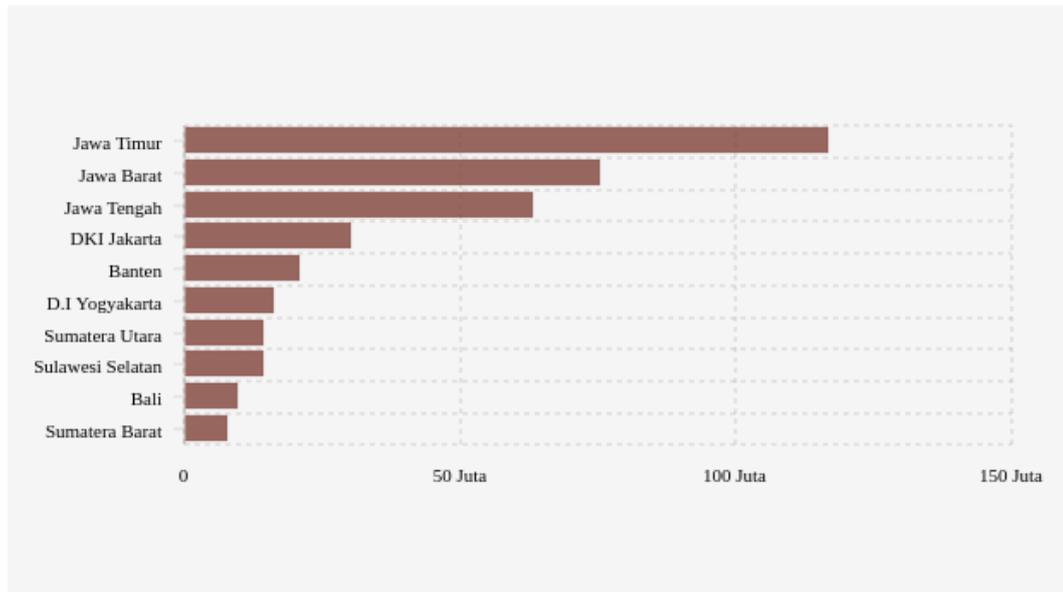


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan membawa dampak yang besar, khususnya pada bidang teknologi informasi, yaitu mudah dan luasnya akses data maupun informasi yang ada di setiap instansi. Hampir setiap instansi perusahaan, organisasi, perkantoran, hotel, lembaga, maupun instansi pemerintahan membutuhkan pengolahan administrasi yang cepat, tepat, dan akurat. Pengelolaan administrasi data serta informasi yang tepat tersebut merupakan salah satu bentuk upaya peningkatan kinerja dari instansi (Muliadi et al., 2020). Salah satu industri bisnis yang terdampak oleh perkembangan teknologi terutama pada industri pariwisata yaitu perhotelan. Secara spesifik, Indonesia sebagai negara kepulauan yang memiliki kekayaan alam dan budaya luar biasa. Indonesia memiliki potensi besar untuk menjadi negara tujuan wisata terunggul di dunia. Keindahan alamnya yang mempesona, keragaman budaya yang unik, dan keramahan penduduknya menjadi daya tarik yang sangat kuat bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) pada Gambar 1.1 yang dikutip dari Katadata menunjukkan bahwa Bali menempati posisi ke-9 dengan jumlah kunjungan turis lokal mencapai 9,71 juta pada paruh pertama 2023 (Wirapraja et al., 2019). Hal ini mencerminkan keunggulan Indonesia sebagai destinasi wisata utama yang memberikan pengalaman tidak terlupakan untuk para wisatawan yang ingin mencari petualangan, keindahan alam, serta kekayaan budaya yang mendalam.



Gambar 1. 1 Grafik Kunjungan Turis Asing ke Indonesia
Sumber: (Katadata, 2023)

Sektor Pariwisata adalah sektor andalan serta menjadi salah satu pilihan untuk memperbaiki perekonomian di negara berkembang saat ini. Banyaknya fasilitas yang disediakan untuk tujuan mendukung jalannya sektor pariwisata di Indonesia juga dapat menjadi peluang besar bagi bangunan-bangunan yang digunakan sebagai akomodasi untuk menginap bagi pelancong ataupun wisatawan, jika dapat dikelola dengan baik serta sungguh-sungguh, seperti bungalow (Siregar & Siagian, 2021). Meningkatnya kunjungan wisatawan domestik ataupun mancanegara membawa dampak bagi usaha lain salah satunya adalah usaha di bidang perhotelan. Para wisatawan yang datang, tentu saja membutuhkan tempat untuk tinggal atau bermalam. Hal ini berdampak semakin banyaknya keberadaan hotel di daerah-daerah yang menjadi tujuan wisatawan. Para pemilik capital berlomba membangun tempat menginap untuk para wisatawan dengan berbagai penawaran yang menarik serta kemudahan dalam melakukan pemesanan atau reservasi (Sahfitri, 2020).

Sistem reservasi adalah sistem yang digunakan untuk melakukan pemesanan atau booking terhadap jasa atau fasilitas tertentu sebelum waktu penggunaan jasa atau fasilitas tersebut. Tujuan dari sistem reservasi adalah untuk menjamin ketersediaan jasa atau fasilitas pada waktu yang diinginkan oleh pemesan. Dengan sistem reservasi, pemesan bisa mendapatkan jaminan bahwa apa yang dipesannya akan tersedia pada waktu yang ditentukan. Cara kerja sistem reservasi biasanya dimulai dari pemesan melakukan pemesanan melalui situs web, aplikasi, atau melalui telepon. Setelah itu petugas reservasi akan mencatat data pemesanan dan memberikan konfirmasi.

Sea Breeze Bungalow Lovina adalah sebuah akomodasi yang terletak di Lovina, Bali, Indonesia. Lovina sendiri merupakan sebuah destinasi wisata yang terkenal dengan pantainya yang indah, serta aktivitas seperti snorkeling, menyelam, dan mengamati lumba-lumba di alam liar, dengan peralatan baik dan kualitas service memuaskan menurut sebagian besar pelanggan. Dengan peralatan yang memadai, Sea Breeze Bungalow Lovina dapat dijadikan sebagai pilihan yang tepat untuk menginap. menawarkan pengalaman menginap yang eksklusif dengan pemandangan laut yang menakjubkan. Bagi pelanggan yang ingin menikmati liburan yang santai dan nyaman, namun Sea Breeze Bungalow Lovina belum memiliki sistem informasi dan reservasi yang memadai. Sea Breeze Bungalow Lovina sendiri telah terdaftar di platform lain yaitu Traveloka, akan tetapi saat ini sudah tidak beroperasi lagi sehingga berdampak pada menurunnya minat pelanggan untuk melakukan pemesanan.

Saat ini sebagian besar proses reservasi dan pemesanan Sea Breeze Bungalow Lovina masih dilaksanakan dengan cara konvensional yaitu pelanggan

langsung datang ke lokasi untuk melakukan pemesanan. Hal ini tentu kurang efektif karena calon pelanggan tidak dapat melihat ketersediaan kamar secara real-time. Proses pembayaran masih dilakukan secara manual saat pelanggan sudah tiba di lokasi. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah sistem reservasi online berbasis website atau booking engine agar proses pemesanan Sea Breeze Bungalow Lovina menjadi lebih efektif dan efisien. Calon pelanggan dapat melihat informasi ketersediaan kamar secara real-time. Reservasi dan payment dapat dilangsungkan secara daring yang berdampak pada lebih mudahnya pelanggan dalam melakukan proses transaksi. Dengan booking engine, proses reservasi otomatis tanpa perlu datang langsung ke lokasi untuk melakukan pengecekan harga dan ketersediaan kamar. Harga yang ditetapkan pun sesuai dengan harga asli dari Sea Breeze Bungalow Lovina. Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka penulis memilih judul “**Pengembangan Sistem Reservasi Sea Breeze Bungalow Lovina Menggunakan Booking Engine**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, terdapat beberapa masalah yang perlu untuk dipecahkan dari Pengembangan Sistem Reservasi Sea Breeze Bungalow Lovina Menggunakan Booking Engine, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang sistem reservasi Sea Breeze Bungalow Lovina menggunakan booking engine?
2. Bagaimana implementasi sistem reservasi Sea Breeze Bungalow Lovina menggunakan booking engine?
3. Bagaimana tingkat kepuasan dari pengguna sistem reservasi Sea Breeze Bungalow Lovina menggunakan booking engine?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang terdapat dalam Pengembangan dari Sistem Reservasi *Sea Breeze Bungalow Lovina Booking Engine* adalah sebagai berikut:

1. Peneliti hanya berfokus pada pengembangan sistem reservasi *Sea Breeze Bungalow Lovina* menggunakan *booking engine* yang dikhususkan untuk pengelola *Sea Breeze Bungalow Lovina* dalam melakukan proses reservasi, transaksi, dan pembayaran.
2. Peneliti hanya berfokus pada sistem reservasi *Sea Breeze Bungalow Lovina* menggunakan *booking engine* tidak menyediakan layanan pemesanan pesawat, bus, kereta, dan lain-lain.
3. Penelitian hanya berfokus pada *Sea Breeze Bungalow Lovina* yang berada di Lovina, tidak membahas tentang bungalow ataupun hotel lain di luar wilayah tersebut.

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian Pengembangan Sistem Reservasi *Sea Breeze Bungalow Lovina Menggunakan Booking Engine* yaitu dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Membuat rancang bangun sistem reservasi *Sea Breeze Bungalow Lovina* menggunakan *booking engine*.
2. Mampu mengimplementasi sistem reservasi *Sea Breeze Bungalow Lovina* menggunakan *booking engine*.
3. Mampu meningkatkan kepuasan pengguna sistem reservasi *Sea Breeze Bungalow Lovina* menggunakan *booking engine*.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat Pengembangan Sistem Reservasi *Sea Breeze Bungalow Lovina* Menggunakan *Booking Engine* adalah sebagai berikut:

1. Untuk Masyarakat/*Customer*

Meningkatkan kemudahan dan kenyamanan bagi wisatawan dalam melakukan reservasi *Sea Breeze Bungalow Lovina*. Dengan adanya sistem reservasi berbasis *booking engine*, wisatawan dapat melakukan reservasi secara *online* kapan saja serta di mana saja {fleksibel}. Hal tersebut dapat memudahkan wisatawan, terutama untuk wisatawan yang tinggal di luar kota atau bahkan luar negeri. Meningkatkan transparansi informasi mengenai ketersediaan kamar dan harga. Sistem reservasi berbasis *booking engine* akan menampilkan keterangan atau petunjuk mengenai ketersediaan kamar dan harga secara *real-time*. Hal ini akan memberikan informasi yang akurat kepada wisatawan sehingga pelanggan dapat membuat keputusan yang tepat dalam melakukan reservasi. Meningkatkan efisiensi operasional perusahaan. Dengan adanya sistem reservasi berbasis *booking engine*, perusahaan dapat menghemat biaya operasional, seperti biaya tenaga kerja dan biaya administrasi. Selain itu, perusahaan juga dapat meningkatkan produktivitas kerja karena proses reservasi dapat dilakukan secara otomatis.

2. Bagi *Sea Breeze Bungalow Lovina*

Meningkatkan penjualan kamar. Sistem reservasi berbasis *booking engine* dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan penjualan kamar karena dapat menjangkau lebih banyak wisatawan. Memperluas pangsa pasar. Sistem reservasi berbasis *booking engine* dapat membantu perusahaan untuk memperluas pangsa

pasar karena dapat menjangkau wisatawan dari berbagai daerah. Meningkatkan kepuasan pelanggan. Sistem reservasi berbasis *booking engine* dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan karena dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi wisatawan dalam melakukan reservasi.

3. Bagi Peneliti Lain

Menjadi acuan penelitian lain yang berkaitan dengan pengembangan sistem reservasi berbasis *booking engine*. Menambah wawasan dan pengetahuan peneliti lain mengenai sistem reservasi berbasis *booking engine*. Mendorong peneliti lain untuk bisa melakukan penelitian lebih lanjut mengenai sistem reservasi berbasis *booking engine*. Secara umum, penelitian ini memiliki manfaat yang besar bagi masyarakat, perusahaan, dan peneliti lain. Penelitian ini dapat memberikan kemudahan, kenyamanan, dan efisiensi untuk seluruh pihak yang terlibat.

