BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan perkembangan waktu, teknologi dan informasi pada saat ini telah berkembang dengan sangat pesat. Perkembangan sistem informasi dan teknologi telah dapat mengubah cara dan gaya hidup masyarakat dalam segala hal di dalam melakukan aktifitas sehari-hari. Hal ini juga diiringi juga dengan semakin banyaknya perangkat lunak (software) dan perangkat keras (hardware) yang telah diciptakan semakin hari semakin canggih yang ditujukan untuk dapat memenuhi tuntutan yang dihadapi oleh kebutuhan manusia. Komputer merupakan salah satu alat teknologi canggih yang dapat membantu manusia dalam membantu menyelesaikan pekerjaan dan menangani arus informasi dalam jumlah yang besar. Namun peran komputer sebagai alat yang canggih belum dapat mencapai tingkat yang optimal jika tidak dirancang sebuah sistem yang mampu merangkap kerja sebagai proses dalam pengolahan data.

Perkembangan teknologi informasi salah satunya adalah diiringi dengan hadirnya internet sebagai media informasi yang dapat diakses dengan menggunakan komputer yang terkoneksi satu sama lain ke berbagai belahan dunia. Salah satu area bisnis yang memanfaatkan fasilitas internet adalah bisnis perhotelan. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, perusahaan perhotelan umumnya pada saat ini telah meiliki website yang di lengkapi dengan fasilitas reservasi on-line. Dengan demikian perusahaan tersebut telah memiliki

suatu alat yang dapat membantu dalam melakukan promosi, membantu memberikan kemudahan untuk setiap pelanggan yang ingin melakukan reservasi dan dalam rangka untuk memenagkan persaingan.

Kota Cimahi merupakan salah satu kota di Indonesia yang menarik untuk di jadikan tempat tujuan wisata. Banyak sekali tempat wisata yang ada di Kota Cimahi mulai dari wisata alam, wisata seni dan budaya, wisata kuliner hingga wisata mengenai kekayaan sejarah. Lokasi yang strategis, dengan nilai sejarah serta pusat wisata yang beraneka ragam menjadikan Kota Cimahi sebagi kota yang menarik untuk di jadikan tempat tujuan wisata baik oleh wisatawan lokal maupun wisatawan asing. Kondisi ini mengakibatkan sangat di butuhkannya ketersediaan sebuah layanan jasa penginapan di Kota Cimahi yang dapat diakses dengan mudah dan dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap para wisatawan yang ingin beristirahat dalam kegiatan wisata. Hal tersebut kemudian yang menimbulkan persaingan pelayanan antar hotel yang ada di Kota Cimahi.

Hotel Candra Cimahi merupakan salah satu perusahaan jasa di Cimahi 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 reservasi dan sistem pendataan fasilitas lain yaitu fasilitas pemesanan makanan masih menggunakan sistem offline atau manual, yaitu pada proses pendataan reservasi kamar dan pendataan pemesanan makanan, pendataannya adalah dengan cara dituliskan ke dalam buku, kemudian untuk melakukan reservasi kamar tamu harus datang langsung ke tempat atau dapat di lakukan melalui telepon. Akibatnya karena proses pendataan pada Hotel Candra

masih menggunakan sistem off line atau manual, proses pendataan memakan waktu lama dan memiliki tingkat kesalahan yang sangat tinggi. Hal lainnya, cara pemesanan kamar yang mengharuskan tamu untuk datang langsung ke tempat atau melalui telepon tidak memuaskan pelanggan, karena tidak praktis dan menyita banyak waktu.

Kekurangan lain pada Hotel Candra adalah dalam segi promosi. Pada Hotel Candra saat ini kegiatan promosi dilakukan melalui brosur. Bila melihat perkembangan teknologi informasi saat ini, menjadi hal yang sangat penting bagi sebuah hotel untuk dapat meningkatkan layanan informasi kepada konsumen. Berdasarkan keadaan tersebut, maka perlu dilakukannya sebuah upaya yang efisien dan efektif dalam hal operasional, tempat, waktu, dan fleksibilitas sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen. Website merupakan media yang tepat untuk dapat membantu perusahaan dalam hal tersebut. Website dapat membantu perusahan dalam melakukan kegiatan promosi, memberikan kemudahan terhadap pengunjung untuk dapat mengetahui informasi mengenai Hotel Candra dan mempermudah pengunjung yang ingin melakukan proses reservasi kamar. Selain itu website juga dapat di manfaatkan sebagai media yang dapat mempersingkat waktu dan meminimalisir kesalahan pada saat proses pengolahan fasilitas pemesanan makanan di Hotel Candra. Berdasarkan uraian di atas maka dalam sebuah hotel perlu di bangun suatu sistem informasi berbasis web yang mendukung, maka penulis mengambil judul ”**Sistem Informasi Reservasi Hotel Berbasis Web Pada Hotel Candra Cimahi”.**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi dan rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat mengidentifikasikan permasalahaan yang ditemukan, yaitu sebagai berikut :

1. Promosi yang dilakukan saat ini masih kurang maksimal karna hanya melalui brosur.
2. Belum adanya media yang memuat dan menyajikan informasi tentang profil hotel, fasilitas hotel, biaya sewa kamar yang dapat dapat di akses dengan cepat dan mudah tanpa batasan tempat dan waktu.
3. Staff hotel khususnya bagian *receptionist* masih mengalami kesulitan dalam memproses data atau formulir secara manual.
4. Pelayanan dalam reservasi kamar hotel masih kurang maksimal karena tamu harus datang langsung ke tempat atau melalui telepon untuk melakukan reservasi atau hanya sekedar mencari informasi.
5. Proses pendataan pada fasilitas lain yaitu pada fasilitas pemesanan makanan memakan waktu yang lama dan memiliki tingkat kesalahan yang tinggi karena masih di lakukan secara manual.

1.2.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan penulis bahas yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem informasi reservasi kamar yang sedang berjalan pada Hotel Candra Cimahi.
2. Bagaimana sistem informasi fasilitas pemesanan makanan yang sedang berjalan pada Hotel Candra Cimahi.
3. Bagaimana membuat perancangan Sistem Informasi reservasi kamar online yang dapat membantu meningkatkan pelayanan kepada tamu Hotel Candra Cimahi.
4. Bagaimana membuat perancangan Sistem Informasi pemesanan makanan yang dapat membantu petugas *receptionist* dalam melakukan proses pendataan.
5. Bagaimana pengujian sistem informasi di Hotel Candra Cimahi.
6. Bagaimana implementasi sistem informasi yang telah dibuat pada Hotel Candra Cimahi.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk merancang sistem informasi reservasi kamar di Hotel Candra Cimahi sebagai alat bantu yang efektif dalam melakukan promosi dan sebagai alat bantu dalam proses pengolahan data reservasi hotel dan pengolahan data pada fasilitas pemesanan makanan.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sistem reservasi dan sistem pendataan fasilitas lainnya yaitu fasilitas pemesanan makanan yang sedang berjalan di Hotel Candra Cimahi.
2. Untuk membangun sistem informasi reservasi kamar berbasis web yang diusulkan pada Hotel Candra Cimahi.
3. Untuk mengetahui pengujian program aplikasi sistem informasi reservasi kamar hotel yang telah dibangun.
4. Untuk melakukan implementasi program aplikasi dalam mengolah data reservasi kamar dan pemesanan makanan di Hotel Candra Cimahi berdasarkan hasil rancangan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja sistem informasi 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 Perusahaan

Dapat membantu perusahaan dalam pemberian informasi sebagai media promosi Hotel Candra Cimahi kepada masyarakat dan membantu pihak hotel khususnya para pegawai untuk mempermudah pada proses pelayanan reservasi

kamar hotel, pelayanan pemesanan makanan dan membantu kegiatan operasional hotel.

2. Bagi Konsumen

Mempermudah pelanggan dalam mengetahui berbagai informasi mengenai Hotel Candra Cimahi dan mempermudah pada saat proses reservasi kamar 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 hotel.

b. Bagi Pembaca / Peneliti Lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa membantu menambah pengetahuan bagi pembaca atau peneliti lain. Dan sebagai contoh apabila pembaca atau peneliti lain ingin melakukan penelitian yang sama di bidang sistem informasi reservasi kamar hotel.

1.5. Batasaan 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. Perancangan sistem informasi yang dibangun hanya membahas pada pemesanan kamar secara online, pendataan pemesanan makanan dan informasi fasilitas yang dimiliki oleh Hotel Candra Cimahi.
2. Proses yang terlibat dalam sistem informasi perhotelan adalah proses

pemesanan kamar, proses check in , proses pembayaran pemesanan kamar, proses check out, proses pemesanan makanan dan proses pembayaran makanan.

3. Keluaran yang dihasilkan dari sistem informasi perhotelan adalah informasi profil hotel, informasi fasilitas hotel, informasi pemesananan kamar, informasi pemesanan makanan, informasi status kamar, informasi biaya sewa kamar, informasi pengunjung, informasi pembayaran, informasi agenda hotel, laporan pemesanan kamar, dan laporan pembayaran.
4. Proses pemesanan dan pembayaran pada fasilitas pemesanan makanan dilakukan secara offline/langsung.
5. Pembayaran reservasi kamar dilakukan melalui pembayaran menggunakan transfer uang antar rekening bank dengan tujuan bank negara indonesia (BNI,BCA) tidak meliputi pembayaran melalui kartu kredit, paypal atau media pembayaran lainnya.
6. Setiap pemesanan kamar diharuskan membayar uang muka sesuai dengan jumlah dan harga kamar yang di pesan minimal sebesar 50%.
7. Pemesanan reservasi kamar user akan di batalkan apabila dalam waktu 1 x 24 jam user belum dapat melakukan pembayaran.
8. Tamu melakukan pelunasaan pembayaran sewa kamar dan pemesanan makanan ketika melakukan proses check-out.
9. Batas check-in atau check-out jam 12.00 WIB.

1.6. Waktu dan Lokasi Penelitian

Lokasi tempat penelitian dilakukan di Hotel Candra Cimahi yang beralamat di Jl. Raya Timur Cimahi No.467 Cimahi Kode Pos 40523. Adapun penelitian ini penulis jadwalkan sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Aktifitas	2013															
		September				Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengumpulan Kebutuhan Sistem																
2	Perancangan Sistem																
3	Evaluasi Perancangan Sistem																
4	Pengkodean Sistem																
5	Pengujian Sistem																
6	Evaluasi Sistem																

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk memberikan gambaran umum mengenai penelitian yang dilakukan dan kejelasan mengenai penulisan hasil penelitian. Oleh sebab itu sistematika penulisan yg akan digankan adalah :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang penelitian, identifikasi dan rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan waktu penelitian serta sistematika penulisannya.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab menguraikan tentang teori-teori tentang pengertian sistem, klasifikasi sistem, karakteristik sistem, pengertian informasi, siklus informasi, kualitas dari informasi, pengertian sistem informasi, komponen sistem informasi, hotel, reservasi, sistem informasi hotel, arsitektur jaringan, konsep dasar jaringan, jenis jaringan computer, internet, world wide web, perangkat lunak pendukung, adobe photoshop CS6, macromedia dreamweaver CS6, PHP, apache web server, mysql, phpmyadmin, xampp dan pengujian software yang di dapat dari studi litelatur untuk mendukung penulisan skripsi ini.

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang objek penelitian, sejarah singkat perusahaan, struktur organisai serta job description perusahaan yang di jadikan objek penelitian yaitu Hotel Candra Cimahi dan menguraikan mengenai metode penelitan yang di gunakan yang melandasi penyusunan skripsi ini .

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab 4 dijelaskan mengenai analisis pembuatan program, dari flowmap diagram konteks, data flow diagram, kamus data dan perancangan basis data

dalam pembuatan aplikasi dan hasil aplikasi yang sudah dibuat yaitu tampilan antar muka, fungsi – fungsi yang digunakan dalam aplikasi, dan penjelasan tentang cara penggunaan aplikasi Sistem Informasi Reservasi Hotel Berbasis Web Pada Hotel Candra Cimahi secara menyeluruh dan lengkap.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab 5 berisi kesimpulan yang dapat diambil dari hasil pembuatan aplikasi Sistem Informasi Reservasi Hotel Berbasis Web Pada Hotel Candra Cimahi dan saran yang dapat digunakan untuk dilakukan penelitian selanjutnya.