

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa layanan, penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya pada bagian umum yang dikelola secara komersial. Usaha perhotelan memiliki ciri-ciri khusus, yaitu memadukan usaha menjual produk nyata hotel (*tangible product*), seperti kamar, makanan, dan minuman dan usaha menjual jasa pelayanan (*intangible product*) seperti keramahan, sopan santun, kecekatan, kecepatan, kemudahan, dan lain-lain [1].

Hotel Ranaka sebagai salah satu hotel di kawasan kota Ruteng di Provinsi Nusa Tenggara Timur yang didirikan pada Tahun 2001, merupakan hotel yang sedang berkembang dan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas hotel dari berbagai sisi antara lain dalam hal mengelola hotel dan reservasi dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Sistem informasi perhotelan diperlukan dalam mendukung pelayanan yang diberikan karena dengan sistem ini hotel dapat mengetahui dengan tepat data-data mengenai tamu, kamar, *housekeeping* maupun transaksi pembayaran yang dilakukan para tamu. Informasi-informasi tersebut dapat disajikan dengan cepat dan mampu meminimalkan masalah *human error* [1].

Selama ini Hotel Ranaka masih menerapkan sistem manual dalam melakukan reservasi yang hanya melalui via telepon atau datang langsung ke Hotel Ranaka. Pengelolaan data hotel seperti dalam mengatur *master data*, manajemen staff, manajemen kamar, mengatur data *housekeeping*, dan pembuatan laporan pada Hotel Ranaka hanya ditulis dengan cara pembukuan yang diwakili oleh satu orang saja. Hal itu memungkinkan terjadinya kecurangan oleh pihak tertentu. Di sini peran Internet sangat dibutuhkan untuk membantu suatu bisnis agar lebih transparan dan efektif.

Dengan demikian diperlukan sebuah sistem informasi yang diintegrasikan berbasis web yang dapat melakukan reservasi secara *online* dan mengelola hotel dengan transparan dan efektif. Selain itu, dengan sistem yang terintegrasi diharapkan dapat membantu semua pihak yang berkepentingan dengan informasi tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka dibuatlah penelitian skripsi dengan judul “PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAN

RESERVASI HOTEL RANAKA BERBASIS WEB” yang diharapkan dapat menjadi solusi dari masalah yang ada.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah ditulis, maka rumusan masalah yang dibahas adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana mempermudah proses mengatur *master* data, manajemen staff, manajemen kamar, data *housekeeping*, dan pembuatan laporan pada Hotel Ranaka.
- 2) Bagaimana proses yang dapat memudahkan seseorang melakukan reservasi secara *online*.
- 3) Bagaimana mengembangkan sistem manajemen hotel yang dapat menganalisis data yang sudah ada sehingga dapat memberikan suatu keputusan yang dapat meningkatkan performa Hotel Ranaka.
- 4) Bagaimana agar sistem yang berbasis web dapat mudah dimengerti dan digunakan oleh pengguna seperti desain yang *simple* dan letak fitur-fitur yang mudah ditemukan.

1.3 Pembatasan Masalah

Adapun aplikasi ini memiliki batasan-batasan sebagai berikut:

- 1) Terdapat 2 *user* yaitu, admin dan pengguna atau *customer*.
- 2) Admin dapat mengelola beberapa fungsi atau fitur yaitu: *master* data, manajemen staff, manajemen kamar, data *housekeeping*, dan laporan.
- 3) *Customer* dapat melakukan reservasi kamar secara *online* dan melihat informasi mengenai Hotel Ranaka.
- 4) Informasi yang terdapat pada sistem diteliti berdasarkan fakta-fakta yang ada di Hotel Ranaka.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka tugas akhir ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- 1) Mengembangkan suatu sistem berbasis web yang dapat membentuk suatu transparansi dan efektifitas baik dalam mengatur *master* data, manajemen *staff*, manajemen kamar, data *housekeeping*, dan pembuatan laporan pada Hotel Ranaka.

- 2) Memudahkan seseorang untuk melakukan reservasi karena dapat dilakukan secara *online*.
- 3) Memberikan hasil analisis berupa informasi berdasarkan data yang telah ada sehingga mempermudah proses pengambilan keputusan.
- 4) Memudahkan agar pengguna dapat mengakses tanpa batasan waktu dan tempat tertentu.

1.5 Metodologi Penelitian

Dalam melakukan penelitian aplikasi ini, ada beberapa tahap metode penelitian yang harus dilalui yaitu:

1.5.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

- 1) Analisis
Analisis dilakukan dengan cara menganalisis laporan yang dimiliki oleh Hotel Ranaka yang terkait dengan data-data yang dibutuhkan untuk mengelola hotel.
- 2) Observasi
Melakukan observasi dalam proses reservasi secara *online* melalui sistem yang sejenis.
- 3) Wawancara
Melakukan wawancara kepada orang yang mengerti cara mengelola hotel dengan baik untuk mengetahui hal-hal apa saja yang penting dalam mengatur suatu hotel.
- 4) Studi Literatur
Membaca dan mempelajari bahan-bahan referensi baik yang bersumber dari buku, jurnal, makalah, maupun situs-situs internet yang dapat dipertanggungjawabkan untuk mengetahui fitur-fitur yang perlu ditambahkan untuk sistem ini.

1.5.2 Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah dengan menggunakan metode *System Development Life Cycle* (SDLC), dimana tujuannya adalah untuk menggambarkan tahapan-tahapan pengembangan sistem yang dimulai dengan tahap perencanaan (*Planning*), analisis (*Analysis*), perancangan (*Design*), implementasi (*Implementation*), perawatan (*Maintenance*) [2]. Sistem yang dibuat berbasis *web* sehingga bahasa pemrograman yang membantu menunjang pengembangan sistem ini

adalah *HTML*, *CSS*, *PHP* dan *JavaScript* dan untuk *server* basis data yang digunakan adalah *MySQL*.

Rapid Application Development (RAD) sebagai salah satu alternatif dari metode SDLC yang dimana sudah banyak diterapkan untuk mengatasi keterlambatan yang terjadi dibandingkan menggunakan metode konvensional. RAD menggunakan metode *iteratif* (berulang) dalam mengembangkan sistem dimana model bekerja sistem dibangun di awal tahap pengembangan dengan tujuan menetapkan kebutuhan pengguna [3].

Model View Controller (MVC) adalah salah satu pola desain dari *Code Igniter* (CI) yang membantu cara untuk mengatur aplikasi ke dalam tiga bagian yang berbeda: model lapisan abstraks dari *database*, tampilan file template *front end*, dan pengendali logika dari bisnis aplikasi yang digunakan [4].

1.6 Sistematika Penulisan

Tugas Akhir ini disusun dengan kerangka sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan metodologi yang digunakan. Pada akhir bab ini dijelaskan mengenai sistematika penulisan yang digunakan

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II menjelaskan berbagai landasan teori yang akan digunakan dalam proses perancangan dan pembuatan aplikasi. Landasan teori yang digunakan antara lain: Teori *Systems Development Life Cycle* (SDLC), *Unified Modelling Language* (UML 2.5), *Relational Database Management Systems* (RDBMS), PHP, MySQL.

BAB III SISTEM SAAT INI

Bab III membahas mengenai sistem Hotel Ranaka saat ini dan kendala yang dihadapi dan gambaran sistem saat ini.

BAB IV SISTEM USULAN

Bab IV menjelaskan proses pengembangan sistem usulan, dimulai dari tahap *planning* yang terdiri dari identifikasi sistem dan analisis kelayakan sistem, tahap terdiri dari identifikasi sistem dan analisis kelayakan sistem, tahap *analysis* yang bertujuan untuk menganalisa kebutuhan *end-user* serta menentukan performa dari sistem, tahap *design* digambarkan dengan menggunakan *use case diagram*, *Activity Diagram*, dan *class diagram*, tahap *implementation* yaitu pengembangan sistem dengan membuat *database*, menerjemahkan ke dalam kode program.

BAB V PENGUJIAN DAN IMPLEMENTASI

Bab V membahas mengenai pelaksanaan implementasi, pengujian dan rencana perpindahan dari sistem saat ini menjadi sistem usulan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab VI membahas mengenai kesimpulan dari pembuatan sistem baru dan saran untuk pengembangan selanjutnya serta *maintenance* pada sistem baru tersebut.

