

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Di zaman Teknologi Informasi ini (TI), berkembang pesatnya teknologi dalam berbagai hal dimana segala sesuatu telah berjalan bersama teknologi banyak berpengaruh dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu sudah seharusnya setiap perusahaan memiliki sebuah sistem informasi yang baik. Dengan adanya sistem informasi yang baik maka akan memberikan kemudahan dalam mengakses berbagai hal yang berhubungan dengan perusahaan tersebut.

Penggunaan teknologi informasi, terutama teknologi komputer memberikan kemudahan, kecepatan dan ketepatan dalam mendapatkan dan mengelola berbagai macam data dan informasi. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dapat memberikan kemudahan bagi operasional hotel yang juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi dan biaya operasional. Karena dengan memanfaatkan teknologi informasi dapat mengatasi masalah-masalah yang sering dihadapi pengusaha perhotelan seperti, mobilitas staff yang tinggi, kualitas teknik yang tidak stabil, kualitas fungsional yang volatile, ketepatan waktu dan ketepatan pelayanan.

Salah satu teknologi komputer yang paling banyak dimanfaatkan adalah teknologi internet. Internet adalah jaringan komputer global yang menghubungkan satu komputer dengan komputer lainnya. Dengan adanya jaringan komputer, pengguna dapat saling berinteraksi melalui halaman website. Website dapat dengan

mudah digunakan oleh seluruh perangkat elektronik yang terkoneksi dengan internet dan memiliki browser.

Lima's Hotel adalah salah satu hotel bintang 2 yang ada di kota Bukittinggi dan suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Memberikan jasa penginapan bagi siapa saja tamu yang datang ke hotel tersebut. Hotel ini memiliki beberapa tipe kamar dengan harga dan fasilitas yang berbeda. Selama ini transaksi yang dilakukan di hotel ini masih menggunakan cara-cara manual. Sebagai contoh, untuk mendapatkan informasi tentang tipe kamar, fasilitas dan tarif kamar, *customer* harus datang langsung atau melakukan panggilan telepon untuk mendapatkan informasi tersebut. Selain itu, untuk melakukan reservasi, *customer* juga hanya dapat melakukan melalui telepon langsung ke pihak hotel atau langsung datang ke hotel tersebut.

Penyebaran informasi dan transaksi yang belum memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi menjadi kendala bagi pihak hotel untuk meningkatkan jumlah pengunjung yang menginap. Keluasan informasi yang diberikan serta kemudahan dalam mengaksesnya merupakan salah satu bentuk usaha untuk dapat bersaing dalam industri perhotelan, terdapat beberapa sistem informasi yang dapat dibangun dan dikembangkan.

Reservasi adalah suatu sistem yang ada pada sebuah hotel. Reservasi hotel dapat dilakukan secara langsung dengan menghubungi hotel melalui media Telepon. Sistem reservasi sendiri merupakan pusat operasi bagian *front office*, dimana system menangani registrasi tamu, proses *check-in*, *check-out*, melakukan pengarsipan, konfirmasi pembayaran serta permintaan atau pemesanan kamar hotel. Untuk

mempermudah proses reservasi untuk kamar hotel sekaligus dapat menjadi sarana untuk melakukan promosi secara lebih luas, perancangan suatu sistem reservasi hotel yang menarik dan dapat diimplementasikan menjadi sebuah sistem informasi berbasis IT perlu dilakukan (Sahfitri, 2020).

Penelitian ini membahas tentang perancangan sistem informasi untuk pemesanan dan media promosi pada Lima's Hotel, sehingga memudahkan pelanggan dalam mengakses, memesan dan melihat informasi mengenai harga kamar, tipe kamar, dan berbagai fasilitas yang diberikan untuk kenyamanan para pelanggan. Lima's Hotel dipilih sebagai objek penelitian karena sering kali mengalami masalah terkait pengimplementasian dalam pemesanan kamar yang hanya bersifat manual (konvensional) melalui telepon, atau *Walk-in Guest* (tamu yang *check in* tanpa melakukan pemesanan kamar terlebih dahulu). Maka diperlukan juga media promosi atau pemasaran digital untuk lebih memperkenalkan hotel kepada lebih banyak calon pelanggan baru.

Dengan membuat website yang berguna dalam pemesanan dan media promosi Lima's Hotel, terdapat kumpulan halaman yang memuat berbagai informasi agar dapat dibaca dan dilihat oleh pengguna internet yang saling terhubung satu dengan yang lain.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah di jelaskan di atas maka penulis melakukan analisa perancangan suatu sistem informasi dengan judul skripsi yaitu:

**“PERANCANGAN SISTEM INFORMASI BERBASIS WEB MENGENAI PEMESANAN DAN MEDIA PROMOSI MENGGUNAKAN BAHASA**

## **PEMOGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL DI LIMA'S HOTEL.”**

### **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas penulis dapat merumuskan beberapa permasalahan mendasar pada Lima's Hotel, ada pun permasalahan tersebut antara lain :

1. Bagaimana cara memudahkan *customer* dalam mengakses, memesan kamar dan melihat informasi mengenai Lima's Hotel?
2. Apakah sistem ini nantinya memiliki kelebihan yang dapat mengakses informasi, mempermudah proses reservasi, dan media promosi atau pemasaran digital untuk lebih memperkenalkan kepada lebih banyak calon pelanggan baru bagi Lima's Hotel?
3. Bagaimana melakukan analisa kualitas pemesanan dan media promosi pada Lima's Hotel?

### **1.3 Hipotesa**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah di uraikan sebelumnya maka dapat di kemukakan beberapa Hipotesa sebagai berikut:

1. Diharapkan dengan adanya analisa dampak kualitas Sistem Informasi pada Lima's Hotel dapat membantu dalam meningkatkan pengaksesan, pemesanan, dan pemasaran digital atau media promosi di Lima's Hotel.

2. Diharapkan kualitas Sistem Informasi dalam meningkatkan pengaksesan, pemesanan, dan media promosi pada Lima's Hotel sesuai dengan harapan para pelanggan.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Agar permasalahan menjadi terarah dan sistematis sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai, maka penelitian ini dibatasi pada masalah yang akan di bahas, yaitu mengenai perancangan system informasi pada pengelolaan pemesanan dan media promosi pada Lima's Hotel dengan menggunakan Bahasa Pemograman PHP dan Database MySQL.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan persoalan yang di teliti, maka maksud dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk membantu dalam mengatur dan meningkatkan kualitas manajemen kinerja dan mengembangkan aplikasi *website* terhadap pemesanan kamar dan media promosi pada Lima's Hotel.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari perancangan system informasi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana system informasi pemesanan kamar dan media promosi berbasis *website* pada Lima's Hotel.

2. Untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dialami pada system informasi pemesanan kamar dan perancangan media promosi berbasis *website* pada Lima's Hotel.
3. Untuk mengetahui penyelesaian masalah atau solusi atas kendala-kendala dalam menerapkan system informasi pemesanan kamar dan media promosi berbasis *website* pada Lima's Hotel.
4. Untuk mempermudah kinerja manajemen pada Lima's Hotel dalam mengelola data pelanggan yang ingin memesan kamar dan pelanggan dalam mengakses informasi yang berkaitan dengan Lima's Hotel.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian yang penulis lakukan, yaitu:

1. Membantu/memberikan kemudahan pada Lima's Hotel dalam perkembangan usaha dan meningkatkan pelayanan serta pemesanan kamar melalui aplikasi *website*, dengan dibuatnya system diharapkan Lima's Hotel mampu memberikan solusi dengan baik dan tepat dari permasalahan yang ada.
2. Membantu instansi usaha terkait dalam meningkatkan dan memonitoring perkembangan dalam pemesanan kamar melalui aplikasi *website* yang telah dirancang sedemikian rupa.
3. Menjadikan proses layanan pemesanan kamar lebih mudah dan fleksibel dari segi waktu dan meningkatkan pengaksesan informasi mengenai Lima's Hotel yang sudah terkomputerisasi melalui media promosi yang telah dirancang.

## **1.7 Tinjauan Umum Perusahaan**

Pada tinjauan umum perusahaan akan dijelaskan sejarah berdirinya Lima's Hotel di Bukittinggi, struktur organisasi dan pembagian tugas yang terdapat pada Lima's Hotel.

### **1.7.1 Sejarah berdirinya Lima's Hotel Bukittinggi**

Lima's Hotel merupakan salah satu hotel yang sudah cukup lama berdiri di kota Bukittinggi. Lima's Hotel Bukittinggi didirikan pada tahun 1979/1980 dengan arsiteknya Bapak J.C.H Manalu. Lima's Hotel Bukittinggi ini merupakan sebuah CV yang modalnya merupakan milik pribadi. Nama pemiliknya Bapak Pierre Susilo Aman dan Ibu Rika Lina.

Dalam awal pendiriannya, Lima's Hotel Bukittinggi memiliki 20 kamar standar yang terdiri dari standar A dan standar B. Pada awal tahun 1990 Lima's Hotel Bukittinggi merenovasi kamar yang ada untuk meningkatkan pelayanan dan menuju/memenuhi persyaratan hotel berbintang, kelasnya menjadi 11 standard room dan 9 superior room. Pada tahun 1992 dalam operasinya, Lima's Hotel Bukittinggi dikembangkan lagi dengan menambah 3 kamar menjadi 23 kamar yaitu 11 standard room, 11 superior room dan 1 VIP room.

Dalam operasionalnya, Lima's Hotel Bukittinggi langsung dikelola oleh owner yaitu Bapak Pierre SA dan Ibu Rika Lina serta Bapak B. Benny SA selaku

Direktur Operasional, tetapi sifatnya tidak menetap dalam mengelola operasional dan intern manajemen hotel.

Setelah wafatnya Bapak Pierre SA pada bulan Februari 1996, operasional Lima's Hotel Bukittinggi dikelola dan dipegang oleh anaknya yang bernama B. Benny SA. Dan pada tahun 1997 secara menetap dan menyeluruh operasional perusahaan (Hotel) dikelola oleh Bapak B. Benny SA dan pengangkatannya melalui akte notaris diangkat sebagai Operasional Direktur (OD) dan General Manager (GM).

Tahun 1987 Lima's Hotel Bukittinggi berklasifikasi menjadi hotel bintang 1. Setelah Bapak B. Benny SA diangkat menjadi OD dan GM Lima's Hotel Bukittinggi, pada tahun 1997-1998 ada pengembangan dan perluasan hotel yaitu dengan penambahan kamar hotel sebanyak 21 kamar lagi sehingga total kamar yang ada menjadi 44 kamar yang terdiri dari :

- a) 1 kamar *Family Room*
- b) 3 kamar *Deluxe*
- c) 6 kamar *Superior*
- d) 32 kamar *Standard*

Dan pada tahun 2010 ditambah lagi 3 kamar sehingga total kamar Lima's Hotel Bukittinggi sampai sekarang menjadi 47 kamar yang terdiri dari :

- 1) 3 kamar *Family Room*
- 2) 7 kamar *Deluxe*
- 3) 8 kamar *Superior*
- 4) 29 kamar *Standard*

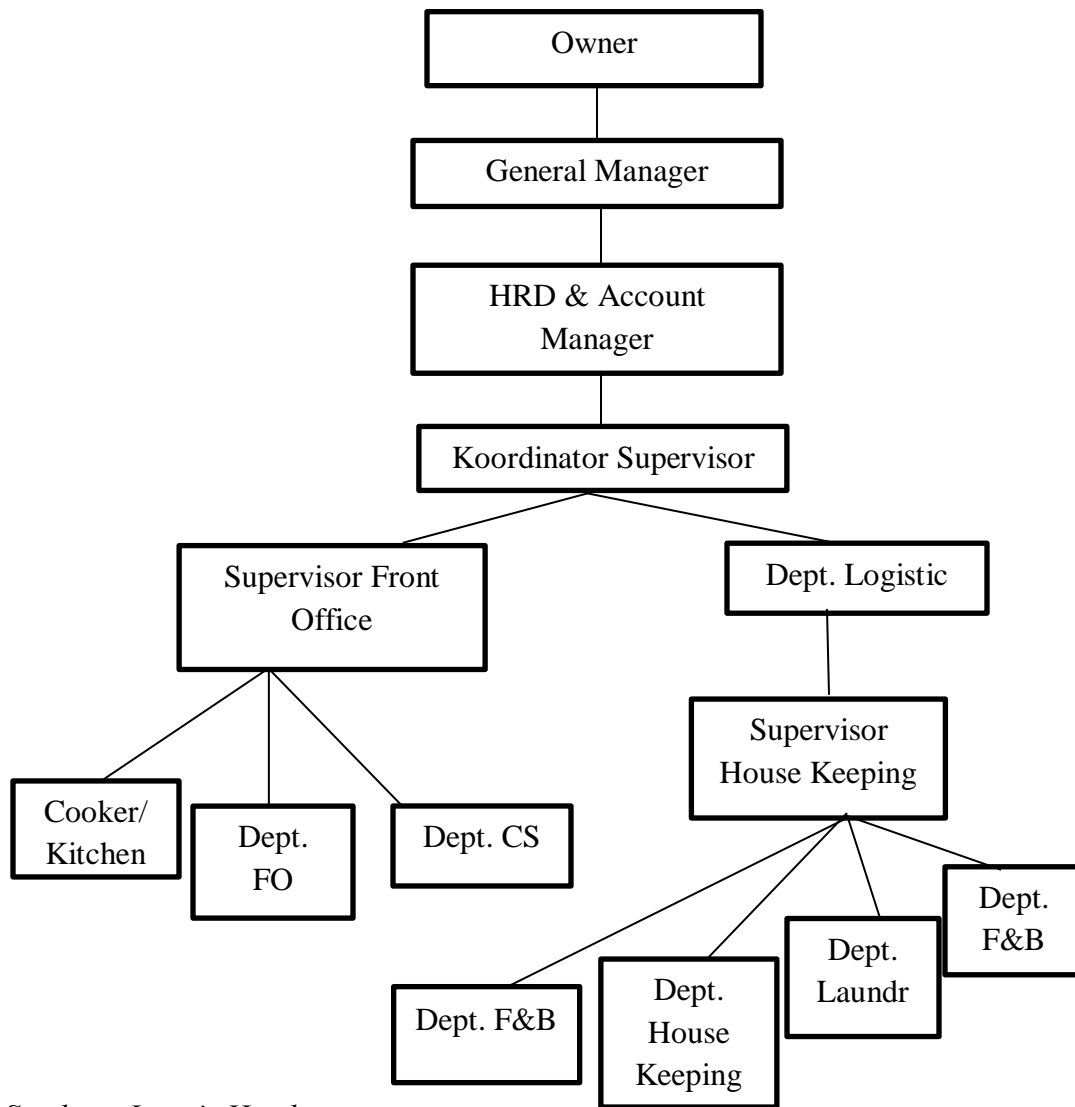


Pada awal tahun 2009, B. Benny SA ditunjuk menjadi Kuasa Direktur yang merangkap General Manager. Pada tahun 2015 Lima's Hotel Bukittinggi berhasil menjadi Hotel bintang 2 (dua) bersertifikasi.

### **1.7.2 Struktur Organisasi Perusahaan**

Organisasi dapat diartikan sebagai suatu kelompok kerja dari beberapa orang dalam menggerakkan potensi untuk mencapai tujuan. Struktur ini disusun untuk membantu mengatur dan mengarahkan usaha agar terkoordinir dengan baik dan sesuai dengan tujuan organisasi yang telah di sepakati bersama.

Lima's Hotel Bukittinggi merupakan salah satu perusahaan yang berbentuk CV dan mempunyai struktur organisasi yang tidak begitu kompleks. Setiap bagian atau departemen mempunyai *job list* dan dibekali oleh *job desknya*.



*Sumber : Lima's Hotel*

**Gambar 1.1 Struktur Organisasi Lima's Hotel**

Adapun tugas dan fungsi dari masing-masing bagian adalah:

**Owner dan Direksi**

Owner : B. Benny SA

General Manager : B. Benny SA

HRD & Account Manager : Syafran Halim, SH

### 1.7.3 Tugas dan Wewenang

#### Operasional Perusahaan

Koordinator Supervisor bertanggung jawab mengatur dan mengawasi seluruh aktifitas operasional dan setiap hari melaporkan keadaan operasional tersebut kepada General Manager Koordinator Supervisor: Violeta Puti Nanda

- *Supervisor Front Office ( SFO)*

*Supervisor Front Office* mempunyai tugas tanggung jawab sebagai berikut:

1. Selalu memantau pekerjaan yang dilakukan oleh FO seperti memantau dan mengetahui reservasi, memeriksa laporan harian dan memeriksa keakuratan dan kebenaran setoran harian
2. Memantau semua pekerjaan yang dilakukan oleh petugas restoran, *F&B, kitchen dan logistic*

*Supervisor Front Office* membawahi beberapa departemen, yaitu:

#### A. Departemen *Front Office / Receptionist*

Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

1. Berpenampilan menarik, rapi dan bersih serta memakai seragam sesuai dengan jadwalnya
2. Bertutur bahasa dengan benar, ramah dan sopan baik dalam Bahasa Indonesia maupun Bahasa Inggris
3. Menguasai setidaknya Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia yang baik dan benar

4. Senantiasa mendahulukan kepentingan tamu dan perusahaan di atas kepentingan pribadi
5. Memberikan teladan yang baik dan positif kepada karyawan lainnya sewaktu bertugas dan memiliki wibawa dalam mengatur pekerjaan kepada divisi lainnya
6. Memberikan pelayanan prima kepada setiap tamu sesuai dengan standar yang berlaku
7. Memiliki kemampuan memasarkan atau menjual
8. Tanggap terhadap keluhan dari tamu dengan tetap ramah dan segera di *follow up*
9. Mengetahui prosedur penerimaan tamu
10. Cakap dan peka dalam menerima tamu

B. *Departement Food & Beverage*

Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

1. Berpenampilan menarik, rapi dan bersih. Memakai seragam sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan
2. Memberikan pelayanan prima kepada setiap tamu yang makan di restoran
3. Memperhatikan apa yang diperlukan tamu dengan seksama dan segera datang apabila dibutuhkan
4. Membuat suatu pembukuan atau administrasi kecil berbentuk *stockiest* dan catat apa saja yang sudah terjual

5. Membersihkan kursi dan meja makan serta mengganti taplak meja yang sudah kotor
6. Membersihkan mini bar dan menata minuman *display* dengan rapi
7. Menyiapkan dengan segera makanan dan minuman yang dipesan oleh customer sesuai urutan ordernya
8. Bertanggung jawab terhadap semua sarana dan prasarana yang ada di lingkungan kerja *F&B*

### C. *Cooker / Kitchen*

Tugas dan tanggung jawabnya adalah

1. Membersihkan semua peralatan dan perlengkapan dapur
2. Mengajukan permohonan kelengkapan bahan yang habis atau kurang dan membuat tanda terimanya
3. Menjaga kebersihan ruang dapur dan kelengkapan kerjanya
4. Menjaga kebersihan bahan makanan
5. Menjaga kebersihan tempat penyimpanan bahan makanan (*food storage*)

- *Supervisor House Keeping (SHK)*

*Supervisor House Keeping* memiliki tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Memeriksa semua kamar yang telah dibersihkan oleh *room boy* dan membuat laporan keadaan kamar tersebut
- b. Memantau pekerjaan yang dilakukan oleh *maintenance*

*Supervisor House Keeping* membawahi beberapa departemen, yaitu:

1. *Departement House Keeping (Room Boy)*

Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

- 1) Berpenampilan menarik, rapi dan bersih. Memakai seragam sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan memakai sepatu
- 2) Bertutur bahasa yang benar, ramah dan sopan, baik dalam Bahasa Indonesia maupun Bahasa Inggris
- 3) Memberikan pelayanan prima kepada setiap costumer sesuai dengan standar yang berlaku
- 4) Membersihkan ruang tidur, kamar mandi beserta perlengkapannya
- 5) Memeriksa kelengkapan kamar tidur dan kamar mandi sesuai dengan jenis kamarnya
- 6) Bertanggung jawab terhadap kunci kamar yang diterima ketika membersihkan kamar
- 7) Cek kamar pada saat tamu *check out*, kalau terjadi sesuatu hal segera diberitahukan kepada *Front Office* sebelum tamu meninggalkan hotel
- 8) Membersihkan dan memeriksa keadaan lingkungan disekitar kamar (koridor, tanaman, pot bunga, dll)
- 9) Penggunaan alat penunjang kerja seperti pengharum ruangan, pembersih lantai, pembersih kaca dengan hemat
- 10) Perlengkapan kerja harus lengkap

- 11) Apabila ada pekerjaan yang belum selesai pada shiftnya, agar meninggalkan pesan pada petugas shift berikutnya agar dapat diselesaikan.

## 2. *Departement Laundry*

Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

- a. Menghitung dengan benar jumlah kain (seprai, sarung bantal, selimut, dll) yang datang (kotor) dan di bawa (bersih)
- b. Mengetahui siapa petugas yang membawa kain bersih dan kain kotor
- c. Menjaga dan merawat peralatan kerja dengan baik
- d. Mengenali jenis kain dan cara mencuci ataupun cara menyetrika sehingga kerusakan terhadap pakaian ataupun lenen hotel dapat diminimalisir
- e. Menata dengan rapi lenen tersebut sesuai dengan jenis dan peruntukannya

## 3. *Departement Maintenance*

Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

1. Mengecek setiap hari sarana vital seperti pompa air, panel listrik dan *generator set*
2. Lakukan perbaikan dan penggantian terhadap sarana dan prasarana hotel yang mengalami kerusakan
3. Menjaga dan merawat peralatan kerja dengan sebaik-baiknya
4. Melakukan semua pekerjaan dengan penuh tanggung jawab

#### 4. *Departement Cleaning Service (CS)*

Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

1. Memberikan keseluruhan area hotel seperti taman, parkir, jalan masuk, dll
2. Membersihkan jendela bagian luar kamar
3. Membantu departemen lain apabila ditugaskan secara insidental oleh atasan
4. Menggunakan alat penunjang seperti *floor cleaner* seperlunya
5. Membuat tanda terima setelah mendapatkan penggantian peralatan dan perlengkapan dari bagian logistic

- *Departement Logistic*

*Departement Logistic* mempunyai tugas dan tanggung jawab:

1. Inventarisasi kebutuhan hotel
2. Mencatat dan membukukan *stock* yang diambil dari gudang
3. Menyediakan dan melengkapi kebutuhan stok dapur dan stok dapur yang kurang
4. Menyediakan kebutuhan ATK dan barang cetakan berupa bill kamar, bill restoran, form registrasi, amplop dan lainnya untuk *Front Office Departement*
5. Mencatat dan membukukan semua pengeluaran dan bukti kas setiap hari



6. Membukukan gaji karyawan (perhitungan gaji karyawan dibuat oleh *Account Manager*)
7. Menyediakan complimentary untuk kamar sesuai dengan jumlah kamar yang terisi yang berupa *coffeemix*, gula sachet, air mineral, sandal dan *dental kit*

Adapun selaku penulis dan peneliti kami menemukan bahwa CV. Lima's Hotel mempunyai tata tertib administrasi yang sangat lengkap dimulai dari peraturan perusahaan (PP), seluruh sertifikat yang bersangkutan dengan usaha dan organisasi, kewajiban rutinitas terhadap instansi terkait dan lain sebagainya