

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi berperan besar dalam kehidupan sehari-hari. Internet merupakan media informasi yang sangat cepat dan efisien dalam penyebaran informasi. Internet saat ini telah digunakan di berbagai bidang. Industri perhotelan, khususnya adalah salah satu industri yang memanfaatkannya. Akan tetapi masih terdapat hotel yang masih melakukannya secara manual, salah satunya yaitu Hotel TriJaya.

Hotel TriJaya adalah hotel yang berlokasi di Cirebon. Hotel ini sudah berdiri sejak 2009. Hotel ini sudah memiliki nama baik dan cukup dikenal dengan memiliki fasilitas yang cukup lengkap, diantaranya AC, *Hot&Cold Shower*, TV 21”, parkir yang luas, restaurant, dengan harga kamar yang ekonomis.

Penyebaran informasi Hotel TriJaya masih sangat terbatas yaitu masih melalui iklan di radio atau brosur-brosur yang dibagikan. Selain itu, pelanggan harus datang ke lokasi hotel apabila hendak memesan kamar dan mengetahui fasilitas yang dimiliki hotel. Sistem reservasi pun masih dilakukan secara manual dengan mengharuskan pelanggan untuk datang langsung ke lokasi dan melakukan pemesanan kamar, sehingga proses pemesanan menjadi lama dan sangat merugikan pelanggan jika kamar telah penuh. Pelayanan *services* bagi pelanggan yang sedang menginap juga masih dilakukan manual, dengan memanfaatkan telepon kamar yang dicatat secara manual oleh pihak hotel. Proses tersebut menyulitkan pihak hotel saat banyaknya permintaan pelanggan, serta memperbesar kemungkinan terjadinya kesalahan sehingga memperlambat pelayanan. Akibatnya kenyamanan pelanggan hotel juga akan terganggu karena hal-hal tersebut.

Sehubungan dengan masalah-masalah tersebut dibutuhkan sistem reservasi, pelayanan online, dan perhitungan kepuasan pelanggan. Agar pihak hotel mampu memberikan informasi hotel secara terus menerus, mempermudah proses reservasi bagi pelanggan, mempermudah pengaturan pesanan pelanggan

bagi pihak hotel, dan dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggan dengan metode servqual.

Metode Servqual merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas dalam industri jasa. Industri hotel merupakan salah satu industri jasa yang kualitas kepuasan konsumen dan layanan dapat diukur dengan metode tersebut. Maka dari itu digunakan metode servqual untuk mengukur kualitas pada Hotel TriJaya berdasarkan survey kepuasan pelanggan.

Dengan pembuatan sistem reservasi, pelayanan online dan perhitungan kepuasan pelanggan dengan metode servqual pada Hotel TriJaya, diharapkan dapat meningkatkan pelayanan, membantu mengurangi terjadinya kesalahan dan meningkatkan kualitas hotel.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Melihat latar belakang yang ada, maka ditemukan beberapa rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana membuat aplikasi yang dapat memberikan informasi dan melakukan reservasi tanpa harus datang ke lokasi?
2. Bagaimana membuat aplikasi yang dapat membantu proses pengelolaan dan pelayanan pelanggan kamar hotel ?
3. Bagaimana membuat aplikasi yang dapat mempermudah pemilik untuk pengumpulan survey tentang tingkat kepuasan pelanggan dan menilai kualitas hotel menggunakan metode servqual ?

## **1.3 Tujuan Pembahasan**

1. Membuat aplikasi yang dapat memberikan informasi dan melakukan reservasi secara online sehingga pelanggan dapat melakukan reservasi tanpa harus datang ke lokasi.
2. Membuat aplikasi yang dapat membantu proses pengelolaan dan pelayanan pelanggan kamar yang menginap secara online, sehingga lebih mudah untuk dikelola.

3. Membuat aplikasi menggunakan metode servqual yang membantu pemilik hotel untuk mengetahui dan menganalisa tingkat kepuasan pelanggan dan menilai kualitas hotel.

#### 1.4 Ruang Lingkup

Aplikasi ini memiliki batasan minimum perangkat keras, perangkat lunak dan batasan aplikasi

- Perangkat Keras
  - *Processor* Intel Core 2 Duo
  - *Harddisk* : *minimum* 1GB Disk Space
  - *Memori* : 512mb
- Perangkat Lunak
  - Sistem Operasi Windows 7
  - Atom/ Notepad++
  - Xampp
  - MySQL : phpMyAdmin (termasuk dalam instalasi XAMPP)
  - Web browser
- Batasan Aplikasi
 

Penggunaan aplikasi ini terbagi menjadi 4 jenis user yaitu pelanggan, *front office*, pemilik, dan bagian restaurant.

  - Pelanggan dapat melakukan :
    - a. Reservasi hotel
    - b. *Mengupload* bukti pembayaran
    - c. Memesan *services* (makanan)
    - d. Melihat informasi pemesanan *services*
    - e. Melakukan survey
  - *Front Office* dapat melakukan :
    - a. Reservasi hotel
    - b. Melayani *check in – check out* klien
    - c. Melihat data pelanggan
    - d. Konfirmasi pembayaran klien
  - Pemilik dapat melakukan :
    - a. Mengelola kamar dan tipe kamar

- b. Mengelola *user*
- c. Mengelola survey kepuasan pelanggan
- d. Melihat transaksi hotel
- Bagian Restaurant dapat melakukan :
  - a. Melihat pesanan
  - b. Mengubah status pesanan
  - c. Mengelola menu

### 1.5 Sumber Data

Data-data yang didapat dalam pembuatan sistem ini diambil dari data primer dan data sekunder.

- Sumber data primer diperoleh melalui wawancara langsung terhadap pihak Hotel TriJaya.
- Sumber data sekunder diperoleh dari buku-buku referensi dan internet yang mendukung dan berkaitan data primer.

### 1.6 Sistematika Penyajian

#### Bab I. Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan, ruang lingkup kajian, metodologi, dan sistematika penyajian dari tugas akhir ini.

#### Bab II. Kajian Teori

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan pembuatan aplikasi ini.

#### Bab III. Analisis dan Rancangan Sistem

Bab ini berisi pemodelan dan diagram alir sistem kerja dari aplikasi, perancangan desain aplikasi, dan penjelasan sistem.

#### Bab IV. Hasil Penelitian

Bab ini berisi kumpulan *screenshot* dari aplikasi yang dibuat beserta penjelasan dari tiap fungsi utama yang dibuat.

#### Bab V. Pembahasan dan Uji Coba Hasil Penelitian

Bab ini berisi pengujian terhadap masing-masing fungsi dari aplikasi.

## Bab VI. Simpulan dan Saran

Bab ini berisi simpulan dan saran untuk pengembangan aplikasi ini serta kata-kata penutup dalam Laporan Tugas Akhir.

