

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Industri perhotelan merupakan sektor jasa yang mempunyai tingkat persaingan cukup tinggi, terutama di era digitalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat. Kualitas pelayanan, kecepatan serta akurasi dalam menangani kebutuhan tamu menjadi faktor penentu keberhasilan hotel dalam mempertahankan eksistensinya. Dalam operasional sebuah hotel, terdapat berbagai aktivitas manajerial yang harus berjalan selaras, mulai dari manajemen reservasi kamar, pelayanan tamu di front *office*, pengelolaan housekeeping, hingga pencatatan keuangan dan administrasi. Apabila seluruh kegiatan tersebut masih dikelola secara manual, sangat besar kemungkinan terjadi kesalahan pencatatan, keterlambatan pelayanan, hingga inefisiensi dalam penggunaan sumber daya[1]. Kondisi ini dapat berdampak pada menurunnya kepuasan pelanggan serta mengurangi daya saing hotel dibandingkan dengan kompetitor yang sudah menerapkan sistem informasi terintegrasi[2]. Oleh karena itu, penerapan sistem informasi manajemen menjadi kebutuhan yang penting agar seluruh proses yang ada di hotel dapat terkontrol, terdokumentasi dan berjalan lebih efektif.

Penerapan sistem informasi manajemen di lingkungan hotel tidak hanya berfungsi sebagai proses digitalisasi dari kegiatan manual, tetapi juga sebagai bentuk transformasi operasional yang dapat mendukung peningkatan mutu layanan dan efisiensi kerja. Melalui sistem yang saling terintegrasi, berbagai aktivitas rutin seperti check-in, check-out, pengelolaan kamar, reservasi online, hingga penyusunan laporan keuangan dapat dilakukan secara lebih otomatis. Proses otomatisasi tersebut mampu meminimalkan risiko kesalahan manusia, mempercepat pelayanan kepada tamu, serta mempermudah pengolahan data sehingga laporan yang dihasilkan menjadi lebih akurat [3]. Di samping itu, data yang tersimpan dalam sistem dapat dimanfaatkan oleh pihak manajemen sebagai dasar dalam pengambilan keputusan strategis, seperti penyusunan strategi pemasaran, analisis tingkat hunian kamar, dan perencanaan kebutuhan sumber daya [4]. Oleh karena itu, sistem informasi manajemen perhotelan tidak hanya berperan dalam menunjang

kegiatan operasional sehari-hari, tetapi juga menjadi dasar penting dalam perencanaan dan pengembangan hotel dalam jangka panjang.

Hotel Gosyen Efata yang berlokasi di Tana Toraja, Sulawesi Selatan, merupakan salah satu contoh hotel yang dapat memanfaatkan sistem informasi manajemen untuk meningkatkan kualitas manajemen hotel. Hotel ini memiliki kapasitas sebanyak 25 kamar, yang terbagi menjadi beberapa kategori seperti *family room*, *deluxe room*, *superior room* dan *traditional camp*, serta terdapat *meeting room* yang dapat menampung sekitar 100 orang lengkap dengan layanan *meeting room* seperti *sound system* dan proyektor. Pada saat liburan, Hotel Gosyen Efata memiliki tingkat hunian dengan rata-rata penjualan sekitar 25 kamar per minggu dan jumlah pengunjung sekitar 50 orang per minggu. Hal ini menunjukkan dibutuhkan adanya sistem informasi manajemen, agar seluruh proses dapat terintegrasi, sehingga pengelolaan reservasi, pelaporan keuangan, dan pengelolaan kamar menjadi lebih mudah dilakukan meski dengan sumber daya manusia yang terbatas.

Namun, pengembangan sistem informasi tersebut sering kali menghadapi kendala terkait kebutuhan yang dinamis dan berbeda-beda di setiap hotel. Karakteristik pengguna yang beragam mulai dari front office, manajer hingga owner, membuat sistem harus fleksibel dan mudah digunakan oleh berbagai pihak. Selain itu, kebutuhan pengguna dapat berubah seiring waktu, misalnya ada permintaan untuk menambahkan fitur pemesanan dari, atau dashboard untuk analisis data tamu. Metode pengembangan sistem dan adaptasi terhadap kebutuhan pengguna menjadi faktor penting untuk memastikan sistem sesuai dengan karakteristik hotel[5]. ]Jika menggunakan metode pengembangan sistem tradisional seperti waterfall yang cenderung kaku, perubahan kebutuhan akan sulit diakomodasi, biaya bisa meningkat, dan waktu implementasi menjadi lebih lama. Oleh karena itu, dibutuhkan metode pengembangan yang lebih adaptif, cepat dan mampu menghadirkan sistem sesuai dengan kebutuhan di lapangan.

*Rapid Application Development (RAD)* dapat menjadi solusi yang sesuai untuk kondisi tersebut. Metode RAD menekankan pada pengembangan berbasis prototyping cepat, iterasi, feedback pengguna, serta fleksibilitas untuk mengakomodasi perubahan kebutuhan selama proses pengembangan. Dengan pendekatan ini, sebuah sistem dapat dibangun dalam waktu relatif singkat, diuji langsung oleh pengguna, dan kemudian diperbaiki atau ditambahkan fitur sesuai masukan pengguna[1]. Hal ini memungkinkan

kesalahan dapat terdeteksi lebih dini sehingga biaya perbaikan tidak membengkak di akhir pembangunan. Bagi industri perhotelan yang memerlukan sistem yang langsung bisa diimplementasikan tanpa harus menunggu waktu lama, RAD memberikan keuntungan dalam bentuk percepatan implementasi, peningkatan kesesuaian sistem dengan kebutuhan pengguna, serta efisiensi biaya dan tenaga.

Penerapan sistem informasi manajemen hotel berbasis web memberikan sejumlah manfaat, khususnya bagi hotel berskala kecil hingga menengah seperti Hotel Gosyen Efata. Melalui sistem berbasis web, informasi operasional hotel dapat diakses secara real-time menggunakan berbagai perangkat yang terhubung dengan internet. Dengan demikian, pihak manajemen dapat memantau dan mengelola aktivitas hotel secara lebih fleksibel tanpa terbatas oleh waktu dan tempat. Kondisi ini mendukung peningkatan efisiensi dan efektivitas pengelolaan hotel, terutama pada proses reservasi kamar, pencatatan data tamu, serta transaksi pembayaran agar dapat dilakukan dengan lebih cepat, akurat, dan terorganisasi [6].

Penerapan sistem informasi manajemen di Hotel Gosyen Efata juga dapat membantu manajemen dalam mengawasi proses operasional harian secara lebih efektif. Data yang sebelumnya tersimpan secara terpisah dalam berbagai catatan manual dapat dihimpun ke dalam satu sistem terpusat, sehingga koordinasi antarbagian menjadi lebih tertata [7]. Sebagai contoh, informasi reservasi yang dikelola oleh bagian front office dapat terintegrasi langsung dengan bagian keuangan untuk pencatatan pembayaran, serta dengan housekeeping untuk memastikan kesiapan kamar. Integrasi tersebut dapat meminimalkan terjadinya miskomunikasi antarbagian, mempercepat penyampaian informasi, dan mempermudah manajemen dalam menghasilkan laporan yang lebih terkini. Oleh karena itu, sistem informasi manajemen tidak hanya berperan sebagai media pencatatan, tetapi juga sebagai alat pengendalian operasional dan pendukung pengambilan keputusan dalam pengelolaan hotel secara menyeluruh.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan pada skripsi ini yaitu bagaimana hasil dari rancangan dan implementasi sistem informasi manajemen perhotelan berbasis web dengan metode RAD pada Hotel Gosyen Efata yang telah dibangun?

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah, terdapat beberapa batasan masalah dalam penelitian ini, seperti :

1. menggunakan framework laravel sebagai kerangka kerja dalam membangun sistem.
2. Hanya mempunyai 3 User yaitu Front Office, Manager dan Owner
3. Sistem hanya dibangun untuk keperluan manajemen administrasi hotel, tidak mencakup manajemen sumber daya manusia dan manajemen inventaris hotel.
4. Pengujian dilakukan dengan menggunakan metode Blackbox Testing dan UAT

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah merancang dan membangun sistem informasi manajemen perhotelan berbasis web dengan metode RAD pada hotel Gosyen Efata, yang akan digunakan untuk membantu manajemen hotel dalam proses administrasi serta pelaporan dengan lebih praktis dan transparan.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat skripsi ini bagi Hotel Gosyen efata yaitu, dapat mempermudah proses manajemen hotel, mengurangi kesalahan administrasi, serta meningkatkan transparansi laporan pada hotel.

### **1.6 Sistematika Penelitian**

Pada penyusunan skripsi ini terdapat lima bagian yang dijabarkan dalam beberapa bab, diantaranya Sebagai Berikut :

#### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan pada skripsi memberikan gambaran umum mengenai penelitian yang akan dilakukan, mulai dari latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan

#### **BAB II           TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini memuat kajian literatur terhadap penelitian atau riset sebelumnya yang relevan dengan topik skripsi yang dibahas dan digunakan menjadi referensi untuk penelitian ini. Selain itu, bab ini juga mencakup teori dasar yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, metode yang digunakan dan alat yang diimplementasikan dalam penelitian

**BAB III      METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan langkah langkah yang dilakukan untuk mencapai tujuan penelitian melalui penerapan metode Rapid Application Development (RAD), mulai dari tahap perencanaan, perancangan sistem, hingga pengembangan dan implementasi sistem

**BAB IV      HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menyajikan hasil dari setiap tahapan metodologi penelitian sekaligus membahas tentang pengembangan sistem yang telah dilaksanakan

**BAB V      PENUTUP**

Bab ini menyimpulkan temuan dari penelitian dan menyampaikan rekomendasi berdasarkan hasil yang diperoleh

*Halaman ini sengaja dikosongkan*