

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era modern yang serba canggih saat ini, proses pengolahan data menjadi suatu informasi dapat dilakukan tanpa memakan banyak waktu. Keberhasilan suatu bisnis dalam menghadapi tantangan era saat ini terletak pada kemampuan bisnis dalam melakukan pengolahan informasi tersebut. Mau tidak mau, bisnis akomodasi pun turut menghadapi hal ini. Seperti yang dikutip dari sebuah artikel, menurut Sekarwangi (2021), “Dilansir dari *Traveldailynews.com*, lebih banyak bisnis telah beralih ke otomatisasi untuk meningkatkan produksi dan pengiriman layanan dengan sedikit atau tanpa partisipasi manusia. Segala sesuatu mulai dari organisasi, koordinasi, komunikasi dapat dan diotomatisasi di seluruh bisnis di industri perjalanan dan perhotelan. Pelanggan dapat menghubungi hotel atau agen perjalanan kapan saja, siang atau malam dan akan selalu ada seseorang yang memenuhi kebutuhan mereka”. Sekarwangi juga menambahkan, “Hal ini berlaku untuk staf dan pelanggan. Teknologi telah menyediakan metode komunikasi yang lebih efisien antara anggota kedua sektor ini dan klien mereka. Informasi lebih mudah diakses dan ditransfer di antara mereka dan ini sering membatasi atau bahkan menghilangkan kemungkinan kesalahan dalam melayani kebutuhan pelanggan”. Dengan begitu, Sekarwangi menyimpulkan bahwa segala sesuatu dapat menjadi lebih mudah, aman, dan efisien berkat adanya teknologi terutama sistem *hi-tech* untuk mengurangi kemungkinan kesalahan manusia.

Bisnis akomodasi merupakan salah satu bentuk bisnis yang cukup menjanjikan, terutama di kota-kota besar yang memiliki banyak destinasi pariwisata. Salah satu bentuk bisnis akomodasi yang tak kalah menarik minat selain hotel adalah *homestay*. *Homestay* yang berdiri saat ini dapat berkembang dengan baik karena diiringi dengan penerapan teknologi informasi, salah satu bentuknya yaitu sistem informasi. Dengan memanfaatkan penerapan sistem informasi, *homestay* tersebut dapat mengolah data menjadi suatu informasi lalu disebarluaskan dengan segera kepada para calon pengunjung. Hal tersebut diharapkan dapat

mengurangi resiko keterlambatan penyebaran informasi serta meningkatkan minat wisatawan untuk berkunjung.

Perkembangan akomodasi selain hotel (termasuk *homestay* di dalamnya) yang berada di berbagai kota maupun kabupaten di Provinsi Jawa Timur mengalami peningkatan dalam lima tahun, yaitu dari tahun 2015 hingga tahun 2020. Hal tersebut digambarkan dalam tabel data statistik berikut ini:

Tabel 1.1 Tabel Data Jumlah Akomodasi Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Timur

Kabupaten/Kota Regency/Municipality	2015			2016			2017			2018			2019			2020		
	Akomodasi Accommoda- tions	Kamar Rooms	Tempat Tidur Beds	Akomodasi Accommoda- tions	Kamar Rooms	Tempat Tidur Beds	Akomodasi Accommoda- tions	Kamar Rooms	Tempat Tidur Beds	Akomodasi Accommoda- tions	Kamar Rooms	Tempat Tidur Beds	Akomodasi Accommoda- tions	Kamar Rooms	Tempat Tidur Beds	Akomodasi Accommoda- tions	Kamar Rooms	Tempat Tidur Beds
Kabupaten/Regency																		
Pacitan	27	410	582	27	410	582	30	527	729	30	527	729	35	635	855	66	861	1.071
Ponorogo	48	818	1.154	48	818	1.154	57	1.013	1.373	56	934	1.261	57	930	1.259	56	991	1.370
Trenggalek	12	292	492	12	292	492	14	308	517	13	245	391	14	343	445	15	336	564
Tulungagung	27	1.088	1.544	27	1.088	1.544	28	1.269	1.886	26	1.091	1.606	26	1.092	1.596	30	1.322	2.020
Blitar	8	189	218	8	189	218	13	261	325	11	171	189	12	174	194	14	281	327
Kediri	10	343	488	10	343	488	17	497	753	16	394	595	18	369	659	24	645	1.036
Malang	166	2.052	2.958	166	2.052	2.958	255	3.096	4.419	246	2.376	3.044	290	2.824	3.721	353	5.539	5.963
Lumajang	17	462	749	17	462	749	20	497	836	20	497	836	23	594	980	26	645	891
Jember	50	1.667	2.413	50	1.667	2.413	54	2.403	3.602	45	1.737	2.555	47	1.757	2.585	63	2.865	3.676
Banyuwangi	64	2.000	3.012	64	2.000	3.012	81	2.757	4.189	75	2.321	3.444	71	2.236	3.341	84	3.384	5.099
Bondowoso	15	430	720	15	430	720	15	442	711	14	387	601	14	379	586	18	561	893
Situbondo	28	704	1.036	28	704	1.036	29	837	1.205	29	837	1.205	30	795	1.164	37	862	1.194
Probolinggo	96	647	1.000	96	647	1.000	88	1.184	2.460	88	1.184	2.460	132	1.350	2.764	226	1.852	2.374
Pasuruan	1.079	3.750	4.397	1.079	3.750	4.397	605	4.300	5.049	597	3.630	4.130	683	3.984	4.709	730	8.587	5.911
Sidoarjo	81	1.884	2.675	81	1.884	2.675	100	2.870	4.043	91	1.789	2.283	98	1.889	2.374	119	3.253	4.760
Mojokerto	141	1.572	2.410	141	1.572	2.410	161	2.292	4.412	160	2.224	4.294	157	2.310	4.473	157	2.504	4.212
Jombang	23	570	934	23	570	934	27	744	1.610	24	567	1.333	26	580	1.322	28	753	1.430
Nganjuk	13	299	414	13	299	414	11	437	606	11	437	606	14	501	677	16	517	677
Madun	7	153	209	7	153	209	9	209	255	8	190	225	8	190	231	9	203	258
Kota/Municipality																		
Magetan	122	1.723	2.466	122	1.723	2.466	140	1.953	2.993	138	1.894	2.875	173	2.116	3.231	179	2.190	3.454
Ngawi	14	213	309	14	213	309	19	321	463	19	321	463	20	348	494	20	369	493
Bojonegoro	22	1.043	1.631	22	1.043	1.631	23	1.382	1.905	18	776	1.029	18	754	1.369	23	1.239	1.885
Tuban	25	824	1.335	25	824	1.335	26	987	1.482	21	674	1.002	20	700	1.037	29	926	1.813
Lamongan	15	401	701	15	401	701	10	391	649	9	310	406	10	273	352	17	408	745
Gresik	24	396	550	24	396	550	26	581	833	25	476	660	27	470	651	34	706	1.137
Bangkalan	3	48	77	3	48	77	4	87	129	4	87	129	7	145	220	5	119	168
Sampang	5	157	281	5	157	281	6	208	372	5	148	238	5	148	238	6	156	379
Pamekasan	14	283	545	14	283	545	14	374	651	13	332	585	13	374	667	13	346	720
Sumenep	14	416	854	14	416	854	16	548	920	16	548	920	19	573	952	19	648	900
Kota/Municipality																		
Kediri	29	1.009	1.431	29	1.009	1.431	29	1.207	1.684	22	721	1.008	22	728	1.058	29	1.200	1.912
Blitar	19	732	1.116	19	732	1.116	17	636	931	16	547	801	17	602	877	20	729	1.192
Malang	104	4.224	6.443	104	4.224	6.443	138	5.924	8.409	105	2.402	3.307	190	2.820	4.006	227	7.788	9.353
Probolinggo	23	520	738	23	520	738	28	786	1.277	26	652	1.044	27	687	1.075	29	782	1.157
Pasuruan	6	306	517	6	306	517	6	250	339	5	203	302	6	227	340	8	422	459
Mojokerto	9	332	427	9	332	427	9	446	606	9	446	606	9	448	606	11	441	724
Madun	37	1.089	1.724	37	1.089	1.724	38	1.478	2.265	29	786	1.221	29	786	1.221	37	1.385	2.207
Surabaya	189	10.773	14.835	189	10.773	14.835	239	19.874	27.740	142	5.679	7.777	169	12.316	9.973	285	13.856	30.067
Batu	811	5.790	8.418	811	5.790	8.418	967	8.535	11.031	952	7.139	8.888	1.338	7.287	9.185	1.225	14.986	12.841
Jawa Timur	3.397	49.609	71.803	3.397	49.609	71.803	3.369	71.911	103.659	3.134	45.679	65.048	3.874	54.734	71.487	4.287	84.657	115.332

Sumber/Source: BPS, Survei Hotel Tahunan (VHTU)/BPS-Statistics Indonesia, Hotels Survey
 Catatan/Notes: 1. Data tahun 2017 bergabung dengan kegiatan Sensus Ekonomi/Data in 2017 was joined with Economics Census

Rumah Jaksa Agung merupakan salah satu *homestay* yang sedang berkembang di Kota Malang, Jawa Timur. Letak Rumah Jaksa Agung yang strategis ini membuatnya dikenal oleh banyak wisatawan, karena berada di tengah kota, dan Kota Malang sendiri memiliki banyak destinasi pariwisata terutama dalam bentuk wisata alam. Rumah Jaksa Agung juga banyak diminati wisatawan lokal

karena termasuk akomodasi yang memberikan harga murah sesuai standar layanannya, cocok untuk para wisatawan yang hanya membutuhkan tempat untuk istirahat dari perjalanan panjang. Namun, Rumah Jaksa Agung tidak hanya diminati karena harganya yang murah, *homestay* ini juga memiliki desain interior yang unik dan menarik, banyak *spot* foto yang dapat digunakan para pengunjung untuk berfoto lalu diunggah ke media sosial. Hal tersebut dapat memenuhi kepuasan para pengunjung selama menginap di Rumah Jaksa Agung.

Dengan harga murah yang ditawarkan permalamnya dan segala fasilitas yang disediakan, Rumah Jaksa Agung memiliki suatu permasalahan. *Homestay* yang telah berdiri selama lima tahun ini masih menggunakan sistem manual untuk proses reservasi kamarnya, yaitu dengan cara mencatat data reservasi di buku besar dan aplikasi *Excel/spreadsheet* yang terpisah. Meskipun penggunaan aplikasi *Excel/spreadsheet* selama ini banyak membantu dalam proses pendataan reservasi di Rumah Jaksa Agung dan *homestay* ini mampu beroperasi dengan baik, namun cara ini juga memiliki suatu kekurangan, dimana penggunaan aplikasi ini masih belum mampu mempercepat proses reservasi seperti ketika pengelola *homestay* sewaktu-waktu perlu mencari data reservasi yang dibutuhkan dengan segera. Selain memiliki kekurangan, cara tersebut juga memiliki resiko yaitu hilangnya data penting seperti data pengunjung dan data reservasi sesuai jadwal yang telah ditentukan. Terpisahnya pendataan reservasi dengan penggunaan antara aplikasi *Excel/spreadsheet* dengan buku besar membuat proses administrasi belum terkompilasi dengan baik. Maka dari itu, sistem tersebut perlu dibenahi dengan sistem baru yang terkomputerisasi dan lebih efisien.

Dengan adanya permasalahan dalam proses reservasi tersebut, maka muncul gagasan untuk mengimplementasikan proses pencatatan dan penyimpanan data reservasi ke dalam sebuah sistem informasi reservasi kamar *homestay* berbasis web. Pemilihan *website* sebagai basis sistem informasi tersebut bertujuan untuk memudahkan para calon pengunjung untuk melakukan reservasi di mana saja dan kapan saja melalui *web browser* masing-masing.

Dalam perencanaannya, sistem ini dirancang dan dibangun menggunakan metode *System Development Life Cycle (SDLC)* dengan model *Waterfall*. Model *Waterfall* dipilih karena memiliki beberapa keunggulan, seperti:

1. Alur pengerjaan jelas, karena setiap proses dilakukan secara bertahap dan sistematis mulai dari fase *communication* hingga *deployment*
2. Dokumen pengembangan sistem terorganisir, karena setiap fase harus terselesaikan dengan lengkap sebelum melangkah ke fase berikutnya, sehingga setiap proses tidak dapat saling tumpang tindih
3. Gambaran akhir yang jelas, karena diawali dengan analisis data yang lengkap sehingga membuat proyek memiliki tujuan akhir yang jelas
4. Lebih menghemat biaya, karena pihak klien tidak dapat turut serta dalam urusan pengembangan sebuah sistem aplikasi (klien hanya turut serta dalam komunikasi perihal kebutuhan sistem)

Diharapkan dengan adanya sistem informasi reservasi kamar *homestay* berbasis web ini dapat memudahkan para calon pengunjung dalam melakukan proses reservasi serta memudahkan pengelola dalam melihat, mengelola, dan menyimpan data reservasi pengunjung.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka diperoleh suatu rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu “Bagaimana merancang dan membangun sistem informasi reservasi kamar *homestay* berbasis web pada studi kasus Rumah Jaksa Agung Malang?”

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem informasi reservasi ini merupakan sistem reservasi kamar *homestay* secara *online* berbasis web
2. Sistem ini hanya diakses oleh pemesan, admin, dan *owner homestay* Rumah Jaksa Agung Malang
3. Dalam proses reservasi, pembayaran dilakukan dengan metode *full payment*, yaitu pemesan harus membayar lunas untuk kamar yang telah dipilih

4. Dalam sistem informasi reservasi ini terdapat fitur pembatalan reservasi
5. Pada sistem informasi reservasi ini hanya membahas tentang proses reservasi, konfirmasi pembayaran, pembatalan reservasi, proses *check in*, proses *check out*, dan laporan reservasi **kamar homestay** Rumah Jaksa Agung Malang

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu merancang dan membangun sistem informasi reservasi kamar *homestay* berbasis web pada studi kasus Rumah Jaksa Agung Malang yang akan digunakan untuk membuat pengelolaan proses reservasi dan laporan data reservasi menjadi lebih praktis.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini akan membantu mengarahkan penyusunan laporan agar tidak menyimpang dan sebagai acuan dalam mencapai tujuan penulisan laporan skripsi sesuai dengan apa yang diharapkan. Laporan skripsi ini terbagi menjadi lima bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang pengertian dasar dan teori yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas, penelitian terdahulu, dan tools yang akan digunakan dalam penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang metodologi penelitian yang digunakan dalam melakukan penelitian ini seperti wawancara, studi literatur, analisis, perancangan sistem, perancangan basis data, pembuatan program, dan pengujian program.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil dan pembahasan yang telah dilakukan selama penelitian, diantaranya yaitu analisis, perancangan sistem, perancangan basis data, pembuatan program, dan pengujian program.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang dapat diambil dari keseluruhan isi dari laporan skripsi serta saran yang disampaikan penulis dan lembaga yang terkait untuk pengembangan sistem yang ada demi kesempurnaan sistem yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi tentang sumber-sumber literatur yang digunakan sebagai pedoman yang membantu pengerjaan skripsi.