

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Hotel sangatlah erat hubungannya dengan sistem reservasi, baik itu reservasi kamar maupun *ballroom*. Setiap hotel memiliki sistem reservasi yang berbeda-beda, disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan masing-masing hotel. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengadopsi proses bisnis yang sedang berjalan di Hikmat Indah Hotel yang terletak di Lembang.

Secara teknis, sistem informasi dalam hotel dibagi menjadi dua, yaitu *front-end* dan *back-end*. Sistem *back-end* adalah sistem yang digunakan oleh *receptionist* untuk menangani masalah-masalah operasional hotel, seperti reservasi dan pembayaran. Sedangkan, sistem *front-end* adalah sistem yang dapat diakses oleh *customer* melalui *website* untuk melakukan reservasi, sehingga akan memudahkan *customer* yang akan memesan kamar maupun *ballroom* tanpa perlu datang ke hotel yang bersangkutan. Dalam mengelola data-data tersebut, maka diperlukan sistem pengelolaan data yang baik dan teratur.

Selain itu, seringkali promo-promo yang sedang berjalan di suatu hotel kurang diketahui oleh *customer*. Oleh karena itu, penelitian ini juga mencangkup sistem untuk memasarkan promo hotel yaitu dengan menggunakan SMS promo yang ditujukan kepada seluruh *customer* yang pernah menjadi tamu hotel.

1.2. Rumusan Masalah

Berikut ini adalah beberapa rumusan masalah yang terdapat dalam latar belakang di atas :

1. Bagaimana cara pembuatan sistem reservasi dan pembayaran yang baik dan teratur untuk sebuah hotel?

2. Bagaimana cara menampilkan informasi yang sesuai dengan karakteristik *customer* yang pernah menjadi tamu hotel?
3. Bagaimana pembuatan sistem SMS promo untuk *customer* yang pernah menjadi tamu hotel?
4. Bagaimana menghasilkan laporan pendapatan dan laporan jenis kamar yang sering dipesan yang dapat mendukung kegiatan operasional hotel?

1.3. Tujuan Pembahasan

Dari rumusan masalah di atas, didapatkan tujuan dari pengerjaan tugas akhir ini antara lain :

1. Membuat sistem reservasi dan pembayaran yang baik dan teratur untuk sebuah hotel.
2. Menampilkan informasi yang sesuai dengan karakteristik *customer* yang pernah menjadi tamu hotel .
3. Membuat sistem SMS promo untuk *customer* yang pernah menjadi tamu hotel.
4. Menghasilkan laporan pendapatan dan laporan jenis kamar yang sering dipesan yang dapat mendukung kegiatan operasional hotel.

1.4. Ruang Lingkup Kajian

Berikut ini merupakan ruang lingkup kajian dalam pengerjaan tugas akhir ini, yang dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Batasan *hardware* :
 - *Processor Intel Core 2 Duo 2.00GHz*
 - *Memory 2048MB RAM*
 - *Harddisk 160 GB*
 - *Keyboard dan mouse*
2. Batasan *software* :
 - Sistem operasi : *Microsoft Windows 7 Professional*

- Sistem *database* : *Microsoft SQL Server 2008 R2*
- Bahasa *scripting* : *C# Programming Language* dan *ASP .NET*
- Editor Pemrograman : *Microsoft Visual Studio 2010*

3. Batasan aplikasi :

Hasil dari tugas akhir adalah aplikasi yang akan mencakup :

- Aplikasi dengan menggunakan *web service*.
- Aplikasi *front-end* menggunakan *website* yang akan diimplementasikan secara *online*.
- Aplikasi *back-end* berbasis *desktop*.
- Aplikasi *front-end* dan *back-end* menangani reservasi kamar dan *ballroom*.
- Aplikasi *front-end* dan *back-end* menangani reservasi restoran bagi tamu hotel yang memesan kamar dengan paket *breakfast*.
- Aplikasi *front-end* akan menampilkan total biaya yang harus dikeluarkan *customer* berdasarkan lama menginap serta jenis kamar dan paket yang dipilih.
- Aplikasi *front-end* dapat memberi informasi kepada *customer* mengenai jenis kamar yang kosong.
- Aplikasi *front-end* dapat menampilkan informasi sesuai dengan karakteristik *customer* yang pernah menjadi tamu hotel.
- Aplikasi *back-end* menangani pembayaran kamar, *ballroom*, serta fasilitas hotel yang digunakan.
- Aplikasi tidak menangani pembayaran dengan kartu kredit.
- Aplikasi menangani pengiriman SMS promo kamar hotel secara otomatis kepada seluruh *customer* yang pernah menjadi tamu hotel sesuai dengan tanggal yang sudah ditentukan.
- Aplikasi menangani pembuatan laporan pendapatan hotel dan laporan jenis kamar yang sering dipesan.
- Jenis kamar dan *ballroom* yang terdapat di dalam aplikasi tidak dapat ditambah atau di-*update*.
- Pembayaran reservasi kamar dilakukan pada saat *check in*.

- Pembayaran atas penggunaan fasilitas hotel dilakukan pada saat *check out*.
- Pembayaran uang muka dan pelunasan reservasi *ballroom* dilakukan pada waktu yang telah ditentukan pada saat melakukan reservasi.

1.5. Sumber Data

Sumber data yang digunakan untuk perancangan penelitian ini diperoleh dari :

1. Studi lapangan, yaitu dengan melakukan penelitian terhadap proses bisnis yang sedang berjalan di Hikmat Indah Hotel.
2. Kepustakaan, yaitu dengan mempelajari dan mengumpulkan bahan-bahan dari buku yang dapat menunjang penelitian dan pembuatan aplikasi.

1.6. Sistematika Penyajian

Sistematika penyajian yang digunakan dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data, dan sistematika penyajian.

BAB II KAJIAN TEORI

Membahas mengenai landasan teori yang dipakai dan relevan dengan penelitian dalam tugas akhir.

BAB III ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM

Membahas mengenai proses bisnis, rancangan ERD, DFD, Kamus Data, PSPEC, dan rancangan UI.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Membahas mengenai fungsi dan cara penggunaan aplikasi.

BAB V PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN

Membahas hasil pengujian aplikasi dengan menggunakan metode *Black Box Testing*.

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

Membahas simpulan dan saran dari hasil penelitian.