

BAB I **PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang

Menurut data dari Badan Pusat Statistik, pada tahun 2019 sektor pariwisata telah memberikan kontribusi sebesar 4,7% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional [1]. Salah satu aspek penting dalam sektor pariwisata adalah industri perhotelan. Pada era *modern* ini banyak warga asing maupun warga lokal yang ingin berlibur ke luar kota atau ke luar negeri dimana mereka tentu membutuhkan tempat penginapan sementara sebagai tempat istirahat, dengan adanya perkembangan teknologi informasi yang semakin cepat sehingga dapat mempermudah kebutuhan manusia saat ini salah satunya adalah adanya *website* pemesanan hotel secara *online*.

Kesatryan Jogja Guesthouse adalah salah satu hotel yang berada di tempat yang strategis kawasan daerah Yogyakarta tepatnya pada Jl. Kesatriyan Panembahan, Dekat Benteng Timur, Kecamatan Kraton, Kota Yogyakarta [2]. Kesatryan Jogja Guesthouse sendiri memiliki 17 kamar yang terdiri dari 1 *president suite*, 2 *family*, 8 *deluxe*, 4 *superior*, 2 *standar*, selain itu juga memiliki bermacam fasilitas yang disediakan, akun media sosial sebagai media promosi hotel, dan terdaftar dalam berbagai aplikasi pemesanan tiket *online*. Pada hotel Kesatryan Jogja Guesthouse sering melakukan perubahan harga pemesanan kamar hotel sesuai dengan kebutuhan strategi marketing pemasaran yang dikelola serta di hari-hari libur besar tertentu.

Yogyakarta termasuk salah satu kota di Indonesia yang terkenal dengan destinasi wisata dan perhotelannya yang menarik banyak wisatawan asing maupun lokal sering berkunjung namun beberapa dari mereka masih mengalami kesulitan mencari informasi terkait tempat-tempat umum seperti pusat perbelanjaan, tempat makan, maupun wisata terdekat hotel. Selain itu *customer* juga mengalami kesulitan terkait mendapatkan kamar hotel yang sesuai dengan kebutuhan mereka, informasi detail terkait fasilitas hotel yang tersedia, proses pemesanan yang rumit serta pemilihan harga yang sesuai dimana harga yang terlalu mahal dapat membuat pelanggan memilih untuk mencari hotel yang lebih murah, namun dengan resiko kualitas atau kualitas atau fasilitas yang lebih rendah. Sementara itu, harga yang terlalu murah juga dapat membuat pelanggan merasa ragu dengan kualitas dan keamanan hotel tersebut.

Melihat dari permasalahan diatas oleh karena itu pembuatan sistem manajemen pemesanan hotel pada Kesatryan Jogja Guesthouse bertujuan agar *customer* dapat dengan mudah mencari, memilih, dan memesan kamar hotel sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka, memudahkan *customer* memilih metode pemesanan melalui aplikasi tiket *online* yang tersedia, memudahkan customer dalam mencari referensi tempat-tempat yang ingin dikunjungi, serta memudahkan sementara pihak hotel dapat meningkatkan efisiensi dan pengalaman pelanggan dalam pemesanan kamar hotel.

Dari penelitian ini, penulis bermaksud membuat aplikasi sistem manajemen pemesanan hotel berbasis web, yang diharapkan dapat mempermudah pihak hotel Kesatryan Jogja Guesthouse dalam meningkatkan kepuasan dari *customer* Kesatryan Jogja Guesthouse dan membantu mengembangkan bisnis Kesatryan Jogja Guesthouse.

1.2 Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka diambil perumusan masalah pada penelitian adalah: "Bagaimana Membuat Sistem Manajemen Pemesanan Hotel Pada Kesatryan Jogja Guesthouse Menggunakan *Framework Codeigniter*?".

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah membangun website sistem manajemen pemesanan hotel untuk Kesatryan Jogja Guesthouse menggunakan *framework codeigniter* sebagai sarana peningkatan layanan bagi *customer* dan peningkatan efisiensi operasional manajemen.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka penulis memberikan batasan masalah agar lebih sesuai dan terarah dengan topik pembahasan, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Studi kasus dilaksanakan di Kesatryan Jogja Guesthouse.
2. Memiliki 2 akses user yaitu *customer* dan admin.
3. Sistem yang diakses adalah sistem manajemen pemesanan hotel, tidak membahas transaksi pembayaran.

4. Sistem Informasi dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP, *framework* Codeigniter, dan *database* MySQL.
5. Aplikasi yang dikembangkan merupakan aplikasi berbasis web dan tampilan mobile.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Memudahkan pihak hotel dalam memanajemen pemesanan hotel secara *online*.
2. Memudahkan pihak hotel dalam melakukan pembaharuan informasi.
3. Memudahkan *customer* dalam melihat informasi tentang ketersediaan kamar hotel, harga, fasilitas, dan tempat-tempat populer terdekat hotel.
4. Memudahkan *customer* memilih metode pemesanan melalui aplikasi tiket *online* yang tersedia.
5. Memudahkan pihak hotel dalam mengelola data *customer*.

