

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel XYZ adalah salah satu hotel berbintang empat di Jakarta Pusat dan sudah memiliki sistem aplikasi. Selain untuk promosi, aplikasi Hotel XYZ juga digunakan untuk proses reservasi. Namun aplikasi yang sudah ada masih memiliki beberapa kendala, antara lain terpisahnya reservasi *back-office* dan *front-desk* sehingga saat bagian *back-office* ingin melakukan booking pada kamar hotel, namun pada bagian *front-desk* kamar yang di book tersebut masih muncul pada status kamar yang tersedia/ready. Hal ini menyebabkan pada saat pihak *front-desk* ingin melakukan cek in dan customer menuju ke kamar yang sudah di cek in ternyata status kamar tersebut telah terbooking. Selain itu kurangnya update informasi antara bagian *house keeping* dengan *front-desk* mengenai status kamar yang OC (*Occupied Clean* yaitu kamar telah ditempati oleh seseorang secara sah dan teregister sebagai tamu hotel pada kamar yang bersih), OD (*Occupied Dirty* yaitu kamar yang sedang ditempati oleh seseorang secara sah dan teregister sebagai tamu hotel pada kamar yang kotor. Ini terjadi akibat perubahan status dari OC ke OD setelah melewati stay 1 malam), VCI (*Vacant Clean Inspected* yaitu kamar kosong yang sudah dibersihkan dan diperiksa oleh floor supervisor dan siap untuk menerima tamu / dijual), VC (*Vacant Clean* yaitu kamar yang kosong dengan keadaan bersih), VD (*Vacant Dirty* yaitu kamar yang kosong dengan keadaan kotor, yang dapat terjadi karena tamu yang sudah check out atau dalam proses cleaning oleh pihak *house keeping*), HU (*House Use* yaitu kamar yang teregister tetapi digunakan oleh pihak manajemen hotel), SO (*Sleep Out* yaitu tamu yang masih teregister, namun kamar tidak dipergunakan karena tamu tersebut

harus meninggalkan hotel beberapa hari atau tamu sedang tidur diluar area hotel), dll, sehingga sering terjadi keterlambatan *update status* kamar yang ditandai dengan adanya kamar yang seharusnya sudah dalam status VCI namun masih berada pada status VC, dan sebagainya. Proses *update status* kamar yang terdapat pada hotel XYZ saat ini masih menggunakan pendataan manual setiap harinya lalu memberikan info status kamar terbaru dari pihak *house keeping* ke *front-desk*. Oleh karena itu, Hotel XYZ ingin memperbaiki sistem *front-desk* yang sudah ada untuk meningkatkan kinerja dan memudahkan pihak yang terkait dalam permasalahan yang terjadi. Dalam kasus ini, penulis mengembangkan sistem *front-desk* dimana aplikasi tersebut hanya bisa diakses oleh pihak *house keeping* dan *front-desk agent user*, pihak *back-office* juga akan diberi hak akses untuk melakukan booking pada kamar dalam sistem *front-desk* yang baru. Untuk proses pengembangan aplikasi tersebut penulis akan menerapkan metode *User Oriented Requirements Engineering* yaitu merupakan proses memperoleh, memahami, menentukan, dan memvalidasi kebutuhan dari pelanggan dan pengguna, proses ini juga mengidentifikasi batasan dimana aplikasi harus dibangun dan dijalankan (Escalona & Koch, 2004) dan digambarkan kedalam diagram *Unified Modeling Language* (Gauri & Dipanwita, 2012) untuk membantu proses perancangan sistem, dimana segala kebutuhan dari sistem yang dimodelkan berdasarkan dari karakteristik dan tugas dari user.

Karena penulis ingin membantu memperbaiki sistem *front-desk* di hotel XYZ, maka penulis memilih permasalahan ini sebagai topik tugas akhir penulis. Selain untuk memperbaiki permasalahan diatas. Penulis akan mengimplementasikannya dalam bentuk *website* yang terpisah dari aplikasi sebelumnya yang hanya dapat diakses oleh *front-desk*, *back-office* dan *house keeping*. Berdasarkan uraian diatas, maka

skripsi ini diberi judul **“Pengembangan Sistem *Front Desk Agent* Berdasarkan Penerapan *User Oriented Requirement Engineering* (UORE) Pada Hotel XYZ”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah yang akan dibahas dalam **“Pengembangan Sistem *Front Desk Agent* Berdasarkan Penerapan *User Oriented Requirement Engineering* (UORE) Pada Hotel XYZ”** ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana menerapkan UORE sebagai dasar melakukan pengembangan sistem informasi yang sudah berjalan ?
2. Bagaimana mengintegrasikan sistem yang terkait agar status kamar yang telah diboeking oleh pihak *back-office* tidak muncul pada *list* reservasi kamar yang siap dijual sehingga pihak *front-desk* tidak melakukan kesalahan saat ada *customer* yang cek in langsung ke hotel?
3. Bagaimana memberikan hak akses pihak *house keeping* dalam melakukan manajemen status kamar.
4. Bagaimana memberikan hak akses pihak *back office* dalam melakukan *booking* kamar hotel.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan tugas akhir “**Pengembangan Sistem Front Desk Agent Berdasarkan Penerapan User Oriented Requirements Engineering (UORE) Pada Hotel XYZ**” adalah sebagai berikut :

1. Menerapkan UORE pada proses pengembangan sistem informasi yang sudah ada agar dapat memperbaiki kondisi yang dialami pihak *front-desk* (baik manajemen kamar maupun *booking*).
2. Sistem *front-desk* agent pada hotel XYZ nantinya sudah dapat terintegrasi dengan baik pada pihak yang terkait (*front-desk*, *back-office*, dan *house keeping*).
3. Memberikan hak akses pihak *house keeping* dalam manajemen status kamar.
4. Memberikan hak akses pihak *back office* dalam melakukan *booking* kamar pada sistem *front-desk* yang baru.

1.4 Batasan Masalah

Penulisan Tugas Akhir ini memiliki batasan masalah yang mencakup :

1. Pengembangan sistem didasarkan kepada kebutuhan user yang terkait permasalahan yaitu *Front-desk*, *Back-office*, dan *House Keeping*.
2. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah PHP dengan dukungan Cascading Style Sheets(CSS), javascript, dan juga jquery.

3. Studi kasus dilakukan di salah satu hotel bintang empat di Jakarta Pusat.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Memudahkan *front-desk* dalam melakukan transaksi terkait reservasi terutama pada saat cek in karena permasalahan yang sebelumnya terjadi telah diatasi.
2. Memberikan akses untuk pihak *house keeping* dalam memperbarui status kamar tanpa harus menghubungi pihak *front-desk*. Karena telah diberikan hak akses ke sistem *front-desk*.
3. Meningkatkan kinerja pengguna yang terkait baik dalam segi waktu maupun informasi karena telah menerapkan UORE.

1.6 Metodologi Penelitian

1. Studi Pustaka

Dalam metode ini menggunakan sumber-sumber referensi pustaka yang berasal dari buku, jurnal/paper dan *internet* untuk mendapatkan teori pendukung dalam penulisan dan referensi dalam pengembangan sistem *front desk agent* berdasarkan penerapan UORE pada hotel XYZ.

2. Penggambaran Sistem

Pada langkah ini masalah yang dialami pada sistem *front desk* pada hotel XYZ yang menggunakan metode UORE akan digambarkan dalam bentuk diagram UML untuk membantu proses perancangan sistemnya.

3. Pengembangan Sistem

Proses pengembangan sistem diterapkan berdasarkan diagram UML yang sudah dibuat dari hasil metode UORE. Untuk metode pengembangan aplikasinya akan menggunakan metode *Xtreme Programming* (Khrisna, Kanth, Khrisna, & Khrisna, 2011). Proses yang dilakukan pada tahapan ini yaitu :

- a. Analisa Kebutuhan (*planning*)
- b. *Coding* dan *Testing*
- c. Implementasi Sistem
- d. Evaluasi

4. Pembuatan Hasil Laporan

Tahapan akhir sebagai bukti secara tertulis dari pengembangan aplikasi yang telah dibuat berupa laporan Tugas Akhir.

1.7 Jadwal Perencanaan

NO	Jadwal	MINGGU													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	Studi Lapangan														
2	Menyusun Proposal														
3	Seminar TA														
4	Perancangan Sistem														
5	Implementasi														
6	Laporan TA														
7	Sidang TA														
8	Dokumentasi														

Tabel 1 Jadwal Perencanaan

Sumber : Data Olahan Penulis