

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Hotel merupakan hospitality industry yang bergerak di bidang jasa pelayanan keramah tamahan, untuk memberikan pelayanan yang baik kepada tamu, hotel mempunyai beberapa department - department yang memiliki tugas dan tanggung jawab setiap department, Tujuan dari pembagian department itu adalah untuk menunjang kelancaran proses operasional di hotel, sehingga mampu untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya masing -masing sesuai dengan Departmentnya. Salah satu department yang terdapat di hotel adalah housekeeping department, yang mana tugas dan tanggung jawab housekeeping department adalah kebersihan seluruh publik area hotel. Housekeeping berasal dari kata House yang berarti rumah dan keeping yang berarti memelihara, merawat dan menjaga, sedangkan Housekeeper merupakan sebutan orang yang menjalankan tugas tersebut.

Hotel Horison Bandung merupakan sebuah Hotel yang berfokus pada Bisnis dan *Leisure Travelers* hotel ini berdiri sejak Tahun 1992 didirikan oleh PT. *Metropolitan Golden Management* Hotel ini sangat nyaman dan ideal untuk tamu yang ingin Menginap jangka panjang maupun jangka pendek, akses yang mudah dan terletak di pusat Kota Bandung, Fasilitas yang disediakanpun beragam dari mulai Ruang Meeting, Restoran, sampai Kolam Renang.

Di Hotel Horison Bandung terdapat beberapa Bagian Department, antara lain Accounting, HRD, Front Office, Purchasing, Marketing, Food and Beverage, dan *Housekeeping*. *Housekeeping* di Hotel Horison yakni memiliki beberapa tugas, antara lain *Making Bed* yaitu suatu kegiatan dalam proses pembersihan kamar pada saat merapihkan tempat tidur dengan langkah – langkah yang telah ditentukan dalam *Standard Operating Procedure*, Membersihkan kamar mandi, *Dusting* yaitu kegiatan membersihkan debu yang terdapat di dalam kamar mencakup bagian –

bagian penting, antara lain daun pintu, Rak, Lemari pakaian, Meja, dan Jendela, Vacuuming merupakan proses pembersihan debu yang terdapat pada Karpet dikerjakan dalam proses pembersihan kamar jika diperlukan, dan Penanganan *Guest Laundry* merupakan kegiatan yang membantu tamu hotel yang akan mencuci pakaian dari mulai menyiapkan Laundry List dan Laundry Bag, mengumpulkan cucian dari setiap kamar, menyerahkan kebagian Laundry sampai mengantar kembali cucian yang sudah bersih ke kamar – kamar. Hotel Horison Bandung mengadakan evaluasi bagi pegawai *housekeeping*, dalam kegiatan tersebut manajemen housekeeping diharuskan untuk memantau hasil pekerjaan disetiap kamarnya dan memberikan penilaian kepada pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Dian Sudiana selaku manager *Houskeeping* menyatakan bahwa di sini ternyata terdapat suatu permasalahan dimana karyawan baru kurang bersemangat dan memahami pelatihan yang diberikan, terkadang karyawan baru pun jenuh pada saat proses pelatihan berlangsung mengakibatkan tidak maksimalnya kinerja pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dan tidak efisien dalam waktu pekerjaan dan kerapihan dalam mengerjakan tugas – tugas yang dikerjakan. Adapun keluhan yang diterima oleh Hotel dikarenakan kurang maksimalnya pelayanan Housekeeping yang diberikan, seperti kurang bersihnya kamar mandi, tidak mengembalikan barang – barang yang dipindahkan ketempatnya kembali pada saat setelah proses pembersihan, tidak tepat waktu dalam melakukan pembersihan yang mengakibatkan pekerjaan tidak selesai, Housekeeper lupa menyediakan Laundry Bag untuk tamu, masih banyak bagian – bagian yang berdebu seperti bagian belakang pintu dan bawah kasur.

Penelitian tentang gamifikasi sudah pernah dilakukan sebelumnya oleh [1]Qurotul Aini<sup>1</sup>, Untung Rahardja<sup>2</sup>, Anoesyirwan Moeins<sup>3</sup>, Dewi Mariana Apriani<sup>4</sup> membahas tentang Penerapan Gamifikasi Pada Sistem Informasi Penilaian Ujian Mahasiswa Untuk Meningkatkan Kinerja Dosen yang hasilnya dengan adanya pengembangan konsep gamifikasi meningkatkan kinerja dosen dan mahasiswa dapat melihat nilai tepat waktu. Dan juga penelitian tentang gamifikasi sudah dilakukan oleh [2]Benedictus Arya Binarsatya dan Nisful Asrul Sani membahas

tentang Rancang Bangun Aplikasi *Game Avatar* dengan Menerapkan Gamifikasi untuk Meningkatkan Minat Pengunjung Objek – Objek Bersejarah di Surabaya yang hasilnya Gamifikasi dapat menyajikan sebuah pembelajaran dengan cara yang berbeda dan menyenangkan.

Pembangunan aplikasi ini menggunakan konsep gamifikasi. [3] Gamifikasi adalah penggunaan dari teknik desain games mekanik untuk meningkatkan *non games* konteks. Kelebihan menggunakan konsep gamifikasi yaitu bekerja dengan membuat teknologi yang lebih menarik. Teknik ini dapat mendorong orang untuk melakukan pekerjaan mereka yang biasanya membosankan. Beberapa contoh [4] Game mechanics diantaranya adalah *point, level, badge, dan leaderboard*. *Game mechanics* tersebut digunakan sebagai bentuk penghargaan kepada pengguna yang menyelesaikan suatu pekerjaannya. Contohnya adanya ranking dimana pegawai saling bersaing. Maka dari itu, diusulkan penggunaan sistem dengan menggunakan pemanfaatan konsep gamifikasi yang menjadikan aplikasi ini bersifat *fun* tetapi tetap mengutamakan tujuan utama yaitu menjadikan pengguna lebih aktif dalam melakukan pekerjaan.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka dapat dirumuskan masalah-masalah yang ada adalah sebagai berikut:

1. Pekerjaan yang dilakukan masih belum sesuai dengan SOP yang ada di Hotel Horison Bandung.
2. Belum optimalnya kinerja karyawan pada setiap pekerjaan yang dikerjakan.

## 1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah untuk membuat aplikasi pelatihan Housekeeping dengan konsep Gamifikasi berbasis android. Adapun tujuan yang ingin dicapai dan hasil pembangunan aplikasi tersebut adalah :

1. Untuk meningkatkan penggunaan SOP bagi pegawai yang sesuai dengan SOP di Hotel Horison Bandung.
2. Memberikan pelatihan ke pegawai baru dalam penggunaan SOP.

#### 1.4 Batasan Masalah

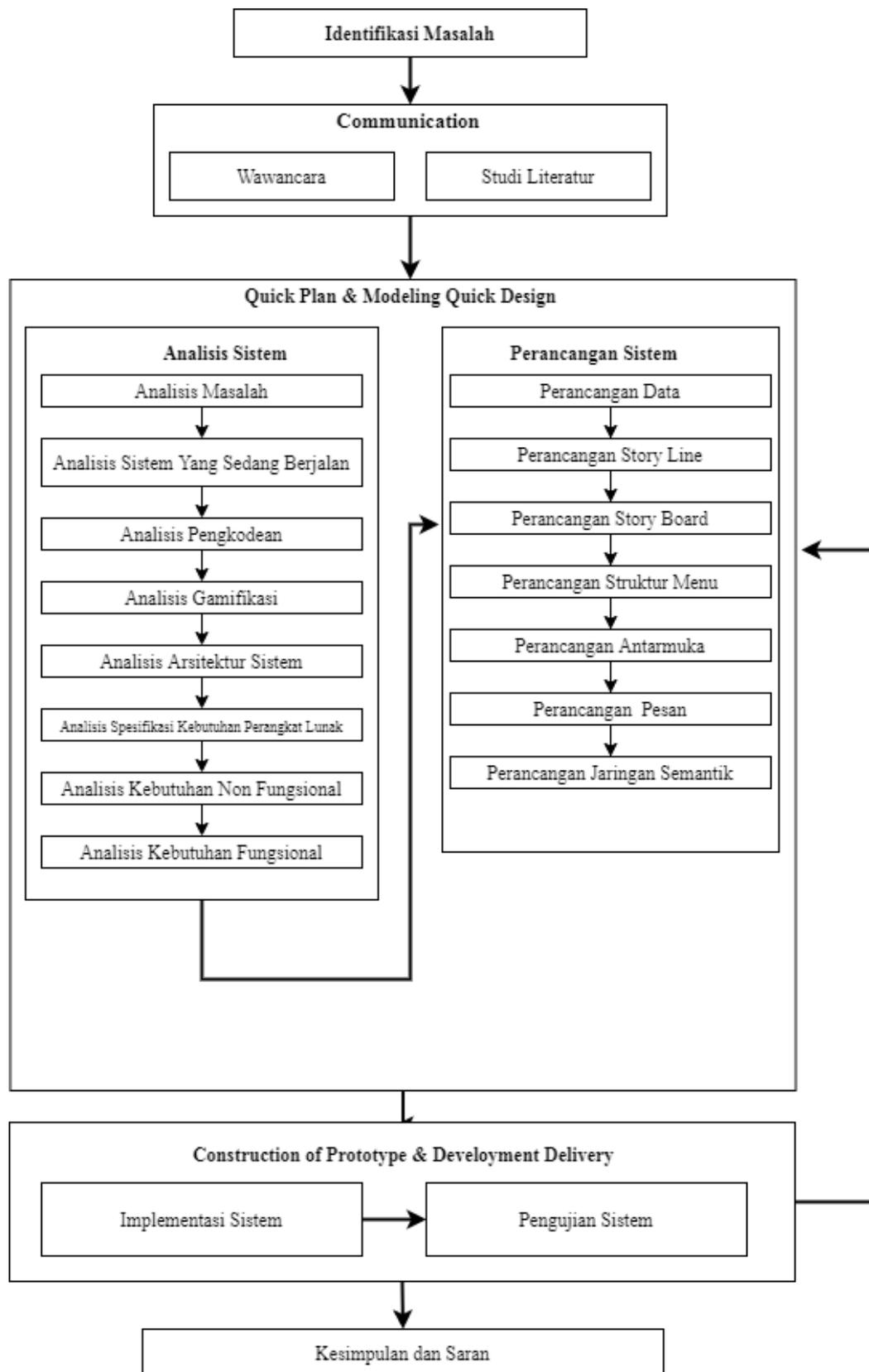
Mengingat luasnya permasalahan yang berkaitan dengan penelitian ini maka diperlukannya pembatasan masalah sehingga dapat mencapai sasaran yang diinginkan. Batasan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Data yang diambil sebagai referensi yaitu sesuai dengan *Standard Operating Procedure* antara lain *Making Bed, Dusting, Vacuuming*, dan *Membersihkan Kamar Mandi*.
2. Aplikasi ini berbasis sistem operasi Android.
3. Keluaran dari sistem aplikasi *housekeeping* ini berupa Game Gamifikasi
4. *Database Management System* yang digunakan adalah MySQL.
5. Metode yang digunakan yaitu metode gamifikasi dengan *Game mechanics* yang digunakan adalah *point, level, badge*, dan *leaderboard*.
6. Pemodelan yang digunakan adalah *Object Oriented Programming* (OOP) dengan menggunakan *Unified Modeling Language* (UML).

#### 1.5 Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini metodologi yang akan dilakukan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif bertujuan untuk memecahkan permasalahan dengan menggambarkan keadaan subyek atau obyek dalam penelitian pada masa sekarang berdasarkan fakta – fakta yang terlihat[5]. Tahapan pada penelitian ini mengacu pada model *prototype*.

Kemudian disesuaikan dengan kebutuhan penelitian sehingga menghasilkan langkah – langkah yang dapat dilihat pada Gambar 1.1.



## Gambar 1. 1 Metodologi Penelitian

### 1. Identifikasi Masalah

Pada tahap ini dilakukan untuk mengetahui inti dari persoalan, penyebab permasalahan yang sedang dihadapi oleh manager *housekeeping* yang didapatkan dari hasil survei dan wawancara pada manager *housekeeping*.

### 2. *Communication*

Pada tahap ini dilakukan komunikasi untuk tujuan pengumpulan data sebagai pendukung dalam penelitian, menggunakan beberapa metode yaitu:

#### a. Studi Literatur

pengumpulan data dengan cara mengumpulkan, mempelajari dan meneliti berbagai literatur yang bersumber dari jurnal ilmiah, paper, situs internet dan bacaan-bacaan yang ada kaitannya dengan judul penelitian, antara lain dari *google scholar*, portal garuda, dan *Digital Library UNIKOM*.

#### b. Wawancara

Wawancara dilakukan kepada pihak yang berkaitan dengan penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan pada penelitian. Wawancara dilakukan kepada pihak dari Hotel Horison Bandung.

### 3. *Quick Plan & Modeling Quick Design*

Pada tahap ini dilakukan sebuah rancangan analisis cepat dan pemodelan sistem yang akan dibangun.

#### a. Analisis Sistem

Tahap ini merupakan kegiatan analisis terhadap sistem yang akan dibangun pada penelitian meliputi analisis masalah, analisis prosedur yang sedang berjalan, analisis data, analisis sistem yang dibangun, analisis arsitektur sistem yang dibangun, analisis teknologi yang digunakan, analisis gamifikasi, analisis kebutuhan *non-fungsional*, dan analisis kebutuhan fungsional.

#### b. Perancangan Sistem

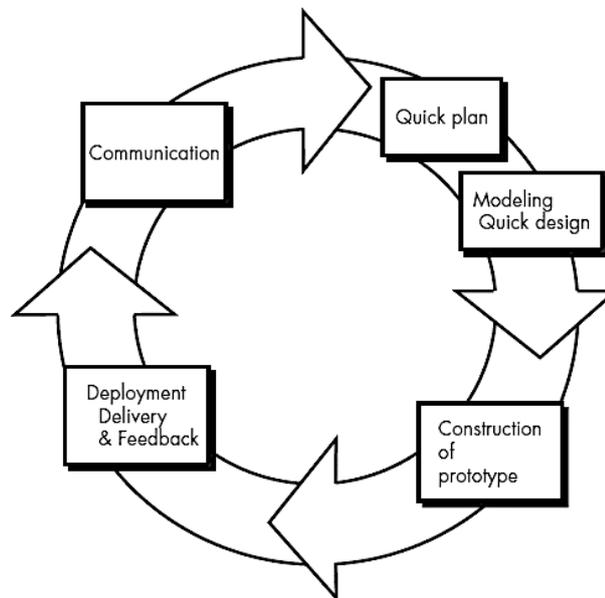
Tahap selanjutnya dilakukan perancangan terhadap sistem yang akan dibangun sebagai dasar dalam pembangunan perangkat lunak meliputi

perancangan data, perancangan struktur menu, perancangan antarmuka, perancangan pesan dan perancangan jaringan semantik.

#### 4. *Construction of Prototype & Development Delivery*

##### a. Implementasi Sistem

Pada tahap ini dilakukan proses pembangunan perangkat lunak dari analisis dan perancangan sistem yang telah dilakukan, sehingga menghasilkan sistem yang telah direncanakan. Metode pembangunan perangkat lunak yang digunakan adalah model prototipe seperti pada gambar 1.2.



**Gambar 1. 2 Model Prototipe**

##### a) *Communication*

Tahapan ini adalah pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan penelitian. Pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan cara melakukan penelitian langsung ke lapangan untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan untuk penelitian.

##### b) *Quick Plan*

Pada tahap ini dilakukan sebuah rancangan analisis aplikasi yang akan dibangun, sesuai dengan kebutuhan aplikasi yang telah diperoleh pada tahap *communication*.

c) *Modeling Quick Design*

Pada tahap ini dilakukan pemodelan prototype sistem yang disesuaikan dengan perancangan aplikasi pada tahap sebelumnya.

d) *Construction of Prototype*

Pada tahap ini dilakukan pengkodean aplikasi sesuai dengan perancangan yang telah dimodelkan pada tahap sebelumnya.

e) *Development Delivery & Feedback*

Pada tahap ini aplikasi diuji coba oleh pengguna dan dilakukan evaluasi kebutuhan pengguna yang masih belum terpenuhi.

b. Pengujian Sistem

Tahap pengujian sistem dilakukan untuk mengetahui apakah perangkat lunak yang dibangun dapat mengatasi masalah yang terjadi atau tidak. Tahap ini juga diperlukan untuk meminimalisir adanya kesalahan dan memastikan keluaran sesuai dengan apa yang diharapkan. Pengujian dilakukan dengan metode *alpha* dan *beta*.

a. Pengujian *Alpha*

Pengujian *alpha* dilakukan dengan cara memberikan sejumlah *input* pada program aplikasi yang kemudian diproses sesuai dengan kebutuhan fungsionalnya untuk dapat mengetahui apakah *output* yang dihasilkan telah sesuai dengan fungsi program.

b. Pengujian *Beta*

Pengujian *beta* berfokus pada kualitas dari perangkat lunak yang telah dibangun dengan melakukan pengujian kepada Hotel Horison Bandung.

## 5. Kesimpulan dan Saran

Tahap ini merupakan penarikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan menjelaskan apakah solusi yang diusulkan telah membantu mengatasi masalah yang telah diidentifikasi, serta memberikan saran untuk pengembangan selanjutnya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan disusun untuk memberikan gambaran secara umum mengenai permasalahan dan pemecahannya. Sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini menerangkan secara umum mengenai latar belakang permasalahan, identifikasi masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan penelitian yang dilakukan.

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai objek dari penelitain, dan teori – teori pendukung yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

### **BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

Bab ini berisi pemaparan dekripsi sistem dan analisis sistem. Hasil dari analisis kemudian diterapkan pada perancangan perangkat lunak.

### **BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM**

Bab ini menjelaskan tentang implementasi dan pengujian dari aplikasi yang dibangun berdasarkan analisis dan perancangan aplikasi yang telah dilakukan. Setelah dilakukan implementasi, aplikasi kemudian diuji menggunakan metode *blackbox* yang terdiri dari alpha dan beta sehingga perangkat lunak yang dibangun sesuai dengan analisis dan perancangan yang telah dilakukan.

### **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengujian system serta saran untuk pengembangan sistem pada penelitian selanjutnya.