

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pesatnya perkembangan teknologi dan komunikasi semakin terus berkembang mengikuti peradaban manusia sampai saat ini. Khususnya pada bidang teknologi informasi dan komunikasi meliputi teknologi hardware, software, artificial intelligence dan teknologi dibidang lainnya. yaitu mudah dan luasnya akses data maupun informasi yang ada di setiap instansi Hampir di setiap instansi perusahaan, organisasi, perkantoran, hotel, lembaga, maupun instansi pemerintahan membutuhkan pengolahan administrasi yang cepat, tepat, dan akurat, data serta informasi tersebut upaya peningkatan kinerja dari instansi tersebut. Industri Pariwisata merupakan sektor andalan dan menjadi salah satu pilihan yang baik untuk perkembangan ekonomi di Negara berkembang saat ini. Banyaknya fasilitas yang disediakan guna mendukung jalannya sektor pariwisata di Indonesia, juga dapat menjadi peluang besar bagi bangunan-bangunan yang digunakan sebagai tempat untuk menginap bagi pelancong ataupun turis, apabila dapat dikelola dengan baik dan sungguh-sungguh, seperti reservasi kamar Hotel.( Siregar & Siagian, 2021).

Reservasi hotel merupakan suatu kegiatan dimana seorang pelanggan datang ke hotel memesan kamar dan menginap di kamar yang telah dipesan. Pemesanan dilakukan oleh pelanggan, pada hotel proses

pendataan pelanggan yang akan menginap masih dilakukan dengan manual. Bidang Usaha Perhotelan telah berkembang dengan pesat, dengan kemajuan teknologi dan popularitas pasar elektronik di dunia internet sebagai kesempatan atau peluang dalam meningkatkan kompetisi di bidang perhotelan. ( Zulkifli & Khairat, 2021).

Sistem informasi adalah suatu sistem dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan. Sistem ini menyimpan, mengambil, mengubah, mengolah dan mengkomunikasikan informasi yang diterima dengan menggunakan sistem informasi atau peralatan sistem lainnya. Industri perhotelan merupakan industri yg 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 keramahamahan serta keterampilan staff atau karyawan hotel untuk melayani tamu. ( Zulkifli & Khairat, 2021).

Hotel adalah bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat untuk menginap. Selain itu, dalam PP No. 67 Tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Kepariwisataaan Republik Indonesia pada Pasal 61 dinyatakan bahwa pelayanan pokok usaha hotel yang harus disediakan

sekurang-kurangnya harus meliputi penyediaan kamar tempat menginap, penyediaan tempat dan pelayanan makan dan minum, penyediaan pelayanan pencucian pakaian/binatu dan penyediaan fasilitas lainnya. (Meiyanti, R.,2021).

Hotel permata bangko merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang dituntut untuk mengutamakan kualitas pelayanan kepada para tamunya yang terletak di jl.Kesehtan Bangko Pada Hotel Permata Bangko saat ini memiliki kendala lambatnya pencarian informasi pengunjung dan kamar yang mengakibatkan pelayanan terhadap pengunjung menjadi lambat. Oleh sebab itu dibutuhkan suatu pengaturan sistem yang baik, yang dapat meningkatkan pelayanan terhadap pengunjung, mempermudah pencarian informasi pengunjung dan kamar selain itu juga memungkinkan agar hotel permata bangko dapat bersaing dengan hotel lainnya.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka penulis menganggap perlu untuk melakukan penelitian mengenai sistem informasi yang cocok untuk diterapkan pada Hotel Permata. Selanjutnya penulis mencoba untuk membuat sebuah rancangan bangun Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel bangko Menggunakan Bahasa Pemrograman PHP dalam menangani penjualan kamar yang dimulai dari pemesanan kamar (Booking), Check-In dan transaksi pembayaran (Check-Out) dengan harapan Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel ini nantinya dapat meningkatkan efisiensi kinerja karyawan dan dapat memberikan Informasi yang cepat, tepat, efisien dan efektif tentang informasi pemesanan kamar, data tamu, transaksi pembayaran dan meningkatkan mutu

pelayanan. Dari penjelasan masalah dan informasi diatas maka penulis mengangkat judul penelitian **“Rancang Bangun Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel Permata Bangko Menggunakan Bahasa Pemrograman PHP Dan Database MYSQL”**. Dengan adanya sistem informasi ini, diharapkan dapat membantu pihak pada Hotel permata bangko.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan di latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang aplikasi reservasi kamar hotel di hotel permata bangko menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL agar meningkatkan pelayanan hotel permata bangko.
2. Bagaimana merancang database pada aplikasi reservasi kamar hotel permata bangko menggunakan database MySQL agar data lebih aman dan mudah diolah pihak hotel permata bangko.
3. Bagaimana mengimplementasikan aplikasi reservasi kamar hotel pada hotel permata bangko agar memudahkan konsumen dalam mengakses dan membooking kamar hotel baik dari luar maupun dalam kota bangko.

## **1.3 Hipotesis**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa hipotesa sebagai jawaban sementara dari permasalahan yang ada di antaranya adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan dengan adanya pemrograman PHP dapat meningkatkan pelayanan terhadap hotel permata bangko.
2. Diharapkan dengan adanya penyimpanan database MySQL dapat membantu hotel permata bangko agar data lebih aman dan mudah diolah.
3. Diharapkan dengan adanya implementasi aplikasi reservasi kamar hotel permata menjadi online dapat membantu costumer dalam pemesanan kamar hotel permata bangko baik dari dalam maupun luar kota.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini, lebih terarah dan langkah-langkah penelitian masalah tidak menyimpang dengan tujuan yang ingin dicapai, maka penulis memberikan batasan pada penelitian skripsi sebagai berikut :

1. Sistem reservasi kamar hotel ini dirancang untuk mempermudah pelayanan terhadap costumer hotel permata bangko.
2. Sistem reservasi kamar hotel permata ini dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dan penyimpanan database MySQL agar data lebih aman dan mudah di olah.
3. Sistem implementasi ini hanya berfokus pada reservasi kamar hotel permata bangko.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk merancang dan mendesain sistem reservasi secara online yang mudah sehingga dapat digunakan oleh admin (front office) untuk mengatasi kelemahan sistem manual yang digunakan saat ini dan meningkatkan pelayanan terhadap customer, dengan bahasa pemrograman PHP dan My SQL/XAMPP sehingga mempermudah reservasi.
2. Untuk merancang database pada aplikasi reservasi kamar hotel permata untuk menyimpan data agar lebih aman dan mudah di olah maka di gunakan database MYSQL dan pemrograman PHP.
3. Untuk mengimplementasikan program sistem reservasi pada Hotel Permata Menggunakan PHP menjadi online agar mempermudah tamu hotel dalam membooking kamar hotel tidak harus melalui loby hotel secara langsung.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini antara lain :

1. Bagi penulis

Dapat menambah wawasan mengenai kebijakan dalam merancang sistim reservasi kamar hotel.

2. Bagi hotel

Hasil rancangan diharapkan mampu memberi manfaat bagi hotel untuk dapat memudahkan mereka untuk mempersiapkan semua keperluan tamu, menyiapkan fasilitas sebelum digunakan

konsumen, serta mengetahui kapasitas tempat pada hari tertentu sehingga tidak akan tumpang-tindih dengan konsumen yang lain.

### 3. Bagi pihak tamu

Tamu akan mendapat kepastian bahwa kamar akan tersedia pada saatnya Tiba dan tamu dapat memperkirakan anggaran yang akan dihabiskan untuk biaya penginapan selama melakukan perjalanan.

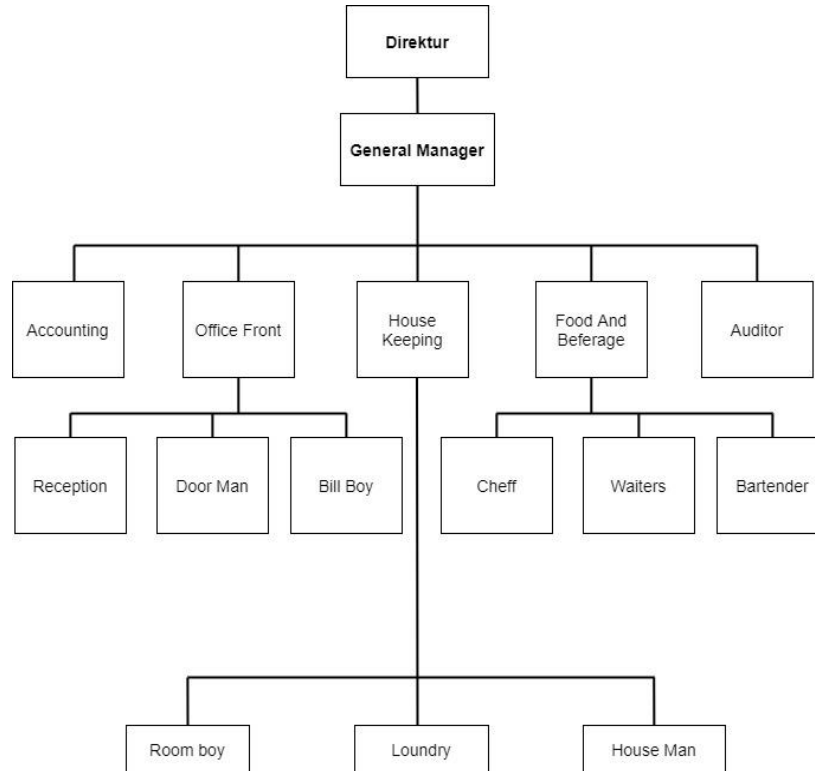
## **1.7 Gambaran Umum Hotel Permata Bangko**

Bertujuan untuk memberikan gambaran tentang reservasi kamar hotel permata bangko Gambaran tersebut di antaranya tentang sejarah singkat, struktur organisasi serta tugas dan wewenang pada hotel permata bangko.

### **1.7.1 Sejarah Singkat Hotel Permata Bangko**

Untuk menjadi bagian dalam pembangunan Kecamatan Bangko, Di bangun di atas area dengan luas bangunan panjang 90 meter, lebar 13 meter dan tinggi 25 meter. Disekitar hotel terdapat pertokoan dan dekat dengan salah satu pasar di kota Bangko Jl.Kesehatan,RT.5/RW.4, Pematang kandis, Kec. Bangko, Kabupataen Merangin, Jambi.. Tentu saja akan sangat relevan untuk menginap di hotel tersebut karna letak nya strategis. Hotel ini dibangun pada tahun 2008 dan aktif beroperasi pada tanggal 12 November 2008.

### 1.7.2 Struktur Organisasi Hotel Permata Bangko



*Sumber : hotel permata bangko*

**Gambar 1.1 Struktur organisasi Hotel Permata Bangko**

### 1.7.3 Tugas Dan Tanggung Jawab

Adapun tugas dan wewenang dari masing-masing adalah :

1. **Direktur**

Mengelola Hotel sesuai dengan visi dan misi yang telah di buat, memimpin hotel dan menjadi faslilitator bagi karyawan di semua level jabatan.



2. General Manager

Mengelola operasional hotel, merencanakan, melaksanakan, mengordinasikan, dan menganalisis semua aktivitas bisnis di hotel.

3. Accounting

Mengelola dan memproses data keuangan yang telah dikumpulkan, mengubahnya menjadi laporan akuntansi dan pajak yang baik.

4. Front office

Bertanggung jawab atas penerimaan pemesanan kamar, melakukan proses kedatangan dan keberangkatan.

5. House keeping

Bertugas untuk menjaga, merawat, dan membersihkan serta memelihara ruangan yang ada di hotel.

6. Food and beverage

Mengelola penyediaan dan penyajian makanan dan minuman bagi tamu hotel maupun pemesanan di luar hotel.

7. Auditor

Menerima dan memeriksa serta memastikan seluruh laporan tamu hotel sudah lengkap.

8. Reception

Resepsionist di hotel bertugas melayani tamu hotel seperti memberikan kunci kamar hotel serta menerima dan meneruskan pesanan.

9. Dor man

Menyambut dan membuka pintu mobil untuk tamu yang akan atau yang tidak menginap.

10. Bell boy

Yaitu bertugas mengurus barang bawaan tamu serta tugas lainnya saat tamu melakukan check-in.

11. Cheff

Yaitu orang yang biasa disebut koki di hotel tugas khususnya adalah membuat makanan untuk tamu hotel.

12. Waiters

Yaitu bertugas sebagai mengambil dan mempersiapkan makanan dan minuman serta melaksanakan table set-up dan clear-up.

13. Bartender

Meracik dan menyediakan minuman untuk tamu maupun pengunjung hotel serta menciptakan receipt minuman terbaru untuk hotel.

14. Room boy

Yaitu petugas floor section yang menjaga kebersihan, kerapian, dan keindahan kamar tamu.

15. Laundry

Yaitu bertugas mencuci pakaian tamu dan juga mencuci semua perlengkapan kamar yg sudah dipakai.

16. House man

Yaitu bertanggung jawab penuh atas kebersihan seluruh area hotel khususnya public area.