



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dalam industri perhotelan yang berkembang pesat, persaingan semakin meningkat dengan munculnya berbagai macam hotel mulai dari budget hingga mewah. Untuk tetap bersaing, sebuah hotel perlu memiliki keunggulan yang membedakan mereka dengan hotel lainnya. Dalam konteks ini, sistem informasi memiliki peran penting dalam menjaga kelancaran operasional hotel. Dengan memperkenalkan diri dan mengembangkan sistem berbasis situs web, hotel memungkinkan pelanggan untuk mendapatkan informasi tentang fasilitas hotel dengan mudah tanpa harus mengunjungi langsung hotel tersebut[1].

Manajemen perhotelan berinovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan tamu. Upaya meliputi pelatihan karyawan agar responsif dan perhatian, serta peningkatan fasilitas fisik hotel. Dalam persaingan industri perhotelan yang semakin ketat, fokus pada pengalaman tamu dan fasilitas yang memadai menjadi kunci keberhasilan[2]. Pembangunan website merupakan langkah penting dalam menarik dan memperoleh banyak pelanggan dengan menyajikan informasi lengkap tentang layanan dan fasilitas hotel. Dengan demikian, hotel dapat mengikuti tren dan memenuhi kebutuhan pasar dengan memberikan gambaran yang jelas tentang apa yang ditawarkan[3].

Dengan kemajuan teknologi tersebut peneliti bertujuan untuk memajukan dunia bisnis perhotelan salah satunya pada Hotel Kemuning Muda di kota Tembilahan yang berlokasi di jalan Diponegoro, Hotel Kemuning Muda ini



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- Universitas Islam Indragiri
1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
  2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
  3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

memiliki 31 kamar, terbagi atas 2 jenis kategori kamar VIP (*Very Important Person*) dan kamar biasa, untuk VIP berjumlah 9 kamar dan kamar biasa berjumlah 22 kamar, tarif yang digunakan 1 kamar VIP seharga Rp. 200.000 dan 1 kamar biasa seharga Rp. 150.000, untuk menjalankannya, hotel buka 24 jam, namun saat ini sistem hotel yang dijalankan masih dilakukan secara manual, dengan permasalahan yang terjadi diantaranya: pemesanan kamar hotel dicatat melalui buku, pelanggan datang kelokasi hotel untuk memesan, pembayaran ditempat, pengelolaan data hotel belum terstruktur dan belum memiliki sistem hotel berbasis web. Melihat permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk mengamati serta melaksanakan dengan menetapkan judul penelitian: **SISTEM INFORMASI MANAJEMEN HOTEL KEMUNING MUDA KOTA TEMBILAHAN BERBASIS WEB.**

## 1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Hotel Kemuning Muda belum memiliki platform pemesanan kamar hotel berbasis web yang dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan reservasi secara online.
2. Kesulitan menempatkan kamar kosong dalam mencari ketersediaan kamar Hotel Kemuning Muda di kota Tembilahan .
3. Proses pemesanan kamar Hotel Kemuning Muda masih dilakukan secara manual, mengakibatkan potensi kesalahan data dan lambatnya respons terhadap permintaan pelanggan.
4. Keterbatasan aksesibilitas informasi mengenai promo dan paket kamar Hotel Kemuning Muda di kota Tembilahan.

5. Sulitnya pelanggan Hotel Kemuning Muda mendapatkan informasi lengkap tentang fasilitas dan harga kamar.

### 1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini di fokuskan pada beberapa hal yaitu:

1. Penelitian ini akan membatasi pada Hotel Kemuning Muda sebagai objek penelitian di kota Tembilahan.
2. Sistem pada penelitian Hotel Kemuning Muda dikembangkan melalui bahasa pemrograman PHP, dan MySQL berbasis web.
3. Fokus penelitian akan difokuskan pada sistem reservasi dan manajemen kamar Hotel Kemuning Muda.
4. Informasi yang disajikan hanya berupa informasi pemesanan kamar dan promosi Hotel Kemuning di kota Tembilahan.
5. Penggunaan sistem informasi akan terbatas pada pelanggan yang ingin melakukan pemesanan kamar secara online dan pihak hotel yang bertanggung jawab atas pengelolaan reservasi.

### 1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini menjelaskan beberapa maksud dan tujuan, secara pengertian maksud adalah kata yang memiliki definisi yang luas (umum) dari suatu rencana sedangkan pengertian tujuan adalah kata yang menguraikan hal secara detail/sempit (khusus) tentang suatu rencana, berikut penjelasan maksud dan tujuan yaitu :

#### 1.4.1. Maksud Penelitian

Adapun maksud pada penelitian ini yaitu :





1. Mengubah sistem pemesanan manual ke dalam suatu sistem web otomatis pada hotel.
2. Tersedianya suatu sistem yang dapat menyediakan informasi ketersediaan kamar hotel.
3. Mengimplementasikan sistem informasi manajemen yang terstruktur dan terintegrasi secara menyeluruh, guna mengurangi potensi kesalahan data dan meningkatkan responsibilitas terhadap permintaan pelanggan.
4. Menyediakan aksesibilitas informasi promosi dan paket kamar secara online, sehingga mempermudah pelanggan untuk memperoleh informasi terkini mengenai penawaran hotel.
5. Transparansi dalam menyajikan informasi harga kamar.

#### 1.4.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pada penelitian ini yaitu :

1. Mempermudah pelanggan dalam melakukan reservasi kamar secara online, sehingga meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan dalam pemesanan.
2. Mengoptimalkan pengelolaan ketersediaan kamar dan mengatasi kesulitan dalam menempatkan kamar kosong, sehingga dapat menghindari *overbooking* dan meningkatkan efisiensi pemesanan.
3. Mengurangi potensi kesalahan data dan meningkatkan respons terhadap permintaan pelanggan melalui proses pemesanan otomatis dan terstruktur.
4. Meningkatkan aksesibilitas informasi mengenai promo dan paket kamar, sehingga pelanggan dapat dengan mudah mengetahui penawaran terbaru.

- Menyajikan informasi harga kamar yang jelas dan transparan kepada pelanggan, sehingga mereka dapat dengan mudah membandingkan tarif dengan hotel lain dan membuat keputusan reservasi yang tepat.

### 1.5. Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat dalam penelitian ini yaitu :

- Mempercepat proses pemesanan kamar hotel dengan sistem online, sehingga tamu dapat melakukan reservasi dengan cepat dan mudah.
- Meningkatkan akurasi dan keakuratan pengelolaan kamar hotel, termasuk pemeriksaan ketersediaan kamar dan penugasan tamu.
- Meningkatkan efisiensi operasional hotel dengan mengurangi ketergantungan pada proses manual yang rentan terhadap kesalahan dan lambat dalam pengolahan data.
- Meningkatkan kepuasan tamu dengan memberikan akses mudah dan cepat terhadap informasi fasilitas hotel dan layanan.
- Kemudahan akses informasi melalui sistem informasi manajemen berbasis web dapat menarik calon pelanggan dari berbagai wilayah, sehingga dapat memperluas pasar dan meningkatkan daya saing hotel dalam industri perhotelan.

### 1.6. Sistematika Penulisan

Pada bagian ini dituliskan urutan dan sistematika penulisan yang dilakukan, yaitu:

- Bab I Pendahuluan, berisi tentang ringkasan dari keseluruhan isi dalam laporan dan latar belakang penulisan laporan ini, serta perumusan masalah,





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
- Universitas Islam Inragiri**
1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
  2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
  3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

batasan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

2. Bab II Tinjauan Literatur, berisi tentang berbagai literatur yang menjadi landasan teori yang digunakan untuk membangun sistem.
3. Bab III Metode Penelitian, berisi tentang metode pengumpulan data dan metode pengembangan sistem.
4. Bab IV Hasil Penelitian berisi deskripsi hasil dari penelitian yang telah dilakukan dan membahas mengenai metode yang dilakukan dalam melakukan penelitian.
5. Bab V Penutup berisi kesimpulan dan saran dari pembahasan yang telah di jelaskan sebelumnya.