

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini, pariwisata merupakan salah satu ruang bisnis yang paling menjanjikan di dunia baik di dalam negeri maupun di luar negeri, khususnya kota-kota besar yang tersebar di Indonesia. Hampir setiap hari libur selalu dimanfaatkan oleh para wisatawan-wisatawan baik domestik maupun mancanegara untuk mengisi hari libur dengan mengunjungi tempat-tempat wisata yang sesuai dengan tujuan wisata, sehingga kebutuhan akan tempat istirahat semakin meningkat. Hotel merupakan bagian terpenting dari pariwisata, karena setiap orang pasti membutuhkan tempat istirahat ketika melakukan kegiatan pariwisata. Hal ini mengakibatkan banyaknya hotel-hotel baru yang bermunculan. Hotel-hotel baru tersebut sebagian besar masih menggunakan metode manual di dalam melakukan proses reservasi, *front office*, pembayaran dan lainnya. Metode manual inilah yang membuat staff-staff hotel sering melakukan kesalahan yang dapat merugikan pihak hotel dalam hal ini kehilangan pelanggan maupun kerugian materi, sehingga dibutuhkan sebuah perangkat lunak atau *software* yang dapat membantu dan mendukung proses transaksi di dalam suatu hotel.

Berdasarkan permasalahan yang telah di paparkan di atas maka penulis menyarankan perlu adanya suatu sistem manajemen hotel berupa perangkat lunak atau *software* yang akan dirancang khusus untuk mempermudah pihak hotel, pihak manajemen hotel dan staf hotel dalam mengelola, memantau dan memberikan layanan terbaik kepada para pelanggan hotel agar lebih akurat, terorganisir, efektif dan efisien demi meningkatkan mutu pelayanan hotel. Khusus pada bagian *front office* terjadi begitu banyak kesalahan dalam melakukan proses transaksi setiap harinya sehingga dengan adanya sistem manajemen hotel ini diharapkan dapat mempermudah *front office* dalam meminimalisir kerugian-kerugian yang dialami pihak hotel, dan kesalahan-kesalahan yang terjadi dalam melakukan proses transaksi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara membuat sebuah sistem *front office* yang dapat membantu hotel dalam mengelola data-data tamu ?
2. Bagaimana cara memberikan pelayanan kepada pelanggan untuk melakukan pemesanan kamar hotel ?
3. Bagaimana menganalisa peluang guna meningkatkan mutu pelayanan hotel?

1.3 Tujuan Pembahasan

Pembuatan aplikasi *web* ini memiliki beberapa tujuan yang berguna, diantaranya:

1. Membantu pihak hotel dalam mengelola data tamu secara efisien untuk menunjang hotel.
2. Membantu pihak hotel dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan untuk mempermudah proses pemesanan kamar hotel dengan menggunakan *booking online*.
3. Membantu pihak hotel untuk mendapatkan informasi demi menunjang mutu pelayanan hotel.

1.4 Ruang Lingkup

Batasan Aplikasi ini sebagai berikut:

1.4.1 Batasan Hardware

Aplikasi ini dirancang hanya untuk dipakai di komputer, Spesifikasi minimum *hardware* komputer yang dibutuhkan untuk menjalankan aplikasi ini adalah sebagai berikut:

1. Prosesor Intel Pentium 4 CPU 1.8GHz.
2. RAM 1GB.
3. Kapasitas *Harddisk* 40GB.
4. Dan perlengkapan umum lainnya seperti Monitor, *Mouse* dan *Keyboard*.

1.4.2 Batasan Software

Aplikasi ini dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP, adapun *software* yang dibutuhkan untuk menjalankan aplikasi ini adalah sebagai berikut:

1. Operating system Microsoft Windows XP/Windows 7/Vista.
2. PHP Version 5.4.4
3. Mysql.
4. Browser Google Chrome.

1.4.3 Batasan Aplikasi

Adapun batasan aplikasi yang dibuat adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi ini memiliki 3 user yaitu :
 - a. Administrator, dari pihak hotel XXX yang memiliki wewenang penuh atas aplikasi ini.
 - b. *Front office*, hanya diberikan wewenang untuk mengatur *check in*, mengatur pemesanan kamar, mengatur pembayaran, melihat daftar *booking*, melihat daftar tamu dan melihat data tamu.
 - c. Pelanggan, hanya di beri wewenang untuk melakukan proses *booking online* dan konfirmasi pembayaran.
2. Sistem ini secara khusus hanya mengatur semua yang berhubungan dengan bagian *front office*. Baik mengelola *check in*, mengelola data kamar, melihat daftar *booking*, melihat daftar tamu, melihat laporan keuangan *front office* dan melihat jumlah pemakaian per kamar.
3. Jenis pembayaran hanya dalam bentuk transfer melalui mesin atm dan pembayaran secara tunai, tidak berhubungan dengan bank.

1.5 Sumber Data

Dalam menyelesaikan aplikasi ini, penulis mendapatkan data-data yang dibutuhkan dari:

1.5.1 Data Primer

Data primer yang menjadi sumber data utama dari pengerjaan laporan tugas akhir ini di dapat dari data dan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara serta observasi langsung pada hotel XXX.

1.5.2 Data Sekunder

Data sekunder yang menjadi pendukung dari pengerjaan laporan tugas akhir ini didapat dari internet, buku petunjuk teknis dan, ebook serta situs-situs yang membahas tentang pembuatan aplikasi web menggunakan bahasa pemrograman PHP serta buku literatur yang berasal dari perpustakaan.

1.6 Sistematika Penyajian

Berikut adalah sistematika penyajian dalam laporan tugas akhir ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai pendahuluan, garis besar dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini membahas mengenai teori-teori yang akan digunakan dalam menyusun laporan tugas akhir.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini membahas mengenai analisis dan juga perancangan aplikasi dalam bentuk proses bisnis, basis data, pemodelan perangkat lunak dan rancangan antar muka pengguna.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai perencanaan tahap implementasi, proses perkembangan implementasi proyek, penjelasan mengenai realisasi fungsionalitas dan rancangan antar muka pengguna yang sudah dibuat.

BAB V PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai evaluasi dari aplikasi yang dikerjakan.

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dan saran-saran untuk keperluan pengembangan aplikasi kelak.