

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi dan sistem informasi pada zaman modern yang semakin berkembang, telah memengaruhi kebutuhan teknologi pada bidang usaha. Di mana peranan komputer dan sistem informasi pada saat ini dapat diterapkan dalam berbagai hal kehidupan, terutama dalam hal berbisnis untuk meningkatkan efisiensi pekerjaan. Maka dari itu, sistem informasi merupakan sebuah hal baru yang tidak dapat ditolak pada masa yang berkembang saat ini oleh perusahaan-perusahaan yang sedang berkembang pesat[1]. Tentunya di berbagai sektor usaha yang ada saat ini juga telah menggunakan sistem informasi contohnya seperti industri telekomunikasi, transportasi, perbankan, serta perhotelan yang juga sudah banyak diterapkan di Indonesia termasuk di kota Cilacap.

Kota Cilacap adalah salah satu kota dipesisir selatan pulau Jawa yang menghadap langsung ke Samudra Hindia oleh karena itu kota Cilacap terkenal dengan keindahan pantainya yang Eksotis. Di pusat kota Cilacap tepatnya di jalan Flores terdapat salah satu hotel yang berkembang yaitu Hotel Bintang Flores. Hotel ini memiliki lokasi yg sangat strategis, suasana hotel pun menawarkan kenyamanan dengan harga terjangkau untuk digunakan sebagai tempat tinggal sementara saat melakukan perjalanan ataupun liburan dengan keluarga. Pada Hotel Bintang Flores sistem reservasi yang digunakan pada hotel dengan pelanggan yang datang untuk menginap di hotel harus terlebih dahulu datang langsung ke *Front Office* untuk melakukan pemesanan kamar yang dilakukan secara langsung. Pesanan nantinya akan langsung di data oleh resepsionis pada bagian reservasi dan langsung melakukan pembayaran yang nantinya akan mendapatkan kunci kamar. Begitu pula yang terjadi pada pembatalan kamar. Selain itu, resepsionis akan menyampaikan semua data pelanggan yang nantinya akan dilakukan pengecekan untuk melakukan rekapitulasi data berkala setiap hari oleh pengelola hotel dengan menandatangani.

Hotel Bintang Flores sendiri, belum memiliki sistem informasi terkomputerisasi sehingga semua pendataannya masih dilakukan secara langsung dan konvensional termasuk reservasi yang belum dapat dilakukan secara cepat dan efisien, menyebabkan masih banyak ditemukan kendala dan kekurangan yang terjadi, pelanggan tidak dapat mengetahui informasi kamar dan fasilitas secara detail, pembayaran yang hanya dapat dilakukan secara *cash* setelah melakukan pemesanan, pembatalan kamar yang dilakukan secara langsung, serta belum adanya informasi ketersediaan kamar yang tersedia pada tanggal-tanggal tertentu juga pergantian data langsung saat terjadi permasalahan dengan fasilitas kamar. Pengelola hotel yang diharuskan melakukan pengecekan

secara berkala dengan datang langsung untuk mengelola dan melakukan rekapitulasi data manual untuk membuat laporan dan analisis.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka dibutuhkan sebuah sistem reservasi untuk mempermudah pelanggan dalam melakukan prosedur pemesanan kamar, seperti menentukan tanggal menginap yang tersedia, pemilihan detail kamar juga fasilitas, yang dibutuhkan, penentuan pembatalan informasi kamar yang memadai, pembayaran yang dapat dilakukan melalui bank secara langsung dan prosedur pembatalan yang dapat langsung dilakukan pada sistem. Membantu resepsionis dalam melakukan pergantian kamar saat terjadi permasalahan kamar dengan melampirkan alasannya membantu melalui sistem. Rekapitulasi data bulanan yang dapat membantu pengelola hotel dalam melakukan analisis data secara lebih cepat dan akurat.

Pada penelitian ini metode pengembangan sistem yang digunakan adalah *metode prototype* dikarenakan metode ini memberikan banyak keuntungan, dalam hal fleksibilitas dan kemampuan untuk mempercepat proses pengembangan sistem. Terutama dalam bidang perhotelan. *Metode prototyping* memungkinkan pengembang sistem untuk menciptakan model awal yang nantinya dapat diuji dan dievaluasi oleh pengguna secara cepat, sehingga memungkinkan pengembang sistem untuk memahami kebutuhan pengguna dengan lebih baik dan menghasilkan solusi yang lebih baik juga untuk memastikan bahwa sistem memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Metode ini juga dapat memungkinkan pengguna untuk melihat hasil yang dihasilkan oleh sistem dengan cepat, memberikan umpan balik yang berguna untuk meningkatkan kinerja sistem.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, dapat dirumuskan permasalahan yaitu :

Bagaimana membangun sebuah sistem reservasi hotel untuk mempermudah mengelola pemesanan kamar hotel?

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dari penelitian ini dilakukan agar memudahkan dalam proses penulisan berdasarkan permasalahan diatas yaitu :

1. Sistem pembayaran melalui transfer bank.
2. Sistem tidak membahas urusan biaya tambahan.

## 1.4 Tujuan dan Manfaat

### 1.4.1 Tujuan

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah mengembangkan Sistem Reservasi Hotel Berbasis *Web*. Maka terciptanya sistem reservasi yang dapat membantu pelanggan dalam melakukan pemesanan tanggal dan lama menginap dengan memperlihatkan detail informasi kamar, pembatalan dan pembayaran kamar, dimanapun dan kapanpun, sehingga data rekapitulasi dapat terbantu sehingga kecepatan, ketelitian dan keakuratan dalam perhitungan dan pendataannya terjamin.

### 1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Sistem ini dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan reservasi kamar.
2. Pengelola hotel dapat melihat hasil data bulanan dari data reservasi.
3. Resepsionis dapat melakukan pemantauan proses reservasi melalui sistem secara *real-time* dan konfirmasi pemesanan saat pemesanan berhasil dilakukan.

## 1.5 Metodologi

Metode Penelitian merupakan sebuah pendekatan sistematis untuk mengumpulkan data yang akurat dengan tujuan menemukan, mengembangkan, atau menguji pengetahuan tertentu. Hal ini bertujuan untuk memungkinkan pemahaman, penyelesaian, danantisipasi masalah dalam suatu bidang spesifik.

### 1.5.1 Tahap pengumpulan data :

1. Tahap pengumpulan data bisa diperoleh secara langsung dari objek penelitian. Antara lain sebagai berikut :

#### a. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan cara menelaah, meneliti, dan mempelajari beberapa literatur-literatur sebagai sumber informasi yang dapat mendukung terkait Sistem yang akan dibangun nantinya.

#### b. Studi Lapangan

Studi lapangan adalah cara penulis untuk mencari tahu sumber informasi yang akurat dengan cara mengunjungi, hal tersebut meliputi :

##### 1) Wawancara

Yaitu tahap pengumpulan data secara langsung dengan cara melakukan sesi tanya jawab secara langsung dengan Pengelola Hotel Bintang Flores yaitu ibu Ponco Muji Astuti.

## 2) Observasi

Yaitu tahap pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung di Hotel Bintang Flores pada tanggal 23 Maret 2023. Observasi menghasilkan konsep dan rancangan sistem yang akan dibuat.

### 1.5.2 Tahap pengembangan sistem :

Metodologi pengembangan perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini adalah model *prototype*. Kelebihan menggunakan metode *prototype* yaitu menghemat waktu dalam mengembangkan sebuah sistem, penerapan dari sistem yang menjadi lebih mudah untuk dilakukan, dan dapat menjalin komunikasi yang baik antar *user* dan pengembang sistem.

*Metode prototype* ini memiliki beberapa tahapan yang dibagi menjadi 5 tahap sebagai berikut:

1. *Communication*
2. *Quick Plan*
3. *Modeling Quick Design*
4. *Construction of Prototype*
5. *Deployment Delivery & Feedback*

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan laporan tugas akhir dengan beberapa sub bab yang akan membahas permasalahan dan diperjelas pada tiap sub bab. Berikut sistematika laporan tugas akhir :

### A. BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini berisi tentang latar belakang masalah, tujuan dan manfaat, rumusan masalah, batasan masalah, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan laporan tugas akhir.

### B. BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan tinjauan pustaka dan landasan teori yang berisi teori-teori yang berkaitan dengan Sistem yang nantinya akan dibangun yaitu Sistem Reservasi Hotel Berbasis *Website*.

### C. BAB III METODOLOGI DAN PERENCANAAN SISTEM

Bab ini berisi tentang detail metodologi dalam melakukan penelitian mulai dari bahan, alat, dan juga jalan penelitian. Selain itu pada bab ini juga berisi perencanaan secara detail bagian-bagian sistem mulai dari proses Analisa sistem yang sedang berjalan maupun sistem yang akan dikembangkan, analisa kebutuhan pengguna, antarmuka perangkat lunak, antarmuka perangkat

keras, dan merancang *flowchart*, *use case*, *sequence* diagram, ERD, rancangan antarmuka dan skenario pengujian sistem.

#### **D. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini adalah bagian dari implementasi sistem yang sudah melewati tahap pengujian dan pengisian kuisisioner yang sudah dibuat.

#### **E. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini terdapat kesimpulan dari hasil penelitian dan saran agar pengembangan sistem selanjutnya lebih sempurna.