

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Era globalisasi saat ini berkembang dengan sangat cepat khususnya dalam industri jasa seperti industri telekomunikasi, transportasi, perbankan, serta perhotelan. Industri perhotelan merupakan industri yang menggabungkan produk dan layanan. *Interior* dan *eksterior* kamar hotel serta restoran, desain bangunan, suasana didalam hotel, kamar, restoran, serta makanan dan minuman yang dijual adalah contoh produk yang dijual kepada konsumen, adapun layanan yang dijual adalah keramah-tamahan (*hospitality*) serta keterampilan staff atau karyawan hotel untuk melayani tamu. Penyebaran hotel yang semakin meluas membuat industri perhotelan berkembang pesat, karena Hotel merupakan organisasi yang kompleks dengan beberapa bagian atau departemen yang merupakan satu kesatuan tim yang mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing (Kustini Henny, 2017 : 1).

Dalam dunia perhotelan banyak bagian-bagian atau departemen yang penting dan saling terhubung, Department yang selalu ada diantaranya: Departemen *Front Office*, Departemen *Housekeeping*, Departemen *accounting*, Departemen *engineering*, Departemen *personal*, Departemen *food & Beverage*, Departemen Marketing. Dalam departemen yang selalu ada dalam garda terdepan dan selalu dicari para tamu adalah *Front Office* dimana yang berfungsi **reservasi** biasanya sebagai memesan kamar. Dalam kegiatan hotel ada beberapa proses dari pemesanan, chek-in, hingga chek-out. Di hotel auliyah proses yang awal ada lah

memesan kamar hotel dengan bermacam-macam cara yang di antaranya datang langsung ke hotel, melakukan pemesanan kamar via aplikasi mobile dan ada juga via telephone. dan prose-proses sebagainya yang ada dalam kegiatan hotel sampai tamu *chek-out* dari hotel.

Hotel Auliya, berdiri sejak tahun 2000, berada di Kabupaten Tanjung Jabung Timur yang di mana banyak perusahaan yang berdiri di kabupaten tersebut salah satunya Petro Cina perusahaan tambang minyak dan gas. Hotel Auliya juga berdiri di pusat kota dan di kawasan Perkantoran Kabupaten Tanjung Jabung Timur. Pada umumnya tamu hotel auliya adalah pekerja yang berasal dari luar kota dan ada juga tamu yang berasal dari luar negeri.

Hotel Auliya dalam kondisi berada di daerah masih belum berkembang dan Hotel Auliya saat ini memiliki manajemen yang sangat sederhana untuk di bidang penataan *front office* ,administrasi *reservasi* dan sebagainya. Di hotel auliya proses yang awal di lalui adalah memesan kamar dalam kegiatan pemesanan kamar di hotel auliya pada saat ini ada 2 proses dengan datang langsung ke hotel memesan dan *chek-in* dan ada juga memesan via telephon biasanya pemesan yang sudah menjadi langganan menginap di hotel auliya.

Hotel auliya saat ini sering terkendala dengan tamu yang telah menginap dan *cencel* seketika mendekati hari tanggal *booking* kamar, ada juga ketika memesan kamar untuk beberapa hari dan ketika *check-in* tamu menambah hari menginap dari tanggal *booking*. Pada *reservasi* hotel sering terjadi juga penambahan *extra bed* yang pada awalnya pada pemesanan tidak ada tambahan *extra bed*. dan tidak adanya keterangan tamu yang menginap tanpa identitas di

karenakan tinggal identitas. Kendala lainya ketika *check-out* adanya tamu yang lupa membayara makan atau minuman yang pernah di pesan ketika menginap di hotel.

Berdasarkan hal tersebut diatas, penulis mengusulkan sebuah perancangan sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhannya hotel . berdasarkan beberapa masalah pada hotel diatas penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **"Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Kamar Hotel Berbasis *Web* Pada Hotel Auliya"**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana menganalisis sistem informasi pemesanan kamar berbasis *web* pada hotel Auliya?
2. Bagaimana merancang sistem informasi pemesanan kamar berbasis *web* pada hotel auliya?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik perlu dilakukan beberapa pembatasan masalah agar penyusunan penelitian ini tidak menyimpang dari tujuan dan sasaran yang akan dicapai. Adapun batasan masalahnya yaitu :

1. Sistem informasi pemesanan kamar berbasis *web* ini hanya berlaku di Hotel Auliya.

2. Ruang lingkup penelitian ini hanya dibatasi pada tahap analisis dan perancangan sistem pemesanan kamar hotel.
3. Sistem informasi yang di rancang hanya membahas tentang pemesanan kamar secara online dan memberikan informasi yang dimiliki Hotel Auliya.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis sistem informasi pemesanan kamar berbasis *web* pada hotel auliya yang sedang berjalan.
2. Merancang sistem informasi pemesanan kamar berbasis *web* pada hotel auliya.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Hotel Auliya
Diharapkan dapat membantu dalam mempromosikan Hotel Auliya sehingga lebih dikenal oleh berbagai pihak serta mempermudah pihak hotel dalam mengelola data pemesanan kamar oleh tamu hotel.
2. Bagi Konsumen/tamu
Diharapkan para konsumen/tamu dalam pemesanan kamar hotel auliya lebih mudah dan memiliki gambaran kamar hotel auliya yang akan dipesannya

3. Bagi Masyarakat Umum

Diharapkan bagi masyarakat yang belum mengetahui hotel bisa mengetahui hotel dari sebuah *web* dan mengetahui informasi hotel auliya

4. Bagi Peneliti selanjutnya

Sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya dalam mengembangkan sistem informasi pemesanan kamar hotel berbasis *web*.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Penelitian ini dituangkan dalam laporan penelitian yang diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori dan Tinjauan Pustaka

Pada bab ini penulis membahas beberapa definisi dari teori – teori yang digunakan antara lain mengenai sistem, sistem informasi, hotel, *e-commerce* , *website*, *PHP*, *class digram*, *Activity Diagram*, *Use Case*, *prototype*, database *MySQL*, yang bersumber dari jurnal, textbook dan internet. Sedangkan pada tinjauan pustaka menjabarkan mengenai penelitian sejenis sebagai pembanding dari penelitian yang akan penulis lakukan.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini berisi uraian secara rinci tentang metode atau pendekatan yang akan digunakan dalam menjawab permasalahan penelitian untuk mencapai tujuan penelitian. Uraian dapat meliputi alur / kerangka penelitian, bahan penelitian dan alat penelitian yang digunakan pada penelitian.

BAB IV Analisis dan Perancangan Sistem

Pada bab ini membahas tentang hasil penelitian dan analisa dalam bentuk rancangan sistem informasi yang terdiri dari gambaran umum pada, analisa sistem yang sedang berjalan, analisa kebutuhan sistem, serta membahas tentang rancangan *prototype* sistem baru yang terdiri dari *Use Case*, *Class Diagram*, *Activity diagram*, perancangan *prototype* Sistem Informasi Pemesanan kamar berbasis *web* pada Hotel Auliya.

BAB V Penutup

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.