

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara industri perhotelan mengelola operasional, termasuk reservasi. Sistem reservasi berbasis *web* memungkinkan hotel untuk meningkatkan efisiensi dan memberikan layanan yang lebih responsif kepada pelanggan. Menurut Sukerti dan Kusyanda, digitalisasi reservasi memudahkan pengelolaan data tamu dan ketersediaan kamar, mengurangi ketergantungan pada metode manual. Hal ini penting dalam lingkungan kompetitif di mana pelanggan menuntut kecepatan dan kemudahan akses. [3]

Sistem reservasi berbasis *mobile* menjadi solusi yang relevan karena meningkatnya penggunaan *smartphone*. Penelitian oleh Maria et al. menunjukkan bahwa lebih dari 75% pelanggan lebih memilih memesan kamar melalui perangkat *mobile* karena kecepatan dan kenyamanan. Dalam studi terhadap 3.000 transaksi reservasi dari 10 hotel, hanya 258 transaksi dilakukan secara langsung, menegaskan preferensi pelanggan terhadap teknologi *mobile*. Sistem ini juga membantu mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. [7]

Sistem reservasi berbasis *web* meningkatkan kepuasan pelanggan melalui fleksibilitas akses. Das menyatakan bahwa 85% dari 500 pelanggan dalam penelitiannya merasa puas karena dapat memesan kamar kapan saja dan dari mana saja. Sistem ini juga mempermudah pengelolaan data reservasi oleh staf, mengurangi risiko kesalahan seperti duplikasi atau inkonsistensi data kamar. Namun, metode manual masih menghasilkan tingkat kesalahan hingga 25%, yang berdampak pada kualitas layanan. [4]

Manajemen hotel modern membutuhkan sistem informasi terstruktur untuk mendukung efisiensi operasional. Sukerti dan Kusyanda menjelaskan bahwa sistem reservasi terpusat memungkinkan pengelolaan data yang lebih terorganisir, mengurangi beban kerja staf. Sistem ini memungkinkan hotel untuk memproses reservasi dengan cepat,

meningkatkan kepuasan tamu. Selain itu, teknologi informasi membantu hotel memberikan layanan yang lebih personal dan responsif. [3]

Teknologi *cloud* menawarkan solusi efisien untuk pengelolaan data hotel. Borse menyatakan bahwa sistem berbasis *cloud* mengurangi biaya operasional dan meningkatkan fleksibilitas dengan menyimpan data secara aman di server jarak jauh. Teknologi ini memungkinkan akses *real-time* ke data reservasi dari berbagai lokasi, mendukung skalabilitas operasional. *Cloud* computing juga memudahkan integrasi data dari berbagai sumber untuk analisis bisnis. [8]

Keamanan data menjadi prioritas dalam sistem reservasi berbasis *web*. Menurut Borse, teknologi *cloud* menyediakan enkripsi dan pengaturan akses berbasis peran untuk melindungi informasi sensitif seperti data pelanggan dan pembayaran. Hal ini penting untuk mencegah kebocoran data dan memenuhi standar keamanan. Sistem berbasis *cloud* juga memastikan bahwa data tetap aman dari ancaman siber, meningkatkan kepercayaan pelanggan. [8]

Integrasi *Application Programming Interface* (API) meningkatkan fungsionalitas sistem reservasi. Barua dan Kaiser menunjukkan bahwa API dapat meningkatkan fleksibilitas sistem hingga 40% dengan memungkinkan integrasi fitur seperti notifikasi otomatis melalui email atau SMS. API juga memungkinkan sinkronisasi dengan platform pihak ketiga, seperti situs pemesanan *online*, tanpa memerlukan perubahan besar pada arsitektur sistem. Hal ini sangat relevan untuk hotel kecil dan menengah yang ingin memperluas jangkauan pasar. [9]

Desain antarmuka pengguna yang intuitif sangat penting untuk keberhasilan sistem reservasi. Galitz menjelaskan bahwa antarmuka yang mudah digunakan meningkatkan adopsi sistem oleh staf dan pelanggan. Desain UI yang baik memastikan navigasi yang sederhana dan visual yang menarik, meningkatkan pengalaman pengguna. Dalam sistem reservasi, UI yang intuitif mempermudah tamu untuk memesan kamar dan pengelola untuk mengakses data. [14]

Penerapan teknologi dalam pengelolaan hotel mendukung manajemen sumber daya dan hubungan pelanggan. Sistem reservasi berbasis *web* memungkinkan analisis data pelanggan untuk strategi pemasaran yang lebih personal. Data seperti preferensi kamar atau pola kunjungan dapat digunakan untuk merancang promosi yang relevan. Hal ini meningkatkan keterlibatan tamu dan peluang untuk menarik pelanggan kembali. [6]

Sistem reservasi berbasis *web* yang dikembangkan dalam penelitian ini menawarkan kombinasi fitur yang lebih komprehensif dibandingkan penelitian terdahulu, terutama dengan adanya *Log* aktivitas pengguna yang dapat diakses langsung oleh pemilik untuk transparansi dan kontrol operasional. Integrasi fitur seperti laporan keuangan interaktif, pengelolaan hak akses berbasis peran, dan fokus pada pengelolaan operasional menjadikan sistem ini solusi yang lebih lengkap dan efektif untuk pengelolaan penginapan modern.

Tabel 2.1 Tabel Perbandingan Penelitian

Sistem/Penelitian	<i>Real-time</i>	<i>Log</i> Aktivitas	Notifikasi Otomatis melalui Email	Laporan Keuangan	Pengelolaan Hak Akses Berbasis Peran	Fitur multi- properti
F. K. Maria et al. [7]	Ya	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
P. Das [4]	Ya	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
N. W. Sukerti and M. R. P. Kusyanda [3]	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
S. Borse [8]	Ya	Tidak	Ya	Ya	Ya	Tidak

B. Barua and M. S. Kaiser [9]	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Tidak
Sistem yang Dikembangkan	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya

Berdasarkan tabel perbandingan penelitian yang tercantum dalam Tabel 2.1, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan sistem informasi berbasis *web*, *cloud*, dan integrasi teknologi API secara konsisten berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan dan kepuasan pengguna dalam industri perhotelan. Setiap penelitian mengusung pendekatan yang beragam, mulai dari metode pengembangan sistem, studi kasus, hingga analisis literatur, yang menunjukkan efektivitas sistem informasi dalam mendukung proses reservasi, pengelolaan operasional, hingga pengalaman tamu.