BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi secara *on-line* bagian penting dari perkembangan teknologi dalam dunia internet. Untuk menyampaikan informasi ke seluruh dunia dengan internet dikenal suatu media untuk meletakkan informasi secara *on-line* yaitu *website*. Selain sebagai sarana penyaji informasi, *website* juga biasa digunakan sebagai media untuk melakukan berbagai aktifitas seperti media promosi, media bertransaksi, media komunikasi. Web juga dapat melakukan aktifitas-aktifitas dalam berbagai bidang, salah satunya adalah sistem reservasi kamar hotel. Secara umum dapat dikatakan bahwa konsep reservasi dan pembayaran *on-line* bisa merupakan sebuah cara yang paling efisien dan mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan dari pihak hotel secara cepat dan tanpa menghabiskan banyak waktu.

Hotel Grand Aston Yogyakarta merupakan perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang perhotelan. Grand Aston merupakan

salah satu hotel bintang 5 yang sedang berkembang dan terus berupaya untuk meningkatkan layanan serta kualitas hotel dan pemanfaatan teknologi informasi. Hotel Grand Aston menyediakan 141 kamar dan suite yang memiliki desain interior yang elegan. Kamar - kamar yang ada di hotel ini terbagi menjadi beberapa tipe, yaitu tipe *Superior* dengan menyediakan 84 kamar, tipe *Deluxe* 53 kamar, tipe *Suite* 3 kamar, dan tipe *Presidential* 1 kamar, yang merupakan *Suite* paling mewah. Selama ini sistem untuk melakukan reservasi kamar hotel masih menggunakan fasilitas telepon, faximile, datang langsung ke hotel serta melalui aplikasi *on-line* namun pada pembayaran masih menggunakan kartu kredit.

Kebutuhan untuk mendapatkan informasi dengan cepat semakin meningkat. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan tersebut maka dibuatlah suatu media reservasi dan pembayaran *on-line* untuk menunjang kebutuhan yang ada di hotel tersebut. Untuk itu disusunlah skripsi dengan judul "Sistem Reservasi On-line Hotel Grand Aston Yogyakarta Menggunakan Fasilitas Pembayaran PayPal".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalahnya yaitu bagaimana membangun sistem reservasi dan pembayaran hotel *on-line* berbasis *web* di hotel Grand Aston Yogyakarta?.

1.3 Ruang Lingkup

Agar dapat mencapai sasaran dan tujuan yang diharapkan maka diberikan batasan masalah sebagai berikut :

1. Layanan jasa sewa kamar yang mepmpunyai kategori dan sub kategori seperti tipe kamar dan fasilitas yang bermacam-macam.
2. Informasi yang ditampilkan yaitu tipe kamar hotel, fasilitas kamar, dan fasilitas hotel.
3. Sistem tidak menyimpan data seluruh pegawai (hanya yang berhubungan dengan reservasi kamar hotel, dan pembayaran kamar hotel).
4. Sistem hanya mengolah pemesanan kamar hotel saja tidak termasuk fasilitas lain seperti *meeting room, lobby lounge, swimming pool, fitness center, dll*.

5. Sistem hanya melakukan perhitungan harga untuk reservasi kamar hotel saja (tidak termasuk biaya *room service*, biaya telepon, dll).
6. Cara dan ketentuan pembayaran sebagai berikut :
    a) Cash atau pembayaran tunai dapat dilakukan dengan membayarkan uang muka atau *Down Payment* sebesar 50% dari total biaya keseluruhan dan minimal melakukan reservasi 2 kamar. Untuk proses pelunasan dilakukan pada saat akan masuk atau *check-in.* Batas waktu pembayaran maksimal 7 (tujuh) hari sebelum kedatangan.
    b) Transfer bank. Batas waktu pembayaran maksimal 7 (tujuh) hari sebelum kedatangan.
    c) Pembayaran dilakukan langsung setelah melakukan proses reservasi kamar dengan menggunakan *PayPal*. Proses pembayaran PayPal nantinya menggunakan SandBox PayPal.

7. Kebijakan Pembatalan
    1) Apabila tidak melakukan pembayaran dari batas waktu yang ditentukan maka secara otomatis reservasi dibatalkan.
    2) Apabila telah melakukan pembayaran dan dilakukan pembatalan maksimal 3 hari sebelum kedatangan maka tidak ada biaya pembatalan atau denda (uang akan dikembalikan sebesar 100% dari total biaya).
    3) Apabila telah melakukan pembayaran dan dilakukan pembatalan kurang dari 3 hari sebelum kedatangan maka reservasi minimal 2 kamar akan dikenakan biaya pembatalan 50% dari total biaya, reservasi 3 kamar dikenakan biaya pembatalan 33,3%, reservasi 4 kamar dikenakan biaya pembatalan 25%, dan reservasi lebih dari 5 kamar dikenakan biaya pembatalan 10%.
    4) Ketidakdatangan di hotel akan dianggap sebagai pembatalan yang terlambat dan tidak ada pengembalian uang yang akan diberikan.
8. Menghasilkan laporan reservasi total pembayaran tiap bulannya.

1.4 Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan yang akan dicapai adalah :

1. Membangun sistem yang dapat memberikan kemudahan bagi konsumen dalam melakukan reservasi dan pembayaran secara *on-line* dimanapun dan kapanpun selama terhubung dengan internet.
2. Memberikan informasi yang akurat mengenai tipe kamar hotel, fasilitas kamar, dan fasilitas hotel.