pengaksesan informasi dapat dilakukan dimana saja sehingga tidak dibatasi oleh ruang dan waktu. Misalnya melakukan Transfer uang dengan menggunakan Rekening Bank, Reservasi Tiket Pesawat, Pengiriman surat elektronik / *email*. Dalam lingkungan bisnis-pun ikut diramaikan dalam memanfaatkan teknologi internet yang ada seperti E-commerce, E-Banking, dan lain sebagainya, dimana selama ini sebuah transaksi didunia maya menggunakan sebuah komputer yang terkoneksi ke internet.

Sistem informasi beserta perkembangan teknologi pendukung lainnya akan memicu transformasi besar dalam dunia bisnis dan manajemen. Sistem ini menyimpan, mengambil, mengubah, mengolah, dan mengkomunikasikan informasi yang diterima dengan menggunakan sistem informasi.

Bandung merupakan salah satu kota tujuan utama pariwisata dan pendidikan di Jawa Barat Indonesia. Kota Bandung memiliki beragam perguruan tinggi, wisata kuliner, 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 perusahaan. Diharapkan para pemilik atau manajemen hotel semakin berusaha memberikan layanan terbaik dari hotelnya agar pengunjung merasa puas dan tidak berpaling ke pesaing usaha hotel lainnya.

Puri Cipaganti Hotel merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang perhotelan. Sistem Reservasi pada puri cipaganti saat ini 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 Puri Cipaganti Hotel yang berjalan saat ini masih dilakukan secara manual. Data tamu, data reservasi, *check in* dan *check out* semuanya dicatat ke dalam buku jurnal. Aktivitas reservasi kamar dapat melalui telepon dan datang langsung ke Puri Cipaganti Hotel. Selanjutnya setiap tamu yang ingin menginap, petugas resepsionis akan menuliskan data reservasi dalam

bentuk catatan kecil 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 jurnal 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 jurnal. Semua proses masih menggunakan sistem manual dan hanya pada satu buku jurnal yang memiliki tingkat kesalahan tinggi, dan terdapat kendala lain terjadi dalam segi promosi. Dari segi promosi Puri Cipaganti Hotel saat ini masih dibilang kurang luas dalam memberikan informasi tentang hotelnya. Puri Cipaganti Hotel saat ini hanya melalui brosur dan pengunjung harus datang lansung ke hotel. Yang menjadi kendala adalah dengan melihat perkembangan teknologi informasi saat ini menjadi hal yang sangat penting dalam bidang perhotelan untuk meningkatkan sebuah layanan informasi kepada konsumen untuk memberikan kemudahan-kemudahan dalam melakukan pemesanan kamar dan web sebagai media informasi dan promosi.

Berdasarkan keadaan tersebut, maka perlu adanya upaya untuk efisien dan efektivitas dalam hal operasional, tempat, waktu, dan fleksibilitas, sehingga dapat dijadikan untuk meningkatkan layanan konsumen. Atas dasar uraian diatas, sehingga penulis mengambil topik untuk penelitian skripsi yang berjudul **"Perancangan Sistem Informasi *Reservasi* dan Pelayanan Hotel Berbasis *Web* pada Puri Cipaganti Hotel Bandung".**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Dari latar belakang penelitian diatas dapat diidentifikasi permasalahan yang terjadi pada Puri Cipaganti Hotel, sebagai berikut :

1.2.1. Identifikasi Masalah

Masalah – masalah yang akan penulis teliti berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, adalah :

1. Belum adanya media yang dapat memuat dan menyajikan informasi tentang profil hotel, fasilitas hotel, biaya sewa kamar yang dapat di akses dengan cepat dan mudah, promosi yang dilakukan saat ini hanya dengan brosur-brosur yang berada di bagian resepsionis.
2. Pelayanan dalam reservasi kamar pada Puri Cipaganti Hotel masih kurang maksimal karena tamu harus datang langsung atau melakukan reservasi melalui telepon.
3. Proses perhitungan biaya tagihan kamar tamu masih secara manual menggunakan kalkulator dan tulis tangan di kwitansi sehingga memungkinkan sering terjadinya kesalahan.
4. Proses Pembuatan Laporan *café, check in, check out* masih secara manual degan meggunakan Ms. Office.

1.2.2. Rumusan Masalah

Mengacu pada identifikasi masalah di atas, maka dapat ditetapkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem informasi reservasi kamar pada Puri Cipaganti Hotel yang sedang berjalan saat ini.

2. Bagaimana perancangan sistem informasi reservasi kamar pada Puri Cipaganti Hotel ini dapat meningkatkan kualitas layanan kepada tamu.
3. Bagaimana pengujian yang akan dilakukan pada sistem informasi reservasi kamar pada Puri Cipaganti Hotel.
4. Bagaiman implementasi dari sistem informasi reservasi kamar pada Puri Cipaganti Hotel ini dapat membantu dalam proses reservasi kamar yang dapat memberikan kemudahan bagi tamu.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Selama melakukan penelitian ini penulis memiliki maksud dan tujuan. Berikut adalah maksud dan tujuan dari penelitian yang penulis lakukan.

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan kepada tamu Puri Cipaganti Hotel. Oleh karena itu perlu didukung dengan teknologi sistem informasi reservasi kamar untuk menunjang proses reservasi yang cepat, akurat, dan tepat waktu.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan penulisan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui sistem reservasi kamar yang sedang berjalan pada Puri Cipaganti Hotel saat ini.
2. Untuk merancang sistem informasi informasi profil hotel , informasi biaya sewa kamar hotel, informasi fasilitas hotel, dll.

3. Untuk menguji dan membangun sistem informasi reservasi kamar hotel berbasis web yang diusulkan pada Puri Cipaganti Hotel.
4. Untuk mengimplementasikan pemesanan kamar atau reservasi dan pengelolaan data transaksi melalui aplikasi sistem informasi yang berbasis web.

1.4. Kegunaan Penelitian

Dengan dilaksanakannya penelitian, mahasiswa dapat membandingkan antara teori yang di dapat perkuliahan dengan praktek yang sesungguhnya. Pada prinsipnya penelitian merupakan suatu penerapan dari teori menjadi praktek, maka berikut ini akan diuraikan kegunaan penelitian bagi akademis dan praktis.

1.4.1. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dengan dibuatnya sistem informasi reservasi kamar berbasis *web* ini adalah :

1. Dengan diterapkannya sistem informasi reservasi kamar hotel berbasis web ini, diharapkan dapat memberikan efektifitas dan kemudahan dalam pengolahan data tamu, data kamar, data reservasi, *check in*, *check out*.
2. Menciptakan sistem informasi reservasi kamar hotel dengan memberikan kemudahan bagi tamu dalam melakukan pemesanan kamar.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Dalam bidang akademis, penelitian ini dapat memberikan kegunaan sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

   Berguna dalam belajar menganalisa kelebihan dan kekurangan prosedur suatu sistem yang ada didalam perusahaan kemudian berusaha untuk

memperbaikinya sesuai dengan ilmu yang telah didapat dan diharapkan dapat bermanfaat.

2. Bagi Peneliti Lain

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada peneliti lain atau akademis yang akan mengambil skripsi atau tugas akhir dalam kajian yang sama sekaligus sebagai referensi didalam penulisannya.

3. Bagi Pengembang Ilmu

   Hasil penelitian ini diharapkan menjadi perbandingan antara ilmu sistem informasi (teori) yang telah diajarkan di kelas dengan keadaan yang terjadi langsung dilapangan. Sehingga dengan adanya perbandingan tersebut akan lebih memajukan ilmu sistem informasi yang sudah ada untuk diterapkan pada dunia nyata yang dapat menguntungkan berbagai pihak.

1.5. Batasan Masalah

Penulis membatasi permasalahan Sistem Informasi *Reservasi* Kamar Hotel berbasis *web* supaya pembahasan dapat terfokus pada pemecahan masalah-masalah yang sudah teridentifikasi di atas. Adapun batasan – batasan masalah yang ada dalam penelitian ini meliputi:

1. Pembayaran uang muka untuk pemesanan kamar *online* dilakukan melalui transfer lewat bank/atm dengan mengkonfirmasi pembayaran jika sudah melakukan transfer
2. Tidak membahas pengembalian uang karena gagal *booking*.
3. Tanpa uang muka pemesanan kamar *online* akan dianggap batal selama 1x24 jam.

4. Pemesanan kamar *online* bisa dilakukan oleh satu orang untuk pemesanan beberapa kamar.
5. Tidak membahas pemesanan *café, laundry,* secara *online*.
6. Batasan maksimal *check out* tidak lebih dari jam 13.00 siang.
7. Tidak membahas batas kamar maksimal tamu perkamar.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini di suatu instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa yaitu Puri Cipaganti Hotel yang bertempat di Jalan Cipaganti No. 165 -167 Bandung.

1.6.1. Lokasi Penelitian

Pemilihan lokasi ini melalui pertimbangan karena lokasi yang tidak terlalu jauh dan dapat dijangkau dengan mudah, serta dianggap sesuai dengan tema penelitian yaitu sistem informasi reservasi hotel.

1.6.2. Jadwal Penelitian

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	2013																							
		Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	*Requirement Analysis and Definition*																								
2	*System and Software Design*																								
3	*Implementation and unit testing*																								
4	*Integration and System testing*																								
5	*Operation and Maintenance*																								