BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Era globalisasi membawa dampak positif bagi perkembangan teknologi, khususnya teknologi informasi yang terkomputerisasi. Seiring dengan tumbuh dan berkembangnya teknologi informasi yang sangat pesat. Bukan hanya dunia usaha dan bisnis saja, akan tetapi hampir seluruh aspek kehidupan di dunia ini tidak terlepas dari kebutuhan akan sebuah informasi tersebut. Perkembangan internet pada saat ini bahkan tidak bisa di bendung lagi, jika dahulu internet hanya dijadikan ajang pertukaran data, maka saat ini internet sudah merambat ke aspek-aspek kehidupan sosial. Internet saat ini bisa dijadikan salah satu tempat untuk belajar, bermain, bertransaksi , bahkan berkomunikasi secara langsung. Banyak pekerjaan manusia yang dapat dibantu oleh komputer sehingga manusia dapat menjadi lebih produktif.

Komputer dapat digunakan sebagai alat bantu salah satunya seperti mengolah, menyimpan dan mencetak data atau informasi - informasi yang diperlukan. Dalam suatu perusahaan, keinginan untuk maju selalu ada dan hampir dapat dipastikan sudah menjadi salah satu target jangka panjang yang telah direncanakan sejak berdirinya suatu perusahaan tersebut. Hal itu cukup bisa disadari karena suatu perusahaan yang tidak bisa mewujudkan kemajuan bagi perusahaannya sendiri, maka lambat laun perusahaan tersebut akan tenggelam dalam ketatnya persaingan bisnis, kecepatan penyampaian informasi dan akses

data merupakan salah satu media pendukung suatu perusahaan untuk memenangkan persaingan. Oleh karena itu perancangan suatu sistem informasi yang tepat dan optimal akan mampu meningkatkan kinerja perusahaan, yang pada akhirnya dengan dukungan aspek-apsek yang lain, akan mampu mewujudkan suatu kemajuan bagi perusahaan tersebut. Informasi sebagai salah satu bagian dari sistem informasi yang digunakan untuk pengelolaan data menjadi informasi yang akan digunakan dalam perencanaan strategis organisasi untuk menghadapi segala kemungkinan di masa yang akan datang. Peningkatan Sistem Informasi salah satunya yaitu pada bidang perhotelan. Hotel itu sendiri adalah suatu bentuk perusahaan atau badan usaha akomodasi yang dikelola secara komersial disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan jasa penginapan. Bandung merupakan salah satu kota terbesar yang ada di Indonesia, sudah dipastikan keberadaan hotel yang ada di daerah Bandung ini cukup banyak mulai dari hotel kelas berbintang sampai hotel kelas melati.

Victory Hotel Bandung merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa perhotelan yang beralamat di Jalan Padjajaran No 79 Bandung. Saat ini Victory Hotel Bandung memiliki 17 kamar yang terbagi dalam 4 tipe kamar. Berikut ini tipe kamar dan beberapa fasilitas nya:

1. Family (1 kamar) : *Air Conditioner, Water Heater,* TV, *Ice Box, Telephone, Room Service, Free Hot Spot, Breakfast, Gym*.
2. Superior (3 kamar) : *Air Conditioner, Water Heater*, TV, *Ice Box, Telephone, Room Service, Free Hot Spot, Breakfast, Gym*.

3. Deluxe (6 kamar) : *Air Conditioner, TV, Telephone, Free Hot Spot, Breakfast, Gym.*
4. Standard (7 kamar) : *Air Conditioner, Telephone, Free Hot Spot, Breakfast, Gym.*

Saat ini Victory Hotel Bandung belum memiliki *website* untuk mempromosikan perusahaannya, media yang dipakai saat ini untuk masyarakat luas masih menggunakan *facebook, twitter,* koran dan brosur. Sistem yang sedang berjalan di Victory Hotel Bandung belum menggunakan sistem berbasis komputer, sehingga media promosi dan pengolahan data belum terintegrasi langsung untuk melakukan proses pengolahan data dalam satu aplikasi. Akibatnya proses pencatatan data tamu, data reservasi, data check in, data check out dan laporan harian yang dibuat front office untuk accounting yang masih dilakukan secara manual (disimpan didalam aplikasi *spread sheet*) sering terjadi kesalahan.

Proses pencarian informasi data tamu dan kamar kosong masih mengalami hambatan karena untuk mencari data yang dibutuhkan bagian front office harus membuka aplikasi *spread sheet* terlebih dulu, sehingga waktu pencarian menjadi cukup lama. Hal ini tentu berpengaruh terhadap kinerja karyawan, khususnya pada bagian front office.

Oleh karena itu, untuk mengatasi masalah-masalah tersebut, perlu dibangun suatu sistem informasi yang dapat mendukung seluruh proses hotel itu sendiri. Maka, perlu adanya rancangan sistem baru yang diharapkan dengan adanya pengembangan sistem informasi yang baru ini dapat memperbaiki kekurangan sistem yang lama.

Berdasarkan uraian diatas, maka pada penelitian ini penulis mengambil judul **"SISTEM INFORMASI RESERVASI, CHECK IN DAN CHECK OUT PADA VICTORY HOTEL BANDUNG".**

1.2. 1dentifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah merupakan rangkuman dari suatu permasalahan yang terjadi di perusahaan, dengan variabel penyebab dan didukung oleh hasil penelitian terlebih dahulu.

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah-masalah yang muncul berkaitan dengan sistem informasi pemesanan kamar antara lain:

1. Belum adanya media yang dapat memuat dan memberikan informasi tentang Victory Hotel Bandung yang dapat diakses dengan cepat dan mudah.
2. Proses reservasi harus dilakukan dengan datang langsung ke hotel, sehingga akan menyulitkan calon tamu yang berasal dari luar kota.
3. Pengolahan data transaksi masih menggunakan aplikasi *spread sheet* sehingga membutuhkan waktu yang relatif lama dan tidak memung-kinkannya data di integrasikan secara menyeluruh.
4. Proses pencarian informasi data tamu dan kamar kosong masih mengalami hambatan karena untuk mencari data yang dibutuhkan masih

dilakukan dengan cara membuka buku catatan dan aplikasi *spread sheet*, sehingga waktu pencarian menjadi cukup lama.

5. Front office memiliki kendala berupa lambatnya pembuatan laporan peneriaan kas harian yang dibutuhkan oleh accounting.

1.2.2. Rumusan Masalah

Dalam pembuatan skripsi ini penulis mencoba untuk membuat aplikasi pemesan kamar, kedalam bentuk data informasi yang dapat diolah menjadi informasi yang lebih bermanfaat.

Rumusan masalah merupakan pertanyaan yang didasarkan pada identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem reservasi, check in dan check out kamar yang sedang berjalan pada Victory Hotel Bandung.
2. Bagaimana perancangan sistem informasi berbasis web untuk sistem Reservasi, check in dan check out kamar pada Victory Hotel Bandung.
3. Bagaimana pengujian sistem informasi reservasi, check in dan kamar berbasis online pada Victory Hotel Bandung.
4. Bagaimana implementasi sistem informasi reservasi, check in dan check out kamar berbasis *online* pada Victory Hotel Bandung.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan adalah sebagai berikut :

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk merancang sistem informasi reservasi kamar di Victory Hotel Bandung sebagai alat bantu suatu program pengolahan data di suatu sistem informasi reservasi hotel.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis dalam pelaksanaan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui sistem informasi yang sedang berjalan di Victory Hotel Bandung.
2. Untuk merancang Sistem Informasi reservasi, check in dan check out kamar sehingga dapat membantu proses penghitungan biaya dan terintegrasinya data sehingga dapat membantu proses pembuatan laporan.
3. Untuk melakukan pengujian sistem informasi reservasi, check in dan check out kamar di Victory Hotel Bandung.
4. Untuk melakukan implementasi program aplikasi dalam mengolah data reservasi, check in da check out pada Victory Hotel Bandung, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja sistem informasi reservasi, check in dan check out kamar yang lebih baik dari sebelumnya.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian terbagi menjadi dua, yaitu kegunaan praktis dan akademis. Berikut kegunaan praktis dari hasil penelitian ini :

1.4.1. Kegunaan Praktis

1. Bagi Victory Hotel Bandung : Penelitian ini diharapakan dapat memberikan solusi pada masalah yang berkaitan dengan sistem informasi pemesanan kamar sehingga dapat diselesaikan dengan efektif dan efisien.
2. Bagi konsumen : Sebagai informasi yang bermanfaat dalam upaya mempermudah melakukan pemesanan kamar, pembayaran, dan pelayanan tamu di hotel.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Adapun kegunaan akademis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman yang lebih luas terutama dalam membuat sistem informasi pemesanan kamar hotel.

b. Bagi Peneliti Lain

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terutama bagi yang akan mengadakan penelitian lebih lanjut tentang sistem check in check out dan pelayanan tamu di hotel. Serta manfaat 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. Pada

penelitian ini penulis membatasi masalah yang akan dibahas, yaitu mencangkup tentang:

1. Penelitian yang dilakukan penulis hanya terbatas pada proses pengelolaan informasi mengenai reservasi kamar secara *online* dan *offline* sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh Victory Hotel Bandung.
2. Proses yang terlibat dalam sistem informasi perhotelan yang dibahas meliputi proses pemesanan kamar / reservasi, check in, check out dan laporan harian.
3. Laporan yang dibuat terbatas pada laporan harian yang diterima oleh Accounting dari Front Office.
4. Setiap user memiliki hak akses terhadap menu-menu pada aplikasi sesuai dengan level atau role nya masing-masing.
5. Implementasi aplikasi sistem informasi yang diusulkan akan diinstall pada sebuah *server hosting*, sehingga harus diakses secara online melalui internet.
6. Tamu check out sesuai dengan jam check out yang ditentukan. Apabila terlambat kurang dari tiga jam maka Guest diwajibkan membayar denda sebesar 30% dari harga sewa kamar. Apabila terlambat lebih dari tiga jam dan kurang dari enam jam maka dikenakan denda sebesar 50% dardi harga sewa kamar. Apabila terlambat lebih dari enam jam maka dikenakan denda sebesar 100% dari harga sewa kamar.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini di Victory Hotel Bandung yang berlokasi di jalan Pajajaran No. 79 Bandung. Lamanya penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah dari bulan September 2013 hingga bulan Desember 2013 dengan rincian jadwal sebagai berikut:

Tabel 1.1 Tabel Jadwal Penelitian

No	Aktifitas	Tahun 2013															
		September (Dalam minggu)				Oktober (Dalam minggu)				November (Dalam minggu)				Desember (Dalam minggu)			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	**Pengumpulan Data**																
	Observasi																
	wawancara																
2	**Analisis sistem**																
	Analisi dokumen																
	Analisi kebutuhan sistem																
3	**Perancangan sistem**																
	Pembuatan prosedur																
	Pembuatan flowmap																
	Pembuatan DFD																
4	**Pengembangan sistem**																
	Identifikasi kebutuhan																
	Membuat *prototype*																
	Menguji *prototype*																
	Memperbaiki *prototype*																