

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mengubah wajah berbagai sektor kehidupan di seluruh dunia. Transformasi ini tidak hanya memengaruhi interaksi kita dengan teknologi, tetapi juga menyentuh aspek sosial, ekonomi, dan budaya secara menyeluruh. Inovasi dalam teknologi informasi telah merambah ke cara kita bekerja, belajar, berkomunikasi, serta berpartisipasi dalam masyarakat global yang semakin terkoneksi[1]. Dalam konteks ini, keberlangsungan perkembangan teknologi sangat erat kaitannya dengan aspek pembelian dan reservasi secara *online*, sebuah tren yang tidak terkecuali di Indonesia.

Menurut laporan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada 2021, penetrasi internet di Indonesia mencapai lebih dari 70%, menciptakan basis pengguna yang besar untuk aktivitas *online*[2]. Namun, saat kita melihat lebih dekat, terdapat ketidakseimbangan dalam adopsi teknologi di berbagai sektor, terutama di Jawa Barat. Meskipun kemajuan teknologi telah membentuk dasar digital untuk banyak sektor, beberapa sektor, terutama industri kecil dan menengah (IKM) serta sektor jasa, masih tertinggal dalam mengadopsi teknologi digital.

Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa sektor IKM di Jawa Barat masih menghadapi kendala dalam memanfaatkan teknologi informasi secara maksimal. Literasi digital yang rendah di kalangan pelaku usaha dan masyarakat umum menjadi hambatan serius, mengingat keterampilan dalam menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak digital menjadi kunci dalam mengadopsi teknologi. Tingkat infrastruktur teknologi yang tidak merata juga menjadi kendala, dengan beberapa daerah mungkin menghadapi tantangan koneksi internet yang tidak stabil atau kurangnya infrastruktur digital yang memadai.

Dalam menghadapi dinamika perubahan di era digital, pemahaman mendalam tentang tantangan dan peluang ini menjadi kunci untuk merumuskan strategi yang tepat dalam mengadopsi teknologi digital di berbagai sektor. Kesadaran akan keberagaman kondisi di Jawa Barat menjadi landasan untuk menciptakan solusi yang inklusif dan berkelanjutan guna mendorong transformasi digital di sektor-sektor yang masih tertinggal.

Dalam konteks properti, termasuk hotel dan villa, di Jawa Barat, kesadaran akan kebutuhan akan adopsi teknologi digital harus dihubungkan dengan kenyataan bahwa sebagian properti mungkin belum sepenuhnya memahami manfaat yang dapat diperoleh dari pemesanan *online* dan sistem informasi berbasis web. Berbagai tantangan seperti literasi digital, ketidakpastian terkait keamanan transaksi *online*, dan ketidakmampuan untuk mengelola reservasi dengan efektif masih menjadi kendala.

Keberagaman ini juga mencakup perbedaan dalam tingkat kesiapan dan penerimaan terhadap perubahan digital di antara pemilik properti. Beberapa mungkin sudah memahami dan mengadopsi teknologi, sementara yang lain mungkin memerlukan dorongan lebih lanjut untuk mengambil langkah-langkah menuju transformasi digital[3]. Dengan demikian, strategi untuk transformasi digital di sektor properti di Jawa Barat perlu memperhitungkan perbedaan ini dan merancang pendekatan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan spesifik setiap properti.

Dalam merumuskan strategi untuk transformasi digital di sektor properti di Jawa Barat, perlu memperhitungkan perbedaan-perbedaan ini dan merancang pendekatan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan spesifik setiap properti. Dengan begitu, transformasi ini dapat menjadi lebih inklusif, berkelanjutan, dan memberikan dampak positif yang luas di seluruh ekosistem properti. Saat kita melihat situasi di Villa Istana Bunga, terlihat jelas bahwa perkembangan teknologinya masih tertinggal jauh. Villa Istana Bunga merupakan sebuah kompleks yang berisikan lebih dari 50 Villa.

Permasalahan utama yang dihadapi oleh Villa Istana Bunga terkait dengan penggunaan metode pemesanan yang masih bersifat konvensional, dimana interaksi dengan calon pelanggan dilakukan melalui aplikasi pesan WhatsApp dan dating ke kantor marketing langsung untuk melakukan reservasi, negosiasi, dan pembayaran. Kendala ini membawa tantangan bagi manajemen dalam mengelola informasi pelanggan karena terdapat beberapa saluran komunikasi dan variasi tanggung jawab terhadap tahap-tahap tersebut. Sebagai contoh, walaupun pengajuan reservasi dilakukan kepada individu tertentu, namun ketika calon pelanggan tiba untuk proses check-in, orang tersebut mungkin tidak dapat dihubungi atau sedang tidak berada di tempat karena sedang dalam masa libur. Situasi ini tidak hanya menimbulkan kebingungan bagi calon pelanggan tetapi juga memberikan kesulitan bagi manajemen. Selain itu, keberlanjutan sistem yang masih menggunakan pendekatan konvensional ini seringkali mengakibatkan terjadinya miskomunikasi di dalam lingkungan internal Villa Istana Bunga sehingga melakukan transformasi digital salah satunya itu merancang dan membangun sebuah sistem informasi.

Transformasi ini tidak hanya dianggap penting untuk mengatasi tantangan yang dihadapi oleh Villa Istana Bunga, tetapi juga membuka peluang besar untuk meningkatkan daya saing dan memperkaya pengalaman pengunjung dalam ekosistem perhotelan yang semakin terdigitalisasi. Dengan kondisi ini, daya saing bisnis Villa Istana Bunga dapat terkikis, dan pertumbuhan mereka dapat terbatas. Oleh karena itu, pengembangan sistem informasi berbasis web menjadi suatu keharusan mendesak untuk memenuhi tuntutan pasar dan meningkatkan pengalaman pelanggan.

Dengan memungkinkan iterasi cepat dan umpan balik berkelanjutan, Scrum bukan hanya memberikan solusi untuk mengoptimalkan operasional Villa Istana Bunga secara menyeluruh, menciptakan dasar yang tangguh untuk pengalaman pelanggan yang lebih aman dan efisien. Oleh karena itu dan penerapan metode

Scrum tidak hanya bersifat teknis, melainkan menciptakan dampak positif terhadap keamanan dan operasional bisnis.

Menerapkan metode Scrum dalam pengembangan sistem informasi berbasis web memberikan keunggulan tambahan dalam menghadapi perubahan kebutuhan dan persyaratan pasar yang cepat berubah. Dengan membagi pengembangan menjadi iterasi pendek, tim pengembang dapat lebih responsif terhadap umpan balik pelanggan dan dapat menyesuaikan fitur atau perubahan yang diperlukan dengan lebih efisien. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi pengembangan tetapi juga menghasilkan produk yang lebih adaptif terhadap dinamika pasar. Tidak hanya dari perspektif bisnis, tetapi transformasi digital Villa Istana Bunga juga memiliki implikasi terhadap aspek keberlanjutan dan tanggung jawab sosial. Selanjutnya, untuk memastikan *website* dapat berjalan dengan baik dan mudah dipahami oleh pengguna perlu dilakukannya *Black Box testing* dan *usability testing*.

1.2. Perumusan Masalah:

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi yang pesat, transformasi digital telah merambah sebagian besar sektor usaha. Namun, ironisnya, beberapa entitas bisnis, terutama di sektor perhotelan, belum sepenuhnya dapat menyusul perkembangan ini. Villa Istana Bunga, sebagai representasi dari sektor tersebut, masih bergantung pada sistem pemesanan yang bersifat konvensional. Sistem pemesanan yang diandalkan oleh Villa Istana Bunga masih mengandalkan proses manual, seperti kunjungan langsung ke kantor pemasaran atau melalui perantara jasa calo. Meskipun mengikuti jejak tradisi, situasi ini memberikan tantangan dalam hal aksesibilitas dan efisiensi pemesanan. Dalam konteks ini, terbuka peluang besar untuk meningkatkan efektivitas operasional dan pengalaman pelanggan melalui penerapan teknologi digital yang lebih mutakhir. Oleh sebab itu diperlukan sistem informasi untuk pengelolaan reservasi villa di Villa Istana Bunga.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang muncul terkait sistem reservasi, marketing, dan pengelolaan di Villa Istana Bunga, diperlukan pemahaman mendalam yang didasarkan pada pertanyaan penelitian berikut:

1. Bagaimana membangun sistem informasi reservasi villa dengan metode scrum?
2. Bagaimana kemudahan atau efektivitas dari sistem informasi reservasi villa pada Villa Istana Bunga dengan menggunakan metode *usability* dan *blackbox testing*?

1.4. Batasan Permasalahan

Pada penelitian ini, peneliti menetapkan batasan untuk memberikan koridor yang jelas dan tidak terjadi penyimpangan dari pokok permasalahan agar tujuan penelitian dapat tercapai. Batasan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini terbatas hanya mencakup Villa Istana Bunga.
2. Batasan penelitian ini mencakup pengkajian penerapan metode *FIFO(First In First Out)* pada pemesanan villa.
3. Penelitian ini menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *Framework Laravel* serta melakukan *deployment* di *server* menggunakan layanan hosting rumahweb.
4. Penelitian ini tidak menggunakan *payment gateway* pihak ketiga.
5. Penelitian ini menggunakan *all-pairs testing* pada pengujian *Black Box*.

1.5. Tujuan Penelitian

Dengan mengenali kondisi terkini dalam sistem pemesanan Villa Istana Bunga yang masih bergantung pada metode tradisional, tujuan penelitian ini secara strategis difokuskan pada beberapa aspek krusial.

1. Membangun sistem informasi pemesanan villa menggunakan metode Scrum.

2. Mengukur tingkat kemudahan dari sistem yang dibangun menggunakan pengujian *Black box* dan *Heuristic Evaluation*.

1.6. Manfaat Penelitian:

Penelitian ini membawa sejumlah manfaat yang signifikan, membantu mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh Villa Istana Bunga serta memberikan kontribusi lebih luas pada industri peristirahatan. Berikut adalah penjelasan yang merinci setiap manfaat penelitian:

1. Membantu Villa Istana Bunga dalam mengelola sistem pemesanan Villa Secara *Online* atau *Digital*.
2. Menjadi referensi berharga bagi bisnis serupa yang tengah atau berencana melakukan transformasi digital.
3. Memberikan dasar bagi pengembangan lebih lanjut dalam penerapan metode Scrum pada sektor perhotelan atau villa.