

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini berlangsung sangat pesat dan memberikan dampak besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pada sektor pariwisata dan jasa penginapan. Usaha penginapan merupakan salah satu bisnis di bidang jasa yang menyediakan layanan tempat tinggal sementara bagi wisatawan maupun masyarakat umum. Dalam bisnis ini, kualitas pelayanan, kecepatan penyampaian informasi, serta kemudahan dalam proses pemesanan menjadi faktor penting dalam menarik pelanggan. Teknologi hadir untuk mempermudah aktivitas manusia, khususnya dalam hal komunikasi dan penyampaian informasi yang kini dapat dilakukan dengan lebih cepat, efisien, serta tanpa batasan ruang dan waktu [1]. Salah satu bentuk penerapannya adalah sistem informasi berbasis web yang mampu menyediakan informasi secara luas dan mudah diakses oleh masyarakat.

Seiring dengan perkembangan tersebut, kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang praktis dan efisien semakin meningkat, terutama dalam melakukan reservasi penginapan. Namun, masih terdapat penginapan yang menggunakan sistem reservasi secara manual, di mana pelanggan harus datang langsung ke lokasi atau menghubungi pihak penginapan melalui telepon untuk mendapatkan informasi serta melakukan pemesanan. Proses ini dinilai kurang efektif karena memerlukan waktu dan tenaga yang lebih besar, baik dari sisi pelanggan maupun pengelola [2].

Penggunaan sistem manual juga menimbulkan berbagai permasalahan, seperti keterlambatan informasi, kesalahan pencatatan data, serta kesulitan dalam pencarian data reservasi. Selain itu, keterbatasan dalam pemanfaatan teknologi menyebabkan informasi penginapan tidak tersebar secara luas, sehingga berdampak pada rendahnya tingkat hunian kamar dan jumlah pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa sistem manual sudah tidak lagi mampu memenuhi kebutuhan pelayanan yang cepat dan efisien di era digital saat ini [2].

Wisma Launari sebagai salah satu penyedia jasa penginapan juga mengalami permasalahan tersebut. Berdasarkan hasil observasi, jumlah transaksi reservasi berkisar antara 10–15 transaksi per hari. Proses pemesanan masih dilakukan secara manual, yaitu pelanggan datang langsung atau melakukan pemesanan melalui telepon, kemudian petugas mengecek ketersediaan kamar melalui buku catatan dan mencatat data pelanggan secara tertulis. Proses ini rata-rata memakan waktu

sekitar 10–15 menit untuk satu transaksi, sehingga sering menimbulkan antrean dan keterlambatan pelayanan. Selain itu, sistem ini juga berpotensi menimbulkan kesalahan pencatatan serta menyulitkan dalam pengelolaan data dan penyampaian informasi kepada pelanggan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan pengembangan sistem informasi reservasi penginapan berbasis web sebagai solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi pengelolaan data. Sistem ini memungkinkan pelanggan untuk melakukan pemesanan secara online, memperoleh informasi kamar secara langsung, serta mengakses layanan kapan saja dan di mana saja. Selain itu, sistem ini dapat membantu pengelola dalam mencatat dan mengelola data secara otomatis sehingga lebih akurat dan efisien. Dengan adanya sistem ini, diharapkan dapat meningkatkan jumlah pengunjung serta daya saing Wisma Launari di era digital.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, permasalahan dalam penelitian ini adalah Wisma Launari belum menerapkan sistem informasi dalam proses reservasi kamar. Seluruh proses pemesanan, pengecekan ketersediaan kamar, pencatatan data pelanggan, dan penyampaian informasi masih dilakukan secara manual melalui buku pencatatan dan komunikasi melalui telepon atau datang langsung ke lokasi. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang efisien, berpotensi menimbulkan kesalahan pencatatan, serta menyulitkan pelanggan dalam memperoleh informasi dan melakukan reservasi. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan sistem informasi reservasi berbasis web yang disesuaikan dengan kebutuhan operasional Wisma Launari agar mampu mendukung proses reservasi, pengelolaan data, dan penyampaian informasi secara lebih efektif.

1.3 Tujuan Penelitian

Secara khusus, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengembangkan sistem informasi reservasi penginapan berbasis web yang sesuai dengan kebutuhan operasional Wisma Launari untuk mendukung proses reservasi, pengelolaan data pelanggan, serta penyampaian informasi kamar secara lebih efektif
2. Mempermudah pelanggan dalam memperoleh informasi mengenai ketersediaan kamar, fasilitas, harga, serta melakukan reservasi secara online tanpa harus datang langsung ke Wisma Launari.

3. Meningkatkan efektivitas pengelolaan data reservasi di Wisma Launari melalui sistem berbasis web yang mampu mengurangi kesalahan pencatatan serta mempermudah proses pencarian dan pengelolaan data reservasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain :

1. Bagi pemilik usaha, penerapan sistem ini dapat mempercepat proses pencatatan dan pengelolaan reservasi yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi otomatis, sehingga mengurangi kesalahan data, memudahkan pengecekan ketersediaan kamar secara langsung, serta membantu meningkatkan jumlah pengunjung melalui layanan yang lebih cepat dan terorganisir.
2. Bagi pelanggan, sistem ini memberikan kemudahan dalam melakukan pemesanan kamar kapan saja tanpa harus datang ke lokasi, serta memungkinkan pelanggan memperoleh informasi penginapan dengan lebih cepat dan jelas.
3. Bagi peneliti, penelitian ini menjadi sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari dalam pengembangan sistem informasi berbasis web.
4. Bagi akademisi, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan rujukan dalam pengembangan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan sistem reservasi online.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pembahasan pada tugas akhir ini, yaitu :

1. Sistem yang dikembangkan berfokus pada layanan reservasi kamar di Wisma Launari yang meliputi pengelolaan informasi kamar, fasilitas, tarif, reservasi, pembayaran, promosi, serta pengelolaan data pelanggan.
2. Pengguna sistem terdiri atas pelanggan, resepsionis, dan admin. Pelanggan diwajibkan melakukan registrasi dan login sebelum melakukan reservasi, serta memiliki hak akses untuk melihat informasi kamar, melakukan pemesanan, pembayaran, melihat riwayat reservasi, dan membatalkan reservasi sesuai ketentuan sistem. Resepsionis memiliki hak akses untuk mengelola data reservasi, melakukan konfirmasi pembayaran, proses check-in dan check-out, serta memperbarui status kamar. Admin memiliki hak akses untuk mengelola data kamar, fasilitas, pengguna, promosi, serta laporan sistem.

3. Sistem menyediakan pembayaran menggunakan QRIS dan pembayaran tunai, mendukung pemberian diskon kepada pelanggan sesuai ketentuan Wisma Launari, serta menggunakan tarif kamar yang bersifat tetap tanpa membedakan harga pada weekday, weekend, maupun peak season
4. Pengembangan sistem menggunakan metode Waterfall, sedangkan pengujian sistem dilakukan menggunakan metode Black Box Testing. Sistem menghasilkan laporan data reservasi, pembayaran, dan pelanggan sebagai informasi bagi pihak pengelola.

