

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) merupakan salah satu destinasi pariwisata yang menjadi pilihan para wisatawan nusantara maupun mancanegara. Berdasarkan data, pada periode Januari hingga Desember 2024 tercatat ada sebanyak 38.030.739 wisatawan nusantara. Banyaknya wisatawan di DIY sendiri berdampak langsung pada sektor perhotelan yang mana tingkat hunian kamar pada bulan Desember 2024 mencapai 70.24 persen dan hotel non-bintang sebesar 31.28 persen [1]. Besarnya jumlah wisatawan yang datang ke DIY dapat menciptakan peluang bagi *homestay* untuk menjadi alternatif penginapan. *Homestay* menawarkan pengalaman dengan lokal dan harga yang kompetitif.

Perkembangan teknologi yang semakin maju menjadikan segala kebutuhan berwisata lebih mudah. Internet yang saat ini telah tersebar ke seluruh penjuru dunia. Pada tahun 2023, sebanyak 69,21% penduduk Indonesia telah mengakses internet, data tersebut menunjukkan bahwa terdapat peningkatan dari tahun-tahun sebelumnya [2]. Wisatawan dapat mencari segala informasi melalui internet termasuk untuk mencari penginapan yang sesuai dengan keinginan mereka. Para pengelola penginapan juga dapat mengelola penginapan menjadi lebih efisien dan mengurangi kesalahan pencatatan karena pencatatan dilakukan oleh sistem.

Situs web menjadi *platform* yang paling mudah diakses karena mampu berjalan di semua perangkat tanpa perlu instalasi sehingga mempermudah penggunaan [3]. Saat ini pengelolaan manajemen dan reservasi masih dilakukan secara manual. Penginapan Clarista Homestay berlokasi di Purwomartani, Kalasan, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa pengelolaan masih dilakukan secara manual dengan mencatat pengunjung yang akan menginap di *homestay* dan berkomunikasi dengan telepon atau aplikasi pesan seperti *Whatsapp*. Proses ini memiliki risiko seperti kelalaian manusia, pemesanan ganda, respon yang lambat, dan jangkauan

pemasaran yang terbatas. Oleh karena itu, pembangunan sistem informasi berbasis web dapat menjadi solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

Banyaknya minat wisatawan yang berkunjung ke Daerah Istimewa Yogyakarta menciptakan peluang besar bagi pemilik usaha penginapan. Proses manajemen reservasi yang masih tergantung pada sistem manual menimbulkan berbagai kendala operasional, termasuk kesalahan pencatatan, pemesanan ganda, dan pelayanan yang kurang optimal. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dapat dirumuskan masalah yaitu, Bagaimana membangun sistem informasi berbasis web yang dapat mengatasi kendala proses reservasi yang masih manual dan mudah digunakan ?

1.3. Batasan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini, maka dibuatlah batasan pada penelitian agar penelitian ini lebih fokus, beberapa batasan masalah seperti:

- 1) Sistem informasi hanya dikembangkan dalam platform web dan tidak dikembangkan dalam platform *mobile*
- 2) Sistem tidak terintegrasi dengan *payment gateway*, sehingga proses verifikasi pembayaran dan pengembalian dana akibat pembatalan pesanan dilakukan secara manual oleh pengelola di luar sistem.
- 3) Sistem ini tidak mencakup layanan kamar tambahan seperti pemesanan makanan
- 4) Sistem informasi ini tidak memiliki fitur manajemen kepegawaian dan manajemen aset.
- 5) Sistem informasi belum memiliki fitur pengembalian dana otomatis.

1.4. Pertanyaan Penelitian

- 1) Bagaimana membangun sistem informasi berbasis web yang dapat membantu pemilik *homestay* untuk mengatasi permasalahan sistem manual pada Clarista Homestay ?

- 2) Bagaimana tingkat kemudahan dan kinerja sistem informasi setelah dilakukan pengujian pada pemilik *homestay* dan pelanggan ?

1.5. Tujuan Penelitian

- 1) Membangun sistem informasi berbasis web yang dapat membantu mengelola *homestay* dalam proses reservasi dan pengelolaan data.
- 2) Menguji fungsionalitas sistem informasi untuk memastikan seluruh fitur utama berjalan sesuai kebutuhan yang telah ditetapkan dan memastikan kemudahan penggunaan.

1.6. Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoretis

Memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu di bidang rekayasa perangkat lunak, khususnya penerapan teknologi pengembangan web untuk melakukan perubahan dari sistem manual ke sistem digital, sehingga dapat meningkatkan efisiensi operasional.

2) Manfaat Praktis

Menyediakan sistem informasi bagi pemilik *homestay* yang dapat membantu mengurangi kesalahan pencatatan dan pemesanan kamar secara daring, dengan mempertimbangkan aspek kemudahan pengguna.