

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai sektor industri, termasuk sektor perhotelan. Transformasi digital menjadi salah satu faktor penting yang mendorong organisasi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Digitalisasi memungkinkan perusahaan untuk mengintegrasikan berbagai proses bisnis yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi terkomputerisasi sehingga dapat mempercepat proses pengolahan data, meningkatkan akurasi informasi, serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik [7], [8].

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang sangat bergantung pada pengelolaan informasi. Aktivitas operasional hotel melibatkan berbagai proses yang saling berkaitan, seperti pengelolaan data kamar, inventaris, reservasi, transaksi keuangan, serta penyusunan laporan operasional. Pengelolaan data yang tidak terintegrasi dapat menyebabkan berbagai permasalahan, seperti keterlambatan penyampaian informasi, kesalahan pencatatan data, duplikasi data, serta kesulitan dalam proses monitoring dan evaluasi kinerja operasional hotel. Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem informasi yang mampu membantu pihak manajemen hotel dalam mengelola seluruh data operasional secara efektif dan efisien [1], [2].

Sistem informasi merupakan kombinasi antara teknologi, manusia, prosedur, dan basis data yang saling berinteraksi untuk menghasilkan informasi yang berguna bagi organisasi. Dalam dunia bisnis modern, sistem informasi memiliki peran yang sangat penting karena dapat membantu organisasi dalam melakukan pengolahan data, penyimpanan data, penyajian informasi, serta mendukung proses pengambilan keputusan. Penerapan sistem informasi yang baik akan memberikan keuntungan berupa peningkatan produktivitas kerja, pengurangan kesalahan pencatatan, serta peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan [1], [3].

Pada sektor perhotelan, penggunaan sistem informasi manajemen hotel telah menjadi kebutuhan yang penting dalam menunjang aktivitas operasional sehari-hari. Sistem informasi manajemen hotel memungkinkan seluruh data operasional tersimpan dalam satu basis data yang terintegrasi sehingga dapat diakses secara cepat dan akurat oleh pihak yang berwenang. Selain itu, sistem informasi hotel juga dapat membantu pengelolaan data kamar, inventaris, dan keuangan secara terstruktur sehingga memudahkan proses monitoring dan pelaporan.

Penelitian yang dilakukan oleh Lianawati dan Hermanto menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi hotel berbasis web mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan data serta mempercepat proses pelayanan kepada pengguna [1].

Perkembangan teknologi berbasis web turut memberikan kontribusi besar dalam pengembangan sistem informasi. Teknologi web memungkinkan pengguna untuk mengakses sistem kapan saja dan di mana saja selama terhubung dengan jaringan internet. Keunggulan tersebut menjadikan sistem berbasis web sebagai salah satu solusi yang banyak digunakan oleh organisasi dalam mendukung kegiatan operasionalnya. Sistem berbasis web memiliki fleksibilitas yang tinggi karena dapat diakses melalui berbagai perangkat seperti komputer, laptop, maupun smartphone tanpa memerlukan instalasi aplikasi tambahan [3], [4], [6].

Meskipun perkembangan teknologi informasi telah berlangsung sangat pesat, masih terdapat berbagai usaha di bidang perhotelan yang menjalankan aktivitas operasionalnya secara manual. Salah satu contohnya adalah Pondok Wisata Aura Jombang. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan selama kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL), diketahui bahwa proses pengelolaan data kamar, inventaris, dan keuangan pada Pondok Wisata Aura masih dilakukan menggunakan buku catatan dan spreadsheet sederhana. Metode pencatatan tersebut menimbulkan beberapa kendala, seperti kesulitan dalam mencari data, risiko kehilangan data, keterlambatan penyusunan laporan, serta meningkatnya kemungkinan terjadinya kesalahan pencatatan.

Permasalahan lain yang ditemukan adalah belum adanya pusat data yang terintegrasi untuk mengelola seluruh informasi operasional hotel. Data kamar, inventaris, dan transaksi keuangan disimpan secara terpisah sehingga menyulitkan pihak manajemen dalam melakukan monitoring kondisi hotel secara keseluruhan. Selain itu, proses rekapitulasi data keuangan masih dilakukan secara manual yang menyebabkan penyusunan laporan membutuhkan waktu lebih lama. Kondisi tersebut dapat berdampak pada menurunnya efektivitas operasional dan kualitas pengambilan keputusan manajemen.

Untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut, diperlukan suatu sistem informasi manajemen hotel yang mampu mengintegrasikan seluruh data operasional dalam satu platform yang mudah digunakan. Sistem informasi manajemen hotel berbasis web dipilih karena memiliki kemampuan untuk mengelola data secara terpusat, menyediakan informasi secara *real-time*, serta mempermudah proses monitoring dan pelaporan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sistem informasi hotel berbasis web dapat membantu meningkatkan efisiensi pengelolaan data, mengurangi kesalahan pencatatan, serta mempercepat proses penyajian informasi bagi pihak manajemen [3], [4], [6].

Dalam proses pengembangan sistem informasi, pemilihan teknologi yang tepat menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan sistem. Salah satu teknologi yang banyak digunakan dalam pengembangan aplikasi web adalah *Framework* Laravel. Laravel merupakan *framework* berbasis PHP yang menerapkan arsitektur Model-View-Controller (MVC) sehingga mampu memisahkan logika bisnis, tampilan, dan pengelolaan data secara terstruktur. Laravel menyediakan berbagai fitur yang mendukung proses pengembangan aplikasi, seperti routing, middleware, authentication, migration, serta Object Relational Mapping (ORM) melalui Eloquent. Berbagai fitur tersebut memungkinkan proses pengembangan aplikasi dilakukan dengan lebih cepat, aman, dan mudah dipelihara [4], [5], [11].

Penelitian yang dilakukan oleh Ahadi dkk. menunjukkan bahwa penggunaan *Framework* Laravel dalam pengembangan sistem informasi manajemen hotel mampu menghasilkan aplikasi yang terstruktur, mudah dikembangkan, serta mendukung pengelolaan data yang lebih efektif [5]. Selain itu, Laravel juga memiliki dokumentasi yang lengkap dan komunitas pengguna yang luas sehingga sangat sesuai digunakan dalam pengembangan sistem informasi berbasis web [11].

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dijelaskan, maka diperlukan pengembangan Sistem Informasi Manajemen Hotel Berbasis Web Menggunakan *Framework* Laravel pada Pondok Wisata Aura Jombang. Sistem yang dikembangkan diharapkan mampu membantu pihak hotel dalam mengelola data kamar, inventaris, dan keuangan secara terintegrasi sehingga dapat meningkatkan efektivitas operasional, mempercepat proses pengolahan data, serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih akurat. Selain itu, sistem ini juga diharapkan dapat menjadi solusi digital yang mendukung transformasi teknologi pada sektor perhotelan, khususnya pada usaha penginapan skala kecil dan menengah.

Perkembangan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di sektor pariwisata turut memberikan tantangan tersendiri dalam proses adopsi teknologi informasi. Sebagian besar UMKM di bidang perhotelan, khususnya penginapan skala kecil, masih menghadapi keterbatasan sumber daya baik dari segi finansial, sumber daya manusia yang memahami teknologi, maupun infrastruktur pendukung. Kondisi tersebut menyebabkan proses transformasi digital pada UMKM cenderung berjalan lebih lambat dibandingkan dengan pelaku usaha skala besar. Oleh karena itu, pengembangan sistem informasi yang sederhana, mudah digunakan, dan sesuai dengan kebutuhan operasional menjadi salah satu solusi yang

tepat untuk mendorong percepatan digitalisasi pada sektor UMKM pariwisata, termasuk pada usaha penginapan seperti Pondok Wisata Aura Jombang.

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang pesat pada saat ini turut mendorong hampir seluruh sektor usaha untuk beradaptasi dengan pemanfaatan sistem berbasis komputer dalam menjalankan operasionalnya. Tidak terkecuali pada sektor perhotelan, penerapan sistem informasi yang tepat guna dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap efisiensi kerja, akurasi data, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Melalui pemanfaatan teknologi yang tepat, proses bisnis yang sebelumnya dilakukan secara manual dan memakan waktu dapat disederhanakan menjadi lebih cepat, praktis, dan minim kesalahan.

Pondok Wisata Aura Jombang sebagai salah satu usaha penginapan yang berlokasi di Kota Jombang, hingga saat ini masih mengandalkan metode pencatatan manual dalam menjalankan berbagai aktivitas operasionalnya. Kondisi tersebut mendorong penulis untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan sekaligus mengembangkan sebuah Sistem Informasi Manajemen Hotel berbasis web yang diharapkan mampu menjadi solusi atas permasalahan yang selama ini dihadapi oleh pihak manajemen hotel.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan utama yang dihadapi oleh Pondok Wisata Aura terkait dengan pengelolaan data operasional hotel secara manual. Permasalahan-permasalahan tersebut selanjutnya dirumuskan ke dalam beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana konsep sistem informasi manajemen hotel yang akan dikembangkan pada Pondok Wisata Aura?
2. Bagaimana proses mengimplementasikan *framework* Laravel dalam proses pengembangan sistem informasi manajemen hotel?
3. Bagaimana kinerja sistem informasi manajemen hotel yang telah dikembangkan berdasarkan pengujian fungsionalitas?

1.3 Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Tujuan penelitian berisi uraian tentang kegiatan dan hasil yang akan dicapai pada tempat PKL yang dipilih. Tujuan PKL dibagi menjadi dua bagian yaitu tujuan umum dan khusus:

Tujuan Umum : Mengembangkan sistem informasi manajemen hotel di Pondok Wisata Aura

Jombang

Tujuan Khusus :

1. Memahami konsep dari project pengembangan sistem informasi manajemen hotel.
2. Mengimplementasikan *framework* Laravel dalam proses pengembangan sistem informasi manajemen hotel.
3. Mengetahui performa sistem informasi manajemen hotel yang telah dikembangkan melalui pengujian fungsionalitas.

1.4 Manfaat Penelitian

- Bagi Mahasiswa : Menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah ke dalam proyek nyata (studi kasus) dan menambah pengalaman dalam pengembangan sistem berbasis Laravel.
- Bagi Perusahaan : Memberikan solusi teknologi informasi untuk mengoptimalkan pengelolaan inventaris, pencatatan keuangan, dan monitoring kamar hotel.
- Bagi Akademik (UPN Jatim) : Menambah koleksi laporan PKL di repository, khususnya tentang digitalisasi UMKM sektor pariwisata.

Ketiga manfaat tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan PKL ini tidak hanya bermanfaat bagi pengembangan kompetensi mahasiswa secara individu, tetapi juga memberikan dampak positif bagi mitra PKL dalam mengoptimalkan proses bisnisnya, serta berkontribusi terhadap pengembangan keilmuan di lingkungan akademik melalui pendokumentasian studi kasus penerapan teknologi informasi pada sektor UMKM pariwisata dan perhotelan.

Lebih lanjut, manfaat yang diperoleh dari pelaksanaan PKL ini juga dapat dirasakan secara jangka panjang. Mahasiswa yang telah menyelesaikan PKL dengan topik pengembangan sistem informasi akan memiliki portofolio nyata yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan ketika memasuki dunia kerja, baik sebagai pengembang perangkat lunak, analis sistem, maupun profesi lain yang berkaitan dengan teknologi informasi. Bagi perusahaan mitra, keberadaan sistem yang telah dikembangkan dapat menjadi aset digital jangka panjang yang terus dimanfaatkan bahkan setelah masa PKL berakhir, sepanjang sistem tersebut dipelihara dan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan yang terus berkembang. Sementara itu, bagi pihak akademik, dokumentasi laporan PKL yang membahas studi kasus nyata di lapangan dapat memperkaya bahan referensi bagi penelitian maupun laporan PKL mahasiswa pada periode-periode berikutnya, khususnya yang mengangkat topik serupa mengenai digitalisasi UMKM di sektor pariwisata dan perhotelan.