

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor properti kategori hunian sewa atau yang lebih dikenal dengan istilah kos-kosan di wilayah perkotaan, khususnya di Kota Tegal, telah mengalami pertumbuhan yang sangat pesat seiring dengan meningkatnya mobilitas penduduk untuk kepentingan pendidikan maupun pekerjaan. Keberadaan berbagai institusi pendidikan tinggi dan pusat aktivitas ekonomi menjadi salah satu faktor utama yang mendorong meningkatnya permintaan akan hunian sementara yang representatif. Namun, pertumbuhan kuantitas hunian ini sering kali tidak dibarengi dengan peningkatan kualitas manajemen operasional. Sebagian besar pemilik kost, termasuk Kos Elang Indah Tegal, masih mengandalkan mekanisme pengelolaan konvensional yang sangat rentan terhadap kesalahan data dan inefisiensi administratif[1].

Urgensi dari transformasi manajemen pada Kost Elang Indah Tegal didorong oleh *kompleksitas* data yang harus dikelola setiap harinya. Masalah utama yang muncul dalam pengelolaan manual adalah fragmentasi informasi terkait ketersediaan kamar[2]. Tanpa adanya sistem yang terintegrasi secara *real-time*, pemilik kost sering kali mengalami kesulitan dalam memantau status hunian, yang berujung pada potensi hilangnya pendapatan akibat kamar yang sebenarnya kosong namun tercatat masih terisi, atau sebaliknya terjadi pemesanan ganda yang merusak reputasi bisnis. Digitalisasi melalui sistem

informasi menjadi solusi untuk menyediakan transparansi data bagi pemilik maupun calon penyewa[3].

Aspek pengelolaan penyewa juga menjadi titik krusial dalam operasional harian. Proses pendataan identitas, masa sewa, hingga riwayat perilaku penyewa yang hanya dicatat dalam buku besar fisik sangat menyulitkan proses pencarian data saat dibutuhkan secara mendesak, misalnya untuk keperluan pelaporan kepada pengurus lingkungan (RT/RW) atau kepolisian setempat. Selain itu, ketiadaan sistem dokumentasi digital membuat pemilik sulit melakukan *analisis* terhadap tingkat perputaran penyewa, yang sebenarnya merupakan indikator penting dalam strategi pengembangan bisnis *properti*[4].

Salah satu kendala paling signifikan yang dihadapi oleh Kost Elang Indah Tegal adalah manajemen pembayaran dan *notifikasi* tagihan. Selama ini, proses penagihan dilakukan secara manual melalui pesan teks yang dikirimkan satu per satu, yang tidak hanya memakan waktu tetapi juga sering kali terlewatkan oleh pemilik atau diabaikan oleh penyewa karena tidak adanya sistem pengingat yang sistematis, Keterlambatan pembayaran secara kumulatif mengganggu arus kas (*cash flow*) operasional kos[5]. Dibutuhkan sebuah mekanisme otomatis yang mampu mengirimkan *notifikasi* tagihan pembayaran bulanan melalui kanal komunikasi yang paling sering digunakan, yaitu *WhatsApp*, untuk memastikan tingkat *kolektibilitas* biaya sewa tetap tinggi[6].

Masalah lain yang sering terabaikan adalah manajemen aduan penyewa. Ketidakpuasan penyewa terkait kerusakan fasilitas, gangguan keamanan, atau masalah teknis lainnya biasanya disampaikan melalui percakapan lisan atau pesan instan yang tidak terorganisir[7]. Akibatnya, banyak aduan yang tidak segera ditindaklanjuti, menciptakan persepsi layanan yang buruk. Sebuah sistem informasi yang baik harus mampu menyediakan modul pengaduan berbasis tiket, di mana setiap keluhan *terdokumentasi* dengan status yang jelas, mulai dari tahap diterima, diproses, hingga selesai diperbaiki[8].

Implementasi teknologi informasi berbasis *web* dengan *Framework Laravel* dan *Arsitektur REST API* dipilih untuk mengatasi permasalahan tersebut. *Laravel* menawarkan struktur pengembangan yang kuat dengan fitur keamanan tingkat tinggi dan skalabilitas yang mumpuni[9]. Dengan membangun sistem ini, Kost Elang Indah Tegal diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasionalnya secara radikal dan memberikan layanan yang lebih profesional bagi para penghuninya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana merancang *Arsitektur* sistem informasi manajemen kos yang mampu mengintegrasikan data kamar dan identitas penyewa?

2. Bagaimana mengimplementasikan fitur *notifikasi* tagihan otomatis berbasis *WhatsApp Gateway* menggunakan *Framework Laravel* untuk meminimalisir keterlambatan pembayaran sewa?
3. Bagaimana membangun modul pengelolaan aduan penyewa yang sistematis guna meningkatkan transparansi dan kecepatan *respons* perbaikan fasilitas di Kos Elang Indah Tegal?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus dan tidak meluas dari tujuan yang telah ditetapkan, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem Platform dan Teknologi: Sistem dikembangkan sebagai aplikasi berbasis *web* menggunakan *Framework Laravel 12*, bahasa pemrograman minimal *PHP 8.2*, dan sistem manajemen basis data *MySQL*.
2. Ruang Lingkup Fitur: Fokus utama sistem mencakup manajemen unit kamar, pendaftaran dan verifikasi penyewa, pencatatan transaksi pembayaran sewa bulanan, pengiriman *notifikasi* tagihan melalui integrasi *API WhatsApp* pihak ketiga, serta manajemen tiket keluhan fasilitas.
3. Subjek Penelitian: Studi kasus dilakukan secara *eksklusif* pada Kos Elang Indah Tegal, sehingga parameter bisnis yang digunakan disesuaikan dengan kebutuhan pemilik kos tersebut.
4. Keamanan: Implementasi keamanan akses data menggunakan *Laravel Sanctum* untuk *autentikasi* berbasis *token* pada setiap *endpoint API*.

5. Pembayaran: Sistem mencakup pencatatan bukti pembayaran dan validasi oleh admin, namun tidak mencakup integrasi penuh dengan sistem perbankan untuk verifikasi saldo otomatis (di luar cakupan *payment gateway* dasar).

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membangun sebuah sistem informasi manajemen kos berbasis *web* yang mampu mengotomatisasi proses administratif di Kost Elang Indah Tegal.
2. Mengembangkan fitur *notifikasi* tagihan otomatis guna meningkatkan kedisiplinan penyewa dalam melakukan pembayaran sewa bulanan.
3. Menyediakan platform digital yang memfasilitasi komunikasi dua arah antara penyewa dan pemilik kos terkait aduan fasilitas secara terdokumentasi.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Pemilik Kos: Memberikan kemudahan dalam memantau kondisi operasional kos secara *real-time*, mengurangi risiko kerugian finansial akibat kesalahan data, dan meningkatkan efisiensi waktu dalam penagihan dan penanganan keluhan.

2. Manfaat bagi Penyewa: Memperoleh kemudahan dalam mengakses informasi tagihan, memiliki riwayat pembayaran yang transparan, dan mendapatkan jaminan respons atas aduan kerusakan fasilitas yang diajukan.
3. Manfaat Akademis: Memberikan kontribusi ilmiah berupa studi kasus nyata mengenai implementasi *Framework Laravel* 12 dalam menyelesaikan masalah bisnis pada skala Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).

1.5 Sistematika penulisan

Sistematika penulisan laporan skripsi ini disusun menjadi enam bab utama sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan: Berisi latar belakang penelitian terkait belum tersedianya sistem manajemen kost, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat serta sistematika penulisan.
2. Bab II Tinjauan Pustaka: Memuat tinjauan penelitian terkait yang relevan serta landasan teori yang mendukung pemecahan masalah.
3. Bab III Metodologi Penelitian: Menjelaskan metode serta tahapan penelitian yang di gunakan dalam perancangan sistem, meliputi prosedur penelitian (perencanaan, *analisis*, *Desain*, implementasi dan pengujian), metode pengumpulan data (observasi, wawancara, dan studi literatur), serta waktu dan lokasi penelitian pada kost elang indah.
4. Bab IV Analisa Dan Perancangan Sistem: Berisi analisis permasalahan, Analisa kebutuhan sistem, Perancangan Sistem, Perancangan Basis Data,

Desain Input dan Output sistem manajemen kost elang indah menggunakan *Framework Laravel*(Studi Kasus: Kost Elang Indah)

5. Bab V Hasil Dan Pembahasan: Berisi Implementasi sistem dan Hasil Pengujian
6. Bab VI Kesimpulan Dan Saran: Berisi Kesimpulan dari bab 1 sampai bab 5 dan saran untuk peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan sistem manajemen kost