

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Permasalahan

Dengan semakin pesatnya persaingan antar perusahaan maka semakin besar tantangan yang harus dihadapi oleh perusahaan untuk mengembangkan perusahaannya. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan agar dapat mengembangkan perusahaan dengan baik adalah dengan cara menjaga hubungan baik dengan pelanggan melalui pemberian pelayanan yang terbaik dan ramah.

Puri Darmo Serviced Residence adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang di bidang jasa. Perusahaan ini merupakan sebuah perusahaan apartemen yang menyewakan ruangan atau kamar sebagai tempat istirahat pelanggannya. Perusahaan ini terletak di Jl. Raya Kupang Baru no 17 A Surabaya. Perusahaan ini memberikan pelayanan persewaan apartemen baik harian ataupun bulanan, dan baik untuk individual maupun keluarga. Dengan memberi bermacam-macam tipe kamar atau ruangan sesuai dengan kapasitas orang yang akan menghuninya.

Dalam memberikan pelayanan persewaan apartemen kepada pelanggan, Puri Darmo Serviced Residence memiliki sebuah sistem persewaan apartement. Aplikasi yang digunakan bernama RASIO. Aplikasi ini memberikan informasi pelanggan dan kamar yang diinginkan pelanggan. Namun petugas atau staf *Front Office* masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi ini. Hal ini dikarenakan tampilan aplikasi tidak sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh *user* atau staf *Front Office*.

Dari permasalahan tersebut maka perlu dibangun sebuah sistem informasi persewaan apartemen pada Puri Darmo Serviced Residence yang mudah pengoperasiannya sehingga memudahkan pelayanan persewaan apartemen kepada pelanggan.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana membangun sebuah analisis dan perancangan sistem informasi persewaan apartemen pada Puri Darmo Serviced Residence yang mudah pengoperasiannya sehingga dapat memudahkan pelayanan persewaan apartemen kepada pelanggan.

## 1.3 Batasan Permasalahan

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka batasan masalah dalam pembuatan sistem informasi ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis dan perancangan sistem informasi persewaan apartemen pada Puri Darmo Serviced Residence ini hanya mencakup proses persewaan apartement di departemen *Front Office*, mulai dari pemesanan, *check in*, pembayaran tagihan dan *check out*.
2. Sistem ini diselesaikan dengan berbasis web menggunakan bahasa pemrograman *Hypertext Preprocessor* (PHP) dan perancangan *database* menggunakan MySQL.

## 1.4 Tujuan

Berdasarkan batasan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai melalui kerja praktek ini adalah membuat sebuah perancangan sistem informasi persewaan apartemen pada Puri Darmo Serviced Residence yang mudah pengoperasiannya

sehingga memudahkan dan mempercepat pelayanan persewaan apartemen kepada pelanggan.

### 1.5 Kontribusi

Diharapkan setelah proyek Kerja Praktek (KP) ini selesai, maka akan memberikan kemudahan dalam kecepatan pelayanan dan keakuratan data bagi pihak *Front Office* Puri Darmo Serviced Residence dalam memberikan pelayanan persewaan apartemen kepada pelanggan. Sehingga proses persewaan apartemen dapat dilakukan kurang dari 5 menit.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan ini secara sistematis dapat dibagi menjadi 5 bab, yaitu :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi latar belakang masalah yang ada, perumusan masalah berdasarkan tujuan, batasan masalah yang akan dibahas, tujuan dari pembuatan aplikasi, kontribusi serta sistematika penulisan.

#### **BAB II : GAMBARAN UMUM INSTANSI**

Berisi gambaran umum instansi yakni Puri Darmo Serviced Residence, visi dan misi, struktur organisasi, *job desc* dari struktur organisasi tersebut, dan proses bisnis departemen *Front Office*.

#### **BAB III : LANDASAN TEORI**

Berisi teori-teori pendukung yang digunakan dalam analisis dan desain sistem yaitu Sistem, Sistem Informasi, Analisis dan Perancangan Sistem Informasi, Bagan Alir Sistem, *Data Flow*

*Diagram, Entity Relationship Diagram, Persewaan dan Apartemen.*

#### **BAB IV : DESKRIPSI PEKERJAAN**

Berisi uraian tentang tugas-tugas yang dikerjakan pada saat kerja praktek, yaitu dari metodologi penelitian, analisa sistem, pembahasan masalah berupa *system flow, data flow diagram, entity relationship diagram* berupa CDM & PDM, struktur tabel, dan implementasi sistem berupa desain I/O, serta uji kelayakan perancangan sistem.

#### **BAB V : PENUTUP**

Berisi kesimpulan mengenai sistem yang telah dibuat yakni berupa hasil perancangan sistem informasi persewaan apartemen pada Puri Darmo Serviced Residence, dan saran untuk perbaikan perancangan sistem di masa mendatang.

#### **LAMPIRAN**

Dalam bagian ini penulis menyertakan beberapa lampiran yang menunjang kerja praktek ini.