

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

OBC Guest House adalah salah satu hotel yang terletak di kota Bandung, dimana hanya masyarakat sekitar yang terdapat di lingkungan hotel sajalah yang mengetahui keberadaan hotel ini. Sulitnya memasarkan dan mengenalkan OBC Guest House ke masyarakat umum menjadi masalah untuk hotel ini. Selain itu, OBC Guest House juga masih menggunakan sistem manual dalam melakukan transaksi seperti reservasi, *check-in* dan *check-out*. Masalah yang dialami hotel yang masih menggunakan sistem yang manual adalah data yang mudah hilang, proses transaksi memakan waktu lama dan penulisan data yang keliru. Selain itu juga, masih banyak tamu yang merasa kesulitan untuk melakukan reservasi secara langsung maupun melalui telepon, karena jika *frontdesk* sedang tidak ada di tempat maka reservasi pun gagal.

Berawal dari masalah-masalah tersebut, maka diciptakan *website* untuk mengelola data reservasi dan mempermudah tamu untuk melakukan reservasi tanpa harus datang langsung ke hotel atau telepon. Dalam *website* ini pula terdapat *Customer Relationship Management* (CRM) seperti sistem point, komentar, email dan rating dimana *website* ini akan memberikan perhatian lebih kepada pelanggannya sehingga dapat terjalin suatu hubungan antara pelanggan dengan pihak hotel.

*Website* ini akan dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database yang digunakan adalah MySQL.

## 1.2 Rumusan Masalah

Setelah melihat latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam pembuatan *website* ini yaitu:

1. Bagaimana cara membuat *website* yang berfungsi untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang OBC Guest House?

2. Bagaimana cara membuat *website* yang memudahkan tamu dalam melakukan reservasi kamar?
3. Bagaimana cara mengelola data transaksi yang memudahkan pihak hotel?
4. Bagaimana cara membuat *website* yang mendukung *Customer Relationship Management* (CRM)?

### 1.3 Tujuan Pembahasan

Tujuan dari pembuatan tugas akhir ini antara lain:

1. Memberikan informasi kepada masyarakat mengenai OBC Guest House secara lengkap melalui *website*.
2. Memudahkan tamu untuk melakukan reservasi kamar tanpa harus datang atau menelepon hotel.
3. Memudahkan pihak hotel (*frontdesk* dan *manager*) untuk mengelola data transaksi.
4. Membuat *website* yang dapat mendukung *Customer Relationship Management*.

### 1.4 Ruang Lingkup Kajian

#### a. Batasan Software

Ruang lingkup software dari aplikasi ini adalah:

1. Sistem operasi : Microsoft Windows 7
2. Sistem basis data : MySQL
3. Bahasa pemrograman : PHP 5.3.1
4. Editor pemrograman : Dreamweaver 8 dan notepad++
5. Server : XAMPP 1.73

#### b. Batasan Hardware

Ruang lingkup hardware dari aplikasi ini adalah:

1. *Processor* AMD E-350
2. *Memory* 2GB
3. *Keyboard+mouse*

### c. Batasan Aplikasi

Ruang lingkup aplikasi ini adalah:

1. Reservasi dapat dilakukan oleh tamu dan *frontdesk*.
2. Pembayaran biaya menginap setelah melakukan reservasi dapat dibayar menggunakan cara transfer antar bank ataupun datang langsung ke OBC Guest House dengan menggunakan mata uang rupiah.
3. Biaya yang dibayarkan adalah seluruh total biaya kamar yang dipesan.
4. *Website* ini dibagi menjadi 3 pengguna yaitu manager, *frontdesk* dan tamu. Berikut penjelasan dari masing-masing pengguna:
  - a. Manager memiliki *username* dan *password*
  - b. Manager dapat mengelola semua yang berkaitan dengan *website* ini yaitu mengelola user, tamu, jenis kamar, kamar, foto kamar, transaksi, harga, bank, fasilitas kamar, fasilitas hotel dan layanan.
  - c. *Frontdesk* memiliki *username* dan *password*
  - d. *Frontdesk* dapat melihat ketersediaan kamar, mengecek harga kamar, menambah data layanan, melakukan proses reservasi, *check-in* dan *check-out*,
  - e. Tamu dapat melihat informasi mengenai OBC Guest House, melihat ketersediaan kamar, mengecek harga kamar, memberi rating, memberi komen dan melakukan reservasi secara *online*
5. Waktu yang digunakan adalah waktu *server*
6. Penggunaan *Customer Relationship Managemet* (CRM) berupa pengiriman informasi promo kepada tamu melalui *email*, rating, sistem point, komen, dan memberikan balasan komen tamu.
7. Pengelolaan data dibagi yaitu pengelolaan user (manager dan *frontdesk*), pengelolaan jenis kamar, pengelolaan kamar, pengelolaan foto kamar, pengelolaan harga, pengelolaan bank,

pengelolaan fasilitas hotel, pengelolaan fasilitas kamar, pengelolaan layanan, pengelolaan tamu dan pengelolaan transaksi.

## 1.5 Sumber Data

Sumber data yang diperoleh untuk tugas akhir ini diperoleh dari hasil wawancara terhadap pihak OBC Guest House, mempelajari buku/diktat kuliah dan juga internet.

## 1.6 Sistematika Penyajian

Sistematika penyajian dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan landasan dasar mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penulisan laporan ini, yang mengemukakan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data dan sistematika penyajian.

- **BAB II KAJIAN TEORI**

Dalam bab ini akan dijelaskan teori-teori dasar yang akan mendukung penulisan tugas akhir ini. Teori-teori ini didapat dari studi pustaka mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pengerjaan tugas akhir ini.

- **BAB III ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM**

Bab ini akan membahas tentang rancangan sistem dan gambaran *website* yang akan dibuat.

- **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini berisi kumpulan *screenshot* dari aplikasi yang dibuat beserta penjelasan dari setiap halaman *screenshot*.

- **BAB V PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN**

Bab ini berisi pengujian dari aplikasi yang telah dibuat untuk melihat apakah terdapat kekurangan atau tidak dan apakah aplikasi sudah layak digunakan.

- **BAB VI SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini mencakup kesimpulan dari laporan dan saran dari penulis untuk pengembangan aplikasi yang diambil dari seluruh proses selama melakukan penyusunan laporan tugas akhir ini.