

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah membawa dampak yang signifikan dalam banyak aspek kehidupan, termasuk di dalam industri perhotelan dan penginapan. Perkembangan digitalisasi menjadikan proses pencarian, pemilihan, dan pemesanan akomodasi semakin mudah bagi pelanggan melalui berbagai sistem informasi berbasis *Website* yang telah tersedia. Kini, pelanggan dapat mengakses informasi tentang penginapan, harga, dan fasilitas, serta melakukan pemesanan tanpa harus mengunjungi lokasi secara langsung. Dengan demikian, pengembangan sistem informasi pemesanan berbasis *Website* menjadi kebutuhan mendesak bagi pelaku usaha *Homestay* agar tetap dapat bersaing di era digital ini.

Keadaan ini menunjukkan bahwa masih ada pemilik *Homestay* yang belum mengoptimalkan penggunaan teknologi digital dalam sistem pemesanan mereka. Salah satu contoh adalah *Homestay* Nayla, yang juga dilengkapi dengan fasilitas kafe, berlokasi di Desa Lindung Jaya, Kecamatan Kayu Aro, Kabupaten Kerinci, Jambi 37163 dan beroperasi di bidang akomodasi dan kuliner. *Homestay* ini menawarkan pengalaman menginap yang nyaman dengan berbagai fasilitas pendukung serta kafe sebagai daya tarik tambahan bagi pengunjung. Namun, sistem operasional yang diterapkan di *Homestay* Nayla saat ini masih dilakukan secara manual, terutama dalam proses reservasi penginapan. Pelanggan yang ingin memesan kamar harus terlebih dahulu menghubungi pihak pengelola untuk menanyakan ketersediaan kamar. Data pemesanan kemudian dicatat secara tertulis pada buku catatan. Kondisi ini kerap menimbulkan berbagai kendala, seperti manajemen reservasi yang tidak teratur, resiko terjadinya *double booking* (pemesanan ganda) karena tidak adanya sistem pengecekan ketersediaan kamar secara real-time, serta kesalahan dalam pencatatan data pelanggan dan transaksi. Selain itu, pihak pengelola juga kesulitan dalam memantau status kamar, apakah kamar itu kosong, sudah

dipesan, atau sedang ditempati, karena semua pemeriksaan harus dilakukan secara manual. Hal ini menyebabkan proses pelayanan menjadi tidak efisien, terutama saat jumlah pengunjung meningkat pada musim liburan, sehingga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan.

Selain penginapan, *Homestay* Nayla juga memiliki kafe yang menyediakan layanan sarapan serta pemesanan makanan dan minuman di luar layanan sarapan bagi tamu yang menginap. Kehadiran kafe ini seharusnya menjadi nilai tambah yang memperkaya pengalaman pelanggan, namun dalam praktiknya pengelolaan layanan sarapan belum berjalan secara optimal karena belum terintegrasi dengan sistem reservasi kamar. Ketika pelanggan melakukan pemesanan kamar, pilihan untuk menambahkan layanan sarapan belum tersedia secara otomatis. Pemesanan sarapan dilakukan secara terpisah, baik melalui konfirmasi lisan saat *check-in* maupun melalui pesan langsung ke kafe. Akibatnya, sering terjadi ketidakteraturan dalam pencatatan pesanan sarapan, kesulitan dalam menghitung jumlah konsumsi harian yang harus disiapkan oleh kafe, serta potensi kesalahan dalam perhitungan biaya tambahan. Ketidadaan sistem yang menghubungkan data pemesanan kamar dengan pesanan sarapan juga menyebabkan pengelola harus melakukan pencatatan ganda, satu di buku tamu *Homestay* dan satu lagi di daftar pesanan *Café* Nayla yang pada akhirnya meningkatkan risiko kehilangan informasi, seperti pesanan sarapan yang tidak tercatat atau tumpang tindih data antara bagian *Homestay* dan kafe.

Selain itu, penyusunan laporan keuangan setiap bulan juga menjadi tantangan tersendiri bagi *Homestay* Nayla. Karena semua transaksi masih dicatat secara manual, proses penghitungan pendapatan dari kamar dan *Café* Nayla dilakukan dengan mengumpulkan catatan pemesanan serta nota transaksi di akhir bulan. Proses ini memerlukan waktu yang cukup lama dan rentan terhadap kesalahan perhitungan karena tidak adanya sistem yang dapat menghitung dan mengategorikan data secara otomatis. Akibatnya, laporan keuangan yang dihasilkan sering kali tidak tepat, baik dari sisi total pendapatan, biaya operasional, maupun laba bersih setiap bulan. Situasi ini menyulitkan tim pengelola dalam menganalisis kinerja bisnis dan membuat keputusan strategis,

seperti menetapkan promosi, paket layanan, atau melakukan evaluasi terhadap efisiensi operasional. Menanggapi berbagai masalah tersebut, diperlukan solusi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam proses mengelola operasional *Homestay* Nayla, baik dalam konteks reservasi *Homestay* maupun pelayanan kafe, serta pencatatan data pelanggan.

Berdasarkan permasalahan di atas, diperlukan solusi untuk mengoptimalkan proses pemesanan, baik dalam konteks pemesanan *Homestay* maupun pelayanan kafe, pencatatan data, serta pengelolaan operasional *Homestay* Nayla. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada perancangan dan pengembangan sistem informasi pemesanan berbasis *Website* yang dirancang untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam melakukan reservasi secara online melalui proses yang lebih praktis, cepat, dan efisien. Sistem ini dirancang untuk menyediakan fitur pencarian dan pemesanan kamar secara online, dilengkapi dengan informasi harga, jenis kamar, serta fasilitas yang tersedia, termasuk opsi penambahan layanan sarapan dari *Café* Nayla sesuai dengan keinginan pelanggan. Selain itu, sistem juga mencakup manajemen reservasi yang terintegrasi, sehingga pengelola dapat memantau status pemesanan kamar dan pesanan sarapan secara real-time, serta penyediaan invoice pembayaran dan invoice reservasi sebagai bentuk konfirmasi kepada pelanggan dan menjadi acuan bagi pengelola terhadap setiap transaksi yang dilakukan. Dengan adanya sistem informasi ini, pemesanan dapat dilakukan oleh pelanggan secara fleksibel, baik dari mana saja maupun kapan saja, tanpa perlu mengunjungi lokasi secara langsung. Selain itu, pemilik *Homestay* dapat lebih mudah mengelola reservasi, mengurangi kemungkinan kesalahan dalam pencatatan, serta meningkatkan transparansi dalam proses pemesanan dan pembayaran. Penelitian ini bertujuan untuk merancang serta mengembangkan sistem informasi berbasis *Website* yang berfungsi sebagai platform reservasi online bagi pelanggan *Homestay* Nayla. Melalui sistem yang lebih terstruktur dan terotomatisasi, diharapkan *Homestay* Nayla dapat memberikan layanan yang lebih optimal kepada pelanggan serta mendukung pengelolaan operasional bisnis agar berlangsung secara lebih efisien.

Penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi berbasis *Website* efektif dalam mendukung peningkatan layanan reservasi di industri perhotelan dan penginapan. Studi yang dilakukan oleh (Andryanto & Hidayat, 2021) mengembangkan sistem reservasi *Homestay* berbasis *Website* di kawasan wisata Dieng menggunakan PHP dan *MySQL* dengan metode *Waterfall*, yang bertujuan mempermudah pelanggan dalam memperoleh informasi mengenai *Homestay*, fasilitas, harga, serta melakukan proses pemesanan dan pembayaran secara daring. Kemudian, penelitian oleh (Sugilar & Geni, 2024) merancang sistem reservasi kamar hotel berbasis *Website* pada Fresh Hotel dengan menerapkan metode Agile untuk mengatasi permasalahan inefisiensi akibat pencatatan manual, sehingga dihasilkan sistem yang lebih adaptif dengan fitur pemesanan kamar online, pengelolaan kamar, dan dashboard admin. Adapun penelitian oleh (Anharudin dkk., 2021) mengembangkan sistem reservasi *Homestay* berbasis web di *Homestay* Wisma Sarang Badak menggunakan metode *Waterfall* untuk menggantikan proses manual yang kurang efektif, dengan menyediakan fitur registrasi pengguna, pemesanan kamar secara daring, sistem pembayaran, serta manajemen data yang terintegrasi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana merancang dan membangun sistem informasi pemesanan *Homestay* Nayla berbasis *Website* yang terintegrasi dengan layanan sarapan dari *Café* Nayla, sehingga dapat mempermudah proses reservasi kamar, pengelolaan data pelanggan dan transaksi, penyusunan laporan keuangan secara otomatis, serta mendukung kegiatan promosi secara digital?

C. Batasan Masalah

Dalam melaksanakan penelitian, penting untuk memberikan pembatasan masalah agar pembahasan tetap fokus dan penelitian dapat berjalan lebih

terarah. Oleh karena itu, batasan masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini meliputi hal-hal sebagai berikut :

- 1) Sistem yang dikembangkan hanya berfokus pada proses pemesanan dan reservasi kamar di *Homestay* Nayla, serta menyediakan pilihan penambahan sarapan dari *Café* Nayla pada saat melakukan reservasi. Namun, tidak mencakup pengelolaan inventaris *Homestay*, seperti stok perlengkapan kamar maupun operasional *cafe* secara keseluruhan.
- 2) Sistem ini menyediakan fitur pencarian kamar yang dapat disesuaikan berdasarkan kategori, fasilitas, dan harga dengan informasi ketersediaan secara real-time, serta mendukung pemesanan kamar secara online melalui formulir reservasi, pengelolaan data pelanggan termasuk riwayat pemesanan dan status reservasi, serta pembuatan laporan transaksi bulanan yang mencakup pendapatan dari reservasi kamar *Homestay* Nayla dan biaya tambahan sarapan dari *Café* Nayla yang terintegrasi dalam reservasi.
- 3) Sistem ini hanya menerima pembayaran untuk reservasi dan pemesanan kafe melalui metode transfer bank atau pembayaran lain yang mendukung.
- 4) Sistem ini akan dikembangkan menggunakan teknologi berbasis web dengan menggunakan *framework*, seperti *PHP*, *MySQL*, dan lain-lain, serta pengguna juga dapat mengakses sistem ini melalui *Website* di *desktop* maupun perangkat *mobile*, meskipun sistem ini tidak akan dikembangkan sebagai aplikasi *mobile native*.
- 5) Sistem hanya menyimpan data pelanggan yang relevan dengan pemesanan, seperti nama, kontak, dan riwayat reservasi. Data sensitif, seperti angka kartu kredit atau informasi keuangan lain, tidak akan dikelola oleh sistem ini.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun sistem informasi manajemen *Homestay* Nayla berbasis *Website* yang terintegrasi dengan layanan sarapan dari *Café* Nayla, sehingga dapat mempermudah proses reservasi kamar, pengelolaan data pelanggan dan transaksi, penyusunan laporan

keuangan *Homestay* secara otomatis, serta mendukung kegiatan promosi secara digital.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini memberikan manfaat sebagai berikut :

b. Bagi *Homestay* Nayla

Penelitian ini memberikan manfaat bagi *Homestay* Nayla dengan sistem informasi berbasis *Website* membuat pemesanan lebih mudah dan cepat, mengurangi resiko kesalahan seperti *double booking*. Selain itu, mempercepat konfirmasi reservasi dan membantu pengelola *Homestay*, mengelola data pelanggan dan transaksi dengan baik, sehingga operasional bisnisnya lebih optimal.

c. Bagi Pelanggan

Sistem ini dirancang untuk memudahkan pelanggan dalam mengakses informasi terkait kamar, harga, fasilitas, dan ketersediaan secara real-time, dapat melakukan reservasi kapan saja dan dimana saja tanpa langsung ke lokasi, serta mengurangi rasa ketidakpastian dalam proses pemesanan.

d. Bagi Pengembang dan Peneliti Lainnya

Penelitian ini memberikan wawasan bagi pengembang sistem informasi dalam mengatasi tantangan manajemen reservasi secara digital di bidang hotel atau penginapan dan juga bisa menjadi pedoman untuk pengembangan lebih lanjut, termasuk penambahan fitur, integrasi dengan metode pembayaran, atau sistem manajemen pelanggan yang lebih rumit.