

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Braga Hotel Purwokerto adalah sebuah perusahaan layanan yang beroperasi dalam sektor industri perhotelan. Braga Hotel Purwokerto ini merupakan salah satu hotel tiga bintang yang berlokasi di Jl. Soepardjo Roestam Km. 1 No. 228, Sokaraja Kulon, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah. Braga Hotel Purwokerto menawarkan layanan penginapan, restoran, dan berbagai fasilitas di dalam kamar hotelnya. Fasilitas yang adadi Braga Hotel Purwokerto disediakan untuk menunjang kebutuhan saat menginap.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan *front office* dari Braga Hotel Purwokerto mengatakan bahwa jumlah pengunjung yang datang untuk menginap ini biasanya ramai di hari Jumat, Sabtu, Minggu, 1 atau 2 bulan setelah lebaran dan tahun baru. Adapun cara yang sering digunakan untuk pemesanan kamar hotel masih dilakukan dengan cara datang langsung ke hotel dan menghubungi via *whatsapp* untuk *online travel agent* hanya sedikit yang minat sekitar 10 orang/bulan. Meskipun begitu pelanggan seringkali mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi karena admin tidak dapat secara cepat membalas pesan dari pelanggan. Di era perkembangan teknologi saat ini, menjadi sangat esensial bagi hotel untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Sistem ini perlu diperbaiki dengan sistem baru yang dinilai lebih *efisien*.

Berdasarkan data yang diperoleh dari usaha Braga hotel Purwokerto jumlah pelanggan dari tahun 2019-2022 adalah pertama kali merintis padatahun 2019 sebanyak 5.784 pelanggan, 2020 mengalami penurunan dikarenakan dampak pandemi sebanyak 3.072 pelanggan, 2021 mengalamipeningkatan sebanyak 8.076 pelanggan, dan tahun 2022 sampai saat ini menjadi 7.104 pelanggan. Hal tersebut dikarenakan kurangnya pemasaran yang digunakan oleh perusahaan tersebut hanya terbatas pada Instagram. Namun, informasi yang disampaikan melalui Instagram juga belum terlalu lengkap dan tidak tertata rapi. Hal ini yang menjadi rendahnya tingkat ketertarikan pelanggan karena pelanggan tidak merasa puas

dengan informasi yang ada.

Jika dianalisa, sebenarnya banyak kendala yang dihadapi bagi pihak hotel diantaranya:

1. *Front office* juga harus *stand by* untuk menangani proses *reservasi*.
2. Bagi *front office*, jika ada tamu yang menelepon, perlu memeriksa buku proses pemesanan secara konvensional, yang memerlukan waktu yang cukup signifikan.
3. Kesalahan juga dapat terjadi dalam ketersediaan kamar.
4. Pihak manajemen hotel mengalami kesulitan untuk melakukan pendataan.

Untuk menanggulangi hal tersebut, maka perlu perkembangan sistem informasi berbasis *website* yang dapat menanggulangi masalah diatas. *Website* ini akan memberikan kemudahan bagi para pelanggan, karena dimanapun dan kapanpun pelanggan dapat memesan kamar hotel tanpa harus ke Braga Hotel Purwokerto. Dengan pertimbangan tersebut, oleh karena itu, penulis memilih untuk merancang sebuah *website* dengan judul **“RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PEMESANAN KAMAR HOTEL BERBASIS WEB MENGGUNAKAN *EXTREME PROGRAMMING* (STUDI KASUS BRAGA HOTEL PURWOKERTO)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu untuk pemasaran dan pemesanan Braga Hotel Purwokerto masih melalui whatsapp dan instagram sehingga dibuatlah media lain yaitu *website* sehingga *user* bisa langsung melakukan pemesanan kamar.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka terdapat pertanyaan yang diajukan pada penelitian ini yaitu bagaimana membangun aplikasi yang dapat mempermudah pemesanan dan memberikan informasi pemesanan kamar.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dilakukan, penulis

menetapkan batasan-batasan mengenai cakupan dari penelitian ini yaitu:

1. Proses yang terlibat dalam sistem informasi untuk industri perhotelan merupakan serangkaian tahapan seperti *check-in*, *check-out*, data pengunjung, data pemesanan kamar dan status kamar.
2. Sistem ini tidak mendukung pembayaran karena pembayarannya dilakukan secara langsung.
3. Memberikan informasi mengenai pelayanan pada Braga Hotel Purwokerto.
4. Aplikasi *website* ini hanya khusus untuk pemesanan kamar.
5. Penerapan metode *extreme programming* hanya dilakukan sampai tahap *testing*.

1.5 Tujuan Penelitian

Mengacu pada permasalahan yang dirumuskan dan latar belakang diatas, tujuan dari penelitian ini yaitu membangun aplikasi yang dapat mempermudah pemesanan dan memberikan informasi pemesanan kamar.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah menghasilkan rancangan *website* Braga Hotel Purwokerto sebagai media pemesanan kamar secara online yang dapat memudahkan pengguna dalam memperoleh informasi dan melakukan pemesanan.