

# **BAB 1. PENDAHULUAN**

Pada bab 1 akan ada latar belakang dimana disitu dijelaskan tentang keadaan yang terjadi pada hotel Rantepao Lodge saat ini. Bagaimana sistem kerja dari pendataan reservasi dan yang lain. Dari latar belakang masalah itu akan diisimpulkan rumusan masalah yang nantinya akan diselesaikan dalam kasus ini. Di bab 1 ini juga dijelaskan ruang lingkup kajian yang terdiri dari batasan perangkat keras, batasan perangkat lunak dan batasan aplikasi. Ada juga sumber data dalam pembuatan aplikasi ini yaitu sumber data primer dan sekunder. Serta dijelaskan sistematika pembahasan dari penyusunan laporan penelitian dan pembuatan aplikasi reservasi di Hotel Rantepao Lodge.

## **1.1 Latar Belakang Masalah**

Bisnis perhotelan sangat marak di Indonesia, hampir semua provinsi di negeri ini telah memiliki hotel. Hotel dapat berkembang dimana saja, baik di kota besar maupun kecil. Hotel kini telah berkembang menjadi industri yang handal. Prospek yang sangat menjanjikan dari bisnis hotel sangat menarik minat perusahaan-perusahaan dan organisasi untuk tidak ketinggalan ikut meramaikan bisnis perhotelan di Indonesia.

Dari sekian banyak hotel yang tersebar di seluruh Indonesia, Hotel Rantepao Lodge merupakan salah satu hotel yang ikut meramaikan bisnis perhotelan di Indonesia yang berada di Toraja Utara. Hotel Rantepao Lodge sebagai salah satu hotel berbintang di Toraja Utara merupakan hotel yang sedang berkembang dan terus berupaya untuk meningkatkan layanan serta standar kualitas hotel dari berbagai sisi antara lain sisi pemanfaatan teknologi informasi.

Saat ini Hotel Rantepao Lodge, masih menggunakan cara yang manual. Pada umumnya pelanggan masih melakukan *reservasi* melalui telepon, bahkan mendatangi hotel secara langsung. Sehingga proses *check-in* dan *check-out* tamu pada hotel ini tidak berjalan dengan maksimal

karena tidak terdapat suatu *website reservasi* yang dapat menanggulangi masalah tersebut. Diperlukan pula suatu fitur yang sejalan dengan *website reservasi hotel* yang dapat mengolah data dan informasi pelanggan hotel yang akan dijadikan acuan untuk menganalisis kebutuhan pelanggan karena saat ini dalam hal pendataan reservasi hotel, masih mengalami kesulitan sehingga tidak menciptakan efektifitas dan efisiensi dalam sistem *reservasi hotel* tersebut.

Untuk menanggulangi masalah diatas, sistem manual pada badan ini akan diganti menjadi sistem terkomputerisasi. Sistem ini dibuat dengan tujuan agar pekerjaan yang dikerjakan menjadi lebih mudah dan lebih terstruktur dengan baik sehingga dapat membantu perkembangan dari hotel ini. Serta penerapan metode *Customer Relationship Management (CRM)* agar dapat meningkatkan hubungan yang baik antara *customer* dengan pihak hotel sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan dan standarisasi di hotel Rantepao Lodge itu sendiri.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan diatas maka rumusan masalah dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang dan membuat sistem informasi reservasi online untuk membantu dalam pengelolaan data - data pemesanan yang ada?
2. Bagaimana mengimplementasikan penggunaan SMS gateway pada sistem aplikasi reservasi hotel?
3. Bagaimana menganalisa informasi serta data pelanggan untuk menjadi tolak ukur dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kemajuan hotel dengan penerapan *Customer Relationship Management (CRM)*?

### 1.3 Tujuan Pembahasan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan maka tujuan pembahasan dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mengembangkan sistem aplikasi reservasi online untuk membantu dalam pengelolaan data - data pemesanan yang ada.
2. Mengimplementasikan penggunaan SMS gateway pada sistem aplikasi reservasi hotel.
3. Menganalisis informasi serta data pelanggan untuk menjadi tolak ukur dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kemajuan hotel dengan penerapan *Customer Relationship Management* (CRM).

### 1.4 Ruang Lingkup Kajian

Berikut ini adalah batasan-batasan masalah untuk memperjelas ruang lingkup penelitian dan sesuai dengan pokok permasalahan yaitu :

- Perangkat keras
  1. Processor : Intel(R) Pentium(R) Dual CPU T3200 @ 2.00GHz  
2.00GHz
  2. OS : Microsoft XP
  3. RAM : 2.00GB
  4. HD : 160GB
  5. Keyboard + Mouse standard
- Perangkat Lunak
  4. Sistem operasi yang digunakan adalah Windows
  5. Sistem basis data untuk autentikasi user menggunakan MySQL
  6. Bahasa Scripting yang digunakan adalah Pemrograman PHP
- Batasan Aplikasi
  1. Aplikasi ini hanya membahas tentang pemesanan kamar (reservasi)
  2. Aplikasi yang dihasilkan adalah aplikasi berbasis web
  3. Aplikasi ini memiliki fitur SMS gateway untuk informasi-informasi hotel
  4. Aplikasi hanya diimplementasikan di Rantepao Lodge

5. Menerapkan *cross selling* dengan menggunakan algoritma *Greedy* yang berfokus pada promosi-promosi fasilitas yang akan diberikan dari pihak hotel kepada *costumer*.

## 1.5 Sumber Data

Sumber-sumber data pada pembuatan aplikasi ini adalah sebagai berikut:

- Sumber data primer meliputi:  
Studi lapangan, yaitu mencari data langsung ke Hotel Rantepao Lodge dan mengumpulkan informasi dari pihak yang bersangkutan.
- Sumber data sekunder:
  1. Studi pustaka, yaitu membaca dan mempelajari buku, diktat kuliah, dan sumber kepustakaan lain yang menunjang pembuatan aplikasi.
  2. Sumber digital, yaitu pencarian yang menunjang pembuatan aplikasi melalui artikel-artikel dari internet atau halaman web.

## 1.6 Sistematika Penyajian

Sistematika pembahasan dari penyusunan laporan penelitian dan pembuatan aplikasi reservasi di Hotel Rantepao Lodge direncanakan sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data, serta sistematika pembahasan dari penelitian dan pembuatan aplikasi reservasi di Hotel Rantepao Lodge.

### BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini membahas mengenai teori-teori yang berkaitan dalam penelitian dan pembuatan aplikasi reservasi di Hotel Rantepao Lodge.

### BAB III ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM

Bab ini membahas secara lengkap mengenai proses bisnis, perancangan aplikasi, dan perancangan database menggunakan flowchart, UML(Use Case dan Activity Diagram), dan Entity Relationship Diagram.

### BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai kumpulan screenshot dari proyek yang dibuat beserta penjelasan dari tiap fungsi (method) utama yang dibuat.

### BAB V PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai pengujian dan analisa terhadap masing-masing fungsi dari aplikasi. Laporan dari pengujian tiap fungsi/method yang dibuat dalam metode blackbox testing.

### BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dari pembahasan pada perancangan serta analisa pengujian aplikasi yang dibuat. Untuk lebih meningkatkan hasil akhir yang lebih baik maka penulis juga memberikan saran-saran untuk perbaikan serta penyempurnaan aplikasi ini.