

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bagian tata graha (*Housekeeping*) adalah salah satu bagian dari hotel yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup *vital* dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, terutama dalam hal yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel. Dalam melaksanakan tugas dibidang pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel, maka bagian tata graha juga harus bekerjasama dengan bagian lain, seperti bagian *front office*, bagian makanan dan minuman, bagian mesin, bagian *accounting*, dan bagian personil. Bagian tata graha bertanggung jawab untuk mengurus bahan-bahan yang terbuat dari kain, seperti taplak meja, spreii, sarung bantal, korden, menjaga kerapihan dan kebersihan ruangan beserta perlengkapannya sampai pada program pengadaan/penggantian peralatan dan perlengkapan serta memelihara seluruh ruangan hotel [1].

Dari hasil wawancara dengan karyawan hotel permasalahan yang didapat adalah proses *check-in*, *check-out*, dan *housekeeping* pada Hotel Gurame yang masih menggunakan cara manual. Dalam pengaplikasian tersebut pihak karyawan kesulitan dalam melayani pelanggan. Pelanggan juga merasa kesulitan dalam proses pendataan dan *check-in* hotel. Pelayan hotel bagian *housekeeping* juga merasa kesulitan dalam pembersihan kamar hotel yang sudah selesai digunakan dan siap untuk dibersihkan, karena harus menunggu panggilan dari resepsionis untuk membersihkan kamar hotel yang sudah selesai digunakan dan sudah *check-out*.

Dengan permasalahan tersebut Hotel Gurame ingin menanggulangnya. Tujuan untuk menanggulangi permasalahan itu adalah untuk meningkatkan kualitas hotel dengan meningkatkan pelayanan yang mudah dan singkat digunakan untuk pihak hotel. Proses pendataan pelanggan pada hotel ini yaitu dengan cara menulis data pelanggan pada buku tamu. Jika pelanggan hanya ingin membooking maka

pendataan hanya dituliskan nama dan nomer telfon dengan transaksi pembayaran dana pertama (DP) sebesar 50% dari harga kamar yang diinginkan. Namun jika pelanggan ingin langsung *check-in* hotel maka pelanggan melihat dan memilih kamar dahulu lalu melakukan pendataan data diri pelanggan pada buku tamu lengkap dengan diminta KTP (kartu identitas diri) sebagai data diri dan jaminan setelah itu melakukan pembayaran secara lunas, dan kartu identitas dapat diambil ketika *check-out* dari hotel. Jika sudah selesai digunakan kamar hotel maka pihak resepsionis menelfon bagian *housekeeping* untuk membersihkan dan membereskan kamar tersebut.

Untuk menanggulangi permasalahan tersebut dibuatlah aplikasi yang dapat memudahkan dan mempersingkat proses pelayanan hotel. Solusi itu dapat menjawab permasalahan yang ada pada hotel tersebut. Jadi aplikasi tersebut dapat membuat *check-in*, *check-out*, dan proses *housekeeping* dengan mudah dan cepat.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara membantu kesulitan pada proses *check-in* dan *check-out* di Hotel Gurame Bandung?
2. Bagaimana cara membantu kesulitan saat tamu menginginkan jasa *housekeeping* di Hotel Gurame Bandung?
3. Bagaimana cara membantu kesulitan untuk konfirmasi antara pihak resepsionis dengan pihak *housekeeping* mengelola kamar saat selesai digunakan di Hotel Gurame Bandung?

1.3 Tujuan

Tujuan dari tugas ini adalah :

1. Membuat aplikasi yang dapat membantu pada proses *check-in* dan *check-out* di Hotel Gurame Bandung.
2. Membuat aplikasi untuk memudahkan resepsionis saat melayani tamu yang menginginkan jasa *housekeeping* di Hotel Gurame Bandung.
3. Menambahkan fitur pada aplikasi untuk konfirmasi antara pihak resepsionis dengan pihak *housekeeping* untuk mengelola kamar saat selesai digunakan di Hotel Gurame Bandung.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Aplikasi ini tidak menangani masalah rekap laporan pengelolaan kamar.
2. Aplikasi ini hanya bisa digunakan untuk mengelola *check-in* dan *check-out*.

1.5 Definisi Operasional

Aplikasi berbasis web di hotel gurame merupakan aplikasi yang digunakan untuk mengelola hari *check-in*, hari *check-out*, dan *housekeeping* hotel.

Penggunaan aplikasi terdiri dari 2 pengguna yaitu resepsionis hotel dan *housekeeping* hotel. Resepsionis hotel menggunakan aplikasi untuk melihat kamar, melakukan proses registrasi hingga pembayaran, dan mengganti status kamar yang sedang digunakan atau yang sudah selesai digunakan. Sedangkan *housekeeping* hotel menggunakan aplikasi untuk melihat *notifikasi* kamar yang sudah selesai digunakan dan siap untuk dibersihkan dan memperbarui status kamar yang sudah selesai dibersihkan. Dengan adanya aplikasi berbasis *web* hotel gurame dapat meningkatkan sistem pelayanan *check-in*, *check-out*, dan *housekeeping* pada hotel.

1.6 Metode Pengerjaan

Metode yang digunakan dalam pengembangan sistem ini adalah pengembangan perangkat lunak *prototyping*. Alasan penggunaan metoda ini adalah:

1. *User/klien* mengetahui apa yang diharapkannya.
2. Menghemat waktu dalam pengerjaannya.
3. Adanya komunikasi yang baik dengan *user/klien*

1.7 Jadwal Pengerjaan

Jadwal pengerjaan dilakukan sesuai tahapan metode pengerjaan dengan skala mingguan, lebih jelasnya pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Jadwal pengerjaan

KETERANGAN	Aug-17				Sep-17				Oct-17				Nov-17				Dec-17				Jan-17				Feb-17			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengumpulan Kebutuhan	■	■	■	■																								
Membangun Prototyping					■	■	■	■																				
Evaluasi Prototyping									■	■																		
Mengkodekan system									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
Menguji system																					■	■	■	■	■	■	■	■
Evaluasi system																									■	■	■	■
Pembutan Laporan	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■