

Analisis Kinerja Sistem Reservasi Hotel PT Go Online Destinations

Anastasia Ferliene Putri¹⁾, Nuraini Purwandari²⁾

Sistem Informasi, Institut Teknologi dan Bisnis Kalbis
Jalan Pulomas Selatan Kav.22 Jakarta Timur 13210

¹⁾Email: aferliene27@gmail.com

²⁾Email: nuraini.purwandari@gmail.com

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 sistem

I. PENDAHULUAN

Di era globalisasi seperti sekarang ini dunia teknologi dan informasi berkembang sangat pesat. Teknologi saat ini menjadi kebutuhan setiap orang dalam melakukan kegiatan. Berkembangnya teknologi informasi saat ini sangat berperan dalam dunia pendidikan maupun pekerjaan. Dengan menggunakan peranan teknologi informasi, masyarakat dapat memperoleh informasi secara mudah dan tepat. Salah satu perangkat dari teknologi informasi adalah *Interconnection Networking* atau yang sering disebut dengan internet. Internet adalah jaringan *online* global

komputer yang saling terhubung dan didalamnya terdapat jutaan informasi. Seiring berkembangnya teknologi yang semakin canggih dan modern, banyak perusahaan yang menggunakan internet dalam bisnis mereka, salah satunya bisnis perjalanan *online*.

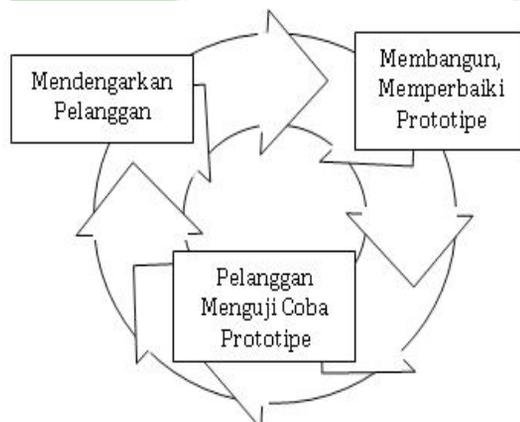
Pegipegi.com merupakan salah satu website booking hotel *online* yang sedang berkembang dan terus berupaya untuk meningkatkan layanan dalam pemesanan hotel yang memanfaatkan teknologi. Pegipegi.com berada di bawah pengelolaan PT. Go Online Destinations. Dengan memanfaatkan teknologi internet, Pegipegi.com melayani pemesanan hotel dan tiket pesawat secara *online*.

Pegipegi.com dapat membantu dan melayani Anda untuk mengelola semua kebutuhan dan kenyamanan perjalanan liburan Anda. Selama penggunaan sistem reservasi hotel melalui website Pegipegi.com banyak yang menjadi pembelajaran bagi PT. Go Online Destinations ini. Salah satunya adalah apakah pelanggan sudah merasakan kemudahan serta mamafaat dalam menggunakan sistemnya. Hal inilah yang menjadi latar belakang dilakukan penelitian ini yaitu berdasarkan kebutuhan oleh PT. Go Online Destinaons untuk mengidentifikasi pemanfaatan website Pegipegi.com bagi para pelanggan-nya. Oleh karena peneliti mengusulkan topik penellitian untuk melakukan analisa kinerja sistem reservasi hotel berbasis web yang dikelolah oleh PT. Go Online Destinations.

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis kinerja sistem untuk melakukan reservasi hotel melalui website Pegipegi. Tujuan dari penelitian ini adalah melakukan analisis terhadap sistem reservasi hotel berbasis web yang dikelolah oleh PT. Go Online Destinations. Analisis ini dibutuhkan untuk melihat seberapa efektif maupun manfaat dari sistem yang ada. Selain itu, melalui hasil analisis dapat dilihat kelebihan maupun kekurangan dari sistem yang sedang berjalan saat ini sehingga peneliti dapat memberikan masukan berupa alternatif pengembangan sistem reservasi yang diharapkan lebih baik.

II. METODE PENELITIAN

Metode pengembangan sistem yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan *model prototype* yang dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1 Model prototype

Tahap – tahap dari *Model Prototype* diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Mendengarkan pelanggan

Dilakukan proses wawancara dengan Ryan

Kartawidjaja selaku developer Pegipegi.com. Data yang diperoleh dari hasil wawancara termasuk dokumen yang berkaitan dengan sistem yang ada di Pegipegi.com mulai dari proses menerima reservasi pelanggan, proses menerima pembayaran dari pelanggan, proses konfirmasi ke pihak hotel. Berdasarkan wawancara dan survei, diperoleh proses bisnis Pegipegi.com sebagai berikut: (a) Menerima reservasi: Pelanggan melakukan reservasi secara

Tabel 1 Workflow proses bisnis

Pelaku	Kegiatan
Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> - Memilih hotel yang diinginkan - Melakukan proses reservasi - Mengisi data tamu yang dibutuhkan - Melakukan pembayaran - Mengkonfirmasi pembayaran - Mendapat email konfirmasi pesanan
Call Center	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima pesan yang dilakukan secara offline - Memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan - Menginformasikan pembayaran kepada staff operation
Staff Operation	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima detail pesanan hotel - Melakukan pengecekan atas pembayaran yang dilakukan pelanggan - Mengubah status reservasi pelanggan dari pending menjadi paid - Mengkonfirmasi pesanan kepada pihak hotel
Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> - Merubah pesanan kamar - Membayar <i>charge</i> atau denda atas perubahan pesanan
Call Center	<ul style="list-style-type: none"> - Mencatat perubahan pesanan kamar dan denda - Menginformasikan kepada staff operation
Staff Operation	<ul style="list-style-type: none"> - Mengkonfirmasi ulang atas perubahan pesanan kepada hotel - Mengkonfirmasi kepada pelanggan atas perubahan pesanan

online di website www.pegipegi.com, pelanggan menerima email batas waktu pembayaran (jika pelanggan memilih metode pembayaran Bank Transfer) dan langsung menerima email konfirmasi (jika pelanggan menggunakan kartu kredit); (b) Proses Menerima Pembayaran: Pelanggan melakukan pembayaran sebelum batas waktu pembayaran dan pelanggan melakukan konfirmasi kepada pihak Pegipegi.com melalui *customer service*. Pihak Pegipegi melakukan pengecekan atas pembayaran yang dilakukan pelanggan; dan (c) Proses Konfirmasi ke Pihak Hotel: Pihak Pegipegi.com melakukan konfirmasi kepada pihak hotel atas reservasi pelanggan yang sudah melakukan pembayaran kepada Pegipegi.com.

2. Membangun atau memperbaiki *prototype*

Perancangan dilakukan cepat dan rancangan mewakili semua aspek software yang diketahui, dan rancangan ini menjadi dasar pembuatan *prototype*

Workflow proses bisnis Pegipegi.com dapat dilihat pada Tabel 1.

3. Pelanggan Menguji Coba *Prototype*

Dilakukan proses uji coba *prototype* yang dibuat dan digunakan untuk memperjelas kebutuhan *software*. Evaluasi ini dilakukan oleh pelanggan apakah *prototype* yang dibangun sudah sesuai dengan keinginan pelanggan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penelitian Sebelumnya

Berdasarkan penelitian-penelitian yang pernah dilakukan terkait sistem informasi reservasi Hotel, maka dilakukan penelitian untuk menganalisis kinerja sistem reservasi Hotel dengan objek penelitian pada PT. Go Online Destination. Penelitian tentang analisis kinerja sistem ini membahas tentang pemesanan kamar dan fasilitas hotel.

B. Konsep Dasar Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mengolah kebutuhan pengolahan data transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan organisasi dari suatu organisasi. Pendapat lain mengemukakan bahwa sistem informasi didefinisikan sebagai kombinasi antar prosedur kerja, informasi, orang dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi.

Dari kedua definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan sistem

informasi adalah satu kesatuan elemen-elemen yang saling berinteraksi secara sistematis dan teratur untuk menciptakan dan membentuk informasi yang akan mendukung pembuatan keputusan dan melakukan pengendalian dalam suatu organisasi.

C. Sistem Informasi Berbasis Web

Sistem informasi adalah satu kesatuan elemen-elemen yang saling berinteraksi secara sistematis dan teratur untuk menciptakan dan membentuk informasi yang akan mendukung pembuatan keputusan dan melakukan pengendalian dalam suatu organisasi dengan menggunakan internet.

D. Kinerja Sistem

Kinerja adalah sebuah kata dalam bahasa Indonesia dari kata dasar kerja. Secara umum kinerja dapat didefinisikan sebagai semua karakteristik dan aktifitas penting yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan yang ingin dicapai. Kinerja yang baik adalah kinerja yang mengikuti tata cara atau prosedur sesuai standar yang telah ditetapkan.

E. Analisis Kinerja Sistem

Analisis kinerja sistem adalah kegiatan menganalisis sistem (mempelajari masalah-masalah yang timbul dan menentukan kebutuhan – kebutuhan pemakai sistem) untuk mengidentifikasi pemecahan yang beralasan. Salah satu metode yang digunakan untuk menganalisis sistem reservasi Pegipegi.com adalah menggunakan analisis PIECES, yaitu analisis kinerja (Performance), informasi (Information), ekonomi (Economic), pengendalian (Control), efisiensi (Efficiency), dan pelayanan (Services).

F. Web Online Pegipegi

Pegipegi.com adalah Agen Travel Indonesia berbasis online atau OTA, yang memberikan kemudahan persiapan perjalanan pelanggan. Pegipegi memiliki 3 pemegang saham, PT Alternative Media Group, Recruit Global Incubation Partners Co.Ltd dan PT. Altavindo.

G. Pengertian Hotel

Hotel adalah suatu perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas- fasilitas lainnya untuk tamu yang datang, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu dengan menyewanya.

Pembagian jenis – jenis hotel di Indonesia dibagi menjadi dua tipe, yaitu: (1) Jenis – jenis hotel berdasarkan tingkatan: (a) Bintang 1 (satu). Suatu hotel dapat dikatakan bintang satu apabila sekurang-kurangnya memiliki 15 kamar, satu kamar suite dan memiliki restaurant; (b) Hotel Bintang 2 (dua). Suatu hotel dapat dikatakan bintang dua apabila sekurang-kurangnya memiliki 20 kamar, dua kamar suite, dan memiliki restaurant; (c) Hotel Bintang 3 (tiga). Suatu hotel dapat dikatakan bintang dua apabila sekurang-kurangnya memiliki 30 kamar, tiga kamar suite, dan memiliki restaurant; (d) Hotel Bintang 4 (empat). Suatu hotel dapat dikatakan bintang dua apabila sekurang-kurangnya memiliki 50 kamar, empat kamar suite, dan memiliki restaurant; dan (e) Hotel Bintang 5 (lima). Suatu hotel dapat dikatakan bintang dua apabila sekurang-kurangnya memiliki 100 kamar, lima kamar suite, dan memiliki restaurant; (2) Jenis – jenis hotel berdasarkan lokasi: (a) City Hotel. Hotel yang terletak di perkotaan, biasanya diperuntukkan untuk orang yang menginap dalam waktu sementara. Biasanya City Hotel ini dihuni oleh para pebisnis yang memanfaatkan fasilitas dan pelayanan bisnis hotel tersebut; (b) Residential Hotel. Hotel ini biasanya berlokasi di pinggiran kota yang jauh dari keramaian kota. Hotel ini biasanya diperuntukkan yang ingin tinggal atau menginap dalam waktu lama dan biasanya hotel ini dilengkapi dengan fasilitas lengkap untuk anggota keluarga; (c) Resort Hotel. Hotel yang berlokasi di daerah pegunungan atau pantai. Hotel ini diperuntukkan untuk orang yang ingin beristirahat pada hari libur atau untuk orang yang ingin berekreasi; dan (d) Motel (Motor Hotel). Hotel ini biasanya berlokasi di pinggiran jalan raya atau dekat dengan batas kota besar. Biasanya hotel ini diperuntukkan untuk orang yang ingin tinggal sementara bagi mereka yang melakukan perjalanan; (3) Fungsi Hotel. Macam – macam fungsi hotel antara lain sebagai berikut: Sarana akomodasi untuk memenuhi kebutuhan tamu sebagai tempat beristirahat / tinggal sementara waktu bagi yang melakukan perjalanan jauh. (a) Sebagai tempat pertemuan (rapat, seminar, konferensi, dan sebagainya); dan (b) Tempat untuk bersantai, rekreasi, rileks atau menikmati kesenangan lainnya; dan (4) Pengertian Check In & Check Out. Check in adalah proses transaksi antara tamu dengan pihak pengelola hotel untuk menyewa kamar yang akan dipesan beserta fasilitas yang ada sesuai tanggal yang telah ditentukan. Sedangkan check out adalah proses dimana tamu melapor kepada pihak hotel bahwa dirinya sudah tidak lagi menyewa kamar dan menyelesaikan pembayaran.

H. Pengertian Reservasi

Pengertian reservasi secara umum dapat diartikan sebagai pemesanan tempat fasilitas. Reservasi dalam dunia pariwisata disebut juga booking. Sedangkan pengertian dari Reservasi Hotel adalah suatu permintaan untuk memperoleh kamar yang dilakukan beberapa waktu sebelumnya oleh berbagai sumber dengan menggunakan berbagai cara pemesanan untuk memastikan bahwa tamu akan memperoleh kamar pada waktu check in.

I. Konsep Pemodelan Sistem

Pemodelan sistem adalah suatu bentuk penyederhanaan dari sebuah elemen komponen yang sangat kompleks bertujuan untuk memudahkan pemahaman dari informasi yang dibutuhkan.

J. Pengenalan Unified Modelling Language

UML merupakan kepanjangan dari *Unified Modeling Language* adalah salah satu alat bantu yang sangat handal di dunia pengembangan sistem yang berorientasi obyek. UML menyediakan bahasa spesifikasi standar untuk mendokumentasikan, menspesifikasikan, dan membangun sistem perangkat lunak yang mudah dimengerti serta dilengkapi dengan mekanisme yang efektif untuk berbagi (sharing) dan mengkomunikasikan rancangan mereka dengan yang lain. Beberapa peran UML antara lain: (1) Visualisasi; (2) Spesifikasi; (3) Konstruksi; dan (4) Dokumentasi

K. Use Case Diagram

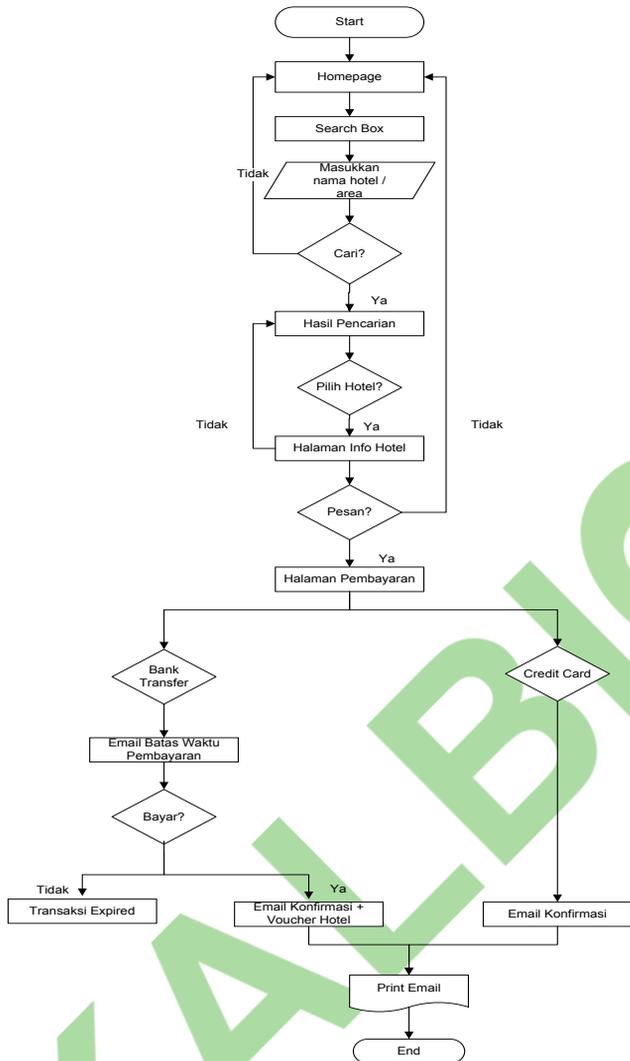
Use case diagram adalah konstruksi untuk medeskripsikan bagaimana sistem akan terlihat di mata pengguna potensial. *Use case* terdiri dari sekumpulan scenario yang dilakukan oleh seorang actor (orang, perangkat keras, urutan waktu atau sistem yang lain). Karakteristik *use case*: (1) *Use cases* adalah interaksi atau dialog antara sistem dan actor; (2) *Use cases* diprakarsai oleh actor dan mungkin melibatkan peran actor lain; (3) *Use cases* bisa memiliki perluasan yang mendefinisikan tindakan khusus dalam interaksi atau *use case* lain mungkin disisipkan; dan (4) *Use case class* memiliki objek *use case* yang disebut skenario. Skenario menyatakan urutan pesan dan tindakan tunggal.

L. Basis Data

Basis data (*database*) dapat diartikan sebagai suatu pengorganisasian sekumpulan data yang saling terkait sehingga memudahkan aktivitas untuk memperoleh informasi.

M. Analisis Sistem Berjalan

Proses reservasi hotel secara online di website Pegipegi.com, dapat digambarkan juga dalam bentuk flowchart yang dapat dilihat pada Gambar 2.



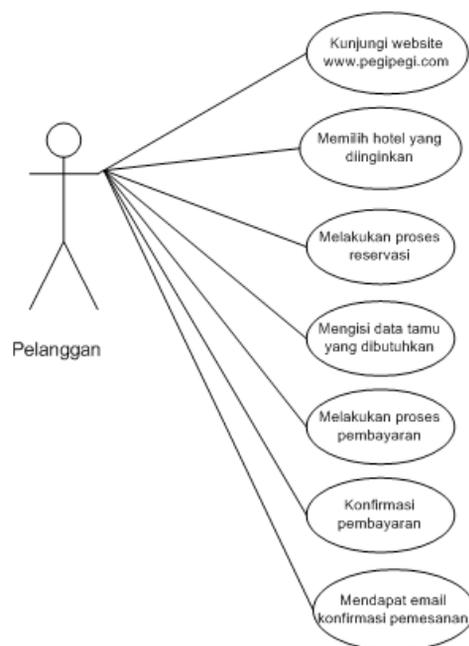
Gambar 2 Alur proses reservasi

N. Use Case Diagram Pegipegi

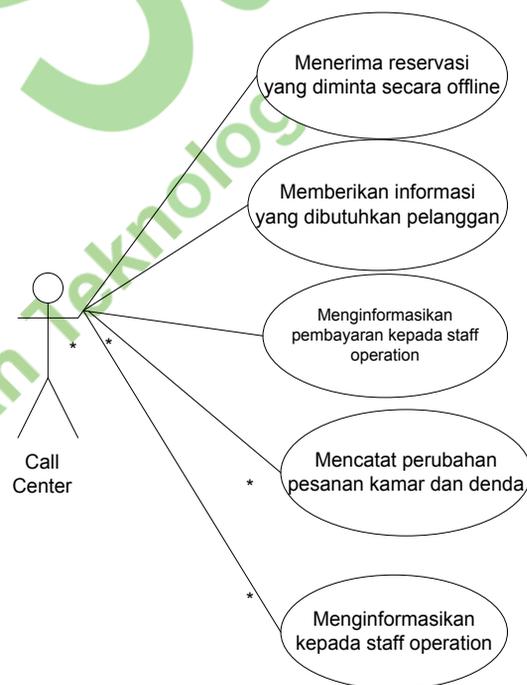
Untuk sistem reservasi PT Go Online Destination ini akan dibuat tiga buah *use case* diagram yaitu untuk pelanggan, call center dan staff operation. Berikut gambar untuk use case diagram Pegipegi.com

Pada *use case* diagram ini menggambarkan tentang kegiatan pelanggan dalam melakukan reservasi hotel di Pegipegi.com mulai dari mengunjungi website pegipegi.com sampai melakukan proses pembayaran.

Pada *use case* diagram ini menggambarkan kegiatan dari call center dalam melayani dan membantu pelanggan dalam melakukan reservasi secara offline, menginformasikan perubahan pesanan pelanggan, mencatat perubahan pesanan yang ada, serta menginformasikannya kepada staff operation.

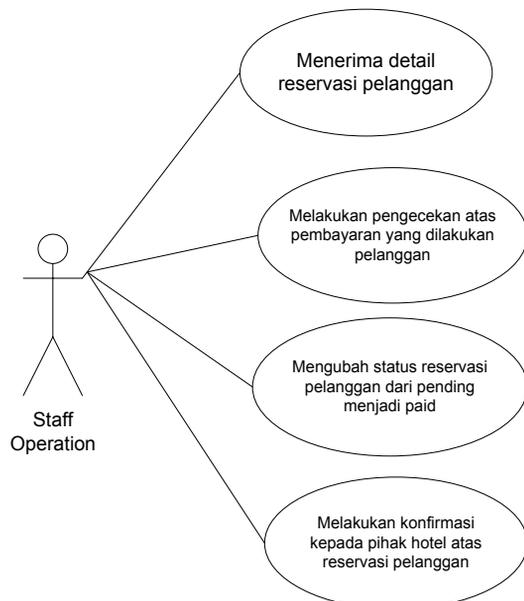


Gambar 3 Use case diagram pelanggan



Gambar 4 Use case diagram call center

Pada *use case* diagram ini menggambarkan kegiatan dari staff operation dalam memproses reservasi pelanggan yang dilakukan di pegipegi.com, dari mulai menerima reservasi pelanggan, melakukan pengecekan pembayaran, mengubah status reservasi pelanggan pada sistem, hingga melakukan konfirmasi pemesanan pelanggan kepada pihak hotel apakah pihak hotel sudah menerima email pemesanan pelanggan.



Gambar 5 Use case diagram staff operation

O. Perancangan Basis Data

Basis data dimaksudkan untuk mengatasi masalah pada sistem yang memakai pendekatan berbasis berkas. Database yang digunakan oleh pegipegi.com adalah Oracle SQL. Berikut contoh database yang ada pada sistem Pegipegi sebagai berikut:

• Tabel Member

Tabel Member yang dimiliki sistem Pegipegi ini berfungsi untuk menyimpan data-data pelanggan yang sudah terdaftar sebagai member di Pegipegi dalam database. seperti pada Tabel 2.

Tabel 2 Member

Filed	Data Type	Field Size	Keterangan
Member Code	Varchar	20	Not Null
Name	Varchar	40	Null
Address	Varchar	40	Null
Phone	Varchar	20	Null
Email	Varchar	60	Null
Password	Varchar	60	Null
Insert Date	Date	-	Not Null

• Tabel Hotel Account

Pegipegi juga memiliki database yang disebut Tabel Hotel Account. Tabel 3 hotel

Tabel 3 Hotel account

Field	Data Type	Field Size	Keterangan
Hotel Code	Varchar	20	Not null
Hotel Name	Varchar	60	Null
Hotel Address	Varchar	200	Null
Hotel Telp	Varchar	20	Null
Hotel Fax	Varchar	20	Null
Hotel Grade	Varchar	1	Null

account ini berfungsi untuk menyimpan detail atau informasi mengenai identitas hotel yang ada di sistem Pegipegi dalam database.

P. Analisis Kinerja Sistem

Berikut hasil analisis kinerja sistem yang telah dilakukan: (1) Analisis Kinerja (Performance). Pada sistem lama Pegipegi, ditemukan beberapa kelemahan yang terdapat pada sistem lama diantaranya adalah terlalu banyak tahap – tahap untuk pemesanan dan kecepatan akses yang masih lama; (2) Analisis Informasi (Information)

Pada sistem lama Pegipegi informasi mengenai hotel yang ditampilkan pada halaman info hotel masih kurang jelas dan lengkap dan informasi pemesanan yang tertera di email konfirmasi pesanan masih kurang jelas sehingga terkadang membingungkan pelanggan untuk melakukan pembayaran atas pesanan yang telah dilakukan; (3). Analisis Ekonomi (Economy). Pada tampilan webiste Pegipegi yang lama kurang menarik sehingga memberi efek pada jumlah *traffic* (visti) yang masuk ke halaman website Pegipegi menurun sehingga membuat jumlah transaksi sedikit dan sering terjadinya masalah *double booking* yang berdampak pada banyaknya pelanggan yang melakukan *cancel* atau pembatalan pesannya sehingga membuat Pegipegi merugi; (4) Analisis Kontrol (Control). Pada sistem lama karyawan Pegipegi tidak bisa memonitor transaksi pembayaran dengan cepat, karena masih dilakukan secara manual sehingga sulit untuk melakukan control dan pengecekan pembayaran yang masih dilakukan secara manual bisa menyebabkan terjadinya *human error*; (5) Analisis Efisiensi (Efficiency). Pada sistem lama Pegipegi masih dikelola oleh perusahaan *outsouce* sehingga jika ada *enhancement* atau pergantian – pergantian yang berhubungan dengan sistem tidak bisa dilakukan langsung oleh Pegipegi karena menunggu ketersediaan waktu dari pihak perusahaan *outsouce* yang membutuhkan waktu cukup lama sehingga dinilai tidak efisien; dan (6) Analisis Pelayanan (Service)

Pada sistem lama tidak ada pelayanan khusus untuk semua pelanggan baik pelanggan baru maupun pelanggan yang sudah terdaftar menjadi member Pegipegi.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah tahapan analisis atas sistem reservasi, maka dapat diberikan solusi untuk memperbaiki kinerja sistem yang ada. Setelah solusi yang diberikan sudah diterapkan untuk memperbaiki kelemahan

sistem, maka pada tahapan selanjutnya dilakukan pengujian sistem untuk mengetahui sistem yang ada dapat berjalan dengan baik. Pengujian sistem yang dilakukan meliputi pengujian validasi, pengujian pengguna, dan pengujian kecepatan website.

A. Solusi Sistem Berjalan

Berdasarkan analisis PIECES yang telah dilakukan dapat diberikan solusi untuk memperbaiki kelemahan sistem yang sudah ada sebagai berikut: (1) Analisis Kinerja Sistem (*Performance*). Solusi untuk perbaikan kinerja sistem Pegipegi yang dapat dilakukan antara lain dengan meningkatkan kinerja sistem yang masih dinilai lama dalam memberikan respon terhadap proses pemesanan pelanggan dan Pegipegi bisa memberikan pop message yang menginformasikan untuk tidak mengklik tombol refresh atau tombol kembali pada saat berada di *loading page*; (2) Analisis Informasi (*Information*). Solusi yang dapat diberikan untuk memperbaiki kelemahan informasi yang ada dengan cara memberikan deskripsi untuk tiap – tiap hotel secara lengkap dan memperbaiki *content* email konfirmasi yang akan diterima pelanggan setelah melakukan reservasi sehingga tidak membingungkan pelanggan agar lebih terstruktur; (3) Analisis Ekonomi (*Economy*). Solusi yang dapat diberikan dari aspek ekonomi, Pegipegi dapat melakukan perbaikan pada sistem secara keseluruhan sehingga meminimalisir kemungkinan terjadinya error yang bisa berdampak banyaknya *cancel* yang dilakukan pelanggan sehingga tidak merugikan perusahaan dan dapat memperbaiki tampilan website sehingga lebih *user friendly*; (4) Analisis Kontrol (*Control*). Solusi untuk perbaikan kelemahan tersebut. Pegipegi dapat menerapkan sistem auto confirmation yaitu konfirmasi yang akan dikirimkan kepada pelanggan secara manual pada saat pelanggan sudah melakukan pembayaran atas pesannya, sehingga status pesanan pelanggan akan berubah secara otomatis pada sistem tanpa harus dikerjakan secara manual sehingga dapat lebih mudah untuk dikontrol; (5) Analisis Efisiensi (*Efficiency*)

Dari aspek analisis efisiensinya solusi yang dapat diberikan untuk memperbaiki kelemahan untuk aspek ini adalah, Pegipegi dapat menambah jumlah developernya sehingga semua enhancement atau pergantian-pergantian yang berhubungan dengan sistem dapat dilakukan secara cepat tanpa harus melalui perusahaan *outsorce* sehingga lebih efisien dan cepat; dan (6) Analisis Pelayanan. Langkah yang dapat dilakukan Pegipegi dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dapat dilakukan dengan

cara menambah jumlah call center lebih banyak sehingga dapat melayani pelanggan dengan lebih baik lagi dan memudahkan pelanggan dalam menghubungi *call center* Pegipegi. Dan juga Pegipegi dapat menambah aplikasi live chat pada webistanya sehingga pelanggan dengan mudah mendapatkan informasi – informasi yang dibutuhkan tanpa harus telepon ke *call center*.

B. Pengujian Validasi

Dalam menguji validitas proses bisnis suatu sistem, diperlukan pengujian dengan cara memasukkan sejumlah data pada unit sistem yang utama, yang telah diintegrasikan menjadi satu kesatuan dalam sistem ini yaitu pengujian pada unit sistem *login*, pencarian, dan pengunggah informasi.

C. Pengujian Pengguna

Untuk menguji kegunaan sistem yang ada, maka dilakukan pengujian terhadap pengguna dengan memberikan penilaian melalui kuesioner yang telah diberikan. Analisis kualitas aplikasi yang dilakukan berdasarkan nilai dengan menggunakan skor 1-5. Kuesioner diberikan kepada 10 orang pelanggan sebagai sample untuk memberikan penilaian terhadap beberapa pernyataan yang diberikan.

D. Pengujian Kecepatan Website

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengujian terhadap kecepatan website sistem reservasi Pegipegi. Untuk menguji kecepatan sistem salah satunya dapat menggunakan *google page speed*.



V. SIMPULAN

Dari hasil tinjauan yang telah dilakukan oleh peneliti, maka di dapat hasil sistem reservasi Pegipegi sudah mengalami peningkatan baik pada user interface (tampilan) dan kinerja sistem secara keseluruhan seperti memperbaiki *content* email konfirmasi yang akan dikirimkan kepada pelanggan, perbaikan sistem yang sudah ada sehingga meminimalisir kemungkinan terjadinya error pada saat pelanggan melakukan proses reservasi dan pada sistem Pegipegi

pembayaran sekarang ini, pekerjaan yang dilakukan para staff secara manual sudah dibantu oleh sistem yang disebut *auto confirmation* yang aktif pada waktu tertentu sehingga mengurangi kemungkinan terjadinya *human error*.

Berikut beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti: (1) Pada penelitian, aplikasi ini masih perlu dioptimasi pada sistemnya sehingga dapat bekerja lebih cepat dan akurat; (2) Pada sistem pembayaran perlu untuk dioptimasi agar meminimalisir error yang kemungkinan dapat terjadi di sistem reservasi Pegipegi.

VI. DAFTAR RUJUKAN

- [1] E. Niasuti. Merdekawati. "Pembuatan Sistem Informasi Reservasi Online Berbasis Web Pada Hotel Palma Sragen", Skripsi Sarjana Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Komputer ANIKOM, Yogyakarta. 2012.
- [2] Ismail. "Sistem Informasi Reservasi Sewa Kamar Hotel Berbasis Web (Studi Kasus Hotel Karlita Tegal)", Skripsi Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang. 2011.
- [3] A. Irmayanti. J. "Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Reservasi Kamar Berbasis Web Pada Hotel Sri Wedari Yogyakarta", Skripsi Sarjana Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Komputer ANIKOM, Yogyakarta. 2010.
- [4] Yakub. *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2012.hlm. 2-19.
- [5] A. Kadir. *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi, 2014.hlm. 8-9.
- [6] Jogiyanto. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: ,2005. hlm. 10-12.
- [7] D. W. Wardhana. "Analysis CRM Terhadap Hotel Quality", Thesis Program Study Megister Manajemen, Yogyakarta. 2004.
- [8] R. Komar. *Hotel Management (Manajemen Hotel)*. Jakarta: Grasindo, 2006.hlm. 4-9.
- [9] Munawar. *Pemodelan Visual dengan UML*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005.hlm. 17 -18
- [10] Munawar. *Pemodelan Visual dengan UML*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005.hlm. 71
- [11] Fathansyah. *Basis Data Edisi Revisi*. Bandung: Informatika, 2012.hlm. 2-3.

KALBE
Jurnal Sains dan Teknologi