

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Penginapan merupakan bisnis jasa akomodasi yang didalamnya terdapat unsur pelayanan, kenyamanan, serta fasilitas yang dibutuhkan bagi mereka yang menghendaki sarana penginapan untuk kepentingan keluarga maupun liburan.

Karena bisnis ini berhubungan dengan orang-orang sebagai pelanggan, maka bisnis ini berhubungan dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan disini merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan bisnis ini.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*) (Kotler, 1996). Kualitas pelayanan akan dihasilkan oleh operasional yang dilakukan perusahaan dan keberhasilan proses operasi perusahaan ditentukan oleh banyak faktor antara lain karyawan, teknologi, sistem, dan keterlibatan konsumen, serta seberapa besar masing-masing faktor tersebut dalam memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan yang diciptakan.

Hasil yang diperoleh dalam bentuk sistem informasi penginapan yang menyediakan informasi tentang jumlah kamar yang tersedia, menyediakan sistem checkin dan checkout secara terkomputerisasi dan juga menyediakan laporan terhadap penginapan sehingga perusahaan dapat melihat data transaksi yang berjalan pada penginapan. Selain itu, aplikasi ini juga dapat memberikan kamar

informasi yang dapat digunakan pada kamar tertentu sesuai dengan kamar yang kosong. (Ade Mubarak, 2017)

Untuk mempertahankan agar tetap survive ditengah persaingan yang ketat, maka mereka berlomba lomba menawarkan nilai lebih yang dapat menarik minat konsumen. Dari aneka makanan,hiburan,serta fasilitas lain yang menjadi ciri khas dimata konsumen.

pengunjung penginapan dalam memilih tempat penginapan memiliki berbagai macam kriteria, dengan adanya perbedaan kriteria pemilihan penginapan maka pihak manajemen dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan dan melakukan inovasi secara terus menerus. Untuk itu penginapan perlu dalam melakukan riset untuk mengevaluasi apa yang diinginkan tamunya ditinjau dari kualitas pelayanan dan penyediaan yang diberikan kepada konsumennya.

Merujuk dari permasalahan diatas sudah selayaknya dikembangkan sistem informasi penyediaan dan pelayanan pada penginapan baga berbasis web yang memungkinkan kemudahan akses bagi pengunjung dan poengelola, selain itu sistem informasi tersebut dapat digunakan sebagai alat untuk mengolah data, melakukan monitoring.Diharapkan dengan adanya sistem tersebut menjadikan efektivitas pada penginapan baga. Berdasarkan hal di atas, maka penulis tertarik mengambil judul **“SISTEM INFORMASI PENYEDIA DAN PELAYANAN PADA PENGINAPAN BAGA BERBASIS WEB”**.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pembuatan Sistem Checkin/Checkout Pada Penginapan Baga yang masih manual menuju komputerisasi?
2. Bagaimana membuat perancangan Sistem Informasi yang membantu mempercepat proses mengolah data laporan pada penginapan baga ?
3. Bagaimana cara membuat sistem secara komputerisasi pada penginapan baga dalam proses monitoring yang terjadi pada penginapan ?,seperti monitoring kamar yang tersedia,kamar yang terpakai/kotor,serta penambahan data yang masuk
4. Pada penginapan baga masih menggunakan sistem yang secara keseluruhannya secara manual, maka bagaimana dalam pembuatan system pada penginapan baga yang terkomputerisasi?
5. Bagaimana memudahkan tamu dalam melakukan pemesanan kamar secara online?

## 1.3 Hipotesa

Hipotesa adalah dugaan sementara atau pemecahan masalah yang bersifat sementara dimana akan dibuktikan dengan hasil penelitian yang akan dilakukan berdasarkan perumusan masalah di atas, maka diuraikan beberapa hipotesa sebagai berikut:

1. Dengan membuat sistem menggunakan bahasa pemrograman PHP ,sehingga dapat tercapainya pembuatan sistem checkin/checkout yang secara terkomputerisasi
2. Dengan membuat sistem informasi penginapan бага di implementasikan dengan bahasa pemrograman php dan didukung dengan database mysql agar dapat memudahkan pada pihak penginapan dalam memproses data laporan yang ada.
3. Dengan Membuat system menggunakan php dan mysql yang secara efektif dan efisien agar dapat memudahkan pihak penginapan dalam memonitoring seluruh aktivitas pada penginapan бага dengan mudah.
4. Dengan Membuat sistem yang berbasis web menggunakan bahasa pemrograman php dan database mysql serta dengan aplikasi yang membantu pembuatan aplikasi seperti vs code
5. Dengan membuat sistem informasi berbasis web untuk user pengunjung sehingga pengunjung dengan mudah untuk pemilihan kamar dengan jarak jauh secara online.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Agar sebuah penelitian yang dilakukan lebih terarah dan langkah-langkah pemecahan masalah tidak menyimpang dari tujuan yang ingin dicapai, maka perlu dibatasi permasalahan tersebut. Dalam hal ini, penulis merancang sistem informasi ini dalam pengambilan data pada penginapan бага.

## 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa
  - a. Sebagai sarana bagi penulisan untuk menerapkan dan mengembangkan wawasan dibidang ilmu pengetahuan computer, sehingga penulis mampu menciptakan suatu sistem yang lebih baik dari sebelumnya.
  - b. Menambah pengalaman dan wawasan penulis dalam membangun sistem informasi.
2. Bagi Kampus
  - a. Sebagai bahan untuk menambah referensi di Perpustakaan Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang khususnya program studi Manajemen Informatika.
  - b. Sebagai alat ukur untuk menilai pemahaman mahasiswa dalam penelitian.
3. Bagi Perusahaan
  - a. Meningkatkan dan mengembangkan proses pelayanan pada Penginapan BAGA di Kawasan Wisata Mandeh.
  - b. Menghasilkan laporan yang cepat, tepat dan akurat guna mendukung pengambilan keputusan bagi pihak Penginapan Baga.

## **1.6 Metodologi Penelitian**

Pembuatan skripsi ini terbagi menjadi beberapa tahap pengerjaan yang tertera sebagai berikut :

### **1.6.1 Penelitian pendahuluan**

Penelitian ini menjelaskan langkah awal dalam melakukan penelitian, dalam tahapan ini berisi latar belakang, ruang lingkup penelitian, sejarah perusahaan, struktur organisasi.

### **1.6.2 Pengumpulan data**

Pengumpulan data dilakukan dengan mempelajari jurnal, dan tulisan yang berhubungan dengan penelitian ini. Dalam pengumpulan data yang dilakukan dengan menerapkan metode wawancara dengan salah satu karyawan pada penginapan бага.

### **1.6.3 Analisa**

Analisa ini dilakukan yaitu Analisa data dan Analisa sistem. Analisa data merupakan mengolah data yang telah terkumpul sehingga diperoleh suatu kesimpulan yang bermanfaat sesuai dengan tujuan penelitian.

### **1.6.4 Perancangan**

Tahapan perancangan ini bertujuan untuk membuat penelitian dirancang sesuai tujuan sehingga tidak melenceng dari tujuan, perancangan menggunakan UML.

### **1.6.5 Implementasi**

Implementasi ini dilakukan untuk mengetahui spesifikasi komputer untuk menjelaskan program dan software apa saja yang dibutuhkan. Implementasi ini merupakan tahap penelitian yang dilakukan untuk mempratekkan hasil dari analisa.

### **1.6.6 Pengujian**

Pengujian adalah tahapan penelitian yang harus dilakukan untuk mempratekkan langsung hasil dari analisa yang bertujuan untuk menguji kebenaran sistem yang dirancang. Implementasi ini juga menjelaskan bagaimana cara menggunakan Sistem Informasi Penyedia dan pelayanan pada penginapan baga.

## **1.7 Tinjauan Objek Penelitian**

Pada bagian tinjauan umum ini, akan dijelaskan mengenai sejarah singkat pada penginapan baga, Kecamatan Tarusan dan struktur organisasinya serta tugas dan wewenang masing - masing.

### **1.7.1 Sejarah Perusahaan**

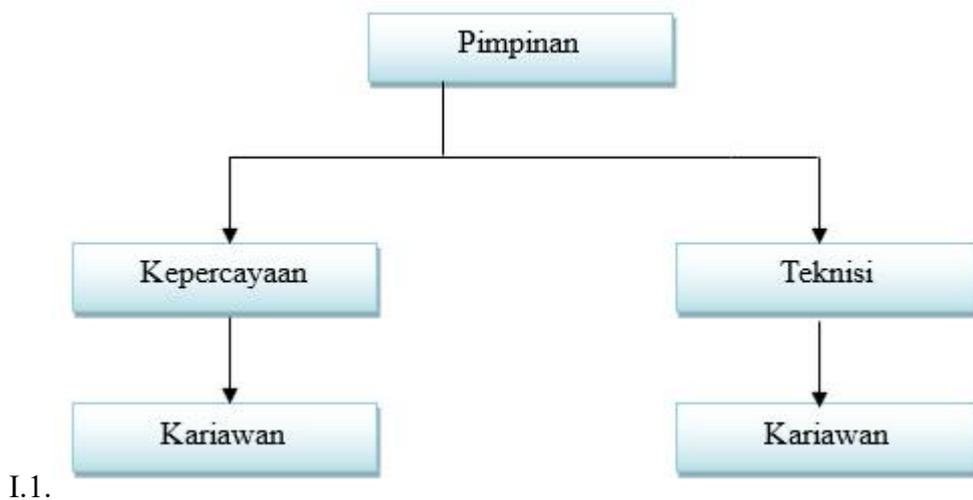
Penginapan baga ini berada di Kecamatan Tarusan, Pesisir Selatan, Sumatera Barat .

Serta berada di sebuah bukit yang rata rata terdiri dari bebatuan di sini berdiri sebuah Penginapan bernama Baga Cottage. Baga merupakan kepanjangan dari Batu Garuda, sebutan bagi warga Nagari Sungai Nyalo bagi bukit batu tersebut.

Penginapan ini yang dipimpin ( *Pokdarwis*) Sungai Nyalo yang bernama Bpk Satri. Penginapan ini dilengkapi dengan sebuah dermaga semipermanen untuk pendaratan kapal motor pengantar tamu.

### 1.7.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi menunjukkan bahwa adanya pembagian kerja dan bagaimana fungsi atau kegiatan-kegiatan berbeda yang dikoordinasikan. Untuk lebih jelasnya struktur organisasi penginapan бага dapat dilihat pada Gambar



I.1.

*Sumber: penginapan бага*

**Gambar 1.1 Struktur Organisasi**

### 1.7.3 Tugas dan Wewenang

Berdasarkan gambar diatas dapat kita ketahui struktur organisasi pada penginapa бага berbentuk organisasi fungsional, selanjutnya dari struktur

organisasi dapat dijelaskan tugas, wewenang dan tanggung jawab anggota organisasi sebagai berikut :

#### 1. Pimpinan

Pimpinan bertanggung jawab penuh dalam jalannya semua kegiatan yang ada di Penginapan. Adapun tugas dan wewenangnya adalah :

- a. Mengawasi segala tindakan anggota dan menjaga agar tindakan anggota tidak merugikan instansi.
- b. Pimpinan berhak memberhentikan anggota apabila tindakannya merugikan instansi.
- c. Menyusun Strategi untuk Mengarahkan Bisnis Menjadi lebih Maju
- d . Mengorganisasi Visi dan Misi Perusahaan Secara Keseluruhan.

#### 2. Kepercayaan

Seseorang yang telah di percaya oleh pimpinan untuk berbagai bidang ,maupun menggantikan seorang pimpinan jika pimpinan tidak ada ,yang memiliki tujuan untuk meningkat performa pada penginapan atau perusahaannya.

#### 3. Teknisi

Teknisi umumnya adalah seseorang yang menguasai bidang teknologi tersebut yang lebih banyak memahami bidang tersebut.

#### 4. Karyawan

setiap orang yang memberikan jasa kepada perusahaan ataupun organisasi yang membutuhkan jasa tenaga kerja, yang mana dari jasa tersebut, karyawan akan mendapatkan balas jasa berupa gaji

#### 5. Karyawan bidang teknis

karyawan yang bertugas pada bidang teknis dan Menyediakan waktu serta tenaganya untuk membantu mengadakan perbaikan-perbaikan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Konsep Dasar Sistem**

Sistem menurut Jefry Fitzgerald dalam buku (Jogiyanto, H.M), bahwa sistem adalah “suatu jaringan kerja dari prosedurprosedur yang selain berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu”.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan, sistem adalah sekumpulan unsur atau komponen yang saling berhubungan yang bisa mewakili suatu sistem secara umum untuk mencapai suatu tujuan.(Informasi & Daerah, 2016).