# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang Masalah

Teknologi Informasi saat ini telah berkembang dengan pesat dan telah merambah keberbagai sektor kehidupan manusia. Perkembangan teknologi informasi tersebut didukung oleh banyaknya perangkat lunak (software) dan perangkat keras (hardware) yang semakin hari semakin canggih diciptakan untuk memenuhi tuntutan yang dihadapi oleh kebutuhan manusia. Komputer sebagai perangkat teknologi canggih akhirnya terpilih sebagai salah satu alternatif yang paling mungkin dalam membantu menyelesaikan pekerjaan dan menangani arus informasi dalam jumlah yang besar. Namun peran computer sebagai alat yang canggih belum mampu merangkap kerja sebagai prises dalam pengolahan data.

Perkembangan teknologi informasi diawali oleh munculnya internet sebagai media informasi yang dapat diakses dengan menggunakan computer yang terkoneksi keberbagai belahan dunia. Sehingga pengaksesan informasi dapat dilakukan demana saja sehingga tidak dibatasi oleh ruang dan waktu. Misalnya Reservasi Tiket, Pengiriman Email, Transfer Uang dan sebagainya. Dalam lingkungan bisnis-pun ikut diramaikan dalam memanfaatkan teknologi internet yang ada seperti E-commerce, E-Banking dan lain-lain yang selama ini sebuah transaksi di dunia maya menggunakan sebuah computer yang terkoneksi dengan internet.

Peran teknologi informasi yang sangat penting salah satunya adalah didalam dunia bisnis. Contoh bisnis yang mengalami kemajuan adalah bisnis perhotelan. Dalam persaingan bisnis yang semakin ketat ini menuntut perusahaan untuk menyusun kembali strategi bisnisnya. Setiap perusahaan maupun intansi termasukbisnis perhotelan tentunya memerlukan sebuah

sistem informasi untung meningkatkan kegiatan usahanya untuk menjadi lebih maju dan berkembang.

Hotel merupakan perusahaan atau badan usaha yang menyediakan pelayanan jasa, terkait jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukan bagi masyarakat umum, baik yang menginap di hotel tersebut maupun yang hanya menggunakan fasilitas tertentu di hotel tersebut. Banyaknya usaha perhotelan di Indonesia yang mulai berkembang, khususnya di kabupaten Bandung Barat. Kabupaten Bandung barat ini di juluki sebagai gerbang pariwisata yang mengakibatkan banyaknya para pendatang dari berbagai kota untuk menikmati keindahan kota ini. Di samping itu banyak juga pendatang dari berbagai kota yang sengaja ingin liburan ataupun beristirahat ini, sangat membutuhkan jasa penginapan dengan memilih berbagai tipe hotel baik itu hotel kelas berbintang maupun hotel kelas melati.

Hotel 7 Bidadari merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang perhotelan. Sistem Reservasi pada Hotel 7 Bidadari ini masih menggunakan sistem *offline*. Sistem pelayanan kamar pada Hotel 7 Bidadari yang berjalan saat ini seperti data tamu, data reservasi, check in dan check out semuanya dicatat kedalam buku. Aktifitas reservasi kamar dapat melalui telfon atau datang langsung ke Hotel 7 Bidadari. Selajutnya kepada setiap tamu yang ingin menginap, petugas resepsionis akan menuliskan data reservasi kedalam buku booking kamar dan petugas resepsionis akan memeriksa dan melihat list data kamar kosong di dalam buku, setelah itu petugas resepsionis akan memberikan rekomendasi kepada tamu untuk check in dan memasukan data tamu kedalam catatan buku check in 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 ke dalam buku check out. Semua proses masih menggunakan sistem manual yang memiliki tingkat kesahalan yang tinggi.

Kendala lain terjadi di dalam segi promosi. Saat ini Hotel 7 Bidadari menggunakan brosur dan media sosial untuk melakukan promosi. Yang menjadi kendala, dengan melihat perkembangan teknologi informasi saatini menjadi hal yang sangat penting bagi dunia perhotelan untuk meningkatkan sebuah layanan informasi kepada konsumen untuk memberikan kemudahan-kemudahan dalam melakukan pemesanan kamar dan web sebagai media informasi dan promosi.

Setelah disimpulkan dari masalah diatas, penulis harapkan perangkat lunak ini akan membantu proses reservasi kamar dan pemasarannya agar lebih efisien, efektif dan fleksibel dalam hal operasional, tempat dan waktu. Adapun hasil dari pengerjaan tersebut penulis tuangkan dengan judul " **Perancangan Sistem Informasi Reservasi Kamar Di Hotel 7 Bidadari Lembang**".

## 1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah merupakan salah satu proses penelitian yang cukup penting dimana dalam proses ini dapat menentukan kualitas penelitian itu sendiri. Rumusan masalah merupakan penegas dari apa yang sebenarnya menjadi inti penelitian.

### 1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dan hasil peninjauan di lapangan, maka penulis mengidentifikasi masalah yang berhubungan dengan sistem ini sebagai berikut:

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.
2. Pelayanan pada reservasi kamar Hotel 7 Bidadari masih kurang maksimal karena tamu harus menelepon atau harus datang untuk dapat melakukan reservasi.
3. Proses perhitungan biaya tagihan tamu membutuhkan waktu lama dan sering terjadi kesalahan.

4. Laporan yang diterima oleh owner masih menggunakan buku yang dicatat untuk check in dan check out.

### 1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan Identifikasi masalah diatas dapat diperoleh rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem reservasi kamar yang sedang berjalan di Hotel 7 Bidadari.
2. Bagaimana perancangan sistem informasi reservasi kamar di Hotel 7 Bidadari.
3. Bagaimana pengujian yang akan dilakukan pada sistem informasi reservasi kamar di Hotel 7 Bidadari.
4. Bagaimana implementasi dari sistem informasi kamar di Hotel 7 Bidadari dapat membantu dalam proses reservasi kamar yang dapat memberikan kemudahan bagi tamu.

## 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan penelitian dapat diuraikan sebagai berikut :

### 1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk membangun aplikasi sistem informasi berbasis *website* di Hotel 7 Bidadari.

### 1.3.2. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sistem reservasi kamar yang sedang berjalan di Hotel 7 Bidadari.
2. Untuk membangun sistem informasi reservasi kamar berbasis web yang diusulkan di Hotel 7 Bidadari.
3. Untuk menguji sistem informasi reservasi kamar di Hotel 7 Bidadari.
4. Untuk mengimplementasi sistem informasi kamar di Hotel 7 Bidadari.

## 1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian terbagi menjadi dua bagian, yaitu :

### 1.4.1. Kegunaan Akademis

a. Bagi Pengembangan Ilmu

Untuk Pengembangan ilmu di bagian informatika sebagai masukkan dari analisis Sistem Informasi Reservasi Kamar di Hotel 7 Bidadari.

b. Bagi Peneliti

Kegunaan penelitian ini bagi peneliti adalah meningkatkan wawasan pengetahuan penulis dalam bidang ilmu komputer dan untuk mengimplementasikan ilmu yang didapat selama menempuh pendidikan di Universitas Komputer Indonesia. Serta sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana di Universitas Komputer Indonesia.

c. Bagi Peneliti Lain

Agar dapat digunakan oleh pihak lainnya khususnya mahasiswa yang akan melakukan penelitian dalam bidang yang sama untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan bahan pembanding.

### 1.4.2. Kegunaan Praktisi

Kegunaan praktisi dari penelitian ini adalah untuk memberikan masukkan yang bermanfaat kepada perusahaan dalam penelitian ini adalah Hotel 7 Bidadari dalam meningkatkan kualitas dari sistemnya sehingga akan menghasilkan informasi yang berkualitas demi tercapai peningkatan perkembangan konsumen.

## 1.5. Batasan Masalah

Dari beberapa identifikasi permasalahan yang di temukan dalam perancangan system informasi reservasi kamar di Hotel 7 Bidadari ini maka penulis memberikan batasan masalah sebagai berikut :

1. Data masukan untuk sistem informasi perhotelan terdiri dari : data pemesanan kamar, data pembayaran, data tamu, data kamar, data type kamar, data profil hotel, dan data fasilitas hotel.

2. Proses yang terlibat dalam sistem informasi reservasi kamar dalah proses pemesanan kamar, proses *check in,* dan *check out.*
3. Sistem informasi reservasi kamar di Hotel 7 Bidadari tidak meliputi pembatalan reservasi.
4. Proses pembayaran pada sistem informasi reservasi kamar di Hotel 7 Bidadari menggunakan metode transfer via bank. Tidak meliputi pembayaran melalui kartu kredit, paypal, atau media pembayaran lainnya
5. Tidak membahas tentang *laundry*, *restaurant* serta *meeting room*.

### 1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Perusahaan yang diteliti merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan yang bernama Hotel 7 Bidadari. Jl. Tangkuban Perahu No. 13, Lembang, Jawa Barat.

**Tabel 1.1 Waktu Penelitian**

| **Nama Kegiatan** | **Maret 2016** | | | | | **April 2016** | | | | | **Mei 2016** | | | | | **Juni 2016** | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pengumpulan data | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| a. Analisis | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| b. Desain | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| a. Perancangan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| b. Coding | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| a. Testing | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| b. Implementasi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

## 1.7. Sistematika Penulisan

Laporan penulisan kerja praktek ini menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

**BAB I PENDAHULUAN**

Berisikan tentang latar belakang penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan waktu penelitian, serta sistematika penelitian.

**BAB II LANDASAN TEORI**

Berisikan tentang landasan teori menjelaskan teori-teori yang relevan dengan penelitian yang penulis lakukan, baik yang berasal dari buku, jurnal, maupun sumber tertulis lainnya.

**BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas Objek Penelitian, Metodologi Penelitian yang digunakan, deskripsi sistem yang berjalan dan Analisis Sistem yang berjalan

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas deskripsi sistem yang diusulkan, analisis kebutuhan, perancangan sistem yang dikembangkan, implementasi sistem yang dibangun, ujicoba dan hasil pengujian sistem.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengujian sistem, serta saran pengembangan sistem kedepan.