

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Guna mempermudah operasional housekeeping di Hotel Lingian, saat ini telah banyak hotel yang menggunakan aplikasi dalam mencatat aktivitas bagian housekeeping. Aplikasi tersebut umumnya berbasis web ataupun desktop. Tujuan dari aplikasi housekeeping adalah untuk mencatat kinerja *room attendant* dan pengkinian data terkait status kamar yang akan dijual oleh bagian front office. Oleh karena itu peran housekeeping sangat krusial dalam keberlangsungan bisnis hotel. Sayangnya dalam sistem pelaporan sebagian besar hotel masih menggunakan metode pencatatan secara manual dengan menggunakan formulir ataupun menggunakan desktop. Sehingga hal ini dapat menghambat dalam pengkinian (*updating*) status kamar [1]. Dengan memperhatikan kebutuhan pengguna agar dapat membantu meningkatkan efisiensi operasional, memperbaiki pengalaman pengguna, dan meningkatkan daya saing, maka dibuat rancangan aplikasi berbasis website bagi *room attendant* dalam menjalankan aktivitasnya di Hotel Lingian.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diulas, maka rumusan masalah dan yang dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Dibutuhkan rancangan antarmuka pengguna (UI) agar mempermudah proses kinerja pada housekeeping yang ramah pengguna.
2. Dibutuhkan tahapan yang perlu dilakukan dalam mengimplementasikan desain UI/UX pada modul housekeeping.

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari rumusan masalah yang sudah disebutkan adalah sebagai berikut :

1. Membuat analisa kebutuhan housekeeping bersama *stakeholder* terkait
2. Membuat diagram alir sebagai acuan dalam merancang desain
3. Merancang desain UI/UX berbasis website untuk housekeeping

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan pengerjaan proyek akhir ini berdasarkan pada aspek-aspek utama dari perancangan desain UI/UX untuk aplikasi berbasis website Intelligent Hotel Management System:

1. Lingkup Pengguna : Terbatas pada manajemen dan staf di Hotel Lingian
2. Fokus Modul : Modul housekeeping pada Intelligent Hotel Management System
3. Jenis Kegiatan : Penugasan harian, pelaporan, dan monitoring kebersihan kamar dan area umum
4. Platform : Aplikasi berbasis website yang diakses melalui komputer atau perangkat mobile
5. Parameter Kemudahan Pengguna : Keceoatan akses, kemudahan navigasi, dan *manual book* untuk pengguna
6. Tahapan Implementasi : Analisis kebutuhan, desain dan prototipe, pengembangan, pengujian, implementasi, serta evaluasi dan perbaikan

1.5 Definisi Operasional

Berikut adalah penjelasan singkat tentang masing-masing kata kunci yang relevan:

1. *User Interface (UI) Design* adalah proses mendesain antarmuka pengguna dalam perangkat lunak atau situs web dengan fokus pada penampilan dan gaya. Tujuan utama Desain UI adalah menciptakan antarmuka yang estetis, intuitif, dan responsif yang memungkinkan pengguna untuk berinteraksi dengan sistem dengan mudah dan efisien. Komponen Desain UI meliputi tata letak (*layout*), skema warna, tipografi, ikon, dan elemen visual lainnya. Desain UI berfokus pada memastikan bahwa antarmuka terlihat menarik dan konsisten di seluruh platform.
2. *User Experience (UX) Design* adalah proses yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dengan meningkatkan kegunaan, aksesibilitas, dan kenyamanan dalam berinteraksi dengan produk. Desain UX mencakup seluruh aspek interaksi pengguna dengan produk atau layanan, mulai dari penelitian pengguna, pembuatan persona, wireframing, prototyping, hingga pengujian dan iterasi. Fokus utama Desain UX adalah memastikan bahwa pengalaman pengguna efisien, dan memenuhi kebutuhan pengguna.
3. *Intelligent Hotel Management System* adalah sistem terintegrasi yang menggunakan teknologi cerdas untuk mengelola berbagai aspek operasional hotel. Sistem ini mencakup modul-modul seperti reservasi, front desk, manajemen kamar, housekeeping, dan manajemen inventaris. Dengan menggunakan teknologi seperti kecerdasan buatan (AI) dan *internet of things* (IoT), sistem ini dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengoptimalkan penggunaan sumber daya, dan meningkatkan pengalaman tamu. Fitur-fitur cerdas dapat mencakup pengaturan

otomatisasi untuk pengelolaan energi, analisis data untuk personalisasi layanan, dan pemantauan real-time untuk manajemen aset.

4. Housekeeping adalah departemen dalam sebuah hotel yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, keteraturan, dan kenyamanan kamar tamu serta area umum hotel. Tugas housekeeping meliputi pembersihan kamar, penggantian *room boy*, pengisian ulang perlengkapan kamar mandi, serta memastikan bahwa semua fasilitas dalam kondisi baik dan berfungsi dengan benar. Housekeeping juga sering bertugas merespon permintaan khusus dari tamu, seperti menyediakan tempat tidur tambahan atau membersihkan kamar di luar jadwal reguler. Efisiensi dan kualitas kerja housekeeping sangat penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu hotel.

1.6 Metode Pengerjaan

Tahapan pengembangan aplikasi berbasis website untuk manajemen housekeeping bertujuan untuk memastikan bahwa aplikasi dapat memenuhi kebutuhan dan tujuan yang diinginkan. Metode pengerjaan dalam proyek ini menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) agar memastikan bahwa desain yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan pengguna dan memberikan solusi yang efektif.

1.7 Jadwal Pengerjaan

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan															
		Bulan 1				Bulan 2				Bulan 3				Bulan 4			
		m 1	m 2	m 3	m 4	m 1	m 2	m 3	m 4	m 1	m 2	m 3	m 4	m 1	m 2	m 3	m 4
1	Pengumpulan kebutuhan pengguna																
2	Analisis kebutuhan pengguna																
3	Perancangan dan solusi																
4	Implementasi																
5	Pengujian																
6	Perbaikan dan pengujian																
7	Pembuatan Dokumen PA																

Tabel 1-1 Tabel Jadwal Pengerjaan