BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi seperti saat ini dunia teknologi dan informasi perkembangannya sangat pesat, khususnya dunia komputer. Komputer saat ini merupakan kebutuhan manusia di dalam melakukan berbagai kegiatan, ditambah dengan adanya teknologi informasi yang semakin berperan di dalam dunia pekerjaan. Dengan menggunakan piranti teknologi informasi yang tepat, maka akan dihasilkan informasi yang tepat dan akurat sesuai dengan kebuutuhan sehingga keputusan dapat diambil dengan cepat.

Salah satu piranti teknologi adalah internet, yaitu sebuah jaringan online global tanpa batas yang menyediakan berjuta jenis informasi. Sejalan dengan perkembangan teknologi yang semakin modern, banyak hotel-hotel yang menggunakan fasilitas internet dalam sistem pemesanan kamar. Hal ini disebabkan karena metode ini dipandang memiliki beberapa keuntungan lain bila dibandingkan dengan sistem pemesanan kamar secara langsung, yang mana akan mempengaruhi perilaku dari hotel tersebut baik dari segi manajemen maupun pemesanan dan layanan informasi yang diberikan.

Hotel Scarlet Dago merupakan Hotel bintang 3 yang berada di jalan Siliwangi No.5 Dago Bandung. Di Scarlet Dago terdapat beberapa type kamar diantaranya Deluxe Silver, Deluxe Gold, Suite Diamond dan lain-lain. Setiap kamar di Hotel Scarlet Dago dilengkapi dengan AC, TV Kabel dan koneksi

internet. Kamar mandi menyediakan fasilitas shower air dingin dan panas. Seprai disediakan di kamar. Staf yang ramah dapat membantu Anda mengatur keperluan tamu seperti laundry, pesan makanan dan lainnya.

Saat ini prosedural di hotel tersebut untuk melayani para tamu masih dilakukan dengan cara pencatatan seperti, data tamu, data pemesanan/reservasi kamar, check in, check out, dan tambahan fasilitas seperti makanan dan laundry. Permasalahan yang terjadi pemesanan kamar yaitu tamu yang ingin memesan kamar harus datang langsung ke hotel untuk memesan kamar selanjutnya setiap tamu yang ingin menginap, petugas front office akan menuliskan data tamu ke buku arsip tamu dan petugas front office mencek kamar kosong, setelah itu front office membantu tamu untuk check in dan memasukan data kedalam catatan buku check in. Hal itu menyebabkan lamanya memproses data reservasi tamu dan menyebabkan antrian panjang di front office saat banyaknya tamu yang ingin menginap.

Selain itu proses check out tamu dan pembayaran fasilitas tambahan memakan waktu lama dikarenakan perlunya penyajian laporan data transaksi tiap masing-masing bagian yaitu, berupa data pemesanan makanan apabila tamu memesan makanan, data laundry memakai jasa laundry dan lain-lain. Semua data dicatat ke dalam buku transaksi, front office akan menghitung biaya yang harus dikeluarkan tamu dengan cara memasukan biaya-biaya yang telah tamu keluarkan selama menginap di hotel. Sepenuhnya dilakukan masih menggunakan sumber daya manusia yang memungkinkan adanya kesalahan dalam melakukan proses transaksi pembayaran dan perhitungannya.

Permasalahan yang terakhir yang ada di Scarlet Hotel yaitu lamanya pembuatan laporan tiap bagian yang menyebabkan terlambatnya penyampaian informasi kepada pemilik untuk melakukan evaluasi dan menetapkan strategi kedepannya untuk hotel.

Masalah tersebut akan penulis kembangkan kedalam sebuah sistem yang terintegrasi kepada komputer serta aplikasinya berbasis online , Sehingga proses menjadi efektif dan efisien dalam pelayanannya. Penerapan Teknologi Sistem reservasi kamar hotel ini diperlukan untuk menyimpan data dari tamu, reservasi kamar dan lain – lain untuk bisa menampung data transaksi dan mempermudah aktivitas dalam perhotelan, sehingga akan meningkatkan mutu pelayanan hotel.

Dilihat dari sistem yang sedang berjalan tersebut, penulis tertarik membuat sistem informasi yang berhubungan dengan reservasi kamar secara online, tujuannya yaitu untuk mempercepat proses pengerjaan sehingga para tamu yang akan memesan kamar untuk menginap tidak menunggu terlalu lama dan akses informasi mengenai status kamar yang kosong dan sudah diisi akan cepat diketahui oleh tamu melalui browsing di internet. Adapun tema yang akan penulis bahas dalam penelitian ini adalah "**Sistem Informasi Reservasi Hotel Berbasis Web Di Scarlet Hotel Dago**".

1.2 Identifikasi dan rumusan masalah

Identifikasi masalah merupakan langkah awal dari suatu kegiatan penelitian, yaitu untuk mengetahui latar belakang kelemahan-kelemahan yang dihadapi serta masalah-masalah yang timbul dalam sistem yang sedang berjalan.

1.2.1 Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat diidentifikasikan beberapa masalah yang kerap kali terjadi adalah sebagai berikut :

1. Proses reservasi kamar masih manual dimana tamu yang ingin memesan kamar harus datang langsung ke hotel memesan kamar untuk menginap.
2. Proses check out tamu dan pembayaran fasilitas tambahan memakan waktu lama dikarenakan perlunya penyajian laporan data transaksi tiap masing-masing bagian yaitu, berupa data pemesanan makanan apabila tamu memesan makanan, data laundry memakai jasa laundry dan lain-lain.
3. Lamanya pembuatan laporan tiap bagian yang menyebabkan terlambatnya penyampaian informasi kepada pemilik untuk melakukan evaluasi dan menetapkan strategi kedepannya untuk hotel

1.2.2 Rumusan masalah

Adapun rumusan masalah yang ada adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem reservasi kamar yang sedang berjalan di Hotel Scarlet Dago.
2. Bagaimana perancangan sistem informasi reservasi kamar yang diusulkan di Hotel Scarlet Dago.
3. Bagaimana Implementasi sistem informasi reservasi kamar di Hotel Scarlet Dago.
4. Bagaimana pengujian terhadap sistem informasi reservasi kamar di Hotel Scarlet Dago.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan dalam penelitian ini yang berkaitan dengan uraian dari latar belakang idientifikasi dan rumusan masalah tersebut akan dijelaskan dibawah ini.

1.3.1 Maksud penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah merancang dan membuat sistem informasi berbasis Web untuk sistem reservasi kamar pada Hotel Scarlet Dago, agar memudahkan para tamu yang hendak memesan kamar dan yang ingin mengetahui informasi tentang hotel tidak perlu lagi datang langsung ke hotel melainkan hanya cukup browsing di internet maka langsung bisa memesan kamar dan dapat mengetahui agenda kegiatan Hotel serta informasi-informasi yang berkaitan dengan Hotel, hal ini diharapkan dapat mempercepat kinerja pelayanan pada hotel sehingga para tamu yang akan menginap di hotel akan merasa terlayani dengan baik.

1.3.2 Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui sistem reservasi kamar yang berjalan di Hotel Scarlet Dago.
2. Untuk membuat perancangan sistem informasi reservasi kamar yang diusulkan di Hotel Scarlet Dago.
3. Untuk mengimplementasikan sistem informasi reservasi kamar di Hotel Scarlet Dago.

4. Untuk melakukan pengujian sistem informasi reservasi kamar di Hotel Scarlet Dago.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat baik secara akademis maupun praktis, sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis bagi perusahaan, diantaranya adalah sebagai bahan masukan yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan efektifitas dan kemudahan kerja khususnya dalam penyaluran informasi yang sangat penting dalam sistem pelayanan kamar yang berguna untuk para tamu dan karyawan hotel.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Dalam bidang akademis, penelitian ini dapat memberikan kegunaan sebagai berikut :

1. Penelitian ini dapat memberikan penegasan terhadap ilmu pengetahuan bahwa, sistem informasi dalam sebuah perusahaan harus selalu berkembang dan dikembangkan sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan agar memudahkan kegiatan operasional perusahaan.
2. Meningkatkan dan memperluas serta memanfaatkan keterampilan serta menambah pengalaman, wawasan ilmu pengetahuan, teknologi sebagai pegangan untuk memasuki dunia usaha yang akan datang.
3. Mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah ke dunia kerja nyata.

1.5 Batasan Masalah

Pembatasan masalah yang digunakan dalam sebuah pembahasan , bertujuan agar dalam pembahasannya lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai, adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini meliputi :

1. Reservasi dan Check-in kamar hanya bisa dilakukan hanya untuk satu kode reservasi saja dengan jumlah pemesanan atau check-in sesuai jumlah kamar yang tersedia tiap jenis kamarnya.
2. Pembayaran untuk pemesan online dilakukan secara transfer lewat bank/atm dengan melampirkan bukti transfer jika sudah melakukan transfer.
3. Jumlah transfer pembayaran sesuai dengan total yang tertera pada email konfirmasi yang diterima tamu / dibayar full dan tidak ada DP.
4. Waktu konfirmasi pembayaran adalah max 1 hari dari tanggal reservasi. Jika melebihi tanggal reservasi maka reservasi dibatalkan secara otomatis.
5. Tidak ada *Refaund* / uang kembali jika tamu membatalkan reservasi kamarnya dengan alasan apapun.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Hotel Scarlet Dago yang beralamat di Jl. Siliwangi No.5 Dago - Bandung pada bulan September sampai bulan Desember 2017.

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

No	KEGIATAN	2017															
		September				Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Identifikasi kebutuhan pemakai yang paling mendasar	■	■														
2.	Membangun Prototype		■	■	■												
	a) merancang sistem usulan			■													
	b) merancang database			■													
	c) merancang interface program					■	■										
3.	Menguji prototype							■	■	■	■						
4.	Memperbaiki prototype									■	■	■	■				
5.	Mengembangkan Versi Produksi													■	■	■	■

1.7 Sistem Penulisan

Penulisan skripsi ini dibagi dalam beberapa bab yang akan disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan waktu penelitian, serta sistematika penulisan yang ada pada skripsi ini.

BAB II Landasan Teori

Bab ini membahas teori-teori yang digunakan sebagai referensi untuk membuat skripsi ini.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini menguraikan tentang objek dan metode penelitian. Objek penelitian diantaranya membahas tentang sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dan deskripsi tugas. Sedangkan metode penelitian membahas tentang desain penelitian, jenis dan metode pengumpulan data, metode pendekatan sistem, metode pengembangan sistem, alat bantu analisis dan perancangan, dan pengujian software. Lebih rinci lagi alat bantu analisis dan perancangan yang digunakan diantaranya adalah flowmap, diagram konteks, data flow diagram, kamus data, dan perancangan basis data. Dibagian ini juga diuraikan tentang analisis sistem yang berjalan diperusahaan. Analisis meliputi analisis dokumen, analisis prosedur yang berjalan dan juga evaluasi sistem yang berjalan

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Pada bagian ini membahas tentang perancangan sistem yang dibuat, meliputi tujuan perancangan sistem, gambaran umum sistem yang diusulkan, perancangan prosedur, dan perancangan basis data. Di bab ini juga membahas tentang

perancangan antar muka, perancanangan arsitektur jaringan, implementasi dan pengujian sistem.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dan saran dari materimateri yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya serta hasil penelitian yang diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian.