BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan usaha bisnis di Indonesia sudah sangat maju, membuat produsen bersaing ketat dalam hal membuat kreatifitas dan inovasi dalam menjaga kepuasan pelanggan. Salah satu bisnis yang lagi marak saat ini adalah bisnis penginapan, bisnis penginapan diindonesia menjadi bisnis yang sangat menjanjikan, seperti hotel dan *resort*. Dalam dunia bisnis promosi adalah salah satu hal yang sangat penting, karena promosi merupakan kegiatan pemesaran dalam rangka memberi informasi terhadap produk atau jasa dari suatu perusahaan, dalam mempengaruhi konsumen agar tertarik dan mau menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Promosi dapat dilakukan dengan memasang iklan, mulut ke mulut, membagikan sampel produk kemasyarakat dan lain-lainnya. Dalam melakukan suatu promosi, pebisnis harus dapat menentukan target pemasaran yang sesuai dengan produk atau jasa yang akan ditawarkan.

Banyaknya tempat wisata di Indonesia menjadi peluang bisnis dalam membangun hotel atau *resort*, dengan berbagai pelayanan menarik yang ditawarkan sehingga dapat menarik perhatian para wisatawan yang datang dari berbagai daerah maupun dari mancanegara. Dunia bisnis perhotelan dan *resort* sudah banyak menggunakan teknologi informasi yang mampu menyimpan, mengambil, mengubah dan mengkomunikasi informasi yang diterima dalam proses bisnisnya. Dengan berkembangnya teknologi informasi seperti saat ini, maka perlu kita

manfaat agar kita tidak ketinggalan dan mampu bersaing dengan pebisnis yang lainnya. Penerapan sistem informasi di berbagai bidang menjadi suatu keharusan. Dengan sistem informasi diharapkan segala sesuatu masalah dapat terselesaikan dengan mudah. Seperti pengolahan data yang menggunakan komputerisasi adalah sistem informasi reservasi kamar hotel secara *online*, yang dapat membantu pihak peruhaan dan pengunjung dalam proses reservasi.

Patuha *Resort* merupakan penginapan yang terletak di kawasan pegunungan patuha yang sejuk dengan dikelilingi oleh pohon-pohon pinus. Patuha *resort* dekat dengan berbagai wisata seperti kawah putih, sehingga pengunjung dapat berjalan kaki menuju wisata kawah putih. Patuha *Resort* ini menyediakan kolam renang dengan air hangat yang bersumber dari alam serta merupakan sebuah akomodasi yang direkomendasikan yang mana pengunjung bisa menjadikan penginapan ini sekaligus sebagai objek wisata.

Adapun kondisi yang terjadi pada Patuha *Resort* diantaranya yaitu pada proses reservasi yang masih dilakukan dengan menggunakan telephone dan konsumen mendatangi langsung untuk melakukan reservasi kamar. Pencatatan reservasi masih dilakukan dibuku tamu, sehingga sangat memungkinkan terjadinya penumpukan data-data Tamu, promosi yang dilakukan masih sangat minim, sehingga pengunjung sulit mendapatkan informasi tentang fasilitas-fasilitas yang ada di Patuha *Resort*.

Dari permasalahan-permasalahan yang terdapat pada Patuha *Resort*, maka hal ini akan dikembangkan dalam sebuah rancangan Sistem Informasi Reservasi dalam menangani reservasi kamar yang dimulai dari pemesanan kamar (*Booking*),

Check in dan transaksi pembayaran (*Check outt*) menjadi suatu aplikasi *online*. Sehingga proses pemesanan akan berjalan dengan lebih baik, cepat dan efisien. Berdasarkan dari latar belakang tersebut maka peneliti mengambil judul penelitian ini yang berjudul SISTEM INFORMASI RESERVASI BERBASIS *WEBSITE* PADA PATUHA *RESORT*.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka penulis dapat mengidentifikasi dan merumuskan beberapa masalah yang terjadi pada proses reservasi di Patuha *Resort* diantaranya sebagai berikut :

1.2.1. Identifikasi Masalah

Adapun beberapa identifikasi masalah berdasarkan latar belakang sebelumnya, maka identifikasi masalah yang dapat di simpulkan adalah sebagai berikut :

1. Reservasi penginapan Masih Dilakukan secara manual, dengan menghubungi atau mendatangi langsung ketempat sehingga tamu luar kota yang ingin melihat tempat harus mendatangi lokasi Patuha *Resort*.
2. Pengolahan data reservasi *Check in* dan *Check out*t dilakukan dengan pencatatan ke buku tamu sehingga terjadi penumpukkan data.
3. Promosi yang dilakukan masih sangat minim, yaitu dengan menggunakan brosur yang akan di berikan kepada tamu yang berkunjung. sehingga tamu harus harus terlebih dahulu mengunjungi Patuha *Resort* untuk mendapatkan informasi.

4. Pengunjung kesulitan mencari informasi tentang Fasilitas-fisilitas kamar Patuha *Resort* sehingga Patuha *Resort* sering sepi pengunjung.

1.2.2. Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah yang telah didefinisikan dia atas, maka penjabaran rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Sistem Informasi Reservasi yang sedang berjalan pada Patuha *Resort* ?
2. Bagaimana perancangan Sistem Informasi Reservasi yang diusulkan pada Patuha *Resort* ?
3. Bagaimana pengujian Sistem Informasi Reservasi pada Patuha *Resort*?
4. Bagaimana mengimplementasikan Sistem Informasi Reservasi pada Patuha ?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan urain-uarain yang telah dijelaskan maksud dan tujuan penelitian ini adalah untuk membangun sistem informasi berbasis *website* pada Patuha *Resort*.

1.3.1. Maksud Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini yaitu untuk membangun sebuah sistem informasi reservasi berbasis *website* pada Patuha *Resort*, sebagai media informasi produk dan pemesanan. Dengan adanya sistem ini diharapkan Konsumen dapat dengan mudah melakukan pemesanan kamar dengan cepat dan mudah.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Sistem Informasi Reservasi yang sedang berjalan pada Patuha *Resort*.
2. Untuk merancang Sistem Informasi Reservasi pada Patuha *Resort*.
3. Untuk menguji Sistem Informasi Reservasi pada Patuha *Resort*.
4. Untuk mengimplementasikan Sistem Informasi Reservasi pada Patuha *Resort*.

1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang dilakukan penulis, agar dapat berguna dan bermanfaat dalam kegunaan praktis maupun akademis.

1.4.1. Kegunaan Praktis

1. Bagi Perhutani

   Dapat mempermudah dan melancarkan proses bisnis yang ada di Patuha *Resort*. Sehingga pelayanan Patuha *Resort* dapat bekerja secara maksismal.

2. Bagi Petugas Patuha *Resort*

   Kegunaan praktis bagi petugas Patuha *Resort* adalah sebagai wadah yang memudahkan dalam proses reservasi kamar.

3. Bagi Konsumen

   Sebagai media untuk mendapatkan informasi dan memudahkan dalam reservasi yang mudah,cepat dan aman. Sehingga pengunjung dari luar kota

dapat langsung memesan secara *online* tanpa mendatangi langsung Patuha *Resort*.

1.4.2. Kegunaan Akademis

1. Bagi Pengembangan Ilmu

   Kegunaan Penelitian ini dalam Pengembangan Ilmu adalah dapat mengimplementasikan ilmu baru dalam bidang Teknologi dan Informasi yang berguna dalam memajukan suatu usaha bisnis.

2. Bagi Peneliti

   Kegunaan Penelitian ini bagi peneliti adalah sebagai indikator untuk mengembangkan 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 dibahas oleh peneliti ini.

1.5. Batasan Masalah

Mengingat sangat luasnya masalah yang ada, Maka batasan masalah dalam Penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. *Website* ini menampilkan informasi reservasi pada Patuha *Resort* mulai dari promosi, *check in* dan *check out*, pembayaran , pembatalan reservasi dan pembuatan laporan.

2. Pembayaran DP 30% dilakukan secara langsung atau transfer melalui rekening.
3. Konfirmasi pembayaran dilakukan melalui *email*.
4. Pelunasan pembayaran di lakukan di waktu *check in*.
5. Sistem pembayaran hanya menerima *cash* dan *transfer*.
6. Biaya tambahan diambil dari tagihan *Bill* makanan.
7. Tidak membahas *deposit payment*.
8. Maksimal pembatalan reservasi dilakukan sehari sebelum tanggal *check in.*
9. Tidak membahas *laundry*.
10. Reservasi dapat dilakukan 3 bulan sebelum tanggal check-in yang telah ditentukan.
11. Aplikasi yang dibangun berbasis *website* dengan *database* menggunakan Mysql.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi dan waktu penelitian di Patuha *Resort* seperti berikut :

1.6.1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi objek penelitian adalah Jalan Raya Ciwidey - Patenggan KM 30, Ciwidey, Bandung, Jawa Barat - Indonesia.

1.6.2. Waktu penelitian

Adapun waktu pelaksanaan penelitian yang dilakukan selama 4 bulan terhitung dari Maret 2017 sampai dengan Juni 2017. Berikut ini adalah tabel kegiatan yang dilakukan di Patuha *Resort*.

Tabel 1. 1. Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Waktu / Minggu / Tahun 2017															
		Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Analisis																
2.	Desain (perancangan)																
3.	Pengkodean (Pembuatan program)																
4.	Pengujian																

1.7. Sistematika Penulisan

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

1. BAB I. PENDAHULUAN

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

2. BAB II. LANDASAN TEORI

   Bab ini berisi teori-teori pendukung yang berhubungan dengan Penelitian.

3. BAB III. OBJEK dan METODE PENELITIAN

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

4. 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.

5. BAB V. KESIMPULAN dan SARAN

   Bab ini berisi kesimpulan dari hasil pengujian sistem, serta saran pengembangan sistem ke depan.