

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.

Sektor pariwisata saat ini semakin berperan dalam menunjang pembangunan nasional maupun daerah. Sejak tahun 1997 diharapkan sektor pariwisata menjadi sumber andalan devisa negara di luar sektor nonmigas. Pemerintah dalam pengembangan pariwisata melalui Direktorat Jenderal Kebudayaan dan Pariwisata menegaskan bahwa Dalam rangka pembangunan nasional, guna meningkatkan kesejahteraan rakyat, GBHN telah menetapkan bahwa pembangunan kepariwisataan dilanjutkan dan ditingkatkan dengan mengembangkan dan mendayagunakan sumber dan potensi kepariwisataan nasional menjadi kegiatan ekonomi yang diandalkan untuk memperbesar penerimaan devisa, memperluas dan meratakan kesempatan berusaha dari lapangan kerja terutama bagi masyarakat setempat, mendorong pembangunan daerah serta memperkenalkan alam, nilai dan budaya bangsa.

Lampung sebagai salah satu provinsi di Indonesia juga memiliki potensi alam dan budaya yang bisa dikembangkan sebagai objek wisata. Potensi tersebut antara lain alam yang indah dan hawa sejuk, dikelilingi oleh kehijauan bukit dan gunung yang banyak ditumbuhi aneka ragam bunga dan pohon. Aneka ragam budayanya juga terlihat unik dan menarik, demikian pula adat istiadatnya. Dengan kondisi demikian maka Lampung bisa dijadikan mata rantai tujuan wisata.

Kota Metro sebagai salah satu wilayah di Provinsi Lampung yang sedang mengembangkan potensi desa wisatanya. Membuat Kota Metro mendapat perhatian dari pemerintah provinsi, dimana ini juga dapat menarik wisatawan local maupun non lokal. Adanya potensi desa wisata di Kota Metro membuat berkembangnya usaha yang ada, Salah satunya adalah Homestay.

Homestay adalah sebuah penginapan yang di sewakan dalam waktu singkat. Adanya homestay di Kota Metro merupakan bentuk perkembangan dari potensi desa wisata yang membuat wisatawan lokal ataupun non lokal ingin bermalam di Kota Metro.

Dalam hal pelayanan, Homestay melakukan yang terbaik untuk membuat pengunjung merasa nyaman dan senang, Hal ini terdapat dalam Dalam hadist riwayat Muslim dan Bukhari, Rasulullah SAW bersabda:

مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ

Artinya: “Barang siapa beriman kepada Allah dan Hari Akhir, hendaknya ia memuliakan tamunya.”

Salah satunya adalah Homestay Pasar Pelangi Yosomulyo (PAYUNGI) yang memberikan pelayan seperti yang telah di jelaskan pada hadis riwayat muslim dan bukhori, Homestay Payungi berlokasi dekat dengan daerah kreatif Kota Metro, membuat Homestay ini menjadi salah satu tempat menginap yang nyaman. Homestay PAYUNGI sendiri sudah melakukan operasional sejak awal tahun 2021, namun untuk perizinan Warga, Lingkungan, dan *Support* Perangkat Desa sudah dilakukan sejak pertengahan tahun 2020.

Homestay PAYUNGI sendiri adalah usaha keluarga yang sengaja di bangun untuk menjadi investasi keluarga. Bapak Agus selaku pemilik usaha mengatakan bahwa usahanya ini adalah Homestay keduanya, untuk Homestay yang pertama berlokasi di Yogyakarta. Nantinya Homestay PAYUNGI ini akan di kembangkan oleh bapak Agus dengan mengajak warga sekitar Pasar Pelangi Yosomulyo (PAYUNGI) untuk membuat Homestay yang nantinya Homestay PAYUNGI akan menjadi besar dan bisa membantu kebutuhan warga lainnya. Ada hal lain yang membuat Homestay PAYUNGI ini terlihat berbeda dengan yang lainnya yaitu, tempat yang nyaman, bernuansa *classic*, *kitchen set*, gazebo untuk bersantai, dan AC.

Pada saat penulis melakukan observasi informasi yang diperoleh saat melakukan wawancara dengan Bapak Agus adalah masih memiliki kelemahan yaitu berupa, 1) Media promosi yang kurang yang hanya terbatas media *whatsapp dan facebook marketplace*, 2) Sistem Admin yang masih di lakukan dengan manual.. Dengan adanya permasalahan itu maka akan bisa diatasi dengan dibuatnya sebuah sistem informasi pemesanan dan *customer care* Homestay.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, *Website* adalah salah satu cara untuk menyelesaikan masalah yang sedang dialami. Melalui penelitian dengan judul “**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI DAN CUSTOMER CARE UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN PELANGGAN RESERVASI HOMESTAY PAYUNGI YOSOMULYO KOTA METRO**” yang akan dibahas mengenai perancangan sistem informasi dan pemesanan secara online dan pelayanan *customer care* untuk Homestay PAYUNGI Yosomulyo berbasis Website.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka muncul sebuah permasalahan yang akhirnya digunakan untuk tugas akhir skripsi yaitu : “Bagaimana merancang website informasi pemesanan dan pelayanan *customer care* untuk Homestay PAYUNGI Yosomulyo ?”.

C. Pembatasan Masalah

Batasan masalah pada skripsi ini adalah :

1. Perancangan sistem informasi yang dibuat hanya berbasis Website yang meliputi Pelayanan dan Informasi mengenai Homestay.
2. Bahasa pemrograman yang dipakai adalah PhP. Dalam perancangan website dengan menggunakan phpMyadmin sebagai databasanya dan *chrome* sebagai *preview* dari hasil yang telah dibuat, Dan untuk text editornya memakai *VSCode* dan *XAMPP* sebagai web server.
3. Metode yang dipakai dalam pembuatan website ini adalah metode *SDLC* atau *Software Development Life Cycle*, Metode ini digunakan dengan teknik pengujian *BBT* atau biasa disebut *Black Box Testing* Dan metode ini menggunakan program terstruktur.

D. Tujuan Penelitian

Setelah dari perumusan masalah yang ada maka dalam penelitian ini penulis mempunyai tujuan yaitu: “Merancang Sistem Informasi dan Customer Care Pemesanan HomeStay PAYUNGI Yosomulyo”.

E. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan sesuai dengan tujuan dan diharapkan berguna untuk:

1. **Homestay PAYUNGI Yosomulyo**

Sistem Informasi ini diharapkan dapat membantu untuk mengembangkan *Homestay* lebih baik dan lebih bagus lagi untuk kedepannya.

2. Penulis

Dalam proses pembuatan sistem informasi ini dapat membuat berkembangnya ilmu Penulisan, Pengetahuan, Pemrograman dan terkhusus dalam bidang Website yang menggunakan bahasa PHP dan Database MySQL.

3. Prodi

Setelah menyelesaikan penelitian ini diharapkan penelitian ini mampu memperkaya atau memperluas referensi pada program studi ilmu komputer, yang nantinya dapat dijadikan topic penelitian yang sejenis.

F. Metode Penelitian

Dalam penyusunan proposal skripsi ini penulis menggunakan metode yaitu :

1. Jenis Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif, Menurut (Fadli, 2021) menuturkan bahwa “peneliti dapat mengenali subjek, merasakan apa yang dialami subjek dalam kehidupan sehari-hari.”

2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data untuk membuat ataupun menyusun proposal skripsi ini, penulis memakai metode sebagai berikut :

a. Studi Lapangan

Studi lapangan adalah teknik untuk mengumpulkan data dengan terjun ke lokasi secara langsung berkaitan dengan masalah yang dihadapi. Berikut adalah jenis – jenis studi lapangan yang penulis lakukan :

1) Pengamatan atau *Observasi*

Pengamatan atau *Observasi* adalah teknik dalam pengumpulan data dengan cara datang secara langsung ke lokasi penelitian yaitu di Homestay PAYUNGI Yosomulyo, Sehingga Penulis dapat mengetahui bagaimana sistem yang ada di lokasi penelitian. Data yang diterima setelah melakukan pengamatan adalah struktur organisasi, dan sistem kerja di lokasi.

2) Wawancara atau *Interview*

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung mengenai lokasi penelitian dengan Bapak Agus selaku pemilik Homestay PAYUNGI Yosomulyo.

3) Dokumentasi atau *Documentation*

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan dengan melakukan pengarsipan berupa foto ataupun video lokasi penelitian.

b. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan membaca referensi yang berhubungan dengan masalah yang ada di lokasi penelitian. Data yang diperoleh dengan teknik ini adalah teori *website*, pemrograman terstruktur, *SDLC*, bahasa pemrograman PHP, teknik uji *black box testing*, dan definisi yang berkaitan dengan penelitian.

G. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan proposal skripsi ini penulis memaparkan dengan singkat tentang sistematika penulisan proposal skripsi yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menjabarkan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Dalam bab ini penulis menjabarkan tentang definisi, teori dan konsep penunjang tentang proposal skripsi ini.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini penulis menjabarkan tentang sejarah singkat mengenai lokasi penelitian dari mulai struktur sampai ke sistem yang ada di lokasi penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menguraikan mengenai hasil dari pembahasan yaitu analisis kebutuhan user,

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini penulis menyampaikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

DAFTAR LITERATUR**LAMPIRAN**