

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI DAN CUSTOMER CARE UNTUK
MENINGKATKAN LAYANAN PELANGGAN RESERVASI HOMESTAY
PAYUNGI YOSOMULYO KOTA METRO**

SKRIPSI



OLEH

YUDHA HERMAWAN

NPM. 18430061

**ILMU KOMPUTER
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2022**



**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI DAN CUSTOMER CARE UNTUK
MENINGKATKAN LAYANAN PELANGGAN RESERVASI HOMESTAY
PAYUNGI YOSOMULYO KOTA METRO**

SKRIPSI

Diajukan

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana**

YUDHA HERMAWAN

NPM. 18430061

**ILMU KOMPUTER
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2022**

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini berawal dari kurangnya informasi mengenai penginapan di Kota Metro, Keresahan ini yang membuat banyaknya pengunjung tidak mendapatkan informasi yang mereka dapat sehingga membuat pengunjung jarang sekali menginap atau istirahat tidur di Kota Metro. Tujuan dari penelitian ini adalah membuat website informasi dengan menyediakan fitur *booking* dan cek ketersediaan kamar agar pengunjung dapat menginap atau istirahat tidur di Kota Metro. Dalam pengumpulan data, peneliti melakukan studi lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara, dokumentasi, serta studi pustaka yang berbentuk jurnal, skripsi, atau internet. Dalam pengembangan menggunakan metode *SDLC Prototype* yaitu *Software Development Life Cycle*. Hasil dari penelitian ini berupa bentuk website dengan menyediakan fitur booking dan cek ketersediaan kamar untuk meningkatkan jumlah pengunjung yang akan menginap. Juga penulis berharap bahwa website ini dapat dikembangkan lagi lebih jauh sehingga meningkatkan sistem pelayanan.

Kata Kunci : Penginapan; Booking; Hotel

ABSTRACT

The background of this research stems from the lack of information about lodging in Metro City, this anxiety makes many visitors do not get the information they get so that visitors rarely stay or rest in Metro City. The purpose of this study is to create an information website by providing booking features and checking room availability so that visitors can stay or rest in Metro City. In collecting data, researchers conducted field studies consisting of observations, interviews, documentation, and literature studies in the form of journals, theses, or the internet. In the development using the SDLC Prototype method, namely the Software Development Life Cycle. The results of this study are in the form of a website by providing booking features and checking room availability to increase the number of visitors who will stay. Also the author hopes that this website can be developed further so as to improve the service system.

Keywords: Lodging;Bookings;Hotel

RINGKASAN

Yudha Hermawan. 2022. *Perancangan Sistem Informasi dan Customer Care Untuk Meningkatkan Layanan Pelanggan Reservasi Homestay Payungi Yosomulyo Kota Metro*. Skripsi. Program Studi Ilmu Komputer, Fakultas Ilmu Komputer. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Sudarmaji., S.Kom, M.MKom. (2) Dedi Irawan, S.Kom., M.T.I.

Kata Kunci : Penginapan; Booking; Hotel

Latar belakang masalah berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pemilik homestay payungi adalah sistem pelayanan dan pemesanan yang berada di homestay hanya sebatas pelayanan offline dan belum melalui media sosial. Pengembangan sistem ini memungkinkan agar pengunjung dapat mendapat informasi dan bisa melakukan booking serta melakukan cek ketersediaan kamar untuk penginapan.

Tujuan dari penelitian ini menghasilkan produk berupa sistem booking dan cek ketersediaan kamar pada website yang di bangun, supaya pengunjung dapat dengan mudah melakukan booking penginapan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian pengembangan atau *Research and Development* (R dan D). Model yang digunakan peneliti adalah *SDLC Prototype* yaitu *Software Development Life Cycle*. Metode ini adalah metode yang memberikan pengguna ide pertama dari perangkat lunak yang dikembangkan oleh pengguna, memungkinkan pengguna untuk menguji lebih awal sebelum perangkat lunak dirilis.

Setelah melakukan kegiatan penelitian di Homestay Payungi Yosomulyo, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kondisi sistem pelayanan saat ini berjalan sudah cukup baik, namun masih ada beberapa kekurangan yaitu sebagai berikut, belum adanya sistem pelayanan booking secara online, belum adanya cek ketersediaan kamar secara otomatis. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian ini guna untuk mengembangkan sistem pelayanan yang ada pada Homestay Payungi Yosomulyo, berdasarkan perancangan sistem website yang dibangun pada Homestay Payungi Yosomulyo adalah sebagai berikut, membuat sistem booking dan cek ketersediaan kamar pada laman website yang di bangun.

PERSETUJUAN

Skripsi oleh **YUDHA HERMAWAN** ini,
Telah diperbaiki dan disetujui untuk diuji

Metro, 8 September 2022

Pembimbing I



Sudarmaji., S.Kom, M.MKom
NIDN. 0201067402

Pembimbing II



Dedi Irawan, S.Kom., M.T.I
NIDN. 0202128103

Ketua Program Studi





Mustika, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0204038302


PENGESAHAN

Skripsi oleh **YUDHA HERMAWAN** ini,
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 10 September 2022

Tim Penguji


_____, Penguji I
Sudarmaji, S.Kom., M.MKom
NIDN.0201067402


_____, Penguji II
Dedi Irawan, S.Kom., M.T.I
NIDN.0202128103


_____, Penguji Utama
Mustika, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0204038302

Mengetahui
Fakultas Ilmu Komputer
Dekan,


Sudarmaji, S.Kom., M.MKom
NIDN. 0201067402

MOTTO

وَالْعَصْرِ (1) إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ (2) إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَّصُوا بِالحَقِّ وَ (3)

Demi masa, Sungguh manusia itu dalam kerugian, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh dan nasehat menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menetapi kesabaran.

(QS. Al-Ashr:1-3)

Cukupkan bertindak dalam pikiranmu sendiri, bertindak lah pada jalanmu mulai saat ini.

(Yudha Hermawan)

PERSEMBAHAN

Rasa syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Ibunda saya Wiwik Winarti dan ayahanda saya Pambudi Wiyono, saya ucapkan terimakasih kepada kedua orang tuaku tercinta dan tersayang yang telah mendidik, merawat dan menyayangi ku dengan penuh kasih sayang yang tidak akan ter ganti, senantiasa memberi dukungan untuk menyelesaikan perkuliahan ini, telah membiayai ku selama ini, dan juga selalu memberikan doa yang terbaik.
2. Bapak Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komputer, khususnya untuk pembimbing (1) Sudarmaji., S.Kom, M.MKom. (2) Dedi Irawan, S.Kom., M.T.I dan ibu Mustika, S.Kom., M.Kom selaku penguji sidang skripsi Saya ucapkan terimakasih banyak karena senantiasa membimbing saya dalam menyelesaikan tugas skripsi saya.
3. Bapak ibu Homestay Payungi Yosomulyo, Saya ucapkan terimakasih karena sudah diberikan tempat untuk melaksanakan penelitian.
4. Untuk teman ku, teman satu angkatan, Muhammad Safu'an, Dimas, Pangestu, Melinda yang selalu Bersama-sama dalam perjuangan skripsi ini dan teman-teman sekalian yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu, saya ucapkan terimakasih untuk kalian semua karena sudah terlibat membantu dalam pengerjaan skripsi ini.
5. Untuk teman – teman virtual, Hasbi Kecil,Dandy, Mas Wi,Mas Hasby dan rekan Valorant SleepyServer serta Karyawan Warehouse Indihome Samarinda, Bayu, Mas Angga,dkk.Terima Kasih atas malam-malam yang menemani saya sampai ketiduran.
6. Untuk teman PRSDA, Affandi,Isnan,Acep,Irsyad,Fauzan,dkk. yang selalu support dan menerima segala cerita tentang perjalanan hidup dan kuliah saya.
7. Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Metro.
8. Terimakasih untuk diriku. Saya bangga karena dapat menyelesaikan tugas skripsi ini.

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Perancangan Sistem Informasi dan Customer Care Untuk Meningkatkan Layanan Pelanggan Reservasi Homestay Payungi Yosomulyo Kota Metro*”. Shalawat teriring Salam disanjungkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, semoga diakui sebagai umatnya di hari akhir nanti.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd. Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Bapak Sudarmaji, S.Kom., M.MKom. Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Muhammadiyah Metro sekaligus selaku Pembimbing I yang telah memberikan dan bimbingan selama menyusun skripsi ini.
3. Bapak Dedi Irawan, S.Kom., M.T.I. Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Muhammadiyah Metro sekaligus selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan selama menyusun skripsi ini.
4. Ibu Mustika, S.Kom., M.Kom. Kaprodi Ilmu Komputer Universitas Muhammadiyah Metro sekaligus selaku penguji dalam ujian sidang skripsi saya.
5. Bapak Agus Selaku Pemilik Usaha Homestay Payungi Yosomulyo.
6. Kepada bapak/ibu dosen dan rekan-rekan Ilmu Komputer seluruh angkatan yang telah memberikan dukungan selama kuliah.

Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu. Penulis hanya dapat berterima kasih atas segala dukungan, dan semangat, yang telah diberikan menjadi Ridho Allah SWT di dunia dan akhirat. *Aamiin ya Rabbal alamiin*

Penulis,

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yudha Hermawan

NPM : 18430061

Fakultas : Ilmu Komputer

Program Studi : Ilmu Komputer

Dengan ini menyatakan bahwa yang tertulis dalam skripsi ini dengan judul “Perancangan Sistem Informasi dan Customer Care Untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Reservasi Homestay Yosomulyo Pelangi Kota Metro” Saya menyatakan bahwa skripsi ini benar- benar karya saya bukan hasil dari plagiat atau mengambil skripsi penulis lain. Apabila di kemudian hari terdapat unsur plagiat dalam skripsi ini, maka saya menerima sanksi berdasarkan ketentuan dan tata tertib yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Metro.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Metro, 4 Oktober 2022

Yang membuat pernyataan,



YUDHA HERMAWAN
NPM. 18430061

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 3283/II.3.AU/F/UPI-UK/2022

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : YUDHA HERMAWAN
NPM : 18430061
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul:

PERANCANGAN SISTEM INFORMASI DAN CUSTOMER CARE
UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN PELANGGAN RESERVASI
HOMESTAY PAYUNGI YOSOMULYO KOTA METRO

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 26 September 2022

Kepala Unit,

Dr. Arif Rahman Aththibby, M.Pd.Si.
NIDN. 0203128801

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,
Lampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
E-mail: upi@ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	2
C. Pembatasan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian	3
E. Kegunaan Penelitian	3
F. Metode Penelitian	4
G. Sistematika Penulisan	5
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	6
A. Pengertian Perancangan	6
B. Pengertian Sistem	6
C. Pengertian Informasi	7
D. Pengertian HTML	8
E. Pengertian CSS	9
F. Pengertian PHP	12
G. Composer	14
H. Visual Studio Code.....	15
I. Database.....	16
J. Pengertian Homestay	18
K. Pengertian Reservasi.....	18
L. Pelanggan atau <i>Coustumer Care</i>	19
M. Pengertian Internet.....	20
N. Pengertian Website	22
O. Content management system (CMS)	24
P. Pengertian MySql.....	26
Q. Pengertian phpMyadmin	28
R. Pengertian XAMPP	30
S. Pengertian Web Server	31
T. Pengertian Entity Relationship Diagram (ERD)	32

U. Pengertian <i>Flowchart</i>	35
V. Pengertian SDLC	39
W. <i>Framework</i> atau Kerangka Kerja	40
X. Bootstrap.....	41
Y. Laravel	43
Z. Black Box Testing	44
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	47
A. Sejarah Singkat Tempat Perusahaan.....	47
B. Lokasi Tempat Perusahaan.....	47
C. Sistem Manajemen Perusahaan	48
D. Struktur Organisasi Perusahaan	48
E. Proses Produksi	50
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	56
A. Hasil Penelitian	56
B. Analisis	57
C. Desain.....	60
D. Analisis dan pembahasan	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	99
A. Kesimpulan	99
B. Saran	100

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Entitas Relationship Diagram	33
2. Simbol Flowchart	36
3. Kebutuhan dan Kegunaan <i>Hardware</i>	58
4. Kebutuhan dan Kegunaan Software	59
5. Kebutuhan dan Peran <i>Brainware</i>	59
6. Admins.....	64
7. Admin notifications.....	65
8. Admin password reset	66
9. Amenities	66
10. Amenity room categories	67
11. Booked properties.....	67
12. Booked rooms.....	68
13. Deposites.....	68
14. Email logs	69
15. Email sms templates.....	70
16. Extensions	70
17. Frontends	71
18. Gateways.....	71
19. Gateway currencies	72
20. General setting	73
21. Languages.....	74
22. Locations	74
23. Owners	75
24. Owner password resets	76
25. Pages	76
26. Password resets	77
27. Properties	77
28. Property types.....	78
29. Reviews	79
30. Rooms	79
31. Room categories.....	80
32. Subscribers.....	80
33. Support attachments.....	80

Tabel	Halaman
34. Support message.....	81
35. Support tickets.....	81
36. Transactions.....	82
37. Users.....	83
38. User logins.....	84
39. Withdrawals.....	84
40. Withdraw methods.....	85
41. Pengujian Halaman Admin.....	96
42. Pengujian Halaman User.....	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Logo HTML	8
2. Contoh Stuktur pada HTML	9
3. Logo CSS	10
4. Contoh CSS pada Inline Style Shee	11
5. Logo <i>php</i>	13
6. Contoh Coding <i>php</i>	13
7. Instalasi Composer	14
8. Tampilan Visual Studio Code	16
9. Logo MySQL.....	28
10. Logo phpMyAdmin	29
11. Logo XAMPP	31
12. Contoh Web server <i>Chrome</i>	32
13. Gambar <i>One to One</i>	34
14. Gambar <i>One to Many</i>	34
15. Gambar <i>Many to One</i>	34
16. Gambar <i>Many to Many</i>	34
17. Urutan <i>Sistem Development Life Cycle Prototype</i>	39
18. Logo <i>Bootstrap</i>	42
19. Konsep <i>Black Box Testing</i>	46
20. Rute Perjalanan dari Fakultas Ilmu Komputer ke Homestay PAYUNGI	48
21. Struktur Organisasi Homestay PAYUNGI	49
22. Flowchart sistem reservasi dan informasi online Homestay PAYUNGI	52
23. Flowchart sistem reservasi dan informasi Offline Homestay PAYUNGI	54
24. Aliran Flowchart yang di usulkan Pemesanan dan Pelayanan Homestay Payungi Yosomulyo	61
25. Diagram konteks level 0 Pemesanan dan Pelayanan Homestay Payungi Yosomulyo	62
26. <i>Data Flow Diagram (DFD)</i> Level 1.0 Pemesanan dan Pelayanan Homestay Payungi Yosomulyo	63
27. ERD (Entity Relationship Diagram) Pemesanan dan Pelayanan Homestay Payungi Yosomulyo	64
28. Rancangan Tabel Relasi	86
29. Rancangan Login	86

30. Halaman Login Admin	87
31. Rancangan Homepage	88
32. Rancangan Laman Buat Akun	89
33. Rancangan Menu admin pada laman website	89
34. Tampilan Menu Login Customer	92
35. Tampilan Dashboard Customer	92
36. Tampilan Homepage	93
37. Tampilan Homepage	93
38. Tampilan Homepage	93
39. Tampilan Homepage.....	94
40. Halaman Registrasi Akun	94
41. Tampilan Login Admin	95
42. Tampilan Dashboard Admin	95
43. Tampilan Uji Kelayakan	102
44. Booking Menu	103
45. Dashboard Admin	103

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Tabel Wawancara	110
2. Surat Balasan	111
3. Form Pengajuan Tema dan Dosen Pembimbing.....	112
4. Surat Pengajuan Judul Penelitian	113
5. Kartu Bimbingan Seminar Proposal	114
6. Kartu Bimbingan Seminar Proposal	115
7. Lembar Revisi Seminar Proposal.....	116
8. Lembar Revisi Seminar Proposal.....	117
9. Lembar Revisi Seminar Proposal.....	118
10. SK Pengangkatan Dosen Pembimbing	119
11. Kartu Bimbingan Skripsi.....	120
12. Kartu Bimbingan Skripsi.....	121
13. Berita Acara Uji Kelayakan	122
14. Lembar Saran Uji Kelayakan	123
15. Daftar hadir Uji Kelayakan	124
16. Lembar Perbaikan Ujian Skripsi	125
17. Berita Acara Ujian Skripsi	126
18. Penilaian Penguji Skripsi.....	127
19. Penilaian Penguji Skripsi.....	128
20. Penilaian Penguji Skripsi.....	129
21. Rekap Nilai Ujian Skripsi	130
22. Transkrip Setelah Ujian Skripsi	131
23. Surat Uji Kelayakan Kesamaan	132
24. Form Uji Kelayakan Cetak	133
25. Biodata Penulis	134