BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kemajuan perekonomian dan tingginya tingkat persaingan dalam dunia bisnis membuat teknologi informasi menjadi suatu kebutuhan utama bagi perusahaaan agar tetap bersaing dengan perusahaaan-perusahaaan lainnya. Perusahaan yang memanfaatkan teknologi informasi yang baik dapat menghasilkan informasi dengan cepat karena setiap transaksi yang terjadi dapat diproses secara langsung. Saat ini telah banyak perusahaan yang menggunakan sistem terkomputerisasi untuk pengoperasian perusahaannya.

Salah satu piranti teknologi adalah internet, yaitu sebuah jaringan online global tanpa batas yang menyediakan berjuta jenis informasi. Sejalan dengan perkembangan teknologi yang semakin modern, banyak hotel-hotel yang menggunakan fasilitas internet dalam sistem pemesanan kamar. Hal ini disebabkan karena metode ini dipandang memiliki beberapa keuntungan lain bila dibandingkan dengan sistem pemesanan kamar secara langsung, yang mana akan mempengaruhi perilaku dari hotel tersebut baik dari segi manajemen maupun pemesanan dan layanan informasi yang diberikan.

Pembuatan suatu sistem informasi dapat memudahkan pengoperasian yang dilakukan oleh petugas resepsionis hotel untuk memasukan data maupun pencarian data. Data yang disimpan secara manual akan menyulitkan resepsionis

untuk memantau langsung data kamar yang tersedia yang dapat dipantau oleh pemiliknya tanpa harus menanyakan pada petugas resepsionis hotel. Keefektifan ini memudahkan pemilik hotel untuk mengetahui segala sesuatu yang berhubungan dengan tamu hotel maupun informasi dari tamu hotel.

Perkembangan teknologi database tidak lepas dari perkembangan perangkat lunak dan perangkat keras, salah satu perangkat lunak. perkembangan aplikasi yang popular adalah web. dimana bahasa pemrograman yang mutakhir web didesain untuk dapat memanfaatkan fasilitas yang tersedia dan merupakan Software yang biasa digunakan untuk membuat program yang cukup sederhana tetapi banyak cakupan yang dapat dikerjakan. Penggunaan bahasa pemrograman berbasis web dalam penggunaan database merupakan kemajuan teknologi dalam perkembangan basis data maupun aplikasi lain yang langsung dapat berhubungan dengan komputer. Dengan menggunakan web kegiatan ini dimaksudkan untuk membuat program database perhotelan dengan sistem server yang digunakan untuk memantau seluruh kegiatan pengadministrasian.

Hotel merupakan salah satu asset yang dimiliki pada setiap daerah, karena dengan adanya hotel maka akan menarik minat wisatawan untuk berkunjung ke suatu daerah. Dengan adanya hotel menjadikan sektor dibidang pariwisata menjadi meningkat. Selain itu kesuksesan ini harus didukung dengan sistem informasi yang baik seiring dengan kemajuan teknologi yang ada pada saat ini.

Ciri khusus dari hotel adalah mempunyai restoran yang dikelola langsung di bawah manajemen hotel tersebut. Kelas hotel ditentukan oleh Dinas Pariwisata

Daerah (Diparda)". Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa tujuan utama dari usaha perhotelan adalah menyediakan tempat penginapan yang biasanya disertai pula dengan pelayanan dan fasilitas tambahan seperti TV, telepon, AC, dan makanan. Adapun defenisi hotel berbintang adalah "suatu bidang usaha yang menggunakan suatu bangunan atau sebagian banguna yang disediakan secara khusus, untuk setiap orang yang menginap, makan, memperoleh pelayanan dan menggunakan fasilitas lainnya dengan pembayaran, dan telah memenuhi persyaratan sebagai hotel berbintang seperti yang ditentukan oleh Dinas Pariwisata Daerah (Diparda)".

Persyaratan tersebut antara lain mencakup:

1. Persyaratan Fisik, seperti lokasi hotel, kondisi bangunan.
2. Bentuk pelayanan yang diberikan (service).
3. Kualifikasi tenaga kerja, seperti pendidikan, dan kesejahteraan karya
4. Fasilitas olahraga dan rekreasi lainnya yang tersedia, seperti lapangan tenis dan kolam renang.
5. Jumlah kamar yang tersedia.

Strategi bisnis saat ini difokuskan pada terciptanya trust atau kepercayaan dari konsumen kepada pihak hotel. Konsumen adalah asset yang sangat berharga bagi sebuah hotel, jika kehilangan kosumen maka hotel tersebut akan kehilangan keuntungan jangka panjang, karena keuntungan terbesar adalah dari konsumen yang loyal. Jika di analisa lebih dalam, sebenarnya banyak kendala yang dihadapi oleh pihak hotel Augusta Lembang bila reservasi masih dilakukan secara manual.

Pertama, tenaga kerja resepsionis harus terus menerus berada di tempat untuk menangani reservasi dan check-in. Kedua, ketersediaan kamar yang tidak menentu kerena informasi ketersediaan kamar hotel tidak tersalur dengan cepat kekonsumen. Ketiga, Konsumen harus datang ke hotel untuk memesan kamar dan mengetahui lengkap fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh hotel Augusta lembang. Hal tersebut akan mempengaruhi perkembangan hotel kedepannya, terutama terhadap hubungan hotel tersebut dengan konsumen.

Hotel Augusta sebagai salah satu hotel baru di kawasan Lembang merupakan hotel yang sedang berkembang dan terus berupaya untuk meningkatkan layanan serta standar kualitas hotel dari berbagai sisi antara lain sisi pemanfaatan teknologi informasi. Selama ini, sistem sewa kamar yang ada di Hotel Augusta lembang masih dilakukan dengan cara melakukan pencatatan buku reservasi. Dalam penyebaran informasi/promosi hotel augusta juga masih dilakukan secara grup dan itu sangat terasa kendalanya karena hotel augusta lembang tidak bisa mengupdate sendiri informasi-informasi yang dibutuhkan oleh konsumen. Beberapa sistem yang dinilai perlu dibenahi adalah sistem pemesanan sewa kamar, sistem check-in, sistem check-out dan promosi. Sistem tersebut perlu dibenahi dengan sistem baru yang terkomputerisasi berbasiskan web yang dinilai lebih efisien.

Semakin Tingginya persaingan antar hotel di kota Bandung dalam reservasi kamar hotel secara online menyebabkan hotel Augusta senantiasa harus meningkatkan pelayanan dan akses yang mudah kepada konsumen dalam sistem reservasi kamar secara online dalam menjaga kepuasan konsumen. Ada beberapa

faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen seperti, kualitas jasa yang disediakan, kualitas layanan jasa dan harga yang ditetapkan oleh pihak hotel.

Hal ini sangat dirasakan oleh hotel augusta karena sudah menggunakan media internet dalam penyampaikan informasi namun tidak dikelola oleh hotel augusta lembang sendiri yaitu melainkan oleh kantor pusat ,agar dapat mengikuti perkembangan zaman yang terus berkembang maka hotel augusta harus segera menyediakan sebuah media informasi berbasis web,ini membuktikan bahwa media informasi global seperti website sangat sangat membantu hotel-hotel untuk mempromosikan dan memperkenalkan fasilitas-fasilitas yang di berikan hotel kepada masyarakat. Berdasarkan beberapa faktor di atas, penulis tertarik untuk membuat penelitian dengan judul *"Sistem Informasi Reservasi \Kamar berbasis Web pada Hotel Augusta lembang"*

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Adapun identifikasi dan rumusan masalah pada Hotel Augusta Lembang diantaranya sebagai berikut:

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka ada beberapa masalah yang dapat dikemukakan yaitu:

1. Penyebaran informasi hotel augusta lembang masih dilakukan secara grup sehingga tidak bisa mengupdate sendiri informasi terbaru.
2. Informasi ketersediaan kamar hotel tidak tersalur dengan cepat kekonsumen

3. Konsumen harus datang ke hotel apabila ingin memesan kamar dan mengetahui lengkap fasilitas-fasilitas yang di miliki hotel augusta lembang.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas ditarik rumusan masalah yang dijelaskan sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem informasi Reservasi kamar hotel yang sedang berjalan pada hotel augusta Lembang.
2. Bagaimana merancang Sistem Informasi Reservasi kamar hotel dan pengelolaan data konsumen pada hotel augusta Lembang.
3. Bagaimana pengujian program aplikasi sistem informasi Reservasi Hotel Augusta Lembang
4. Bagaimana Membangun dan mengimplementasikan sistem informasi reservasi pada hotel augusta Lembang.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

1.3.1 Maksud Penelitian

Untuk memecahkan dan mengatasi masalah-masalah yang terdapat pada hotel augusta lembang dan merancang sistem informasi reservasi kamar berbasis web agar perusahaan ini dapat bersaing dan berkembang dengan baik

1.3.2 Tujuan Penelitian

a. untuk mengetahui sistem informasi Reservasi kamar hotel yang sedang berjalan pada hotel augusta Lembang
b. untuk membuat perancangan program aplikasi Reservasi kamar hotel pada hotel augusta lembang.
c. untuk membangun dan mengimplementasikan Sistem Informasi Reservasi kamar pada hotel augusta lembang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan Penelitian terbagi menjadi menjadi dua, yaitu:

1.4.1 Kegunaan Praktis

Untuk menjadi bahan masukan bagi perusahaan Hotel Augusta Lembang didalam hal sistem informasi reservasi kamar hotel berbasis web. Serta hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan pemikiran bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dengan bidang kajian yang sama.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi Perusahaan

   Dapat membantu pihak hotel augusta lembang untuk mempermudahkan sistem informasi reservasi kamar hotel dan memudahkan untuk proses pencarian data konsumen untuk membantu kegiatan operasional hotel khususnya resepsionis hotel.

2. Bagi Penulis

Dapat memahami dan menambah ilmu pengetahuan serta wawasan khususnya di bidang teknologi informasi reservasi kamar dan pengeloalaan transaksi pembayaran di hotel augusta.

3. Bagi Peneliti Lain

   Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan bagi pembaca atau bagi peneliti, selanjutnya yang mengadakan penelitian terhadap sistem informasi khususnya dalam bidang perhotelan

1.5 Batasan Masalah

Dari beberapa identifikasi permasalahan yang di temukan dalam perancangan sistem informasi berbasis web pada hotel Lembang ini maka penulis memberikan batasan masalah antara lain;

1. Sistem informasi pemesanan kamar berbasis web ini hanya berlaku di Hotel Augusta Lembang.
2. Sistem informasi yang di bangun hanya membahas tentang pemesanan kamar secara online,informasi fasilitas dan pengelolaan Transaksi Pembayaran yang dimiliki hotel augusta Lembang
3. Sistem informasi pembayaran pada hotel augusta Lembang secara Antar bank yaitu melalui bank BNI atas nama Dian Dermawan No rekening 0156597122..
4. Sistem informasi Pemesanan kamar hotel augusta secara check-in yaitu konsumen harus memperlihatkan kartu indentitas dan membayar dp 50% dan waktu konfirmasi pembayaran dp yaitu 1x24 jam. Sedangkan secara check-out

sebelum 10 menit atau paling lambat 30 menit konsumen harus memberitahukan kepada resepsionis hotel maksudnya untuk melakukan persiapan pengecekan ulang kamar hotel.

5. Website yang dirancang memberi pelayanan atau informasi tentang produk.
6. Sistem hanya memberikan informasi tentang hotel seperti gambar hotel, alamat hotel, dan harga kamar serta fasilitas-fasilitas yang dimiliki hotel augusta.
7. Sistem hanya menyampaikan berapa banyak kamar yang masih tersedia dan dapat di pesan dengan berdasarkan pada tanggal berapa dan sampai kapan kamar akan di pesan.
8. user yang menggunakan sistem informasi ini adalah resepsionis dan manager

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Tempat Penelitian dilakukan di hotel Augusta Lembang, Jln.Raya Tangkuban Perahu km 2 Lembang Bandung-Barat

Table 1.1 Jadwal Penelitian Skripsi

No	Nama Kegiatan	Maret 2014				April 2014				Mei 2014				Juni 2014	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Pengumpulan data														
2	Analisis sistem														
3	Perancang sistem														

4	Implementasi sistem														
5	Pengujian Sistem														
6	Perawatan Sistem														

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, perumusan masalah, maksud dan tujuan, metode penelitian, dan sistematika penulisan yang mendasari dibangunnya aplikasi ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori mengenai sistem yang dibangun.

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang objek penelitian, sejarah singkat perusahaan, visi misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, deskripsi tugas dan metode yang digunakan dalam membangun system.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai perancangan system, perancangan basis data, perancangan antar muka, perancangan arsitektur jaringan, implementasi dan pengujian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan kesimpulan tentang keseluruhan dari pembangunan aplikasi ini dan saran bagi yang akan mengembangkan kembali aplikasi ini.