BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi merupakan sesuatu yang tidak bisa kita hindari dalam kehidupan manusia,karena perkembangan teknologi informasi akan berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Oleh karena itu diera globalisasi saat ini perkembangan teknologi informasi semakin berkembang dan berjalan sangat pesat. Dengan semakin maju teknologi di era globalisasi ini, hampir semua aspek kehidupan manusia menggunakan teknologi informasi baik yang bergerak dibidang industri, pendidikan, pemerintahan, dunia hiburan dan sampai dengan dunia usaha ataupun bisnis.

Komputer saat ini merupakan kebutuhan manusia di dalam melakukan berbagai kegiatan, ditambah dengan adanya teknologi informasi yang semakin berperan di dalam dunia pekerjaan.Dengan menggunakan teknologi informasi yang tepat, maka akan dihasilkan informasi yang tepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan sehingga keputusan dapat diambil dengan cepat. Perkembangan teknologi informasi diawali oleh munculnya internet sebagai media informasi yang dapat diakses dengan menggunakan komputer yang terkoneksi ke berbagai belahan dunia, sehingga pengaksesan informasi dapat dilakukan dimana saja serta tidak dibatasi oleh ruang dan waktu.Oleh karena itu maka perkembangan internet pada saat ini berjalan sangat pesat. Internet bukan hanya digunakan sebagai sarana penyebaran informasi dan komunikasi saja melainkan juga dijadikan sebuah

sarana untuk melakukan suatu pertukaran data maupun informasi, serta pencarian informasi digunakan sebagai sarana transaksi.

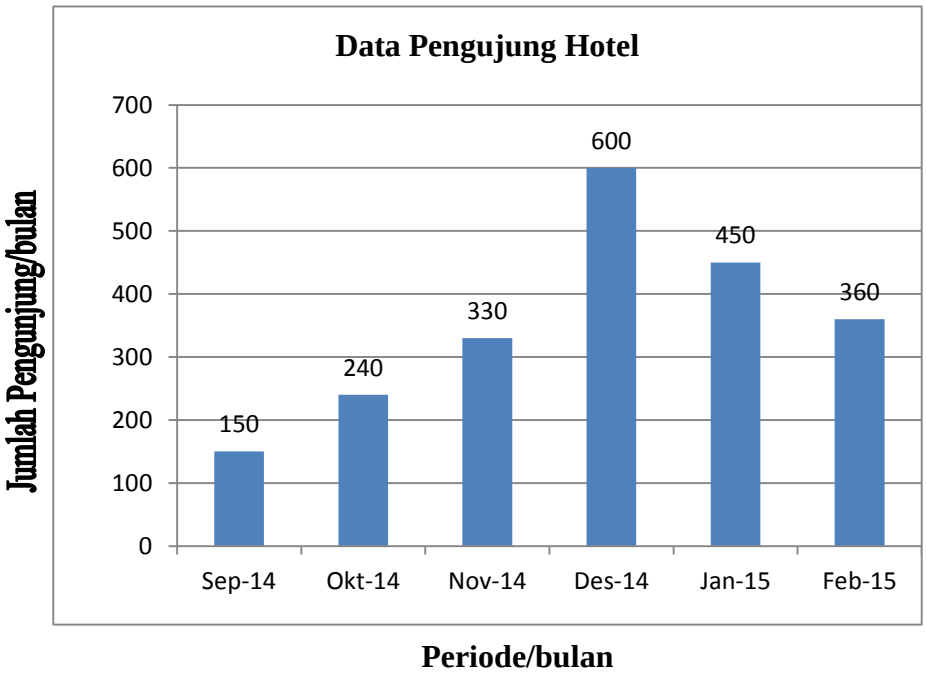
Peran teknologi informasi yang sangat penting salah satunya adalah dalam dunia bisnis**.** Salah satu bisnis yang mengalami kemajuan yang sangat pesat adalah bisnis perhotelan. Dalam Persaingan bisnis yang semakin ketat ini menuntut perusahaan untuk menyusun kembali strategi bisnisnya. Setiap perusahaan maupun instansi termasuk bisnis perhotelan tentunya memerlukan sistem informasi untuk meningkatkan kegiatan usahanya menjadi lebih berkembang dan lebih maju.

Hotel merupakan perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu.Banyaknya usaha perhotelan yang semakin meningkat di Indonesia, khususnya di kota Bandung yang merupakan kota besar dengan berbagai aneka ragam keindahan kota dan tempat pariwisata yang mengakibatkan semakin banyaknya para pendatang dari berbagai kota sehingga sebagian pendatang yang ingin beristirahat, liburan ataupun melanjutakan liburannya sangat membutuhkan jasa penginapan dengan memilih berbagai tipe hotel baik itu hotel kelas berbintang maupun hotel kelas melati.

Hotel Danoufa merupakan salah satu hotel yang berada di kota Bandung, yang merupakan tipe kelas melati 3 yang beralamatkan di Jalan Titiran N0.17

Bandung.Hotel ini terbilang sangatlah baru karena hotel ini berdiri pada bulan September 2014 .Di hotel Danoufa ini terdapat 31 kamar dengan 6 tipe kamar, yaitu 16 kamar *type Standard*, 4 kamar *tipe Deluxe*, 8 kamar *tipe Superior*, 2 kamar *tipe Junior Suite*, dan 1 kamar *tipe Family Suite*. Tentunya dengan harga yang berbeda-beda. Di samping itu di hotel Danoufa memiliki berbagai fasilitas yaitu adanya fasilitas *meeting room, laundry, cafe,* wifi, satelit TV *channel* dan fasilitas lainya yang bertujuan untuk membuat para pengunjung merasa nyaman dan puas.

Walaupun Hotel ini terbilang masih sangat baru, dalam perkembangannya Hotel Danoufa mengalami peningkatan maupun penurunan setiap bulannya. Hal tersebut dapat dilihat dari Grafik data pelanggan Hotel pada Bulan September sampai akhir bulan Februari yang terdapat pada gambar 1.1.



Gambar 1.1 Grafik Data Pengunjung Hotel

(Sumber : Hotel Danoufa Bandung)

Dilihat dari gambar 1.1 bahwa dalam data pengunjung hotel, rata-rata 11 orang perhari yang datang dengan jumlah pengunjung 330 setiap bulannya, mengakibatkan para pegawai sering mengalami kesulitan ataupun kesalahan dalam proses pengolahan data. Kekurangan yang di miliki oleh Hotel Danoufa adalah belum tersedianya media yang menyajikan informasi mengenai hotel Danoufa, seperti fasilitas,dan biaya reservasi kamar dan *meeting room* yang dapat di akses dengan cepat dan mudah. Media promosi yang ada saat ini masih berupa brosur yang terdapat di bagian *receptionist*. Proses Pelayanan dalam reservasi kamar dan reservasi *meeting room* di Hotel Danoufa masih di lakukan secara manual, pengunjung harus mendatangi langsung bagian *receptionist* untuk melakukan reservasi kamar. Proses pencatatan data *check in* dan pencatatan data *check out* masih di catat dalam buku catatan. Hal ini menyebabkan sering terjadi kesalahan dalam pembaharuan data pengunjung yang sudah *check in* atau *ckeck out.* Dalam proses pencatatan data reservasi kamar dan *meeting room* masih di catat dalam buku catatan. Hal ini menyebabkan sering terjadi kesalahan dalam pengecekan jadwal ketersediaan ruangan kamar dan *meeting room.* Serta Proses pencarian informasi data pengunjung, reservasi kamar dan *meeting room*, data *check in*, serta data *check out* masih membutuhkan waktu yang lama untuk mencarinya di buku catatan.

Dari yang telah di uraikan diatas maka perlu suatu sistem informasi berbasis *website* yang dapat mempermudah dalam mempromosikan Hotel Danoufa dan memperkenalkan semua fasilitas yang ada di hotel tersebut serta mempermudah pengunjung untuk melakukan reservasi online.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka penulis mencoba membangun sebuah sistem informasi yang di beri judul **" SISTEM INFORMASI LAYANAN PENGUNJUNG DI HOTEL DANOUFA BANDUNG"** yang di harapkan dapat memberikan solusi,dan dapat membantu kelancaran dan mampu mengatasi permasalahan yang muncul di Hotel tersebut.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas,maka penulis dapat mengidentifikasikan masalah dan membuat rumusan masalah sebagai berikut :

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi di Hotel Danoufa Bandung diantaranya yaitu:

1. Belum tersedianya media yang menyajikan informasi mengenai hotel Danoufa, seperti fasilitas,dan biaya reservasi kamar dan *meeting room* yang dapat di akses dengan cepat dan mudah. Media promosi yang ada saat ini masih berupa brosur yang terdapat di bagian *receptionist*
2. Proses pelayanan dalam reservasi kamar dan *meeting room* di hotel Danoufa masih di lakukan secara manual, pengunjung harus mendatangi langsung bagian *receptionist* hotel untuk melakukan reservasi kamar atau *meeting room.*
3. Proses pencatatan data *check in* dan pencatatan data *check out* masih di catat dalam buku catatan. Hal ini menyebabkan sering terjadi kesalahan

dalam pembaharuan data pengunjung yang sudah *check in* atau *check out*.

4. Proses pencatatan data reservasi kamar dan *meeting room* masih di catat dalam buku catatan.Hal ini menyebabkan sering terjadi kesalahan dalam pengecekan jadwal ketersediaan ruangan kamar dan *meeting room.*
5. Proses pencarian informasi data pengunjung, reservasi kamar dan *meeting room*, data *check in*, serta data *check out* masih membutuhkan waktu yang lama untuk mencarinya di buku catatan.
6. Pembuatan laporan memerlukan waktu lama karena dilakukan pencatatan ulang dari buku catatan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Dengan identifikasi masalah yang telah diuraikan maka dapat di ambil kesimpulan bahwa rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem layanan pengunjung yang sedang berjalan di Hotel Danoufa Bandung.
2. Bagaimana perancangan sistem informasi layanan pengunjung di Hotel Danoufa Bandung yang akan di bangun.
3. Bagaimana implementasi dari rancangan yang di bangun pada sistem informasi layanan pengunjung yang telah di buat di Hotel Danoufa Bandung.
4. Bagaimana pengujian sistem informasi layanan pengunjung di Hotel Danoufa Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1.3.1 Maksud Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk merancang dan membuat sistem informasi layanan pengunjung di Hotel Danoufa Bandung.Sehingga dapat membantu mempermudah dalam mempromosikan Hotel Danoufa dan memperkenalkan semua fasilitas yang ada di hotel tersebut beserta harga sewa kamar serta mempermudah pengunjung untuk melakukan reservasi online.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana sistem yang sedang berjalan sehingga penulis dapat membuat perancangan sistem informasi layanan pengunjung di Hotel Danoufa Bandung.
2. Untuk membuat perancangan sistem informasi layanan pengunjung di Hotel Danoufa Bandung yang di butuhkan.
3. Untuk mengimplementasi sistem informasi layanan pengunjung di Hotel Danoufa Bandung yang telah di bangun berdasarkan hasil rancangan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja sistem informasi layanan pengunjung yang lebih baik dari sebelumnya .
4. Untuk melakukan pengujian sistem informasi layanan pengunjung di Hotel Danoufa Bandung, apakah sistem yang di buat sudah sesuai dengan yang dibutuhkan atau masih terdapat kekurangan di dalamnya.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian baik kegunaan penelitian secara praktis maupun akademis yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan Praktis

Kegunaan dari sistem informasi reservasi kamar hotel di Hotel Danoufa ini adalah :

1. Bagi Perusahaan :

   Dengan adanya media promosi berbasis website maka perusahaan hotel tersebut dapat lebih memperkenalkan nama hotelnya terhadap masyarakat luas.dan dapat membantu para pegawai dalam mempermudah pekerjaannya.

2. Bagi Pelanggan :

   Dapat mempermudah pengunjung untuk melakukan *reservasi* kamar dan *meeting room*,mengetahui biaya *reservasi* dan mengetahui semua fasilitas yang ada di hotel.

1.4.2 Kegunaan akademis

Kegunaan akademis dari penelitian yang digunakan oleh penulis diantaranya:

1. Bagi Pengembangan Ilmu

   Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, menambah pengetahuan keilmuan dalam bidang sistem layanan pengunjung yang bisa dikembangkan kedepannya.

2. Bagi Peneliti

   Bagi peneliti berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan baik dalam segi teori dan belajar menganalisis ,membuat suatu program serta melatih kita dalam mengambil kesimpulan dan permasalahan yang ada.Khususnya di Danoufa Hotel.

3. Bagi Peneliti lain

   Kegunaan penelitian ini bagi peneliti lain adalah dapat menjadi bahan referensi khususnya bagi pihak – pihak yang berkaitan dengan hasil bahasan dalam penelitian ini untuk dapat di kembangkan lebih baik lagi.

1.5 Batasan Masalah

Dari rumusan masalah di atas, penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas, yaitu**:**

1. Uang muka di bayar 50% setelah melakukan reservasi dan paling lambat 2 hari setelah reservasi.
2. Sisa pembayaran di lakukan pada saat melakukan *check out* dengan ketentuan tidak melebihi jam 13.00 WIB. Jika melebihi jam tersebut akan mendapatkan denda. Apabila membayar denda sebelum jam 18.00 WIB maka denda tersebut setengah dari harga pembayaran kamar, dan jika melebihi jam 18.00 WIB maka dendanya sebesar harga pembayaran kamar.
3. Jika pembatalan dilakukan setelah melakukan pembayaran uang muka maka uang muka tidak kembali

4. Pembayaran yang di lakukan pengunjung meliputi pembayaran *reservasi* kamar, pembayaran reservasi *meeting room*, pembayaran *laundry* dan pembayaran *cafe*.
5. Untuk paket *meeting room* minimal 20 orang dan maksimal 200 orang.
6. Tidak membahas mengenai laporan pegawai dan laporan keuangan.

1.6 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Berdasarkan lokasi dan waktu pelaksanaan penelitian yang di lakukan penulis dapat di jelaskan sebagai berikut :

1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian pada Danoufa Hotel di Jalan Titiran No.17 Bandung .

1.6.2 Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian terdapat dalam tabel 1.1 di bawah ini **:**

Tabel 1.1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan Penelitian	Tahun 2015																	
		Februari		Maret				April				Mei				Juni			
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Identifikasi Kebutuhan Pemakai																		
	a. Observasi																		
	b. Wawancara																		
2.	Merancang dan Membuat *Prototype*																		
	a. Analisis Proses dan Data																		
	b. Desain Proses dan Data																		
	c. Program Proses dan Data																		
3.	Menguji *Prototype*																		
	a. Pengujian Perangkat Lunak																		
	b. Evaluasi Costemer																		

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan Skripsi ini di bagi dalam beberapa bab dengan pokok pembahasan secara umum sebagai berikut :

1. **BAB I. PENDAHULUAN**

   Bab ini berisi latar belakang, identifikasi dan rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian,kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan waktu penelitian dan sistematika penulisan.

2. **BAB II. LANDASAN TEORI**

   Bab ini berisi teori-teori pendukung yang berhubungan dengan pembuatan Skripsi.

3. **BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

   Bab ini membahas tentang perancangan sistem dalam pembuatan aplikasi dan penjelasan sejarah singkat suatu instansi, visi dan misi instansi, struktur organisasi instansi, tugas dan fungsi, deskripsi tugas, metode penelitian, desain penelitian dan jenis pengumpulan data primer dan sekunder, metode pendekatan dan metode pengembangan sistem, alat bantu analisis dan perancangan, serta evaluasi sistem yang berjalan.

4. **BAB 1V. HASIL DAN PEMBAHASAN**

   Bab ini menjelaskan langkah-langkah pembuatan aplikasi dari perancangan aplikasi, perancangan tampilan, tahap implementasi, dan pengujian.

5. **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

   Pada bab ini merupakan bab penutup berisikan kesimpulan dari hasil analisis penelitian dan saran yang dapat penulis berikan agar permasalahan yang dihadapi dapat terselesaikan dengan baik.