BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan dan kemajuan teknologi saat ini semua perusahaan/instansi baik pemerintah atau swasta dituntut agar dapat menyelesaikan dengan perkembangan teknologi informasi yang memiliki manfaat bagi perusahaan seperti menghasilkan informasi secara cepat, tepat dan akurat. Selain teknologi informasi dalam proses pengelolaan data diperlukan juga sarana dan prasarana yang menunjang untuk membantu pengelolaan data dengan cepat dan dapat menghasilkan laporan laporan yang diperlukan suatu perusahaan.

Seperti yang kita ketahui bahwa peranan *reservasi* sangatlah penting bagi sebuah hotel, sehingga perlu menciptakan suatu sistem infornasi yang berkaitan dengan *reservasi*, karena dengan sistem informasi dapat mengurangi pencatatan daftar pelanggan.

Hotel Juvante terletak di jl. Lembang raya, hotel yang berbintang 1 ini adalah salah satu perusahaan swasta yang bergerak di bidang jasa perhotelan. Hotel Juvante memiliki 11 kamar yang terdiri dari 3 lantai, yang di setiap lantainya terdapat beberapa kelas kamar, diantaranya: kelas *standar*, kelas *family*, kelas *deluxe*,. Pengunjung yang mendatangi hotel kurang lebih 16 orang di hari biasa dan pengunjung biasanya memenuhi semua kamar yang ada di Hotel Juvante Bandung pada hari libur atau akhir minggu.

Dapat dilihat bahwa produk utama yang dijual oleh perusahaan ini adalah jasa penginapan. Namun yang di harapkan oleh konsumen bukan hanya itu. Konsumen menginginkan adanya pelayanan yang baik dalam hal *check in* dan *check out* maupun penggunaan layanan kamar hotel itu sendiri, kondisi lingkungan yang menyenangkan, sopan santun dan rasa hormat dari seluruh karyawanya. Kualitas dari pelayanan ini berpengaruh terhadap berkembangnya kemajuan hotel.

Dengan melonjaknya kenaikan pengunjung, maka sering terjadi permasalahan menyangkut proses pengolahan data. Diantaranya yaitu terjadinya kehilangan data registrasi tamu, lambatnya proses perhitungan pembayaran pada saat melakukan *check out*, lambatnya proses pencarian informasi tentang data kamar yang tersedia, serta lambatnya di dalam pembuatan laporan. Hal ini dikarenakan data-data yang tidak terintegrasi dengan baik, pencatatan manual, dan disimpan dalam bentuk arsip.

Didalam menjalankan perusahaannya, Hotel Juvante Bandung saat ini masih menggunakan sistem yang manual yaitu proses-proses transaksi dilakukan dengan cara pencatatan dan pemasukan data menggunakan *MS.excel* sehingga proses-proses transaksi yang dilakukan akan membutuhkan waktu yang relatif lama karena harus memasukkan data ke dalam komputer. Setelah proses proses transaksi selesai, akan dilakukan pembuatan laporan. Pembuatan laporan di Hotel Juvante Bandung saat ini berdasarkan faktur uang muka dan faktur tagihan hotel, Jika faktur uang muka atau faktur tagihan hotel ada yang hilang, maka akan terjadi kesalahan di dalam pembuatan laporan. Kendala lain terjadi dalam segi

promosi. Dalam segi promosi Hotel Juvante Bandung saat ini bisa dibilang masih kurang luas. Didalam memberikan informasi tentang hotelnya, Hotel Juvante Bandung saat ini hanya menginformasikan melalui brosur atau pamflet dan pemesanan kamar di Hotel Juvante Bandung, pengunjung diharuskan mendatangi langsung ke Hotel Juvante Bandung, yang menjadi kendala adalah bagaimana jika pengunjung yang akan menginap di Hotel Juvante Bandung tidak mengetahui alamat yang harus dihubungi karena tidak terjangkaunya informasi melalui brosur atau pamflet dan pengunjung tidak mempunyai banyak waktu untuk datang langsung ke Hotel Juvante Bandung.

Berdasarkan hal diatas bahwa penulis ingin membuat suatu perancangan sistem informasi *reservasi* serta *check in* dan *check out* pada hotel juvante dengan menggunakan aplikasi berbasis *Website*. Dengan tujuan perancangan yang dapat mempermudah dalam pemesanan hotel dan mendapatkan informasi hotel yang cepat, tepat dan akurat.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan dan dilatarbelakangi oleh penjelasan diatas maka penulis memilih topik penyusunan skripsi dengan mengambil judul "**Perancangan Sistem Informasi Reservasi Serta Check in Dan Check Out Pada Hotel Juvante Bandung Berbasis *Website*".**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan, maka penulis mengidentifikasi masalah yang menjadi kendala di Hotel Juvante sebagai berikut :

1. Untuk melakukan pemesanan kamar, pengunjung harus datang langsung ke hotel karena tidak tersedianya fasilitas lain untuk pemesanan jarak jauh selain via telepon maka dari itu dalam proses pemesanan kamar, pelanggan harus mencari informasi terlebih dahulu sehingga memakan waktu yang lama.
2. Kurangnya pengolahan dan pemanfatan data-data seperti data pelanggan, data pemesanan, data *check in*, data *check out*, sehingga pencarian data membutuhkan waktu yang lama jika sewaktu waktu perusahaan membutuhkan data-data tersebut.
3. Belum tersedianya media informasi seperti berita terbaru, fasilitas terbaru, dan info kamar kosong, sehingga pelanggan yang akan menginap merasa kesulitan dalam mencari informasi mengenai Hotel Juvante ini.
4. Kesulitan dalam pembuatan laporan karena sering terjadi data penyewaan hilang atau rusak yang menyebabkan data laporan menjadi tidak akurat.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem informasi reservasi Hotel yang sedang berjalan pada Hotel Juvante Bandung
2. Bagaimana merancang sistem informasi *reservasi* serta *check in* dan *check out* pada hotel Juvante Bandung berbasis *Web*.
3. Bagaimana pengujian sistem informasi *reservasi* serta *check in* dan *check out* pada hotel juvante.
4. Bagaimana mengimplementasikan sistem informasi *reservasi* serta *check in* dan *check out* pada hotel juvante.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas adapun maksud dan tujuan dari perancangan sistem informasi reservasi berbasis web antara lain :

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk merancang sebuah sistem informasi reservasi berbasis *website* pada Hotel Juvante Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis dalam pelaksanaan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui sistem informasi reservasi Hotel yang sedang berjalan pada Hotel Juvante Bandung.
2. Untuk membuat perancangan sistem informasi reservasi yang dapat membantu mempercepat proses mengolah data pemesanan data *check in* dan *checkout*.
3. Untuk melakukan pengujian sistem informasi reservasi kamar dan pelayanan pelanggan berbasis *web* yang telah dibuat pada Hotel Juvante.
4. Melakukan tahap implementasi yang sesuai untuk menentukan kualitas sistem informasi reservasi hotel berbasis *web* yang dibuat.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian menunjukkan manfaat dari hasil penelitian yang dilaksanakan baik bagi pihak hotel maupun bagi penulis, sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan Praktis

Dengan dibangunnya sistem informasi ini diharapkan dapat membantu Hotel Juvante dalam pelayanannya, terutama bagi tamu yang berdomisili di luar kota Bandung yang memanfaatkan teknologi internet.

1. Bagi Perusahaan

Dapat membantu pihak hotel untuk mempermudahkan sistem informasi pelayanan reservasi kamar hotel dan membantu kegiatan operasional hotel khususnya para pegawai.

2. Bagi Konsumen

Mempermudah pelanggan dalam proses reservasi kamar hotel dan dapat dengan mudah mengetahui fasilitas apa saja yang di berikan Hotel Juvante Bandung.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Adapun kegunaan akademis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

   Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman yang lebih luas terutama dalam membuat sistem informasi reservasi Hotel pada Hotel Juvante Bandung.

2. Bagi Peneliti Lain

   Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terutama bagi yang akan mengadakan penelitian lebih lanjut, serta bermanfaat 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. Penulis membatasi masalah dalam penulisan ini mencangkup tentang:

1. Penulis melakukan penelitian pada Hotel Juvante Bandung pada bagian resepsionis dan melakukan penelitian hanya tentang *reservasi* serta *check in* dan *check out* hotel yang dimulai dari pemesanan hotel hingga proses pelaporan.
2. Proses *reservasi* hanya dapat dilakukan maksimal sehari sebelum *check in* jika pemesanan hanya untuk hari esok.
3. Sistem yang dibuat *reservasi* untuk pemesanan yang lebih dari 2 hari di kenakan uang muka 50% dari total biaya sewa.
4. Tidak membahas laundry

1.6 Lokasi dan waktu penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi tempat penelitian adalah di hotel Juvante yang beralamatkan di Jl. Raya Lembang No.7 KM,11.2, Lembang, Kota Bandung Jawa Barat Telp (022) 2786221.

1.6.2 Waktu Penelitian

Adapun jadwal penelitian sebagai berikut

Table 1.1 Jadwal Penelitian

NO	AKTIVITAS	TAHUN 2016															
		BULAN OKTOBER				BULAN NOVEMBER				BULAN DESEMBER				BULAN JANUARI			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengumpulan Kebutuhan	■	■	■													
2.	Membangun *Prototyping*	■	■	■													
3.	Evaluasi *Prototyping*																
	a. Penyesuaian Sistem				■	■	■										
	b. Pengujian *Prototype*						■	■	■								
4.	Pengkodean Program									■	■	■					
5.	Pengujian Program												■	■	■		
6.	Evaluasi Sistem														■	■	
7.	Menggunakan Sistem															■	■

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam tugas akhir ini terbagi menjadi 5 bab yang terdiri dari pendahuluan, landasan teori, objek dan metode penelitian, hasil dan pembahasan, serta kesimpulan dan saran.

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, identifikasi masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan jadwal penelitian, dan sistematikapenulisan.

BAB II. LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori pendukung yang berhubungan dengan pembangunan sistem.

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 berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengujian sistem, serta saran pengembangan sistem ke depan.