

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lampung merupakan salah satu wilayah di Indonesia dengan kekayaan alam dan budaya yang sangat luar biasa. Terbukti dengan banyaknya jumlah pariwisata yang ada di Lampung mulai dari sektor pantai, perbukitan, rumah adat hingga patung budaya. Hal ini yang menempatkan Lampung menjadi pilihan favorit bagi wisatawan lokal maupun luar daerah hingga mancanegara sebagai tempat destinasi liburan. Banyaknya wisatawan yang berkunjung tentunya menjadi peluang yang sangat baik karena dapat memberikan *income* yang sangat besar bagi pelaku usaha salah satunya adalah industri penginapan ataupun perhotelan (Tinambunan and Sintaro, 2021).

Saat ini penginapan yang sedang diminati dikalangan wisatawan adalah penginapan yang berada langsung di area tempat wisata. Selain karena tempatnya yang tidak jauh dari lokasi wisata, penginapan seperti ini sangat diminati karena memiliki konsep yang unik dengan ciri khas klasik (Andryanto and Hidayat, 2021). Salah satu penginapan yang menggunakan konsep tersebut adalah Penginapan Sebalang. Penginapan Sebalang merupakan salah satu penginapan yang berlokasi di area Pantai Sebalang dan berjarak kurang lebih 100 meter dari pinggiran pantai. Penginapan ini mulai beroperasi pada tahun 2019 dengan menyediakan beberapa fasilitas seperti kamar, area bermain anak, kolam renang, tempat memancing, kafe di pinggir pantai, tempat acara ulang tahun dan sewa peralatan pantai seperti pelampung. Rincian harga sewa fasilitas di Penginapan Sebalang dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1 Rincian Harga Fasilitas Penginapan Sebalang

No	Fasilitas	Harga	Keterangan
1.	Kamar Inap	Rp. 250.000	Include Kolam Renang dan Area bermain Anak
2.	Kolam Renang	Rp. 30.000	Full Time
3.	Pemancingan	Rp. 50.000	4 Jam
4.	Tempat Ulang Tahun	Rp. 850.000	6 Jam
5.	Peralatan Pantai	Rp. 25.000	1 Item

Untuk dapat menginap atau menggunakan fasilitas yang ada di Penginapan Sebalang, pelanggan harus datang langsung ke tempat untuk melakukan reservasi. Proses reservasi yang masih menggunakan cara konvensional seperti ini menimbulkan beberapa kelemahan bagi pelanggan yaitu tidak adanya layanan yang menyediakan informasi secara langsung terhadap kesediaan jasa penginapan apakah masih tersedia atau tidak. Hal inilah yang sering terjadi dimana pelanggan sudah datang ke tempat namun penginapan sudah penuh. Sedangkan dari sisi perusahaan semua proses pengolahan datanya masih ditangani secara manual yaitu dengan mencatat semua datanya di buku reservasi sementara dan belum menggunakan teknologi yang terkomputerisasi. Hal tersebut berdampak pada sering terjadi kesalahan pencatatan transaksi, memerlukan waktu lebih untuk mencari tahu kamar yang tersedia dan lamanya waktu dalam pembuatan laporan.

Menurut (Rahmawati and Purnamasari, 2019) pelaku usaha di industri penginapan ataupun perhotelan untuk dapat bersaing maka harus memberikan sistem pelayanan yang maksimal, yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dan kinerja perusahaan. Apalagi pada perusahaan yang bergerak dibidang layanan jasa dan perdagangan, layanan pemesanan atau reservasi merupakan kegiatan yang sangat penting. Hal tersebut dikarenakan reservasi merupakan aktifitas awal yang dilakukan konsumen sebelum terjadinya transaksi. Untuk mewujudkan

terjadinya transaksi atau pembelian maka perusahaan harus memiliki sistem reservasi yang baik. Salah satu alternatif yang baik adalah dengan memanfaatkan peran teknologi informasi untuk proses reservasi dan penyajian layanan jasa yang disediakan (Aman and Suroso, 2021)

Untuk itu pada penelitian ini penulis bertujuan merancang dan membangun sistem reservasi kamar hotel berbasis *website* yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan begitu juga proses bisnis yang ada di Penginapan Sebalang. Menurut (Siddiq and Hasugian, 2020) sistem yang ditujukan untuk digunakan oleh pelanggan secara umum dibutuhkan konsep sistem yang mudah untuk diakses dan fleksibel dalam menggunakannya. Sehingga pengembangan sistem berbasis *website* sangat cocok karena dapat diakses pada berbagai *device*. Metode pengembangan sistem yang akan digunakan adalah menggunakan metode *Extreme Programming (XP)* dengan tahapan dimulai dari *planning, design, coding* dan *testing*. Kepraktisan tahapan metode pengembangan *Extreme Programming (XP)* menjadikan pengembangan lebih murah dan cepat serta kemungkinan kesalahan yang sangat kecil. *Extreme Programming (XP)* dapat memberikan sebuah fleksibilitas kepada user. Selain meberikan sebuah fleksibilitas kepada user metode pengembangan perangkat lunak ini dapat memberikan kesempatan kepada klien untuk menambahkan atau merubah proses bisnis aplikasi (Pertiwi, 2018).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang dan membangun Sistem Reservasi Kamar Inap Berbasis Web Pada Penginapan Sebalang ?

2. Bagaimana menyediakan informasi layanan reservasi kepada pelanggan serta proses transaksi tanpa harus datang langsung ketempat penginapan ?
3. Bagaimana mengimplementasikan sistem yang telah di rancang dan di bangun menggunakan metode pengembangan *Extreme Programming* (XP) ?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang dan membangun Sistem Reservasi Kamar Inap Berbasis Web Pada Penginapan Sebalang.
2. Adanya sistem yang dapat digunakan pelanggan untuk reservasi serta melakukan proses transaksi tanpa harus datang langsung ketempat penginapan.
3. Mengimplementasikan sistem yang telah di rancang dan di bangun menggunakan metode pengembangan *Extreme Programming* (XP).

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka batasan masalah penelitian ini adalah :

1. Lingkup penelitian ini hanya dilakukan pada Penginapan Sebalang.
2. Penelitian ini hanya terfokus pada proses bisnis reservasi sampai dengan transaksi di Penginapan Sebalang.
3. Pada laporan yang disajikan hanya laporan data pelanggan dan data transaksi tidak sampai membahas tentang laporan jurnal laba rugi.
4. Sistem yang dikembangkan berbasis *website*.

5. Tahapan pengembangan sistem sesuai dengan tahapan metode *Extreme Programming (XP)*.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di peroleh pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk Akademisi Teknologi Informasi dan Komunikasi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap penyelesaian masalah yang berkaitan dengan reservasi penginapan dan bisa dijadikan referensi sebagai bahan literatur bagi para pembaca serta sebagai masukan bagi para peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitiannya pada bidang yang sama.

2. Untuk Perusahaan

Penelitian ini dapat membantu pihak Penginapan Sebalang untuk mendapatkan solusi terhadap masalah yang dihadapi dalam proses reservasi sehingga produktifitas usaha menjadi lancar yang berdampak pada meningkatnya kesempatan memperoleh keuntungan bagi perusahaan.