

# BAB 1

## PENDAHULUAN

---

### 1.1 Latar Belakang

Bisnis hotel dan fasilitas akomodasi adalah bisnis yang sangat menguntungkan dan *sustainable* (bertahan lama). Jika kita amati trend pengelolaan hotel di Indonesia saat ini sudah mengalami pergeseran, dari pembangunan hotel-hotel yang berdasarkan konsep *mass tourism*, dimana hotel dibangun dengan menggunakan lahan yang luas, bangunan bertingkat, jumlah kamar yang banyak, *mass service* (pelayanan massal), dan dekat dengan pantai sekarang menjadi marak di pusat-pusat kota. Semakin maraknya bisnis hotel yang cukup bersaing sebaiknya trend pengelolaan fasilitas akomodasi dan pelayanan mengarah pada konsep yang mengutamakan pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan produk dan fasilitas yang lengkap, nyaman dan berkualitas (Kotler, 2009). Hal ini merupakan tujuan utama perusahaan karena tanpa pelanggan perusahaan tidak dapat berdiri lebih lama. *Asset* perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan Memberikan kepuasan secara konsisten. Kepuasan atas pelayanan selalu didukung oleh pengadaaan produk.

Hotel Harmony Inn merupakan salah satu hotel di Lingkar Selatan Kota Bandung. Hotel ini menawarkan jasa penginapan, kolam renang, *extra bed*, *restaurant* dan *laundry*. Hotel Harmony Inn berada di bawah naungan Harmony Group yang terdiri dari empat anggota hotel grup yang tersebar di Bandung dan Yogyakarta.

Selama ini pemesanan kamar dapat dilakukan secara *onsite* atau datang langsung ke hotel atau dapat juga melalui jasa promosi traveloka, karena hotel ini tidak memiliki website resmi sendiri. Adapun pencatatan data *customer* serta total pembayarannya masih ditulis secara *manual* atau masih menggunakan media kertas .

Pada bagian restoran menu makanan yang sudah disediakan oleh pihak restoran di masing-masing kamar masih berupa kertas. Hal tersebut mengakibatkan tidak

adanya informasi mengenai ketersediaan stok makanan yang ingin dipesan di kamar, sehingga *customer* tidak mengetahui stok makanan mana saja yang sudah habis atau masih tersedia.

Media komunikasi untuk melakukan pemesanan makanan, *laundry*, serta *extra bed* (penambahan kasur) di hotel Harmony Inn masih menggunakan telpon, maka terdapat salah satu fitur yang mampu menghubungkan antara pegawai hotel dengan *customer*.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka dibutuhkan aplikasi yang tepat untuk membantu pihak hotel Harmony Inn dan *customer* untuk mengatasi permasalahan tersebut. Aplikasi tersebut diberi nama Aplikasi Reservasi Kamar dan Pelayanan Hotel Harmony Inn.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana memfasilitasi resepsionis untuk pencatatan data *customernya* yang masih menggunakan media kertas?
2. Bagaimana memfasilitasi *customer* agar mengetahui informasi mengenai stok makanan/minuman yang tersedia atau sudah habis?
3. Bagaimana memfasilitasi pihak hotel Harmony Inn untuk pemesanan makanan/minuman serta *laundrynya* yang masih menggunakan media telpon?
4. Bagaimana memfasilitasi resepsionis untuk mempermudah dalam melakukan penghitungan total tagihan pembayaran *customer*?

## 1.3 Tujuan

Tujuan dari penulisan proyek akhir ini adalah :

1. Membangun aplikasi berbasis web yang dapat membantu resepsionis untuk pencatatan data *customer*.
2. Membangun aplikasi untuk *customer* agar mengetahui informasi mengenai stok makanan/minuman yang tersedia atau sudah habis.

3. Membangun aplikasi yang dapat memfasilitasi pihak hotel Harmony Inn untuk melakukan reservasi kamar, pemesanan makanan/minuman serta *laundry*.
4. Membangun aplikasi yang dapat memfasilitasi kasir untuk mempermudah dalam melakukan penghitungan total tagihan pembayaran *customer*.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam Proyek Akhir ini adalah :

1. Aplikasi ini hanya dapat digunakan untuk *customer* yang menginap, dan resepsionis di hotel Harmony Inn saja.
2. Pelayanan hotel Harmony Inn hanya sebatas pemesanan makanan dan *laundry* pakaian saja.
3. Aplikasi ini tidak menangani laporan untuk manajer.
4. Aplikasi ini dibangun hanya untuk resepsionis, petugas *laundry*, petugas restoran, kasir, *customer*, dan member.
5. Tidak terikat secara langsung dengan internet banking.

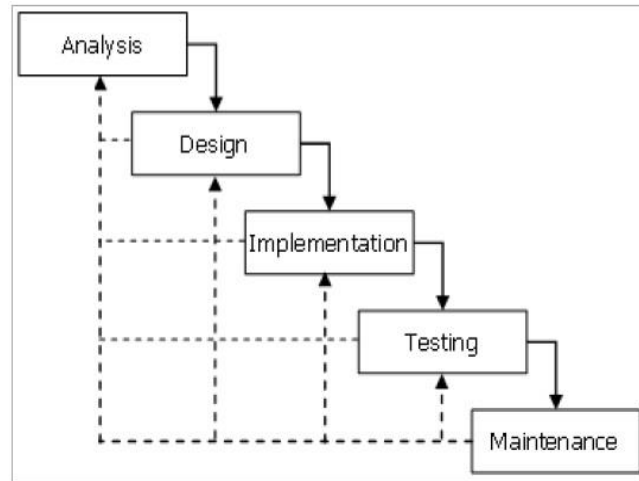
#### **1.5 Definisi Operasional**

Aplikasi berbasis web ini dibangun untuk memfasilitasi pekerjaan para karyawan hotel Harmony Inn serta mempermudah *customer* dalam melakukan reservasi kamar.

Reservasi kamar dan Memberikan pelayanan yang efektif serta efisien kepada *customer* merupakan suatu tanggung jawab dan salah satu bentuk *feedback* dari pihak hotel untuk mempromosikan hotel yang sudah dirintis untuk mendapatkan kesan yang baik di mata publik.

Aplikasi berbasis web ini digunakan untuk resepsionis dan *customer*. *Customer* mempunyai hak akses untuk mereservasi kamar, melakukan pembayaran, memilih pelayanan pemesanan kamar dan *laundry* pakaian. Resepsionis mempunyai hak akses untuk mengelola data *customer* , data kamar, data *customer*, data pelayanan, pembayaran, serta mencari data *customer* yang menginap di hotel Harmony Inn.

## 1.6 Metode Pengerjaan



**Gambar 1. 1 System Development Life Cycle (SDLC)**

Dalam proses pembuatan Aplikasi Reservasi Kamar Dan Pelayanan Hotel Harmony Inn, menggunakan Metode SDLC (*Software Development Life Cycle*) dengan model *waterfall*. Penjelasannya sebagai berikut:

### a. Analysis

Seluruh kebutuhan *software* harus bisa didapatkan dalam fase ini, termasuk didalamnya kegunaan *software* yang diharapkan pengguna dan batasan *software*. Informasi ini diperoleh melalui wawancara. wawancara dilakukan penulis terhadap Bapak Ganjar. Selaku resepsionis hotel Harmony Inn. Wawancara dilakukan penulis untuk mendapatkan data *customer*, data kamar, data reservasi, data pelayanan, data pembayaran yang terdapat di hotel Harmony Inn. Hal lain yang dilakukan pada analisis kebutuhan meliputi, pembuatan *flowmap* proses bisnis berjalan di hotel Harmony Inn, Memberikan evaluasi dari proses bisnis yang berjalan, dan berdasarkan evaluasi proses bisnis berjalan, membuat *flowmap* usulan perbaikan dari proses bisnis berjalan. Hasil pada tahapan ini akan dijadikan sebagai pedoman untuk tahapan selanjutnya.

### b. Design

Setelah melakukan analisis kebutuhan, tahap selanjutnya adalah desain. Tahapan ini merupakan tahap perancangan aplikasi berbasis *object oriented* dengan menggunakan UML dalam pembuatan *Usecase Diagram*, *Skenario*, *Class*

*Diagram*, dan *Sequence Diagram*. Perancangan basis data meliputi *Entity Relationship Diagram (ERD)*, dan *Structure Table*, serta perancangan antar muka aplikasi atau *Mockup*.

c. *Implementation*

Pada tahap pembuatan kode program, penulisan kode program yang dibuat menggunakan bahasa pemrograman *PHP*, *MySQL* sebagai databasenya, dan menggunakan *Framework CodeIgniter*. Hasil dari tahapan ini adalah program komputer sesuai dengan desain yang telah dibuat pada tahap desain.

d. *Testing*

Dalam tahapan ini dilakukan pengujian program dengan menggunakan metode *Blackbox Testing*. Pengujian ini dilakukan bertujuan agar aplikasi yang dibuat sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selain itu pengujian ini juga dilakukan untuk memastikan fungsionalitas dan logika dari sistem berjalan dengan baik tanpa terjadi *error*.

e. *Maintenance*

Tahap ini merupakan tahap pemeliharaan terhadap suatu *software* atau aplikasi, termasuk pengembangan terhadap *software* atau aplikasi tersebut, karena aplikasi yang dibuat tidak mungkin selamanya akan seperti itu. Adanya penambahan fitur-fitur baru yang mungkin tidak ada sebelumnya menjadikan *software* harus mengalami perubahan atau pengembangan lebih lanjut guna memenuhi keinginan *user* yang bersangkutan. Dalam pengerjaan proyek akhir ini tidak sampai pada tahap ini.

## **1.7 Jadwal Pengerjaan**

Berikut adalah jadwal pengerjaan aplikasi yang dibangun. Jadwal pengerjaan dimulai dari melakukan identifikasi kebutuhan pemakai sampai dengan pembuatan dokumen. Berikut penjelasannya:

**Tabel 1. 1 Jadwal Pengerjaan**

No	Kegiatan	Oktober 2016	Novembe r 2016	Desember 2016	Januari 2017	Februari 2017	Maret 2017	April 2017
1	<i>Analysis</i>	■	■	■				
	a. Wawancara	■						
2	<i>Design</i>		■	■				
	a. Use Case Diagram		■					
	b. Flowmap		■	■				
	c. ERD			■				
	d. Skema Relasi			■				
3	<i>Implementation</i>			■	■	■	■	
4	<i>Testing</i>						■	■
	a. Black Box Testing						■	■
5	<i>Maintenance</i>							■
6	Dokumentasi	■	■	■	■	■	■	■