

BAB I

PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan pada laporan ini.

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang cepat dan terus-menerus menghasilkan inovasi baru untuk menyempurnakan teknologi sebelumnya. Saat ini, teknologi telah merambah ke berbagai bidang, termasuk bisnis. Bisnis yang tidak memanfaatkan teknologi informasi berisiko tertinggal atau bahkan bangkrut. Banyak pelaku bisnis menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, mendukung kemajuan bisnis, dan mencapai keuntungan yang diharapkan (Cholik, 2021). Hotel dan penginapan adalah jenis pelayanan jasa yang berkembang dengan pesat, terlihat dari semakin banyaknya hotel atau penginapan yang berdiri di setiap daerah. Oleh sebab itu, pengimplementasian sistem informasi perhotelan atau penginapan sangat diperlukan agar proses bisnis dapat berlangsung secara optimal.

Hafara *Guesthouse* Syariah merupakan salah satu penginapan yang terletak di Sawahan, Kota Padang. Saat ini, penginapan Hafara memiliki 8 kamar aktif yang dapat disewakan dan 7 kamar yang sedang dalam perbaikan. Pelanggan yang menginap di penginapan ini biasanya adalah keluarga pasien RSUP Dr. M. Djamil Padang yang datang dari luar dan biasanya pelanggan menginap selama kurang lebih tiga sampai tujuh hari. Pada bulan Mei 2024, tercatat ada sekitar 12 pelanggan menginap dan beberapa pelanggan yang tidak tercatat dalam buku. Hingga pertengahan Juni, terdapat 18 pelanggan yang menginap yang telah tercatat. Pada hari libur, lebih banyak pelanggan dari luar daerah Padang yang ingin liburan atau menghabiskan waktu di Kota Padang.

Sebelumnya, penginapan Hafara *Guesthouse* Syariah pernah menggunakan aplikasi untuk pemesanan hotel, yang bernama OYO. Pihak penginapan memutuskan untuk mengakhiri kerja sama dengan aplikasi OYO karena beberapa alasan yang tidak dapat diakomodir. Meskipun masih dalam tahap uji pasar dengan bagi hasil 25% untuk OYO, pihak penginapan merasa

tidak nyaman dengan kebijakan OYO yang menetapkan harga sangat rendah, seperti Rp75.000 per malam. Meskipun sudah mengajukan komplain berkali-kali, OYO tidak memberikan solusi atau perubahan yang diharapkan. Oleh karena itu, pihak penginapan memutuskan untuk menghentikan penggunaan aplikasi OYO sementara masih dalam tahap uji coba, sebelum kerjasama resmi dimulai.

Adapun permasalahan pada penginapan Hafara ialah seluruh proses operasional penginapan ini masih dilakukan secara manual, yaitu dicatat dalam buku laporan. Hal ini menjadi salah satu kendala yang dialami oleh pihak penginapan karena proses ini sangat rawan terjadinya kesalahan. Pihak penginapan juga kesulitan untuk mengelola reservasi karena masih menggunakan kalender kertas untuk mencatat jadwal sewa atau booking. Pelanggan biasanya menghubungi pemilik penginapan untuk memesan kamar. Kemudian, pemilik menghubungi resepsionis untuk mencatat reservasi. Hal ini menyulitkan untuk pemilik melihat jadwal reservasi karena jarang berada di penginapan dan jadwal tersebut tercatat pada kalender yang berada di resepsionis. Kesulitan juga muncul jika pemilik dihubungi oleh banyak pelanggan sekaligus sehingga beberapa pelanggan tidak tercatat di dalam buku catatan.

Ketika mereservasi kamar, pelanggan akan diminta untuk membayar DP atau uang muka terlebih dahulu. Proses pembayaran ini dilakukan oleh pelanggan dengan mentransfer uangnya ke rekening pemilik, lalu bukti transfer dikirim ke pemilik. Hal ini dapat menyulitkan untuk memvalidasi bukti transfer dan akan memakan banyak waktu apabila pemilik memiliki banyak pesan masuk. Pihak penginapan juga kesulitan untuk melihat status atau kondisi kamar secara *real-time*, apakah kamar bersih atau tidak, layak disewakan atau tidak. Karena jika kondisi kamar rusak atau kotor, maka kamar tersebut tidak layak untuk disewakan. Setelah pelanggan sebelumnya check out, pihak penginapan harus membersihkan kamar dan mengecek kondisi kamar sebelum pelanggan selanjutnya datang.

Pihak penginapan juga kesulitan untuk mencari dan menyimpan data pelanggan, seperti KTP, KK, dan surat nikah karena masih menggunakan

fotokopi surat-surat tersebut. Hal ini dapat menyebabkan data penting tersebut tercecer dan berpotensi disalahgunakan jika hilang. Selain itu, proses pencatatan laporan, baik uang masuk seperti DP maupun uang keluar, masih belum dilakukan menggunakan komputer. Karena penginapan ini masih akan dan terus berkembang, maka sangat dibutuhkan adanya pencatatan laporan yang terorganisir. Dengan adanya kendala ini, pihak penginapan bisa mendapatkan kerugian, baik tenaga, waktu, maupun kemungkinan terjadinya kesalahan pada pendataan di semua aspek pada penginapan tersebut.

Salah satu solusi yang dapat diberikan untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah mengembangkan sistem informasi penginapan berbasis *website* yang terintegrasi dengan *payment gateway*. Sistem ini memungkinkan pelanggan untuk melakukan reservasi secara *online*, pengelolaan jadwal reservasi secara *real-time*, dan memastikan data pelanggan tersimpan dengan baik. Proses pembayaran akan divalidasi secara otomatis melalui *payment gateway*. *Payment gateway* merupakan komponen penting dalam transaksi antar pelanggan, bank, dan perusahaan yang berfungsi sebagai teknologi yang menghubungkan *website retailer* dan perbankan yang menangani transaksi *online* mengenai proses pembayaran (Yulvianda & Ismail, 2024).

Permasalahan serupa juga pernah terjadi pada penelitian sebelumnya diantaranya penelitian oleh Noni Mu'minata dan Lionie (Mu'minat & Lionie, 2023) dengan judul "Perancangan dan Pengembangan Sistem Informasi Reservasi Hotel Batavia berbasis *Website*". Sistem informasi yang telah dirancang dan dibangun ini menjadikan proses reservasi kamar menjadi lebih cepat daripada proses yang digunakan sebelumnya. Kelebihan dari aplikasi ini adalah memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk reservasi secara online. Meskipun sistem sudah mencakup fitur-fitur dasar seperti reservasi, login, dan manajemen data, penelitian ini tidak menyertakan fitur-fitur lanjutan seperti integrasi dengan pembayaran online dan ulasan pelanggan. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Muhammad Syahputra, dkk. (Syahputra et al., 2023) dengan judul "Pembangunan Sistem Reservasi Kamar Hotel Berbasis Web dengan Memanfaatkan Teknologi Payment Gateway (Studi kasus: Hotel Asri)". Dengan adanya *payment gateway*, proses pembayaran dapat dilakukan

dengan lebih cepat dan mudah karena metode pembayarannya yang beragam. Penelitian ini mengintegrasikan sistem reservasi dengan *payment gateway* Midtrans, yang memungkinkan pelanggan melakukan pembayaran secara online melalui berbagai metode. Meskipun sistem sudah mencakup fitur-fitur dasar seperti reservasi dan pembayaran online, penelitian ini tidak menyertakan fitur-fitur lanjutan seperti ulasan pelanggan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, terdapat sebuah kesamaan, yaitu sama-sama mengimplementasikan sistem informasi reservasi hotel. Penelitian tersebut diharapkan mampu untuk meningkatkan operasional penginapan dalam mengelola reservasi dan mempermudah pelanggan untuk melakukan reservasi. Oleh Sebab itu, penelitian ini diharapkan untuk memberikan solusi untuk mengatasi permasalahan yang ada di penginapan Hafara *Guesthouse* Syariah. Sistem ini akan dibangun dengan mengembangkan fitur-fitur yang ada pada penelitian sebelumnya dengan menambahkan fitur-fitur yang menjadi solusi untuk permasalahan pada Hafara *Guesthouse* Syariah sesuai dengan proses bisnis yang ada.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan dari penelitian ini, yaitu bagaimana merancang dan membangun sistem informasi penginapan berbasis *website*, proses pembayaran dengan *payment gateway* untuk reservasi, pengelolaan kamar, dan pencatatan laporan pada penginapan Hafara *Guesthouse* Syariah.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan, penulis memberikan batasan masalah dalam pembuatan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Data yang digunakan berasal dari Hafara *Guesthouse* Syariah.
2. Pembangunan sistem informasi mencakup fitur sistem reservasi pelanggan, pembayaran reservasi dengan *payment gateway*, sistem *check in* dan *check out*, pengelolaan kamar, dan pencatatan laporan pada Hafara *Guesthouse* Syariah.

3. Aplikasi ini dirancang untuk digunakan oleh pelanggan, pemilik dan admin/resepsionis pada penginapan Hafara *GuestHouse* Syariah.
4. Tahapan metode *waterfall* yang digunakan pada penelitian ini hanya sampai ke tahapan pengujian.
5. Aplikasi ini dibangun berbasis *web* dengan menggunakan Bahasa pemrograman *PHP*, database *MySQL*, Laragon sebagai *local server*, dan *framework* Laravel.
6. Pengujian aplikasi akan dilakukan menggunakan *black box testing*.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Merancang dan membangun sistem reservasi *online*.
2. Mengintegrasikan *payment gateway*.
3. Membantu pihak hafara dalam proses operasional penginapan, seperti proses *check in* dan *check out* serta proses pencatatan laporan secara akurat dan terorganisir dalam basis data.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini bagi pihak penginapan Hafara *Guesthouse* Syariah adalah membantu dalam proses operasional penginapan melalui pengembangan sistem informasi berbasis *website* yang terintegrasi dengan *payment gateway*. Sistem ini memungkinkan pelanggan untuk melakukan reservasi secara *online*, memudahkan pengelolaan jadwal reservasi secara *real-time*, dan memastikan data pelanggan tersimpan dengan aman. Selain itu, sistem ini akan mempermudah proses pembayaran reservasi melalui integrasi *payment gateway*, mengurangi kesalahan pencatatan manual, dan membantu dalam pengelolaan kamar serta pencatatan laporan keuangan yang lebih terorganisir. Dengan adanya sistem ini, pihak penginapan dapat menghemat waktu, tenaga, dan mengurangi risiko kerugian akibat kesalahan administrasi, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan pelanggan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini memaparkan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

2. BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memaparkan studi literatur dan teori-teori pendukung penelitian yang berkaitan dengan topik tugas akhir.

3. BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memaparkan penjelasan mengenai objek kajian, tempat penelitian, Teknik pengumpulan data, teknik yang digunakan dalam pembangunan aplikasi.

4. BAB IV: ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini menguraikan tentang implementasi sistem secara detail sesuai dengan rancangan dan berdasarkan komponen/*tools*/Bahasa pemrograman yang dipakai

5. BAB V: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasannya.

6. BAB VI: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran terhadap sistem yang telah dibuat.

