

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah Negara mempunyai letak yang sangat strategis karena Indonesia berada di daerah katulistiwa dan hal itu membuat Indonesia mempunyai panorama alam yang sangat bagus dan indah. Indonesia juga Negara yang multi etnis sehingga Indonesia mempunyai banyak sekali macam ragam budaya yang unik di masing masing suku dan daerah asalnya, hal ini menjadi salah satu faktor yang dapat menarik wisatawan baik manca negara maupun wisatawan domestik untuk berkunjung dan berlibur (berwisata). Untuk mendukung dunia kepariwisataan Indonesia di perlukan banyak sekali faktor faktor yang berkaitan langsung dengan kepariwisataan tersebut, terutama faktor faktor yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan untuk para wisatawan baik wisatawan manca negara maupun wisatawan domestik.

Salah satu faktor penting tersebut adalah Hotel, Hotel merupakan salah satu bidang usaha yang termasuk dalam kategori *Hospitality Service Industry*, yaitu suatu bidang usaha yang bertujuan menyediakan fasilitas penginapan atau kamar, pelayanan makanan dan minuman maupun sebagai tempat untuk menyelenggarakan suatu *event* tertentu bagi masyarakat yang membutuhkan. Sebagian besar hotel yang ada di Indonesia tergabung dalam sebuah organisasi Perhimpunan Hotel dan Restaurant Indonesia (PHRI), yang berada dibawah naungan Direktorat Jenderal Pariwisata. Sebagai salah satu sarana untuk

menunjang kepariwisataan di Indonesia, hotel – hotel di Indonesia harus dapat meningkatkan mutu dan kualitasnya dengan memberikan pelayanan yang baik sehingga memberikan kepuasan dan kebanggaan bagi *customer* hotel itu sendiri. Hotel Syariah Arini Surakarta merupakan satu dari sekian banyak hotel di Indonesia yang ingin memberi pelayanan dan kepuasan lebih bagi *customer* yang ada di hotel tersebut.

Dalam hal ini kendala yang sering dihadapi dalam bidang usaha perhotelan pada umumnya dalam hal pelayanan terhadap *customer*. Pelayanan dalam sebuah hotel berkaitan dengan jasa yang mampu memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi seorang *customer* hal ini akan berkaitan langsung dengan loyalitas *customer* tersebut jika seorang *customer* merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang ada di hotel tersebut maka kemungkinan loyalitas *customer* tersebut akan menjadi besar. pelayanan utama yang diharapkan oleh seorang *customer* hotel yaitu antara lain mudahnya dalam mendapatkan pelayanan check in, check out dan *service* hotel lainnya, kemudian kemudahan dalam mendapat kan informasi tentang hotel, harga kamar, diskon dan ketersediaan kamar sangat lah diinginkan oleh tamu dan yang paling penting adalah mudahnya seorang tamu untuk melakukan transaksi (reservasi) yang dapat dilakukan di manapun dan kapanpun.

Pelayanan dalam sebuah hotel merupakan hal yang mutlak, untuk itu perlu adanya sebuah sistem aplikasi yang dapat menangani masalah pelayanan yang belum optimal di hotel sehingga pelayanan yang di hotel akan menjadi lebih optimal degan adanya aplikasi yang memiliki modul modul *guest request*, *guest service*, *hotel shuttle*, *billing/invoicing*, *check-in*, *check-out*, *housekeeping* pada

front office hotel maka pekerjaan seorang karyawan akan lebih mudah dan terbantu serta pelayanan saat tamu menginap juga akan lebih baik. Kemudian agar tamu yang ingin menginap di hotel tidak perlu repot repot untuk datang ke hotel untuk memasan kamar maka system aplikasi tersebut harus lah mempunyai modul untuk reservasi online dan di tambah dengan sms gateway sebagai verifikasi reservasi dan data reservasi dari setiap modul akan terintegrasi dan konsisten.

Berdasarkan uraian-uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Dan Perancangan Aplikasi E-Hotel Yang Terintegrasi Dengan Sms Gateway Dan Reservasi Engine(Studi Kasus : Hotel Syarah Arini Surakarta)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana membuat aplikasi hotel untuk menjalankan fungsi bisnis (*guest request, guest service, hotel shuttle, billing/invoicing, check-in, check-out, housekeeping dll*) dalam sebuah hotel ?.
2. Bagaimana membuat mengintegrasikan aplikasi hotel dengan reservation engine dan sms gateway?.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Aplikasi hotel ini berbasis web.

2. Aplikasi hotel bersifat offline dimana hotel hanya dapat diakses pada jaringan lokal Hotel Syariah Arini Surakarta.
3. Aplikasi hotel dibangun dengan menggunakan framework Codeigniter.
4. Modul reservasi online tidak menggunakan aplikasi dari pihak ke Tiga namun menggunakan modul yang di buat sendiri, modul reservasi online juga sudah di buat pada sekripsi lain dan tingal di gunakan atau di buat agar terintegrasi dengan aplikasi hotel.
5. Aplikasi ini tidak akan terintegrasi jika tidak ada akses internet
6. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah PHP.
7. Basis data menggunakan MySQL.
8. Aplikasi hotel belum sampai kepada masalah pelayanan housekeeping untuk kamar.
9. Tidak melakukan analisis keamanan secara rinei hanya sebatas *username* dan *password*.
10. Aplikasi sms gateway sudah ada sehingga sehingga pada penelitian ini hanya menggunakan sms gateway dengan Gammu.
11. Sms tidak akan terkirim jika pulsa pada kartu habis.

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk merancang atau membuat sebuah aplikasi hotel yang mampu menagani fungsi bisnis yang ada di sebuah hotel, dimana aplikasi tersebut sudah terintegrasi dengan resevasi online sehingga front office tidak perlu memasukan kembali transaksi dari reservasi online karena menggunakan aplikasi diri pihak ke

dua serta teintegrasi pula dengan sms gateway sebagai verifikasi dari setiap transaksi yang ada di hotel

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Hotel

1. Memudahkan dan meringankan pekerjaan bagian *receptionist* hotel Syariah Arini Hotel.
2. Dapat digunakan untuk acuan seorang *manager* hotel dalam manajemen, perencanaan, pengelolaan transaksi hotel.

1.5.2 Bagi Penulis

1. Memperoleh gelar sarjana komputer di STMIK AMIKOM Yogyakarta.
2. Mempraktikan atau menerapkan ilmu pengetahuan yang telah dipelajari di STMIK AMIKOM Yogyakarta.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah atau pengenalan masalah atau inventarisir masalah. Identifikasi masalah adalah salah satu proses penelitian yang boleh dikatakan paling penting diantara proses lain. Masalah penelitian akan menentukan kualitas dari penelitian, bahkan juga menentukan apakah sebuah kegiatan bisa disebut penelitian atau tidak. Masalah penelitian secara umum bisa kita temukan lewat studi literatur atau lewat pengamatan lapangan (observasi, survey, dan sebagainya).

Masalah penelitian bisa didefinisikan sebagai pernyataan yang mempermasalahkan suatu variabel atau hubungan antara variabel pada suatu

fenomena. Sedangkan variabel itu sendiri dapat didefinisikan sebagai pembeda antara sesuatu dengan yang lain.

Identifikasi masalah merupakan tahapan penting di dalam suatu penelitian, dimana keadaan riil yang ada dirumuskan secara sistematis berdasarkan hasil studi literatur. Identifikasi masalah yang baik akan menjadi arah dan pembatas ruang lingkup penelitian, yang akan berpengaruh terhadap efektivitas penelitian yang dilakukan.

1.6.2 Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan Data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Metode menunjuk suatu cara sehingga dapat diperlihatkan penggunaannya melalui angket, wawancara, pengamatan, tes, dokumentasi dan sebagainya.

Sedangkan Instrumen Pengumpul Data merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Karena berupa alat, maka instrumen dapat berupa lembar cek list, kuesioner (angket terbuka / tertutup), pedoman wawancara, camera photo dan lainnya. Adapun tiga teknik pengumpulan data yang biasa digunakan adalah:

1. Angket

Angket / kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya.

Meskipun terlihat mudah, teknik pengumpulan data melalui angket cukup sulit dilakukan jika respondennya cukup besar dan tersebar di berbagai wilayah.

2. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden (wawancara dan angket) namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi (situasi, kondisi). Teknik ini digunakan bila penelitian ditujukan untuk mempelajari perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan dilakukan pada responden yang tidak terlalu besar.

3. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pengumpul data maupun peneliti terhadap nara sumber atau sumber data.

Wawancara pada penelitian sampel besar biasanya hanya dilakukan sebagai studi pendahuluan karena tidak mungkin menggunakan wawancara pada 1000 responden, sedangkan pada sampel kecil teknik wawancara dapat diterapkan sebagai teknik pengumpul data (umumnya penelitian kualitatif).

1.6.3 Eksperimental

Langkah-langkah dalam metode ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis

Melakukan analisis kebutuhan sistem berdasarkan data-data yang diperoleh.

2. Perancangan

Merancang arsitektur sistem, proses, antarmuka pengguna, dan basis data.

3. Implementasi

Mengimplementasikan sistem yang telah dirancang kedalam kode program.

4. Uji Coba

Dilakukan uji coba terhadap sistem yang telah dibuat untuk menjamin bahwa sistem dapat berjalan dengan baik.

1.7 Sistematika Penulisan

Buku laporan proyek akhir ini terdiri dari 5 (lima) bab, dimana masing-masing bab mempunyai kaitan satu sama lain, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai Latar Belakang pengambilan judul Skripsi, Identifikasi Permasalahan, Batasan Masalah, Tujuan Perancangan Sistem, Metode Pengumpulan Data dan Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini di jelaskan mengenai landasan teori merupakan tinjauan pustaka, menguraikan teori-teori yang mendukung judul, dan mendasari pembahasan secara detail yang terkait dengan laporan ini.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Dalam Bab ini di jelaskan tinjauan umum yang menguraikan tentang gambaran umum objek penelitian dalam hal ini Kecamatan. Dalam bab ini juga dijelaskan data yang dipergunakan untuk

memecahkan masalah-masalah yang dihadapi, kebutuhan sistem serta perancangan sistem dan *database*.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas tentang testing dan implementasi dari hasil kinerja aplikasi yang dibangun.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari seluruh bab sebelumnya serta saran-saran yang membangun. Kesimpulan merupakan rangkuman dari seluruh bahasan sekaligus manfaat dan kelebihan aplikasi. Saran berisi tentang kekurangan atau kelemahan sistem itu sendiri serta kemungkinan pengembangan lebih lanjut dari pembahasan yang telah dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini berisi tentang referensi-referensi yang telah dipakai oleh penulis sebagai acuan dan penunjang serta parameter yang mendukung penyelesaian proyek akhir ini baik secara praktis maupun secara teoritis.