BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis perhotelan sangat marak di Indonesia. Hampir semua provinsi di negeri ini telah memiliki hotel. Hotel dapat berkembang dimana saja, baik di kota besar maupun kecil. Hotel kini telah berkembang menjadi industri yang handal, menjadi salah satu penopang utama di dalam pembangunan pariwisata di negara ini. Prospek yang sangat menjanjikan dari bisnis hotel sangat menarik minat perusahaan-perusahaan dan organisasi berkontribusi dalam meramaikan bisnis perhotelan di Indonesia.

Kegunaan *Internet* dan *Website* menjadi salah satu penunjang dalam mengembangan bisnis tersebut, Dengan adanya *Internet* dan *website* pebisnis dapat membangun suatu sistem yang terkoneksi dan terkomputerisasi secara keseluruhan, hal ini membuat banyak hotel sudah menyediakan pelayanan *Reservation Online* yakni berguna untuk setiap Pelanggan/Tamu melakukan pemesanan hotel dimana saja dan kapan saja asal terhubung dengan *internet*. Yang terjadi adalah ketika pemesanan secara langsung maka akan terjadi pemesanan kamar yang sama dengan orang yang berbeda, dikarenakan adanya kesalahan informasi. Reservasi masih dilakukan secara manual yakni tamu atau Pelanggan datang langsung ke hotel untuk memesan kamar begitu juga dengan via telepon, maka dari itu hotel-hotel tersebut berusaha melakukan inovasi dimana

reservasi dapat dilakukan secara *online* untuk memenuhi kebutuhan Pelanggan dan mengikuti perkembangan teknologi demi memajukan bisnis perhotelan.

Caryota Hotel merupakan salah satu hotel yang berkembang di salah satu tempat wisata Bandung. Adapun permasalahan yang sering terjadi sistem belum berfungsi sepenuhnya dikarenakan adanya beberapa faktor yang menghambat dalam pengolahan transaksi yang ada. Faktor masalah tersebut adalah *receptionis* membutuhkan waktu yang lebih lama untuk menagani reservasi. Jika Staf front desk tersebut tidak berada di tempat atau sudah di luar jam kerja dan ada Pelanggan yang ingin melakukan reservasi via telepon, maka reservasi terpaksa harus tertunda. Untuk jangka panjang, hal tersebut tidak memberikan dampak yang positif bagi Pelanggan dan tidak menguntungkan bagi pihak hotel. Walaupun Pelanggan berhasil menelpon, ketersediaan kamar belum tentu ada. Informasi ketersediaan kamar hotel tidak tersalur dengan cepat ke Pelanggan. Ketika Pelanggan menelpon untuk reservasi, *receptionis* juga perlu memeriksa buku reservasi dan hal tersebut membutuhkan waktu yang lama karena kamar yang dimiliki cukup banyak dengan tanggal reservasi yang berbeda-beda. Kesalahan (*human error*) juga dapat terjadi dalam pemeriksaan dan pencatatan tersebut, apalagi jika ada pembatalan reservasi, sehingga ketika tamu hotel yang sudah melakukan reservasi datang, kamar tidak tersedia dan sebaliknya.

Hal lain yaitu pihak manajemen hotel juga sulit untuk menghitung data pembatalan dan penambahan waktu tamu sehingga data yang dihasilkan terkadang tidak akurat dan menyebabkan timbulnya keluhan-keluhan dari pihak Pelanggan/Tamu kepada manajemen hotel. Untuk jangka panjang, hal tersebut

akan mempengaruhi perkembangan hotel ke depannya. Hal ini pula yang terjadi pada Caryota Hotel saat ini.

Permasalahan tersebut juga didapati pada hotel-hotel lainnya yang belum memiliki sistem informasi reservasi sebagai penunjang aktifitas perhotelan, sehingga banyak Pelanggan/tamu kecewa dengan kinerja pelayanan hotel yang tidak menyediakan pelayanan sistem infromasi tersebut, dimana reservasi dan informasi kamar hotel tidak disajikan secara lengkap.

Dengan maraknya kemunculan bisnis perhotelan dibutuhkan suatu system yang secara cepat dan tepat menangani permasalahan yang terjadi khususnya untuk bagian *receptionis* dalam memberikan informasi ketersediaan kamar. Hal tersebut harus segera ditangani supaya menjadi salah satu faktor untuk meningkatkan pelayanan kepada tamu sehingga dapat menjadi salah satu aset yang dapat meningatkan penghasilan hotel.

Salah satu bagian yang dapat mengembangkan atau meningkatkan penghasilan hotel adalah dengan adanya sistem yang dapat membantu pengelolaan data fasilitas hotel dalam hal ini *laundry* dan *spa* merupakan salah satu fasilitas hotel yang dapat menjadi faktor keberhasilan pihak hotel dalam mengembangkan hotel.

Permasalahan yang saat ini terjadi di Caryota Hotel dapat diatasi/dikurangi dengan adanya permbuatan suatu sistem informasi reservasi kamar yang disertai dengan sistem pendukung dalam pengelolaan data fasilitas *laundry* dan *spa* hotel sehingga data yang di hasilkan adalah data yang akurat dalam menunjang pengolahan transaksi baik data transaksi dan laporan data transaksi. Maka dari

situlah penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa Caryota Hotel saat ini membutuhkan suatu sistem informasi dalam hal ini "**SISTEM INFORMASI RESERVASI HOTEL BERBASIS WEBSITE PADA CARYOTA HOTEL BANDUNG**" untuk menunjang perkembangan dan kemajuan Hotel.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan diatas, maka dapat diidentifikasikan dan dirumuskan masalah-masalah yang ada di Caryota Hotel.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Seperti yang telah dibahas di latar belakang di atas, salah satu contoh masalah yang terdapat di Caryota Hotel saat ini adalah Tidak adanya Sistem Informasi yang di pakai dalam hal ini Reservasi *Online*. Identifikasi Masalah antara lain:

1. Kesulitan dalam melakukan reservasi, dimana tamu harus datang langsung/telepon ke hotel untuk melakukan reservasi.
2. Kurangnya informasi ketersediaan kamar , dimana tamu harus datang langsung/telepon ke hotel untuk mendapatkan informasi ketersediaan kamar.
3. Informasi hotel belum tersampaikan dengan baik sehingga calon Pelanggan/Tamu kesulitan dalam mendapatkan informasi tentang hotel.
4. Kesulitan dalam mencari data tamu yang melakukan reservasi, dimana *receptionis* harus mencari data tamu secara manual dengan tanggal reservasi yang berbeda-beda.

5. Tidak adanya sistem pendukung yang dapat membantu pengelolaan data fasilitas pada bagian *spa* maupun *laundry*.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas yang terdapat di Caryota Hotel, didapatkan rumuskan masalah-maslah tersebut untuk mempermudah dalam pencarian solusinya. Antara lain:

1. Bagaimana menganalisis sistem informasi reservasi hotel yang sedang berjalan di Caryota Hotel.
2. Bagaimana membuat sistem informasi reservasi hotel yang di usulkan di Caryota Hotel.
3. Bagaimana pengujian sistem informasi reservasi hotel di Caryota Hotel.
4. Bagaimana implementasi sistem informasi reservasi hotel di Caryota Hotel.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan penulis dalam penelitian di Caryota Hotel adalah sebagai berikut.

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah membangun sebuah sistem informasi berbasis *website* sebagai kemudahan untuk melakukan reservasi hotel serta mendapatkan informasi yang tepat mengenai kamar hotel, fasilitas *spa* dan *laundry* yang ada di Caryota Hotel.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah antara lain :

1. Untuk menganalisis sistem informasi reservasi hotel yang sedang berjalan di Caryota Hotel.
2. Untuk membuat sistem informasi reservasi hotel di Caryota Hotel.
3. Untuk menguji sistem informasi reservasi hotel di Caryota Hotel.
4. Untuk mengimplementasi sistem informasi reservasi hotel di Caryota Hotel.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini disusun oleh penulis untuk mampu menganalisis permasalahan yang ada, serta mampu menghasilkan suatu cara pemecahan masalah tersebut.

1.4.1 Kegunaan Akademis

1. Bagi Pengembangan Ilmu

   Kegunaan Penelitian ini dalam bidang Pengembangan Ilmu adalah dapat mengimplementasikan ilmu baru dalam bidang Teknologi dan Informasi yang berguna dalam meningkatkan kualitas pelayanan reservasi hotel Caryota Hotel.

2. Bagi Peneliti

   Kegunaan penelitian ini bagi peneliti adalah sebagai indikator untuk mengambangkan kemampuan dalam melakukan penelitian, meningkatkan

skill dalam melakukan penelitian dan sebagai bahan evaluasi terhadap *skill* dan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.

3. Bagi Peneliti Lain

   Kegunaan penelitian ini bagi peneliti lain adalah dapat menjadi salah satu sumber referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian yang berhubungan dengan penelitian yang peneliti bahas.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Caryota Hotel

   Hasil Penelitian ini bagi pihak Caryota Hotel adalah untuk memudahkan dan menyesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin maju.

2. Bagi Pegawai *Receptionis* Caryota Hotel

   Hasil Penelitian ini bagi pegawai *receptionis* Caryota Hotel adalah untuk memudahkan pelayanan reservasi di Caryota Hotel.

3. Bagi Pegawai *Spa* Caryota Hotel

   Hasil Penelitian ini bagi pegawai *spa* Caryota Hotel adalah untuk memudahkan pelayanan pemesanan pada *spa* di Hotel Nusa Indah.

4. Bagi Pegawai *Laundry* Caryota Hotel

   Hasil Penelitian ini bagi pegawai *laundry* Caryota Hotel adalah untuk memudahkan pelayanan penggunaan fasilitas *laundry* di Caryota Hotel.

5. Bagi Pelanggan/Calon Pelanggan Caryota Hotel

   Untuk memudahkan para Pelanggan/Tamu Caryota Hotel dalam melakukan reservasi kamar hotel serta mengetahui informasi ketersediaan kamar.

1.5 Batasan Masalah

Dari uraian permasalahan di atas maka penulis menganggap perlu membatasi permasalahan yang akan dibahas agar nantinya tidak menyimpang dan meluas dari batasan masalah berikut :.

1. Sistem informasi reservasi *online* ini mengharuskan pembayaran uang muka minimal 50% untuk reservasi kamar.
2. Pembatalan, konfirmasi dan pelunasan kamar hanya akan diproses berdasarkan kode reservasi.
3. Sistem informasi reservasi *online* hanya menerima pembayaran reservasi kamar secara transfer seperti melui mesin ATM.
4. Pelayanan reservasi *online* yang dibangun hanya menyediakan pelayanan reservasi kamar, *laundry* dan *Spa*.
5. Sistem informasi pendukung fasilitas *spa* dan *laundry* hotel hanya dapat digunakan pada kamar dengan status *checkin*.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi dan waktu penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam penilitian ini sebagai berikut :

1.6.1 Lokasi

Nama Perusahaan	: Caryota Hotel Bandung
Alamat	: Jl. Sukajadi No.169 Bandung
Telepon	: (022) 2032581,2035574
Fax	: (022) – 2036695

1.6.2 Waktu Penelitian

Tabel 1.1 : Waktu Penelitian

Kegiatan Studi	2016															
	Maret				April				Mei				Juni			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Rekayasa Sistem																
Analisis																
Perancangan																
Pengkodean																
Pengujian																

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan Tugas akhir ini dibagi dalam beberapa bab dengan pokok pembahasan secara umum sebagai berikut:

Sistematis penulisan penelitian ini dibagi dalam beberapa bab dengan pokok pembahasan secara umum sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, identifikasi masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi penelitian dan sistematik penulisan

BAB II TINJAUAN PUSATAKA

Bab ini berisi teori-terori pendukung yang berhubungan dengan pembangunan sistem yang berguna dalam proses analisa permasalahan.

BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan gambaran dan sejarah Caryota Hotel, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, deskripsi tugas, dan metode penelitian yang dilakukan oleh penulis, deskripsi sistem yang berjalan dan Analisis Sistem yang berjalan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan perancangan sistem yang di usulkan percancangan antar muka, implementasi dan pengujian.

BAB V KESIMULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan yang berkaitan dengan analisan dan implementasisistem berdasarkan yang telah di uraikan pada bab-bab sebelumnya.