

Abstract: In this globalization era, which technological development has grown really fast, internet has become the necessity for people to conduct their activities. PT Go Online Destinations is a company which provides hotel reservation system, where customers able to find a lot of hotels' informations easily. The main objective of this research is to analyze and to improve the performance of PT Go Online Destinations reservations system. I utilized PIECES analysis approach to identify the weakness of this system. I gathered the required data for this study through interviews with the developers and other online research. I used Prototype model which developers would be easier to determine customer needs and to implement changes. Based on this analysis, I found the weakness on this hotel reservation which is manual payment system. Therefore, it is necessary to test the system which includes validation testing, performance testing, and user application testing.

Keywords: system performance, online reservation, hotel, system weakness

Abstrak: Di era globalisasi perkembangan teknologi yang semakin maju, internet menjadi kebutuhan setiap orang dalam melakukan kegiatan. PT Go Online Destinations merupakan perusahaan yang memanfaatkan sistem reservasi hotel secara online, dimana pelanggan dapat mengetahui informasi hotel tanpa harus datang langsung ke hotel. Penelitian ini bertujuan menganalisis dan meningkatkan kinerja sistem reservasi hotel pada PT Go Online Destinations. Jenis pendekatan yang digunakan adalah analisis PIECES (Performance, Information, Economy, Control, Efficiency and Service) untuk mengetahui kelemahan sistem reservasi hotel. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara terhadap developer perusahaan, dokumen-dokumen dan literatur secara online. Penelitian ini menggunakan model prototype. Dimana pengembang dapat bekerja lebih baik dalam menentukan kebutuhan pelanggan dan penerapan menjadi lebih mudah. Berdasarkan hasil analisis terdapat kelemahan dalam sistem reservasi hotel. Kelemahan tersebut adalah pada sistem pembayaran yang masih dikerjakan secara manual. Oleh karena itu perlu dilakukan pengujian sistem meliputi pengujian validasi, performance, dan pengujian aplikasi pada pengguna.

Kata kunci: kinerja sistem, reservasi online, hotel, kelemahan system