

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi ini perkembangan teknologi dan informasi yang begitu pesat, khususnya dunia komputer dan *internet*. Komputer saat ini merupakan kebutuhan manusia dalam melakukan berbagai kegiatan, ditambah dengan adanya teknologi informasi dan *internet* yang semakin berperan penting di dalam dunia pekerjaan. Penggunaan teknologi informasi yang tepat, maka akan dihasilkan informasi yang tepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan sehingga keputusan dapat diambil dengan cepat. Yakni dengan *internet* sebagai sebuah jaringan online global tanpa batas yang menyediakan berjuta jenis informasi. Sejalan dengan perkembangan teknologi yang semakin maju, 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 atau manual, yang mana akan mempengaruhi perilaku dari hotel tersebut baik dari segi manajemen maupun pemesanan dan layanan informasi yang diberikan. Hotel Gloris sebagai salah satu hotel di Kota Batam merupakan hotel yang sedang berkembang dan terus berupaya untuk meningkatkan layanan serta standar kualitas hotel dari berbagai sisi antara lain sisi pemanfaatan teknologi informasi. Selama ini, sistem sewa kamar yang ada di Hotel Gloris masih dilakukan dengan cara melakukan

pencatatan buku reservasi sehingga sistem tersebut perlu dibenahi. Dari beberapa sistem yang dinilai perlu dibenahi adalah sistem pemesanan reservasi sewa kamar baik dari segi sistem *check-in* dan sistem *check-out*. Sistem tersebut perlu dibenahi dengan sistem baru yang terkomputerisasi berbasis *web* yang dinilai lebih efektif dan efisien.

Dewasa ini pembangunan hotel-hotel berkembang dengan pesat, seperti pendirian hotel-hotel baru atau pengadaan kamar-kamar pada hotel-hotel yang ada. Fungsi hotel bukan hanya sebagai tempat menginap untuk tujuan wisata, namun juga untuk tujuan lain, seperti menjalankan kegiatan bisnis, mengadakan seminar, atau sekedar untuk mendapatkan ketenangan. Menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 Tahun 2011, definisi hotel adalah "Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial". Ciri khusus dari hotel adalah mempunyai restoran yang dikelola langsung di bawah manajemen hotel tersebut. Kelas hotel ditentukan oleh Dinas Pariwisata Daerah (Diparda). Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa tujuan utama dari usaha perhotelan adalah menyediakan tempat penginapan yang biasanya disertai pula dengan pelayanan dan fasilitas tambahan seperti TV, telepon, AC, dan makanan. Adapun definisi hotel berbintang adalah "suatu bidang usaha yang menggunakan bangunan atau sebagian bangunan yang disediakan secara khusus, untuk setiap orang yang menginap, makan, memperoleh pelayanan dan menggunakan fasilitas lainnya dengan pembayaran, dan telah memenuhi persyaratan sebagai hotel

berbintang seperti yang ditentukan oleh Dinas Pariwisata Daerah selanjutnya dapat disebut juga dengan (Diparda)".

Setiap Perusahaan atau instansi tentu sangat memerlukan *system* informasi yang berjalan untuk meningkatkan kegiatan usaha agar dapat berkembang ke arah yang lebih baik, sedangkan masyarakat sendiri membutuhkan informasi agar dapat memenuhi kebutuhan sebelumnya banyak perusahaan atau instansi yang hanya menggunakan media surat kabar atau brosur-brosur yang di bagikan dalam memberikan informasi hal ini tentu sangat kurang optimal dalam media penyimpanannya oleh karena itu sekarang di ciptakan teknologi *internet* dengan adanya *internet* teknologi *internet* maka masyarakat dapat mengakses dengan mudah informasi yang di butuhkan baik di dalam maupun diluar negeri salah satu informasi yang masyarakat dapat akses dalam teknologi *internet* adalah informasi pemesanan kamar hotel.

Persaingan dalam bisnis hotel pada saat ini sangat bersaing karena banyak atau menjamurnya hotel-hotel di Indonesia khususnya Batam oleh karena itu setiap hotel harus dapat memberikan *system* informasi yang baik kepada masyarakat terutama dalam pemesanan kamar, namun masih banyak hotel yang memberikan informasi pemesanan atau *system* memesan kamar masih secara manual. Hal ini sangat dirasakan oleh hotel Gloris karena belum menggunakan media *internet* dalam menyampaikan informasi, sehingga potensi yang dimiliki oleh hotel ini hanya dapat digunakan oleh masyarakat dalam negeri saja, agar dapat mengikuti perkembangan zaman yang terus berkembang maka hotel Gloris harus segera menyediakan sebuah media informasi berbasis *web*, ini membuktikan

bahwa media informasi global seperti *Website* sangat sangat membantu hotel-hotel untuk mempromosikan dan memperkenalkan fasilitas-fasilitas yang di berikan hotel kepada masyarakat. Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi, hotel-hotel menggunakan bantuan komputer. Dengan penggunaan teknologi informasi, maka hasil yang didapat lebih banyak dan lebih cepat dibanding dengan menggunakan tenaga manusia. Begitu pula dengan kegiatan yang berhubungan dengan reservasi hotel. Saat sekarang ini, penggunaan *internet* dapat lebih maksimal, transaksi reservasi kamar hotel pun lebih mudah dijalankan dengan *internet*. Oleh karena itu, banyak hotel sekarang ini mulai memberikan pelayanan transaksi reservasi kamar hotel secara *online*.

Hotel Gloris merupakan salah satu hotel yang terdapat di Kota Batam, Hotel Gloris tetap berdiri dengan mewah di balik banyaknya *kompetitor*, yaitu hotel-hotel mewah yang di bangun di Kota Batam ini. Agar dapat bersaing dengan hotel lainnya, maka Hotel Gloris senantiasa berupaya untuk menawarkan layanan jasa penginapan yang bermutu dengan menggunakan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional. Hotel Gloris telah melakukan promosi lewat jaringan *internet* tetapi hanya lewat jejaring *social* seperti *Facebook*, *Twiter*, *Google+*, *Instagram* dan *Youtube*. Jika Seorang tamu datang atau menelpon, seorang *receptionist* dengan cepat mencatat nama, alamat, nomor telepon dan beberapa informasi lainnya. Setelah itu, *receptionist* menanyakan kebutuhan dan keinginan tamu, serta hal-hal yang berhubungan dengan penginapan, seperti lama tinggal, tipe tempat tidur, jumlah orang dewasa dan anak yang menginap, preferensi lokasi kamar (termasuk pemandangan yang ingin dilihat dari jendela kamar).

Berdasarkan uraian di atas maka perlu suatu *system* informasi berbasis *web* yang dapat membantu dan memudahkan masyarakat untuk dapat memesan kamar secara *online* maka penulis mengambil judul “**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI RESERVASI SEWA KAMAR BERBASIS WEB PADA HOTEL GLORIS BATAM**”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang telah ditemui dalam sistem reservasi sewa kamar berbasis *web* adalah:

1. Penyebaran informasi hotel Gloris masih sangat terbatas yaitu masih melalui surat kabar atau brosur-brosur yang di bagikan. Hotel Gloris telah melakukan promosi lewat jaringan *internet* tetapi hanya lewat jejaring *social* seperti *Facebook*, *Twiter*, *Google+*, *Instagram* dan *Youtube*.
2. Pelanggan harus datang ke hotel apabila hendak memesan kamar dan mengetahui fasilitas yang di miliki hotel.
3. *System* pemesanan kamar yang masih manual yaitu melakukan pemesanan dengan mengharuskan pelanggan mendatangi hotel sehingga waktu pemesanan menjadi lama.
4. Sering terjadinya kesalahan dalam pelaporan jumlah orang yang menginap antara bagian *receptionist* ke bagian keuangan.

1.3. Pembatasan Masalah

Supaya pembahasan masalah yang dilakukan dapat terarah dengan baik dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan, maka penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas, yakni:

1. Sistem ini terbatas pada pengelolaan informasi mengenai pemesanan kamar yang ada pada hotel Gloris.
2. Sistem ini hanya membahas tentang pemesanan kamar.
3. Pembayaran dilakukan diluar sistem.
4. Sistem ini hanya melayani pemesanan kamar secara *online*.
5. Sistem ini memiliki tiga *user* yaitu : pelanggan, resepsionis, dan admin.
6. Aplikasi dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database MySQL*.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diungkapkan sebelumnya, maka permasalahan pokok yang dibahas dalam tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimana merancang sistem informasi reservasi sewa kamar berbasis web pada hotel Gloris Batam?
2. Bagaimana cara mengimplementasikan sistem informasi reservasi sewa kamar berbasis web pada hotel Gloris Batam?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam perancangan sistem ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana merancang sistem informasi reservasi sewa kamar berbasis web pada hotel Gloris Batam.
2. Untuk mengetahui bagaimana cara mengimplementasikan sistem informasi reservasi sewa kamar berbasis web pada hotel Gloris Batam.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai kalangan terutama pihak organisasi, akademisi, dan penelitian selanjutnya. Adapun mafaat penelitian baik secara teoritis ataupun praktis adalah sebagai berikut:

1.6.1. Aspek Teoritis

Ada pun manfaat dari penelitian ini yang dapat diambil oleh berbagai pihak adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti
 - a) Setelah melaksanakan penelitian diharapkan penulis memiliki cukup pengetahuan dan pengalaman yang lebih luas terlebih kaitannya dengan sistem informasi reservasi sewa kamar hotel berbasis *web*.
 - b) Menambah pengalaman dan keterampilan sebagai bekal pada saatnya nanti terjun dalam dunia kerja yang sebenarnya.
 - c) Sebagai sarana pengembangan ilmu yang telah diperoleh dimasa perkuliahan.

d) Untuk melengkapi tugas sebagai salah satu dari persyaratan kelulusan Program Sarjana pada Universitas Putera Batam (UPB).

2. Bagi Hotel Gloris

a) Dapat mempermudah *receptionist* dalam menentukan kamar yang tersedia sesuai dengan keinginan tamu.

b) Dapat mempermudah pendataan kamar-kamar yang kosong setelah tamu *check out*.

c) Dapat memberikan informasi kamar dan fasilitas hotel dengan cepat dan tepat.

1.6.2. Aspek Praktis

Ada pun manfaat dari penelitian ini yang dapat diambil oleh berbagai pihak adalah sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi

Hasil pengamatan dan wawancara di lapangan ini diharapkan berguna bagi Universitas Putera Batam (UPB) sebagai sarana untuk mengukur sejauh mana pemahaman mahasiswa terhadap teori yang telah diberikan selama masa perkuliahan, sekaligus hasil penulisan ini dapat dipakai sebagai bahan evaluasi akademik. Dan bagi pembaca dapat menambah wawasan tentang Sistem Informasi yang berhubungan dengan masalah perancangan sistem informasi reservasi sewa kamar hotel berbasis *web* pada hotel Gloris dengan bahasa pemrograman PHP dan *database MySQL*.

2. Bagi Masyarakat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan bagi pembaca atau bagi peneliti, selanjutnya yang mengadakan penelitian terhadap *system* informasi khususnya dalam bidang perhotelan.