



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Endar Sri (1996), Hotel merupakan bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum dengan fasilitas sebagai berikut :

- 1) Jasa penginapan.
- 2) Pelayanan makanan dan minuman.
- 3) Pelayanan barang bawaan.
- 4) Pencucian pakaian.
- 5) Penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada di dalamnya.

Hotel berdasarkan pengertian di atas dapat diartikan suatu hal yang cukup penting bagi para konsumennya sehingga konsumen tidak perlu memikirkan akan menetap dimana saat ia berada di luar kota ataupun luar negeri.

Hotel selain menjadi sarana tempat tinggal, seringkali juga digunakan oleh orang-orang yang ingin lepas dari pekerjaannya untuk bersantai sejenak. Menurut keputusan Direktorat Jenderal Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi no. 22/U/VI/1978 tanggal 12 Juni 1978, klasifikasi hotel dibedakan dengan menggunakan simbol bintang antara 1-5. Semakin banyak bintang yang dimiliki suatu hotel, semakin berkualitas hotel tersebut. Penilaian dilakukan selama 3 tahun sekali dengan tata cara serta penetapannya dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pariwisata. Dari semua tipe hotel hampir semua hotel menggunakan

teknologi agar dapat mencapai konsumennya, salah satunya hotel Lemo yang berlokasi di Gading Serpong, Tangerang Selatan. Hotel yang berlokasi strategis dekat beberapa mall terbesar di Tangerang serta dekat dengan beberapa universitas-universitas swasta. Hotel Lemo Serpong memiliki *website* sendiri yang menyediakan fitur-fitur untuk para konsumennya bila ingin melihat tipe kamar, promosi, kontak yang dapat dihubungi, sekaligus calon tamu dapat melakukan *booking* untuk kamar yang masih tersedia.

Tren teknologi berkembang pesat sehingga konsumen khususnya konsumen hotel menginginkan sesuatu yang cepat dalam memenuhi keinginannya, seperti yang diketahui sebagian hotel memiliki *customer service* yang memungkinkan untuk menjawab seluruh pertanyaan yang diajukan oleh konsumen, namun masih terbatas dalam konteks misalnya terbatas hanya ada *customer service* yang melayani menggunakan telepon dan terkadang tidak bersifat *real time* (Dr. I Gusti Bagus Rai Utama, 2016).

Berdasarkan permasalahan di atas, perancangan sistem *Chatbot* merupakan suatu hal yang cukup menarik untuk dibahas dan dikembangkan. Oleh karena itu, penerapan sistem *chatbot* dapat menjadi pilihan bagi Hotel Lemo Serpong yang ingin menjangkau semua orang di seluruh Indonesia bahkan dunia. (Hill, Ford, & Farreras, 2015).

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah yang akan dikaji antara lain :

1. Bagaimana cara sistem *chatbot* untuk diimplementasikan ke *platform* Line menggunakan metode *RAD*?
2. Bagaimana sistem *chatbot* dapat menghemat waktu pengguna dalam melakukan pemesanan dan perolehan informasi tentang hotel?
3. Bagaimana hasil rancangan *chatbot* khususnya dalam menjawab pertanyaan yang akan diajukan oleh pengguna dalam waktu singkat?

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka batasan masalah dalam penelitian ini akan meliputi beberapa hal, antara lain:

- A. Pemrograman dilakukan menggunakan bahasa pemrograman PHP .
- B. Sosial Media yang akan digunakan Line.
- C. *Database* yang digunakan basis data MySQL
- D. Percakapan yang dilakukan hanya dapat menggunakan bahasa Indonesia.
- E. *Chatbot* hanya akan digunakan oleh hotel Lemo.

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini untuk menjawab masalah yang terdapat pada rumusan masalah diatas, adapun tujuan-tujuan tersebut diantara lain:

- a. Untuk mengetahui proses perancangan sistem *chatbot* pada Hotel Lemo Serpong.
- b. Untuk mengetahui cara pengimplementasian sistem *chatbot* pada *platform Line*.
- c. Untuk mengetahui cara kerja dalam mengimplementasikan *chatbot* yang berisi respon yang dapat digunakan oleh *chatbot* untuk penelusuran jawaban dari setiap pertanyaan yang diberikan, menerima *input* dan melakukan penelusuran jawaban.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini, Berdasarkan tujuan penelitian yang telah disebutkan sebelumnya adalah:

- a. Memberikan kemudahan bagi konsumen untuk bertanya-tanya terkait dengan pemesanan kamar hotel, ketersediaan kamar, fasilitas kamar dan hotel, serta informasi hotel, dan sebagainya.
- b. Memudahkan Hotel Lemo Serpong dalam menjawab pertanyaan dari tamu.
- c. Memberikan informasi tentang promo menarik yang sedang berlangsung di Hotel Lemo Serpong.
- d. Untuk meningkatkan kepuasan dan pengalaman konsumen atau pengguna.
- e. Memudahkan para pengguna untuk memperoleh informasi dengan cepat dan memperoleh informasi yang tepat.