BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pada masa perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi yang sangat pesat seperti sekarang ini, terdapat berbagai kebutuhan yang belum terpenuhi secara maksimal sehingga timbul berbagai permasalahan yang semakin kompleks di berbagai bidang. Menghadapi permasalahan tersebut tentunya kita dituntut untuk menyelesaikan permasalahan yang ada dengan melaksanakan pekerjaan kita akan mendapatkan hasil yang optimal. Salah satu cara untuk mendapatkan hasil yang optimal adalah dengan pemanfaatan ilmu teknologi informasi.

Dengan teknologi informasi yang berkembang saat ini, pengelolaan informasi dapat dilakukan secara lebih optimal dengan bantuan komputer, program aplikasi, perangkat komunikasi dan jaringan internet. Dengan penggunaan teknologi ini untuk mempermudah dalam pengelolaan informasi yang bertujuan untuk efisiensi, kecepatan, ketelitian dan keakuratan informasi.

Media Internet mampu mengatasi berbagai kelemahan informasi lain yang telah ada, seperti keterbatasan waktu dalam menyajikan informasi baik keterbatasan waktu terbit dan waktu tayang sudah lama. Media internet yang bersifat *real-time* memungkinkan untuk diakses dimana saja dan kapan saja memliki peranan besar bagi organisasi atau perusahaan yang memanfaatkan internet sebagai penyedia informasi yang dapat membantu, mempermudah, dan mempercepat pekerjaan dalam suatu laporan ataupun pengolahan data dalam

suatu manajemen terutama dalam bidang sistem reservasi maka dari itu penulis melakukan penelitian terhadap Seaview Cottage Cirebon Waterland Ade Irma Suryani.

Pada zaman sekarang ini kita dituntut untuk lebih maju didalam teknologi misalnya dalam bidang sistem informasi. Oleh karena itu, penulis meneliti khususnya pada sistem reservasi *cottage* di Seaview Cottage Cirebon Waterland. Yaitu tentang bagaimana pelayanan jasa penginapan serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukan bagi masyarakat umum yang bermalam di *cottage* serta mereka yang menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki *cottage* tersebut. Informasi mengenai *cottage* pula masih didapat melalui informasi media cetak seperti koran dan brosur baik itu fasilitas dan ketersediaan *cottage* tidak selalu diperoleh dengan mudah di setiap tempat. Sehingga wisatawan masih banyak yang kurang yakin untuk datang menginap karena sebagian informasi yg didapat wisatawan masih dalam skala mulut kemulut.

Berikut ini adalah table berisi total pengunjung per 5 bulan pada tahun 2016:

Tabel 1.1
Data total pengunjung Seaview Cottage Cirebon Waterland

	COTTAGE	**KOLAM**
JUNI	62	25,891
JULI	46	12,325
AGUSTUS	44	12,114
SEPTEMBER	31	10,121
OKTOBER	15	2,966

(Sumber: Seaview Cottage Cirebon Waterland Ade Irma Suryani)

Saat ini prosedural yang ada pada *cottage* untuk melayani para pengunjung masih dilakukan dengan cara pencatatan seperti data pengunjung, data pemesan, *check in*, *check out*, laundri serta dalam penghitungan biaya yang

masih menggunakan sistem *manual* memungkinkan adanya kesalahan dalam melakukan proses transaksi pembayaran dan perhitungannya. Dalam teknis seperti itu dapat menghambat kinerja.

Guna adanya media pembaharuan untuk mengatasi segala permasalahan yang ada diatas serta pengengembangan kedalam sebuah sistem yang terintegrasi kepada komputer yang berbasis *online* sehingga kemudahan dalam menjangkau informasi *cottage* dapat dirasakan lebih memadai karena sifatnya yang online dapat di akses dimana dan kapan saja tanpa jangkauan ruang dan waktu. sistem reservasi ini diperlukan untuk menyimpan data dari tamu, kamar kamar *cottage* dan lain-lain untuk bisa menampung data transaksi dan mempermudah aktivitas dalam *cottage*, sehingga akan meningkatkan mutu pelayanan di *cottage*. Mempercepat proses pengerjaan sehingga para tamu yang akan memesan *cottage* untuk menginap tidak menunggu terlalu lama dan akses informasi mengenai status ketersediaan cottage yang kosong dan sudah di isi akan cepat diketahui oleh pengunjung melalui pencarian di internet.

Melihat latar belakang pemasalahan yang ada, maka penulis melakukan sebuah penelitian dengan menetapkan judul "SISTEM INFORMASI RESERVASI WISATA *COTTAGE* BERBASIS *WEB* DI SEAVIEW COTTAGE CIREBON WATERLAND ADE IRMA SURYANI"

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah merupakan salah satu proses penelitian yang cukup penting dimana dalam proses ini dapat menentukan kualitas penelitian itu

sendiri. Dan rumusan masalah merupakan penegas dari apa yang sebenarnya menjadi inti penelitian.

1.2.1. Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini penulis mencoba mengidentifikasi masalah yang di antaranya:

1. Informasi mengenai *cottage* masih didapat melalui informasi media cetak seperti koran dan brosur baik itu fasilitas dan ketersediaan *cottage* tidak selalu diperoleh dengan mudah di setiap tempat. Sehingga wisatawan masih banyak yang ragu untuk datang menginap karena sebagian informasi yg didapat wisatawan masih dalam skala mulut kemulut.
2. Kurang efektifnya pencatatan data reservasi, dan data *check in*, data laundri, data *check out* karena masih disimpan di buku, hal ini dapat menyebabkan adanya kesalahan dalam mencatat.
3. Belum adanya keefektifan dalam perhitungan pembayaran penyewaan kamar sehingga akan mengakibatkan lambatnya proses transaksi pembayaran.
4. Proses pencarian informasi data *check in, check out* dan laundri serta informasi kamar kosong mengalami hambatan karena untuk mencari data dilakukan dengan cara membuka buku catatan sehingga waktu pencarian membutuhkan waktu.

5. Dalam pemesanan terkait *cottage* masih dilakukan secara *manual* yang mana calon pengunjung yang ingin menginap hanya bisa melakukan reservasi secara langsung datang ke lokasi.

1.2.2. Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini penulis mencoba merumuskan persoalan dalam bentuk pertanyaan:

1. Bagaimana sistem reservasi *cottage* yang sedang berjalan di *Seaview Cottage* Cirebon *Waterland*.
2. Bagaimana perancangan sistem informasi yang akan dibangun di *Seaview Cottage* Cirebon *Waterland*.
3. Bagaimana pengujian Sistem Informasi yang telah dibuat di *Seaview Cottage* Cirebon *Waterland*.
4. Bagaimana implementasi Sistem Informasi yang telah diusulkan di *Seaview Cottage* Cirebon *Waterland*.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan Tujuan dari penulisan penelitian ini yaitu:

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk membuat Sistem Informasi berbasis *web* untuk sistem reservasi *cottage* pada *Seaview Cottage* Cirebon *Waterland* sehingga dapat membantu dan bisa mempermudah para tamu yang hendak memesan kamar dan mengetahui informasi terkait *cottage* dan memperbaiki dari

sistem yang lama untuk meningkatkan pelayanan terhadap pengunjung *Seaview Cottage* Cirebon *Waterland* Ade Irma Suryani.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Sistem Informasi yang sedang berjalan di *Seaview Cottage* Cirebon *Waterland*.
2. Untuk membuat perancangan Sistem Informasi Reservasi di *Seaview Cottage* Cirebon *Waterland* berbasis *Website* Resmi yang akan diusulkan.
3. Untuk mengetahui hasil pengujian rancangan Sistem Informasi Reservasi di *Seaview Cottage* Cirebon Waterland yang telah diusulkan.
4. Untuk mengimplementasikan hasil akhir rancangan Sistem Informasi Reservasi berbasis *Website* pada *Seaview Cottage* Cirebon *Waterland* yang di usulkan.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian terdiri dari kegunaan praktis dan kegunaan akademis yang akan di bahas selanjutanya.

1.4.1. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini akan sangat berguna bagi para pengunjung *Seaview Cottage* Cirebon *Waterland* karena diharapkan dapat membantu wisatawan untuk

mengetahui informasi terkait *cottage* dan memudahkan pengunjung dalam melakukan reservasi *Cottage* di Seaview *Cottage* Cirebon *Waterland*.

1. Bagi *Manager Cottage* dan *Front Office*

   Sebagai alat bantu guna mengontrol pelayanan kepada kosumen untuk mencapai tujuan organisasi.

2. Bagi *Front Office*

   Sistem ini diharapkan dapat membantu mempermudah dalam melayani para pengunjung.

1.4.2. Kegunaan Akademis

1. Pengembang Ilmu

   Kegunaan Penelitian ini dalam bidang perkembangan ilmu adalah bahwa sistem informasi dalam sebuah perusahaan harus selalu dikembangkan sesuai dengan perkembangan zaman dan sesuai kebutuhan, terutama mengenai Sistem Informasi Reservasi. Dengan demikian, diharapkan dapat menunjukan peningkatan dalam ilmu di bidang informatika.

2. Bagi Penulis

   a. Dapat meningkatkan pengetahuan penulis dalam melakukan penelitian dan meningkatkan skill dalam penelitian sebagai bahan evaluasi terhadap skill dan kemampuan peneliti dalam penelitian.

   b. Kegunaan Akademis bagi peneliti adalah penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan dan memperluas wawasan ilmu pengetahuan serta menambah pengalaman. Sebagai pegangan untuk memasuki

dunia usaha yang akan datang. Serta diharapkan menemukan unsur-unsur baru yang berhubungan dengan penggunaan *IT* di dalam ruang lingkup wisata melalui penerapan ilmu sistem informasi dari hasil penelitian di Seaview Cottage Cirebon Waterland.

1.5. Batasan Masalah

Mengingat begitu luasnya ruang lingkup pada penelitian ini, maka penulis membatasi permasalahan tersebut pada :

1. *Website* reservasi ini dibuat hanya untuk Seaview Cottage Cirebon Waterland Ade Irma Suryani.
2. Sistem informasi yang akan dibuat hanya mengacu pada proses penyajian informasi terkait *cottage* dan pemesanan *cottage* yang disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi yang ada Seaview Cottage Cirebon Waterland Ade Irma Suryani.
3. Reservasi dan *Check in* hanya dilakukan untuk satu macam tipe *room* saja dengan jumlah pemesanan atau *check in* sesuai jumlah *room* yang tersedia.
4. Pembayaran uang muka/DP (*Down Payment)* dilakukan dengan cara datang langsung atau bisa transfer melalui bank/ATM dengan melampirkan bukti transfer apabila sudah melakukan transfer.
5. Untuk pembayaran uang muka di tentukan jumlah minimal sebesar Rp. 500.000 untuk pemesanan semua jenis tipe *cottage*.

6. Untuk diskon dan promo ditentukan oleh pihak manager *cottage* yang dimana ketentuan diskon dan pelaksaan promonya biasanya di sesuaikan pada musim liburan dan hari libur nasional.
7. Untuk pembayaran uang muka via transfer bank/ATM maksimal pembayaran selama 2 jam. Jika tidak transaksi pemesanan dianggap batal.
8. Untuk tamu yang sudah melakukan reservasi dan sudah melakukan pembayaran uang muka apabila ingin melakukan pembatalan *room* mengkonfirmasi sebelumnya ke *front office* dan tidak ada proses pengembalian uang muka.
9. Waktu *check in* dimulai pukul 1 siang dan untuk waktu *check out* batas ditentukan hingga pukul 12 siang.
10. Batas untuk melakukan reservasi *cottage* hanya untuk pemesanan 1 bulan sebelum dari tanggal yang diinginkan tamu untuk melakukan *check in*.
11. Untuk transaksi pemesanan laundri tidak berkaitan dengan transaksi penyewaan *cottage*.
12. Untuk perubahan jadwal atau *reschedule* dilakukan pengunjung dengan langsung menghubungi pihak *front office* yang nantinya pihak *front office* akan menghapus pesanan awal yang sudah dilakukan oleh pengunjung dengan syarat dan ketentuan yang berlaku yaitu jadwal yang ingin di *reschedule* menyesuaikan waktu dan ketersediaan *cottage* yang masih tersedia dan pemesan sudah melakukan pembayaran uang muka sebelumnya. Pihak pemesan pun dapat melakukan reservasi ulang.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Tempat dan waktu penelitian merupakan hal terpenting dalam mengerjakan peneltian ini.

1.6.1. Lokasi Penelitian

Adapun perusahaan yang menjadi objek penelitian adalah *Seaview Cottage* Cirebon *Waterland* yang berlokasi di Jln. Ade Irma Suryani No. 1, Cirebon.

1.6.2. Waktu Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan telah terjadwal dalam beberapa tahap dan disertai dengan lama waktu penelitian yang dibutuhkan. Adapun jadwal mengenai kegiatan yang penulis lakukan digambarkan pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.2 Waktu Penelitian

No	Kegiatan Penelitian	Tahun 2016															
		Juni				Juli				Agustus				September			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengumpulan Data																
	a. Observasi																
	b. Wawancara																
2.	Analisis Kebutuhan																

3.	Perancangan																
4.	Pembuatan Program																
5.	Pengujian Program																
6.	Implementasi																

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan Skripsi ini di bagi dalam beberapa bab dengan pokok pembahasan secara umum sebagai berikut :

1. **BAB I. PENDAHULUAN**

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

2. **BAB II. LANDASAN TEORI**

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

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 dan penjelasan sejarah singkat suatu perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, tugas dan fungsi, deskripsi tugas, metode penelitian, desain penelitian dan jenis pengumpulan data primer dan sekunder, metode pendekatan dan metode

pengembangan sistem, alat bantu analisis dan perancangan, serta evaluasi sistem yang berjalan.

4. **BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan langkah-langkah pembuatan aplikasi dari perancangan aplikasi, perancangan tampilan, tahap implementasi, dan pengujian.

5. **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini merupakan bab penutup berisikan kesimpulan dari hasil analisis penelitian dan saran yang dapat penulis berikan agar permasalahan yang dihadapi dapat terselesaikan dengan baik.