

## SISTEM BOOKING TRAVEL TOUR BERBASIS WEBSITE DI PT SARA RESIDENCE

M. Tanaya<sup>1</sup>, I.G.A Wibawa<sup>2</sup>, dan I.W. Santiyasa<sup>3</sup>

### ABSTRAK

Sistem booking travel tour telah menjadi komponen penting dalam industri pariwisata yang terus berkembang pesat. Hotel Sara Residence, sebagai salah satu hotel terkemuka dalam penyediaan layanan akomodasi dan tur, juga dihadapkan pada kebutuhan untuk mengelola proses pemesanan tur dengan efisiensi dan keefektifan yang tinggi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem booking travel tour berbasis website yang akan membantu Hotel Sara Residence dalam meningkatkan pengalaman pelanggan dan efisiensi operasionalnya. Penelitian ini melibatkan tahap analisis kebutuhan, perancangan sistem, pengembangan perangkat lunak, dan evaluasi sistem. Dalam tahap analisis kebutuhan, kebutuhan pengguna, termasuk pelanggan hotel dan manajemen Hotel Sara Residence, diidentifikasi. Berdasarkan analisis ini, sistem booking travel tour berbasis website dirancang dan dikembangkan dengan menggunakan teknologi web terkini.

**Kata kunci** : sistem booking, travel tour, website, Hotel Sara Residence, efisiensi, pengalaman pelanggan.

### ABSTRACT

The travel tour booking system has become an important component in the rapidly growing tourism industry. Hotel Sara Residence, as one of the leading hotels in providing accommodation and tour services, is also faced with the need to manage the tour booking process with high efficiency and effectiveness. Therefore, this study aims to develop a website-based travel tour booking system that will help Hotel Sara Residence improve customer experience and operational efficiency. This research involves the stages of needs analysis, system design, software development, and system evaluation. In the needs analysis stage, the needs of users, including hotel customers and Hotel Sara Residence management, are identified. Based on this analysis, a website-based travel tour booking system is designed and developed using the latest web technology.

**Keywords:** booking system, travel tour, website, Hotel Sara Residence, efficiency, customer experience.

### 1. PENDAHULUAN

Industri pariwisata terus berkembang pesat seiring dengan meningkatnya minat masyarakat untuk melakukan perjalanan dan menjelajahi tempat-tempat wisata yang menarik. Dalam era digital yang serba terhubung seperti saat ini, teknologi informasi dan internet telah memainkan peran yang sangat penting dalam memfasilitasi proses pemesanan perjalanan dan tur. Salah satu aspek yang menjadi fokus utama adalah sistem booking travel tour yang efisien dan mudah diakses oleh para pelanggan. Hotel Sara Residence, sebagai salah satu hotel terkemuka yang menyediakan layanan akomodasi dan tur, telah menyadari betapa pentingnya adopsi teknologi informasi dalam

---

<sup>1</sup> Prodi Teknik Informatika Fakultas MIPA Universitas Udayana, [michaeltanaya94@gmail.com](mailto:michaeltanaya94@gmail.com).

<sup>2</sup> Prodi Teknik Informatika Fakultas MIPA Universitas Udayana, [gede.arta@unud.ac.id](mailto:gede.arta@unud.ac.id).

<sup>3</sup> Prodi Teknik Informatika Fakultas MIPA Universitas Udayana, [gede.arta@unud.ac.id](mailto:gede.arta@unud.ac.id).

meningkatkan pengalaman pelanggan dan efisiensi operasionalnya. Dalam usahanya untuk terus berinovasi dan memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggan, Hotel Sara Residence bermaksud untuk mengembangkan sistem booking travel tour berbasis website yang dapat memfasilitasi proses pemesanan tur dengan lebih baik. Saat ini, banyak perusahaan perjalanan dan hotel telah mengadopsi sistem booking travel tour berbasis website sebagai cara untuk mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan, mengakses informasi tentang tur yang tersedia, dan melakukan pembayaran secara online. Dengan sistem ini, pelanggan dapat dengan mudah menjelajahi berbagai paket tur yang ditawarkan, melihat deskripsi tur, memeriksa ketersediaan, dan melakukan reservasi kapan pun dan di mana pun mereka berada. Namun, saat ini Hotel Sara Residence masih mengandalkan proses pemesanan tur yang dilakukan secara manual, yang rentan terhadap kesalahan, memakan waktu, dan tidak efisien. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem booking travel tour berbasis website khusus untuk Hotel Sara Residence, dengan tujuan meningkatkan pengalaman pelanggan, meningkatkan efisiensi operasional, dan mengurangi ketergantungan pada proses manual. Melalui penerapan sistem booking travel tour berbasis website, Hotel Sara Residence akan dapat memperluas jangkauan pemasarannya, meningkatkan daya saingnya dalam industri pariwisata yang kompetitif, dan memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pelanggan. Selain itu, sistem ini juga diharapkan dapat mempercepat proses pemesanan, mengurangi biaya administrasi, dan memberikan akses yang lebih mudah kepada pelanggan untuk menjelajahi berbagai pilihan tur yang ditawarkan oleh hotel.

## 2. METODE PELAKSANAAN

Metode Pelaksanaan yang digunakan adalah sebagai berikut :

### 2.1. Analisis Kebutuhan

Pertama-tama, analisis kebutuhan dilakukan untuk memahami kebutuhan pengguna, baik dari segi pelanggan hotel maupun manajemen Hotel Sara Residence. Langkah ini melibatkan wawancara dengan manajemen hotel untuk memahami proses pemesanan tur yang ada saat ini, masalah yang dihadapi, dan harapan untuk sistem booking travel tour berbasis website. Selain itu, survei juga dapat dilakukan kepada pelanggan hotel untuk mendapatkan masukan dan pemahaman tentang preferensi dan kebutuhan mereka dalam melakukan pemesanan tur.

### 2.2. Perancangan Sistem

Setelah analisis kebutuhan, langkah berikutnya adalah merancang sistem booking travel tour berbasis website. Pada tahap ini, akan dibuat desain antarmuka pengguna yang intuitif dan responsif, mempertimbangkan faktor-faktor seperti pencarian tur, deskripsi tur, informasi harga dan ketersediaan, reservasi, pembayaran, dan fitur manajemen pesanan. Selain itu, perancangan basis data juga akan dilakukan untuk menyimpan informasi tur, informasi pelanggan, dan data pesanan.

### 2.3. Pengembangan Perangkat Lunak

Setelah perancangan sistem selesai, langkah selanjutnya adalah pengembangan perangkat lunak sistem booking travel tour berbasis website. Pengembangan ini melibatkan pemrograman dan implementasi desain antarmuka pengguna yang telah dirancang sebelumnya. Bahasa pemrograman dan teknologi web yang sesuai akan digunakan untuk membangun sistem ini. Selain itu, integrasi dengan sistem backend hotel, seperti sistem manajemen hotel atau sistem pembayaran online, juga akan dilakukan untuk memastikan kelancaran operasional.

### 2.4. Uji Coba dan Evaluasi

Setelah pengembangan selesai, uji coba dan evaluasi sistem dilakukan untuk memastikan fungsionalitas dan kualitas sistem booking travel tour berbasis website. Pengujian ini melibatkan simulasi penggunaan sistem oleh pengguna yang representatif, baik dari pihak hotel maupun pelanggan. Hasil pengujian dan umpan balik dari pengguna digunakan untuk memperbaiki dan menyempurnakan sistem. Evaluasi juga melibatkan pengukuran efisiensi operasional, kecepatan pemesanan, keandalan sistem, dan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

### 2.5. Implementasi dan Pelatihan

Setelah melalui tahap uji coba dan evaluasi yang berhasil, sistem booking travel tour berbasis website siap untuk diimplementasikan di Hotel Sara Residence. Tahap ini melibatkan migrasi data dari sistem lama ke sistem baru, konfigurasi server dan infrastruktur, serta pelatihan bagi staf hotel yang bertanggung jawab dalam menggunakan sistem ini. Pelatihan diberikan untuk memastikan bahwa staf hotel memahami cara menggunakan sistem secara efektif dan dapat memberikan dukungan kepada pelanggan dalam proses pemesanan tur.

### 2.6. Evaluasi Pasca-Implementasi

Setelah implementasi, evaluasi pasca -implementasi dilakukan untuk memantau kinerja sistem booking travel tour berbasis website di Hotel Sara Residence. Evaluasi ini melibatkan pengumpulan umpan balik dari pelanggan dan staf hotel, serta analisis data terkait penggunaan sistem dan efisiensi operasional. Jika ditemukan masalah atau area peningkatan, langkah-langkah perbaikan yang diperlukan akan diambil.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

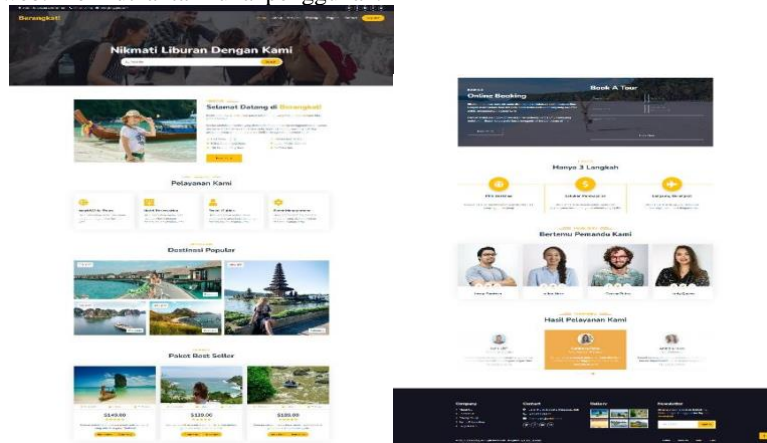
Berikut adalah hasil dan pembahasan dari sistem website booking travel tour di PT. Sara Residence :

#### 3.1. Analisis Kebutuhan

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak manajemen hotel sara residence, ditemukan bahwa manajemen hotel sara residence memiliki kebutuhan untuk lebih efisien mengelola pesanan travel tour, mengurangi potensi kesalahan dalam pencatatan dan meningkatkan keterlibatan pelanggan.

#### 3.2. Perancangan Sistem

Sistem ini dirancang dengan arsitektur berbasis web yang memungkinkan akses melalui berbagai perangkat dan peramban web. Berikut antarmuka pengguna :



Gambar 1. Antarmuka Pengguna

#### 3.3. Pengembangan Perangkat Lunak

Sistem booking travel tour berbasis website telah berhasil diimplementasikan. Ini mencakup pengembangan komponen perangkat lunak utama seperti halaman about us, halaman service, Halaman popular destination, halaman best seller.



Gambar 2. Halaman About Us



Gambar 3. Halaman Service



Gambar 3. Halaman Popular Destination



Gambar 4. Halaman Best Seller

### **3.4. Uji Coba dan Evaluasi**

Uji coba pengguna dilakukan untuk mengukur kinerja sistem sistem dari sudut pandang pengguna. Hasilnya menunjukkan bahwa pengguna merasa antarmuka pengguna mudah digunakan .

### **3.5. Implementasi dan Pelatihan**

Implementasi sistem booking travel touer berbasis website di Hotel Sara Residence telah selesai dan Staf Hotel telah menjalani pelatihan yang mencakup penggunaan sistem booking, manajemen pesanan, dan cara menangani masalah umum yang mungkin muncul selama proses pemesanan.

### **3.6. Evaluasi Pasca implementasi**

Sistem booking travel tour berbasis website telah beroperasi selama periode pasca-implementasi. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sistem berfungsi dengan baik tanpa insiden besar yang memengaruhi kinerja. Dan setelah implementasi sistem, terjadi peningkatan dalam jumlah pemesanan travel tour melalui website.

## **4. KESIMPULAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan dan mengimplementasikan sistem booking travel tour berbasis website di Hotel Sara Residence dengan tujuan meningkatkan pengalaman pelanggan dan efisiensi operasional. Berdasarkan hasil penelitian dan evaluasi yang dilakukan, berikut adalah kesimpulan yang dapat diambil :

### **4.1. Pengembangan Sistem**

Sistem booking travel tour berbasis website yang dikembangkan di Hotel Sara Residence berhasil diimplementasikan dengan sukses. Sistem ini memberikan akses yang mudah bagi pelanggan untuk menjelajahi paket tur yang ditawarkan, melihat deskripsi tur, memeriksa ketersediaan, dan melakukan reservasi secara online.

### **4.2. Peningkatan Pengalaman Pelanggan**

Dengan adanya sistem booking travel tour berbasis website, pelanggan Hotel Sara Residence dapat melakukan pemesanan tur dengan cepat dan mudah. Mereka dapat melihat informasi yang lengkap tentang tur, memilih opsi yang sesuai dengan preferensi mereka, dan melakukan pembayaran dengan aman dan nyaman. Hal ini meningkatkan kepuasan pelanggan dan memberikan pengalaman yang lebih baik.

### **4.3. Efisiensi Operasional**

Implementasi sistem booking travel tour berbasis website menghasilkan peningkatan efisiensi operasional di Hotel Sara Residence. Proses pemesanan tur yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi otomatis, mengurangi waktu dan upaya yang diperlukan untuk mengelola pesanan. Ini juga mengurangi kemungkinan kesalahan manusia dan mempercepat respons terhadap pelanggan.

### **4.4. Peningkatan Daya Saing**

Dengan adopsi sistem booking travel tour berbasis website, Hotel Sara Residence dapat meningkatkan daya saingnya dalam industri pariwisata. Sistem ini memungkinkan hotel untuk menjangkau lebih banyak calon pelanggan melalui platform online, meningkatkan visibilitas mereka, dan memberikan pengalaman yang modern dan terjangkau kepada pelanggan.

### **4.5. Potensi Pengembangan Masa Depan**

Meskipun sistem booking travel tour berbasis website di Hotel Sara Residence telah memberikan manfaat yang signifikan, terdapat potensi pengembangan masa depan. Misalnya, pengembangan aplikasi mobile yang terintegrasi dengan sistem website dapat meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan pelanggan. Selain itu, penggunaan teknologi seperti kecerdasan buatan atau analitik data dapat memberikan wawasan lebih dalam tentang preferensi pelanggan dan membantu dalam personalisasi penawaran tur.

Dengan mengadopsi sistem booking travel tour berbasis website, Hotel Sara Residence telah berhasil meningkatkan pengalaman pelanggan, efisiensi operasional, dan daya saing mereka dalam industri pariwisata yang kompetitif. Implementasi sistem ini merupakan langkah penting dalam menghadapi tantangan era digital dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terimakasih disampaikan kepada PT.Sara Residence, atas kesempatan yang diberikan dalam program pengabdian yang telah terlaksana, kemudian untuk Rektor Universitas Udayana , Ketua LPPM beserta staff, kemudian Ketua Program Studi Informatika, bapak Dr. Ir. I Ketut Gede Suhartana, S.Kom., M.Kom., IPM., ASEAN.Eng., serta Ketua Pelaksana PKL I Wayan Supriana, S.Si., M.Cs., yang telah membantu serta memberikan arahan dalam pelaksanaan program ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fathoni, A. (2019). Penerapan Teknologi Informasi dalam Pariwisata Indonesia. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 1(2), 187-200.
- Puspasari, A. R., & Priyanto, I. (2020). The Influence of Information Technology on Customer Satisfaction and Repurchase Intention of Online Travel Booking in Indonesia. *Journal of Indonesian Economy and Business*, 35(1), 75-91.
- Purwanto, H., & Harijati, H. (2021). Digital Marketing Strategy of Tour Packages in Online Travel Agents in the New Normal Era. *Jurnal Studi Pariwisata*, 6(1), 35-48.
- Rahmawati, D., & Pratama, I. M. (2021). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Pemesanan dan Pembayaran Paket Wisata Berbasis Website (Studi Kasus: PT. Wisata Indonesia Tour & Travel). *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 11(2), 81-90.
- Sugiarto, A., & Dewi, S. K. (2020). Sistem Informasi Pemesanan Paket Wisata Berbasis Website pada PT. Gema Wisata di Yogyakarta. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 7(1), 53 -61.

*Halaman ini sengaja dikosongkan*