

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era globalisasi seperti saat ini dunia teknologi dan informasi perkembangannya sangat pesat, khususnya dunia komputer. Komputer saat ini merupakan kebutuhan manusia di dalam melakukan berbagai kegiatan, ditambah dengan adanya teknologi informasi yang semakin berperan di dalam dunia pekerjaan. Dengan menggunakan piranti teknologi informasi yang tepat, maka akan dihasilkan informasi yang tepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan sehingga keputusan dapat diambil dengan cepat.

Salah satu piranti teknologi adalah internet, yaitu sebuah jaringan online global tanpa batas yang menyediakan berjuta jenis informasi. Sejalan dengan perkembangan teknologi yang semakin modern, banyak hotel-hotel yang menggunakan fasilitas internet dalam sistem pemesanan kamar. Hal ini disebabkan karena metode ini dipandang memiliki beberapa keuntungan lain bila dibandingkan dengan sistem pemesanan kamar secara langsung, yang mana akan mempengaruhi perilaku dari hotel tersebut baik dari segi manajemen maupun pemesanan dan layanan informasi yang diberikan.

RS *homestay* Pangandaran merupakan *homestay* yang berada di pangandaran dengan 5 rumah yang berisi kamar-kamar yang dapat di sewa per kamar atau 1 rumah. RS *homestay* Pangandaran beralamat di Dusun Pangandaran Timur Jalan Kidang Pananjung No. 181 RT.2/RW.1. Terdapat 2 jenis kamar yang disewakan yaitu kamar dengan AC dan kamar dengan kipas angin. Fasilitas lainnya antara lain seperti TV, koneksi internet, dapur umum, kamar mandi dan parkir yang luas.

Saat ini proses reservasi kamar di RS *homestay* Pangandaran dilakukan dengan penginap cara menghubungi pemilik melalui telepon atau pesan *whatsapp*. Selanjutnya setelah memesan

kamar, penginap melakukan pembayaran uang muka atau DP sebesar 50% atau dapat membayar *full payment* secara transfer kepada pemilik dalam batas waktu 1x24 jam dari awal kontak. Setelah pembayaran diterima pemilik akan mencatat tanggal *check in* di buku reservasi dan menandai kedatangan pada kalender. Jika ada yang datang langsung ke *homestay* dan ingin menginap, pemilik akan menyuruh pegawai untuk mencari kamar yang kosong dan memberitahukan jika ada kamar yang kosong. Selanjutnya penginap hanya perlu membayar biaya sewa dan memberikan KTP sebagai bukti menginap. Bagi penginap yang telah melakukan reservasi melalui telepon atau pesan *whatsapp* dan ingin *check in*, memberikan KTP dan pemilik akan mengecek data reservasi di buku reservasi. Penginap selanjutnya membayar sisa pembayaran, setelah proses *check in* selesai penginap akan diantarkan oleh pegawai ke kamarnya. Untuk proses *check out*, penginap hanya perlu datang ke pemilik dan memberikan kunci kamar. Selanjutnya pegawai akan mengecek kamar, jika ada kerusakan fasilitas kamar maka penginap diharuskan membayar denda berdasarkan harga beli barang yang rusak. Permasalahan yang terjadi di RS *homestay* Pangandaran adalah Proses reservasi yang melalui telepon atau pesan *whatsapp* masih kurang efektif dikarenakan pemilik harus membalas satu persatu pesan penginap yang menanyakan informasi ketersediaan kamar sesuai tanggal yang diinginkan apalagi saat terjadi musim liburan dimana jumlah wisatawan yang akan datang ke Pangandaran meningkat.

Selain itu RS *homestay* Pangandaran belum memiliki website yang dapat memberikan informasi kepada calon penginap mengenai harga sewa, status ketersediaan kamar dan form reservasi online. Permasalahan terakhir yang ada di RS *homestay* Pangandaran adalah belum adanya proses pembuatan laporan yang dapat menunjukkan berapa banyak penginap yang menginap dan pendapatan yang diterima.

Dilihat dari sistem yang sedang berjalan tersebut, diperlukannya sistem informasi reservasi online yang dapat memudahkan penginap untuk melakukan reservasi secara online kapanpun

dimanapun dan memberikan informasi status kamar, selain itu dengan adanya sistem informasi reservasi online ini dapat menghasilkan laporan yang berkaitan dengan reservasi.

1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka masalah yang diidentifikasi dan dirumuskan adalah sebagai berikut :

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang kerap kali terjadi adalah sebagai berikut :

1. RS homestay Pangandaran belum memiliki website yang dapat memberikan informasi kepada calon penginap yang ingin menginap mengenai harga sewa, status ketersediaan kamar dan form reservasi online yang menyebabkan penginap kesulitan mendapatkan informasi tentang ketersediaan kamar, harga sewa dan lainnya.
2. Proses reservasi yang melalui telepon atau pesan *whatsapp* masih kurang efektif dikarenakan pemilik harus membalas satu persatu pesan penginap yang menanyakan informasi ketersediaan kamar sesuai tanggal yang diinginkan.
3. Belum adanya proses pembuatan laporan yang dapat menunjukkan berapa banyak penginap yang menginap menyebabkan pemilik *homestay* tidak mengetahui jumlah pendapatannya.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berikut ini adalah rumusan masalah yang telah di dapat dari hasil identifikasi masalah latar belakang penelitian :

1. Bagaimana merancang website yang dapat memberikan informasi spesifikasi dan ketersediaan kamar homestay dan proses reservasi online untuk calon penginap.
2. Bagaimana merancang sistem informasi reservasi kamar online, sehingga pengurus mudah dalam kelola data reservasi kamar penginap.

3. Bagaimana merancang sistem informasi yang dapat menghasilkan laporan dengan cepat dan tepat, agar pemilik dapat mengetahui jumlah pendapatannya.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Pada bagian ini akan dijelaskan maksud dan tujuan dari penelitian Sistem Informasi Reservasi Online di RS *homestay* Pangandaran.

1.3.1. Maksud Penelitian

Adapun maksud penelitian ini adalah untuk merancang sebuah sistem reservasi kamar di RS *homestay* Pangandaran yang bertujuan untuk mempermudah para penginap dalam pemesanan kamar dan informasi kamar kosong pada RS *homestay* Pangandaran dan mempermudah kinerja pengelola mengelola data reservasi kamar penginap.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk membangun sistem yang dapat menampilkan informasi spesifikasi dan ketersediaan kamar homestay dan fitur untuk melakukan reservasi secara online.
2. Untuk merancang dan membangun sistem yang memudahkan pengelolaan data reservasi penginap yang dikelola oleh pengurus homestay.
3. Untuk membuat sistem yang dapat membuat dan mencetak laporan dengan mudah dan cepat yang dibutuhkan oleh pemilik.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini disusun oleh penulis dan dibagi menjadi 2 yaitu kegunaan praktis dan kegunaan akademis.

1.4.1. Kegunaan Praktis

1. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan dalam menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan sistem informasi reservasi RS *homestay* Pangandaran, sehingga kedepannya sistem informasi ini dapat membantu kinerja perusahaan dalam melakukan pengolahan data reservasi kamar, pembayaran, *check in* sampai dengan *check out* kamar.

2. Bagi Pengelola *homestay*

Mempermudah dalam pembuatan transaksi serta laporan penyewaan kamar penginap dengan adanya sistem informasi dapat membantu mempermudah dalam mengelola informasi secara lengkap kepada penginap.

3. Bagi Penginap

Mempermudah proses reservasi kamar atau melihat informasi ketersediaan kamar, pembayaran reservasi, *check in* dan sampai dengan *check out* kamar.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Kegunaan akademis dari penelitian yang di lakukan penulis di antaranya :

1. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi perbandingan antara teori – teori dari berbagai macam sumber ilmu yang ada dengan keadaan yang terjadi langsung di lapangan.

2. Bagi peneliti lain

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada peneliti lainnya yang akan mengambil skripsi dalam kajian yang sama sekaligus referensi didalam penulisan.

3. Bagi penulis

Berguna untuk menambah serta memperkaya wawasan pengetahuan baik dalam segi teori, penulisan dan praktek, belajar dan melatih daya pikir dalam mengambil kesimpulan atau permasalahan yang ada.

1.5. Batasan Masalah

Penulisan skripsi ini lebih terarah dan permasalahan yang didapat tidak terlalu meluas, maka penulis membuat batasan masalah yang diterapkan sebagai berikut :

1. Proses yang ada dalam sistem informasi reservasi online RS *homestay* Pangandaran adalah proses pemesanan kamar, pembayaran, proses *check in*, proses *check out* dan pembuatan laporan.
2. Jika dalam 1 jam dari waktu reservasi, penginap tidak melakukan pembayaran/transfer *Down Payment* (DP) atau *full payment* maka transaksi pemesanan kamar dibatalkan.
3. Minimal jumlah kamar yang dapat disewa adalah 2 kamar.
4. Sisa pembayaran / pelunasan dilakukan saat melakukan *check in*.
5. RS *homestay* Pangandaran memiliki 5 rumah yang tiap rumah berisi beberapa kamar yang dapat disewa per kamar atau 1 rumah.
6. Penginap yang reservasi tidak dapat memilih kamar yang ditempati. Kamar akan ditentukan saat penginap *check in* sesuai dengan ketersediaan kamar yang kosong.
7. Jika penginap membatalkan reservasi maka jumlah pembayaran yang masuk akan dipotong sebesar 50%.
8. Jika ada kerusakan fasilitas di kamar atau rumah yang disewa maka penginap dikenakan biaya penggantian yang dihitung oleh pengelola berdasarkan harga beli barang yang rusak.
9. Penginap yang reservasi tidak dapat mengganti tanggal *check in* kamar jika tanggal perubahan 3 hari sebelum tanggal *check in* atau tidak ada kamar yang kosong.

10. Sistem informasi reservasi online ini RS *homestay* Pangandaran, penginap yang reservasi tidak dapat *early check in*.

11. Semua informasi reservasi, cara pembayaran dan *e-receipt* akan dikirim oleh sistem ke email penginap.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan selama 4 bulan pada bulan April sampai dengan Juli 2023 yang lokasi dan tempat penelitiannya dilakukan di RS Homestay Pangandaran yang beralamat di Dusun Pangandaran Timur Jalan Kidang Pananjung No. 181 RT.2/RW.1. Berikut tabel 1.1. waktu penelitian yang dilakukan.

Tabel 1. 1 Waktu Penelitian

No.	Kegiatan	Waktu			
		April	Mei	Juni	Juli
		Tahun 2023			
1.	Pengumpulan Kebutuhan a. Observasi b. Wawancara c. Pengumpulan Dokumentasi				
2.	Proses Desain a. Perancangan sistem b. Desain <i>interface sistem</i>				
3	Membangun Prototype a. Pembuatan sistem				
4.	Evaluasi dan perbaikan a. Pengujian sistem b. Perbaikan rancangan sistem				
5.	Implementasi a. Implementasi perbaikan sistem b. Implementasi ke homestay				

1.7. Struktur Penulisan

Untuk mempermudah penyusunan laporan ini dan memberikan arah serta memberikan pembahasan yang jelas maka disusun sistematika penulisan yang umum dibuat sesuai dengan urutannya adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam BAB I ini menguraikan tentang latar belakang, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam BAB II ini penulis mengemukakan berbagai referensi atau tinjauan pustaka yang mendukung kajian atau analisis yang penulis sampaikan.

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Dalam BAB III ini menguraikan gambaran umum objek penelitian seperti sejarah, visi dan misi, struktur organisasi serta membahas metode penelitian, pendekatan dan pengembangan sistem, pengujian software analisis sistem yang berjalan pada RS homestay Pangandaran.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam BAB IV ini menguraikan tentang perancangan sistem dengan metode objek menggunakan alat bantu diagram UML, perancangan antar muka sistem, perancangan arsitektur jaringan dan implementasi dan pengujian sistem yang diusulkan pada RS homestay Pangandaran.

BAB V PENUTUP

Dalam BAB V membahas kesimpulan yang diperoleh dari observasi dan juga memuat saran dari hasil penelitian yang sesuai dengan kesimpulan yang diperoleh.