



**BAB I**  
**PENDAHULUAN**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi informasi dewasa ini telah merubah paradigma masyarakat dalam mencari informasi yang kini tak terbatas, fenomena ini dikenal dengan istilah globalisasi. Dalam era globalisasi dibutuhkan teknologi informasi yang dapat menyediakan informasi secara global dan dapat diakses dari manapun dan kapanpun [1]. Era globalisasi telah membawa dampak signifikan dalam industri pariwisata, terutama dalam bisnis perhotelan. Salah satu contoh dari perubahan ini dapat ditemukan di Cilacap, di mana peningkatan sektor industri pariwisata berdampak pula pada peningkatan jumlah pengunjung di suatu daerah sehingga mendorong pertumbuhan dan maraknya bisnis perhotelan di Cilacap. Berdasarkan data dari Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata (Disporapar) Kabupaten Cilacap, jumlah pengunjung wisatawan 3 tahun terakhir berjumlah mencapai 178.500 [2].

Semakin meningkatnya jumlah pengunjung akan meningkatkan peluang dalam bisnis perhotelan sehingga mendorong munculnya banyak hotel baru yang didirikan. Hal tersebut akan menimbulkan persaingan yang ketat dalam sektor ini. Saat ini hotel-hotel berukuran kecil sering merasa tertekan dalam bersaing dengan hotel-hotel besar, khususnya dalam hal menyediakan pelayanan yang unggul. Salah satu pembeda utama antara hotel besar dan kecil adalah pemanfaatan sistem informasi terbaru serta kecepatan dalam memberikan pelayanan. Situasi saat ini membuat banyak hotel kecil kesulitan mendapatkan perhatian konsumen, terlebih dengan keberadaan hotel besar yang semakin mendominasi pasar. Seperti, Saraswati Hotel Cilacap yang saat ini belum mengoptimalkan penggunaan sistem informasi dan merasa tertinggal dalam persaingan dengan hotel-hotel modern lainnya.

Saraswati Hotel Cilacap ini merupakan salah satu hotel kelas melati yang berdiri sejak tahun 1975 yang beralamat di Jalan Rajiman Nomor 5 Kelurahan Kebonmanis, Kecamatan Cilacap Utara, Kabupaten Cilacap. Letak hotel ini sangat strategis karena berdekatan dengan fasilitas umum, seperti tempat wisata, terminal, pasar, stadion, dan rumah sakit. Tersedia 14 kamar dengan 2 tipe yaitu standar yang menggunakan kipas dan premium yang menggunakan AC. Hotel ini memiliki 5 orang staf yang merupakan orang lokal dari Cilacap dan

beberapa fasilitas yang terdapat pada hotel ini yaitu lapangan yang luas, tempat parkir setiap kamar, dan aula terbuka.

Selama 48 tahun beroperasi, hotel ini menghadapi beberapa kendala yang dihadapi. Salah satunya penurunan jumlah pengunjung yang dulunya 450 orang per bulan, kini hanya 210 orang yang menginap setiap bulannya. Alasan utama dari penurunan ini adalah munculnya banyak hotel baru yang memiliki media promosi dan media pelayanan yang sudah terintegrasi dengan teknologi. Namun, hotel ini masih belum memanfaatkan teknologi tersebut, sehingga untuk pelayanan informasi terkait ketersediaan kamar, fasilitas, dan tarif masih secara konvensional, di mana tamu harus berinteraksi langsung dengan staf hotel, baik melalui telepon maupun datang langsung. Selain itu, proses pencatatan yang dilakukan staf masih secara konvensional dalam memasukan, mencari, dan merekap data reservasi. Hal tersebut menjadi kurang efisien karena menimbulkan terjadinya kesalahan dalam melakukan pelayanan personal seperti dalam penjadwalan dan proses data-data reservasi.

Berdasarkan permasalahan di atas, guna mempermudah tamu dalam melaksanakan proses reservasi hotel serta dalam pendataan reservasi yaitu memasukan, mencari, memproses data reservasi, serta dalam mencetak laporan reservasi. Maka dibutuhkan sebuah sistem informasi terbaru yang dapat mempermudah proses pelayanan reservasi di Saraswati Hotel Cilacap.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan**

Dari uraian latar belakang penulisan penelitian ini, memiliki tujuan yang ingin dicapai peneliti yakni membangun sebuah sistem informasi reservasi hotel berbasis *website* yang dimana dalam penggunaan nantinya lebih mempermudah proses pelayanan dan pendataan reservasi serta meningkatkan pengunjung yang datang di Saraswati Hotel Cilacap.

### **1.2.2 Manfaat**

Adapun manfaat dibuatnya sistem informasi ini adalah sebagai berikut:

1. Memudahkan tamu dalam proses reservasi hotel secara *online*
2. Memudahkan reserpsionis/admin hotel dalam pencatatan,

- pencarian, dan merekap data tamu dalam proses reservasi hotel.
3. Memudahkan manager dalam memantau pengunjung hotel yang reservasi.
  4. Membantu meningkatkan pengunjung Saraswati Hotel Cilacap dengan adanya pelayanan menggunakan sistem informasi berbasis *website*.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat disimpulkan bahwa perumusan masalah yang muncul adalah "Bagaimana membangun sistem informasi reservasi hotel berbasis *website* pada Saraswati Hotel Cilacap?"

### 1.4 Batasan Masalah

Agar pengerjaan penelitian ini lebih terarah, maka peneliti membatasi pembuatan dan pengembangan sistem dengan batasan batasan sebagai berikut:

1. Hanya admin yang dapat mengelola data reservasi dan mengelola tampilan *website*.
2. Manager hanya dapat melihat status reservasi dan mencetak laporan reservasi.
3. Sistem ini tidak menyediakan *fitur* untuk pembayaran *online*.

### 1.5 Metodologi

Untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang ada dalam melaksanakan penelitian dan penyusunan penelitian, maka dilakukan suatu metode penelitian untuk mencari pemecahan dari masalah yang timbul. Peneliti melakukan metode pengumpulan data dan metode pengembangan sistem dalam pemecahan suatu masalah. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu:

#### 1.5.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut:

1. Observasi  
Observasi yang dilaksanakan yaitu pengamatan dan penelitian di Saraswati Hotel Cilacap. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, peneliti mendapatkan data kamar, data profil hotel, data fasilitas hotel, data pengunjung hotel, dan data staf hotel.

2. Wawancara  
Wawancara dilakukan dengan pihak yang berkaitan yakni Pemilik Hotel. Dalam wawancara yang dilakukan dapat untuk mendapatkan data-data yang tepat terkait pada sistem reservasi hotel yang sedang berjalan agar pembuatan rancangan dan implementasi sesuai yang diharapkan.
3. Studi Pustaka  
Membaca buku-buku yang relevan untuk membantu dalam menyelesaikan masalah yang ada dan juga untuk melengkapi data yang berhubungan dengan masalah yang dibahas. Metodologi perancangan sistem informasi menggunakan metode spiral.

### **1.5.2 Metode Pengembangan Sistem**

Metode yang digunakan dalam pembuatan sistem ini adalah metode Spiral. Berikut tahapan metode *spiral* menurut Berry Bohem yaitu sebagai berikut :

1. *Customer Communication*
2. *Planning*
3. *Risk Analyst*
4. *Engineering*
5. *Construction & Release*
6. *Customer Evaluation*

### **1.5.3 Metode Pengujian Sistem**

Metode pengujian sistem ini adalah untuk mengetahui apakah sistem sudah sesuai dengan tujuan awal pembuatan dan sudah layak untuk digunakan. Metode pengujian sistem ini menggunakan metode *Black Box*.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini, disusun berdasarkan bab-bab yang terdiri dari lima bab dan akan diperjelas pada sub bab. Secara keseluruhan, laporan ini disusun dalam sistematika sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, tujuan dan manfaat, rumusan masalah, batasan masalah, metodologi untuk membuat sistem serta sistematika penulisan laporan tugas akhir.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menjelaskan tinjauan pustaka dan landasan teori yang diperoleh dari referensi yang dipublikasikan secara resmi baik berupa buku, makalah, jurnal atau penelitian yang sebelumnya telah dilakukan oleh orang lain. Serta teori teknologi yang dijadikan dasar untuk membangun sistem.

## **BAB III METODOLOGI DAN PERENCANAAN SISTEM**

Pada bab ini ada beberapa pertimbangan pada saat pembuatan sistem yaitu metode pengumpulan data dan metode pengembangan sistem yang terdiri dari analisis sistem yang sedang berjalan, analisis sistem yang akan dibuat, analisis kebutuhan perangkat lunak dan perangkat keras, *use case Diagram*, *activity Diagram*, *sequence Diagram*, *class Diagram*, ERD, rancangan antarmuka serta skenario pengujian.

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

Pada bab ini menjelaskan implementasi sistem yang sudah melewati tahap pengujian dan kuisioner yang sudah dibuat.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini membahas mengenai kesimpulan dan saran yang dapat di berikan oleh peneliti dari hasil penelitian selama observasi sampai tahap pengembangan sistem.

*~Halaman Ini Sengaja Dikosongkan~*