BAB 1
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

E-commerce merupakan *extension* dari *commerce* dengan mengeksplotasi media elektronik. Meskipun pengunaan media transaksi elektronik ini belum banyak dimanfaatkan oleh masyarakat pengguna internet atau dimengerti banyak kalangan. Akan tetapi desakan bisnis menyebabkan para pelaku bisnis mau tidak mau harus menggunakan media elektronik ini.sebagai contoh, usaha bisnis harus memiliki *website*.kepemilikan *website* ini menentukan kredibilitas dari perusahaan, hampir sama dengan kepemilikan telepon bagi sebuah usaha bisnis.meledaknya penggunaan internet menyebabkan munculnya teknologi *e-commerce* yang mulai menjadi trend bagi pembisnis.

Hotel Bandung Permai merupakan salah satu perhotelan yang terletak di tengah kota Bandung yang memiliki prospek cukup baik untuk maju atau berkembang di dunia perhotelan bandung namun Persaingan dalam bisnis perhotelan dewasa ini semakin meningkat dengan semakin banyaknya hotel yang berdiri, sehingga pemasaran dengan memanfaatkan perkembangan teknologi harus lebih di majukan. Namun Ditengah berkembangnya teknologi saat ini hotel Bandung Permai memiliki kendala dalam memasarkan hotel tersebut karena pada saat ini masih menggunakan metode pemasaran yang konvensional yaitu pemasaran yang hanya menggunakan brosur dan iklan reklame yang ada di Hotel

Bandung Permai sendiri, sehingga informasi mengenai hotel tidak dapat diketahui oleh masyarakat banyak.

Hotel Bandung Permai mamiliki pelayanan reservasi kamar untuk waktu yang ditetapkan pelanggan, namun selama ini sistem reservasi yang berlangsung masih menggunakan cara atau sistem yang manual yaitu dengan cara tatap muka langsung denga petugas hotel dan komunikasi melalui telepon. Metode ini pun menjadi salah satu kendala bagi pihak hotel karena seringnya penelepon yang tidak bertanggung jawab yang dapat merugikan pihak hotel seperi contohnya, melakukan reservasi melalui telepon dan pihak hotelpun harus menandai salah satu kamar, tetapi pada waktu yang ditentukan pelanggan tidak datang. Selain itu pihak hotel pun kadang kewalahan untuk menerima telepon, bahkan banyak pelanggan yang mengeluh karena sibuknya telepon pada hotel, sehingga pelanggan tidak dapat terhubung pada pihak hotel. Pembayaran atau transaksi antara pelanggan dengan pihak hotel memiliki beberapa kendala, contohnya pembayaran biaya reservasi dan kamar. Pembayaran reservasi jarang dilakukan secara langsung di hotel tetapi sering dilakukan dengan cara transfer via bank melelui ATM, namun tidak semua pelanggan mudah mendapatkan Tempat ATM dengan bank yang ditentukan.

Hotel Bandung Permai pun menyediakan pejualan souvenir khas kota kembang Bandung seperti miniatur alat musik sunda, wayang golek, kaos dll, namun gallery ini pun terkendala mengenai pemasaran yang metode pemasarannya belum memanfaatkan teknologi modern sehingga informasi

mengenai gallery souvenir ini tidak di ketahui masyarakat luar hotel dan tidak memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Karyawan Hotel bandung permai memiliki kendala dalam pemembuatan laporan mengenai transaksi yang sudah di lakukan, karena pembuatan laporan masih bersifat manual, seperti pencarian, rekapitulasi, penghitungan.

1.2. Rumusan Masalah

Dilihat dari latar belakang permasalan diatas yang terjadi di lingkungan hotel Bandung Permai saat ini, terdapat masalah-masalah bagi pihak hotel diantaranya sebagai berikut:

Pemasaran yang dilakukan pihak hotel mengenai informasi hotel masih konvensional yaitu pemasaran yang hanya menggunakan brosur dan iklan reklame sehingga banyak masyarakat yang sulit mendapatkan informasi mengenai hotel Bandung Permai. Pemasaran souvenir di gallery bandung permai terkendala karena belum memanfaatkan teknologi modern yang ada pada saat ini dan belum memberikan pelayanan yang maksimal untuk masyarakat banyak.

Transaksi yang berjalan di hotel Bandung Permai pada saat ini masih memiliki beberapa kendala seperti system reservasi yang dilakukan masih bersifat manual yaitu dengan cara tatap muka langsung dengan receptionis hotel dan komunikasi melalui telepon dengan pihak hotel sehingga penggunaan waktu dan biaya menjadi tidak efisien bagi kedua belah pihak. Hotel Bandung Permai pun masih terkendala dengan system transaksi

pembayaran biaya reservasi yang sedikit menyulitkan bagi calon pengunjung hotel.

Karyawan Hotel Bandung Permai mengalami kesulitan dalam pembuatan laporan transaksi.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun "Website E-Commerce Penjualan Souvenir dan Reservasi online di Hotel Bandung Permai". *website* yang nantinya menjadi suatu sumber informasi mengenai hotel Bandung Permai dan alat pengolahan data , dimana semua transaksi yang terjadi di hotel Bandung Permai

Tujuan dari penelitian ini diantaranya:

1. Memudahkan akses masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai hotel Bandung Permai dan souvenir.
2. Memberikan fasilitas kemudahan untuk calon pengunjung dalam melakukan transaksi seperti reservasi online dan pembayaran online, yang dapat mengefektifkan biaya dan waktu.
3. Memudahkan karyawan dalam pembuatan laporan transaksi.

1.4. Batasan Masalah atau Ruang Lingkup kajian

Pembuatan layanan *website* pada hotel Bandung Permai ini memiliki batasan masalah sebagai berikut :

1. Sistem ini akan mengolah data kamar hotel, pendaftaran pelanggan, data pemesanan kamar hotel, status mengenai kamar yang kosong atau terisi

dan katalog produk souvenir , *MAP* atau peta, dan informasi seputar hotel Bandung Permai.

2. Proses login untuk petugas dan admin akan disertakan dalam sisitem ini untuk menjaga keamanan data.
3. Metode pembayaran dapat dilakukan secara *Online* menggunakan PayPal, transfer via bank atau ATM dan pembayaran langsung ditempat.
4. Proses pengolahan data kamar, souvenir dan user
5. Sistem *website* ini menggunakan SSL (*Secure Socket Layer*) untuk mengamankan komunikasi dalam *website*.
6. Setelah pembanguna web ini di selesaikan maka akan didaftarkan ke wehosting dan di uji secara *online*
7. Pengiriman produk souvenir akan dilakukan dengan menggunakan jasa pengiriman, dan ongkos pengiriman ditanggung oleh pelanggan serta disuaikan dengan jarak alamat dan berat produk.
8. Sarana / media komunikasi yang disediakan adalah telepon, yahoo messenger live chat, testimonial dan e-mail.
9. Website ini tidak menangani mengenai penggajian karyawan.
10. Metode yang akan digunakan adalah dengan menggunakan metode aliran data berstruktur. Tools yang akan digunakan adalah *Entity Relationship Diagram* (ERD) dan *Data Flow Diagram* (DFD).
11. *Brainware* atau sasaran pengguna *website* ini yaitu lingkungan pegawai hotel dan masyarakat khususnya pelanggan hotel atau calon pelanggan hotel.

12. Perangkat lunak dan Perangkat keras

a. Perangkat lunak yang digunakan untuk membangun .

1. PHP Coder, sebagai perangkat lunak pendukung dalam pembuatan *interface* dari perangkat lunak yang dibangun.
2. Dreamweaver 8, sebagai perangkat lunak pendukung dalam pembuatan user *interface* dari perangkat lunak yang dibangun.
3. MY Sql, sebagai *engine* pengolah data yang digunakan untuk menyimpan dan melakukan beberapa fungsi yang lazim dilakukan sebuah database.
4. Adobe Photoshop CS 3, sebagai perangkat lunak pendukung dalam pembuatan design dan *image editor*.
5. Sistem Operasi yang digunakan adalah window XP.

b. Perangkat lunak yang digunakan untu menjalankan website ini.

1. Browser seperti mozila, internet expoler, google chrom, dan banyak lainnya.
2. Terkoneksi ke internet.

c. Spesifikasi perangkat keras minimal yang dibutuhkan untuk menggunakan *website* ini yaitu spesifikasi yang dapat menjalankan browser.

d. Spesifikasi perangkat keras yang digunakan untuk membangun website ini yaitu processor: intel core 2 duo , RAM: 4 Giga, hardisk: 500 GB.

1.5. Metodologi Penelitian

Digunakan suatu metodologi penelitian deskriptif analitis yaitu metodologi yang dimaksudkan untuk mengumpulkan data yang dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai suatu objek penelitian dan kemudian diadakan analitis terhadap objek penelitian tersebut, dengan jenis penelitian studi kasus pada hotel Bandung Permai.

1.5.1 Teknik Pengumpulan Data

2. **Observasi,** yaitu pengamatan langsung terhadap suatu kegiatan yang sedang dilakukan di Hotel Bandung Permai.
3. **Wawancara,** yaitu melakukan tanya jawab dengan pengurus atau petugas Hotel Bandung Permai.
4. **Studi pustaka,** yaitu dengan mengumpulkan dan mempelajari buku-buku yang berkaitan dengan program aplikasi yang akan dibuat untuk menghasilkan program aplikasi yang baik.

1.5.2 Model Pengembangan perangkat lunak

Dalam pengembangan perangkat lunak ini menggunakan model Waterfall. Tahapan ini menjadi:

1. Analisis

   Pada tahapan analisis ini yang dilakukan adalah dengan cara menganalisis kebutuhan-kebutuhan apa saja yang dibutuhkan untuk membangun “Layanan *E-commerce* di hotel Bandung Permai”.

2. Prancangan

Pada tahap perancangan ini yang dilakukan adalah dengan mulai merancang design tampilan antar muka dari sistem yang akan di bangun sesuai denga kebutuhan user yang telah di analisis sebelumnya.

3. Pengkodean

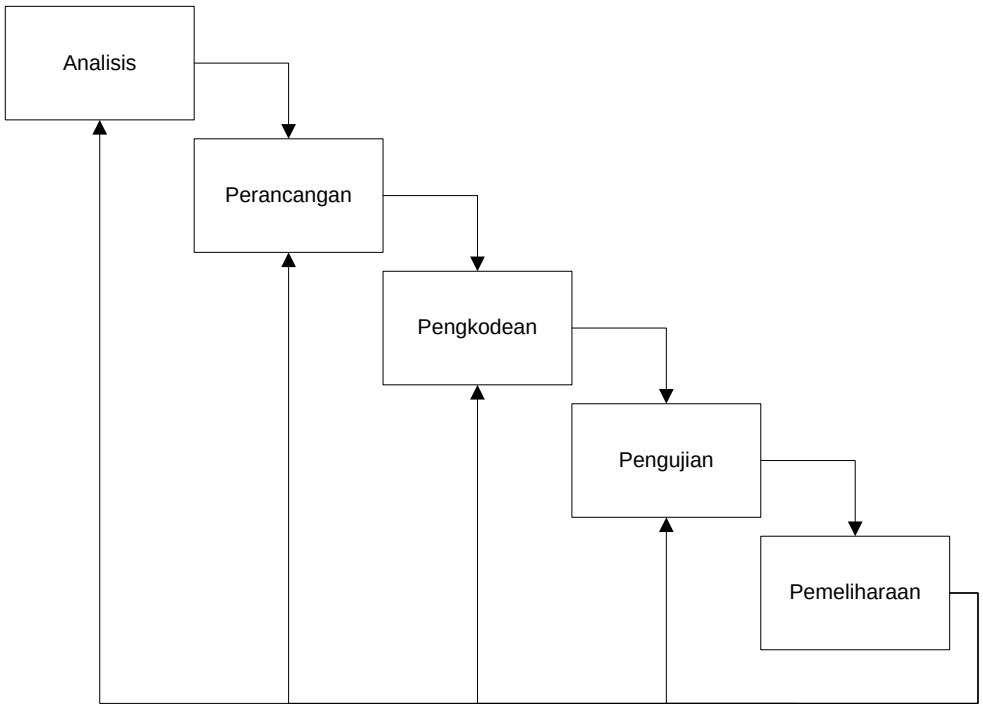
   Pada tahap ini yang dilakukan adalah membangun coding berdasarkan hasil analisis dan perancangan agar sistem yang diperoleh tidak melenceng dari kebutuhan pengguna.

4. Pengujian

   Pada tahapan pengujian ini yang dilakukan adalah dengan melakukan pengujian sistem yang telah di implementasikan sehingga aplikasi yang telah di bangun sesuai dengan harapan User. Selain itu pengujian sistem dilakukan untuk mengantisipasi kesalahan yang mungkin masih terjadi dari sistem yang dibangun.

5. Pemeliharaan

   Pada tahap ini sistem yang telah digunakan dipelihara agar berjalan dengan baik dan bisa dikembangkan lagi.



Gambar 1.1 : Metode *Waterfall*

1.6.Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian skripsi ini disusun untuk memberikan kemudahan untuk melakukan penulisan penelitian yang dijalankan. Sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini mengenai latar belakan masalah, maksud dan tujuan, identifikasi masalah, batasan masalah dan metodologi penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan mengenai latar belakang tempat penelitian yang dilakukan di Hotel Bandung Permai.dan berbagai konsep

dasar dan teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian yang dilakukan seperti e-commerce, paypal, SSL (Socket Security Layer) dan lain-lain.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini menjelaskan tentang perancangan sistem secara keseluruhan berdasarkan hasil analisi, perancangan ini mencakup pemodelan sistem yang dibuat, seprti Diagram ERD dan DFD (Data Flow Diagram). Tahap perancangan antar muka, perancangan input dan perancangan output, disertai keteragan komponen yang mendukung terciptanya suatu aplikasi yang dinamis.

BAB IV IMPLEMENTASI SISTEM

Bab ini menjelaskan tentang implementasi hasil dari analisis dan perancangan sistem ke dalam bentuk bahasa pemerograman. Serta kebutuhan dalan mengembanganken sistem. Selain itu, akan dibahas tentang pengujian perangkat lunak yang di buat.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi kesimpulan dari implementasi sistem yang telah dibangun dan mengajukan saran bahan pengembangan sistem selanjutnya.