

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel merupakan badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyediaan makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel [9].

Sebelum menginap di hotel, tamu hotel diharuskan untuk melakukan reservasi terlebih dahulu. Secara umum reservasi adalah pemesanan terlebih dahulu dengan mengisi formulir reservasi sebagai data tamu yang disimpan pihak hotel sebagai arsip penting hotel yang dibantu oleh *front office* [8].

The Bougenville Hotel Bandung merupakan hotel yang baru berdiri selama enam bulan. The Bougenville Hotel terdiri dari 3 tingkat dan hanya memiliki 36 kamar yang sudah terbagi-bagi tipe kamar dan harga yang berbeda-beda. Berdasarkan observasi dan wawancara kepada Bu Noviyanti dan Pak Dadang salah satu *front office* dan *housekeeping* di hotel The Bougenville pada tanggal 21 November 2016 terdapat beberapa permasalahan mengenai reservasi di hotel The Bougenville, diantaranya:

- Dengan berjalannya proses reservasi yang manual, tamu yang hendak memesan kamar terlebih dahulu masih menggunakan telepon atau datang langsung ke hotel, sehingga cara tersebut tidak efisien dan membuang waktu.
- Pengelolaan reservasi juga dilakukan dengan cara yang manual sehingga semua data pemesanan kamar hanya tersimpan di buku operasional. *Check in* dan *check out* di hotel juga masih dikelola dengan mengisi data di kertas dan menandai data dari buku operasional. Oleh karena itu sering terjadi kekeliruan di hotel mengenai pemesanan kamar dan status kamar.

- Proses memperbaharui ketersediaan kamar juga dilaporkan dengan datang langsung ke meja *front office*. Sehingga menyebabkan kesalahpahaman dalam memperbaharui ketersediaan kamar, karena penyimpanan data kamar yang tersedia juga masih dilakukan manual.
- Dikarenakan manajer hotel tidak dapat memantau setiap hari perkembangan dari hotel, manajer akan meminta laporan dari *front office*. Tapi karena, proses reservasi masih menggunakan cara yang manual, laporan juga disusun dengan cara yang manual oleh *front office*. Hal tersebut menyita waktu bagi *front office* yang harus memindahkan ulang reservasi dan pendapatan yang di buku ke dalam excel.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka pada proyek akhir ini akan dibangun aplikasi reservasi kamar hotel. Aplikasi ini akan dibangun dengan metode pengembangan perangkat lunak dengan Bahasa Pemrograman PHP dan dalam mengelola basis datanya akan digunakan MySql.

Aplikasi ini diharapkan dapat membantu dalam pengelolaan reservasi kamar hotel di hotel The Bougenville Bandung. Keberadaan aplikasi ini akan memudahkan tamu pada saat pemesanan kamar hotel secara online dan *front office* dalam mengelola proses *check in* dan *check out*. Aplikasi ini juga diharapkan dapat membantu *housekeeping* hotel The Bougenville dalam mengelola ketersediaan kamar hotel dan membantu manajer untuk melihat laporan pendapatan dari hotel.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari proyek akhir adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana memudahkan tamu hotel dalam melakukan pemesanan kamar secara online?
2. Bagaimana membantu *front office* dalam membantu tamu melakukan reservasi langsung, *check in*, *check out*, data kamar, dan kode promo dari hotel?
3. Bagaimana membantu *housekeeping* untuk memperbaharui ketersediaan kamar yang sudah dibersihkan?

4. Bagaimana membantu manajer untuk melihat data tamu yang pernah melakukan reservasi dan pendapatan dari penyewaan kamar?

1.3 Tujuan

Berdasarkan masalah tersebut, tujuan proyek akhir ini adalah membangun aplikasi reservasi kamar hotel yang dapat:

1. Melakukan proses reservasi kamar hotel secara online.
2. Melakukan proses reservasi langsung, *check in*, *check out*, data kamar, dan kode promo oleh *front office*.
3. Melakukan pembaharuan ketersediaan kamar apabila selesai dibersihkan oleh *housekeeping*.
4. Melakukan penyimpanan data reservasi dan menampilkan laporan pendapatan dari penyewaan hotel.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan permasalahan untuk topik proyek ini antara lain:

1. Aplikasi tidak menangani deposit uang untuk pemesanan online kamar hotel.
2. Aplikasi tidak menangani pembatalan reservasi tetapi menangani pindah tanggal *check in*.
3. Aplikasi tidak menangani pemindahan kamar dari kamar sebelumnya.

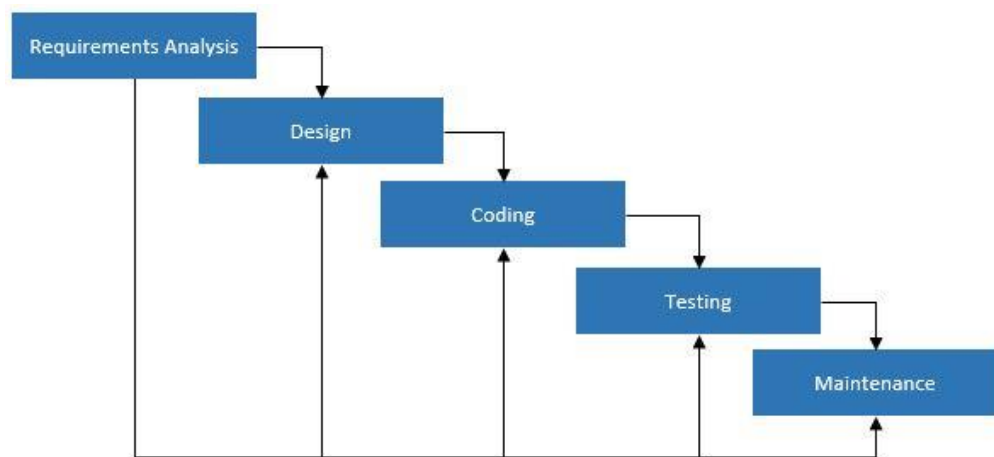
1.5 Definisi Operasional

Aplikasi reservasi kamar hotel berbasis web ini merupakan aplikasi yang dibangun untuk mempermudah aktivitas tamu hotel. Aplikasi reservasi kamar hotel berbasis web merupakan aplikasi pemesanan kamar secara online yang bisa diakses dimana pun pengguna berada. Di dalam pemesanan secara online, tamu dapat melihat tipe-tipe kamar yang tersedia dan harganya, total harga yang harus dibayar tamu, mengisi kode voucher yang dimiliki tamu untuk pemotongan harga, dan mendapatkan kode *booking* melalui email. Proses reservasi kamar hotel ini berlaku bagi tamu yang hendak memesan kamar di The Bougenville Hotel. Pengelolaan pemesanan kamar, reservasi di hotel, *check in*, *check out*, data kamar, dan kode promo akan digunakan oleh *front office*. Setelah tamu *check out*, maka data tamu tersebut akan masuk ke akun *housekeeping* untuk diperbaharui ketersediaannya setelah dibersihkan.

Manajer hotel juga memiliki hak akses untuk melihat data reservasi tamu yang datang ke hotel tanpa harus turun langsung ke hotel dan melihat laporan pendapatan dari penyewaan kamar hotel.

1.6 Metode Pengerjaan

Dalam pembangunan website ini metodologi penelitian yang digunakan adalah metode *Software Development Life Cycle* (SDLC). Model SDLC air terjun (*waterfall*) sering juga disebut model sekuensial linier (*sequential linear*) atau alur hidup klasik (*classic life cycle*). Model air terjun menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial atau terurut dimulai dari analisis, dsesain, pengodean, pengujian, dan tahap pendukung (*support*). Berikut adalah gambar 1-1 yang menggambarkan tentang model air terjun: [1]



Gambar 1- 1 Metode *Waterfall*

Keterangan menurut gambar 1-1 alur dari *waterfall* model sebagai berikut:

1. *Requirements Analysis*

Proses pengumpulan kebutuhan dilakukan secara intensif untuk menspesifikasikan kebutuhan perangkat lunak agar dapat dipahami perangkat lunak seperti apa yang dibutuhkan oleh *user*. Spesifikasi kebutuhan perangkat lunak pada tahap ini perlu untuk didokumentasikan.

[1] Pengumpulan kebutuhan dalam tahap ini dilakukan dengan:

a. Observasi

Proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai proses bisnis dilakukan dengan datang langsung ke The Bougenville Hotel yang

berada di Jalan Pelajar Pejuang 45 no 17 Bandung. Tujuan dari observasi ini untuk memahami aktivitas-aktivitas yang berlangsung dan menjelaskan siapa saja orang-orang yang terlibat di dalam suatu aktivitas. Pada dasarnya, observasi dilakukan untuk mengamati hal-hal yang kurang disadari oleh orang lain.

b. Wawancara

Proses tanya jawab mengenai sistem yang sedang berjalan dan kesulitan yang terjadi selama ini di The Bougenville Hotel. Wawancara dilakukan dengan Manajer Hotel dan *Front Office*. Wawancara dilakukan secara langsung di The Bougenville Hotel yang berada di Jalan Pelajar Pejuang 45 no 17 Bandung.

c. Kuesioner

Proses menggali informasi dengan memberikan rangkain pertanyaan terstruktur mengenai sistem pemesanan kamar yang sedang terjadi di The Bougenville Bandung. Kuesioner dibagikan kepada pengunjung The Bougenville Hotel, kuesioner berisikan pertanyaan-pertanyaan mengenai sistem pemesanan kamar di The Bougenville Hotel menurut pandangan pengunjung hotel.

Setelah mengumpulkan data menggunakan tiga metode (observasi, wawancara, dan kuesioner) yang bertujuan untuk menghasilkan informasi mengenai aplikasi yang hendak dibangun, pada tahap *requirement analysis* juga akan membandingkan aplikasi yang akan dibangun dengan aplikasi sejenis. Aplikasi sejenis dengan Aplikasi Reservasi Kamar Hotel Berbasis Web ini yaitu:

- a. Aplikasi Reservasi Kamar Hotel dan *Room Service* Hotel Achino.
- b. Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel Berbasis Web (Studi Kasus: Hotel Karlita Tegal)

2. *Design*

Desain perangkat lunak adalah proses multi langkah yang fokus pada desain pembuatan program perangkat lunak termasuk struktur data, arsitektur

perangkat lunak, representasi antarmuka, dan prosedur pengodean. Tahap ini mentranslasi kebutuhan perangkat lunak dari tahap analisis kebutuhan ke representasi desain agar dapat diimplementasikan menjadi program pada tahap selanjutnya. Desain perangkat lunak yang dihasilkan pada tahap ini juga perlu didokumentasikan. [1] Dalam perancangan desain menggunakan perancangan :

a. *Flowmap*

Flowmap adalah uraian simbol diagram (*chart*) yang menunjukkan aliran (*flow*) dari proses terhadap data. Simbol-simbol *flowmap* dapat diklarifikasikan menjadi simbol untuk program dan simbol untuk sistem (peralatan *hardware*)[1].

b. *Entitas Relationship Diagram (ERD)*

Entity Relationship Diagram (ERD) merupakan pemodelan basis data yang paling sering digunakan dalam analisis basis data. ERD adalah bentuk paling awal dalam melakukan perancangan basis data relasional. ERD dikembangkan berdasarkan teori himpunan dalam bidang matematika [1].

c. *Use Case Diagram*

Use case atau diagram *use case* merupakan pemodelan untuk kelakuan (*behavior*) sistem informasi yang akan dibuat. *Use case* mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem informasi yang akan dibuat. *Use case* digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang ada di dalam sebuah sistem informasi dan siapa saja yang berhak menggunakan fungsi-fungsi itu[3].

d. *Mockup*

Proses mengimplementasikan desain yang sudah dirancang sebelumnya. *Mockup* merupakan gambaran sementara bagaimana aplikasi akan dibangun, melalui pengaplikasian warna, tata letak, huruf, ukuran huruf, dan konten-konten yang akan terdapat di dalam aplikasi yang hendak dibangun[6].

3. Coding

Desain harus ditranslasikan ke dalam program perangkat lunak. Hasil dari tahap ini adalah program computer sesuai dengan desain yang telah dibuat pada tahap desain[1]. Aplikasi ini akan dibangun dengan Bahasa Pemrograman PHP dan dalam mengelola basis datanya akan digunakan MySql.

4. Testing

Pengujian fokus pada perangkat lunak secara dari segi logik dan fungsional dan memastikan bahwa semua bagian sudah diuji. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir kesalahan (*error*) dan memastikan keluaran yang dihasilkan sesuai dnegan yang diinginkan. [1] Tahap pengujian dilakukan dengan pengujian:

a. Blackbox Testing

Menguji perangkat lunak dari segi spesifikasi fungsional tanpa menguji desain dank ode program. Maksud dari pengujian untuk mengetahui apakah fungsi-fungsi, masukan dan keluaran dari perangkat lunak sesuai dengan spesifikasi yang dibutuhkan[3].

b. User Acceptance Test

Testing yang dilakukan oleh pengguna untuk memastikan bahwa perangkat lunak yang dikembangkan dapat menangani tugas yang diperlukan dan sesuai dengan kebutuhan[5].

1.7 Jadwal Pengerjaan

Berikut adalah tabel 1-1 yang menggambarkan jadwal pengerjaan dari aplikasi yang akan dibangun.

Tabel 1- 1 Jadwal Pengerjaan Proyek Akhir

Kegiatan		Des-16				Jan-17				Feb-17				Mar-17				April-17				Mei-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
Analisis Kebutuhan	Observasi	■	■																						
	Wawancara			■	■																				
	Perbandingan aplikasi sejenis					■																			

