

APLIKASI BERBASIS WEB UNTUK PEMASARAN DAN RESERVASI *THE WING ED HOTEL* POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gusti Agung Sadnyana Putra¹

¹Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

¹agungsadnyana@pnb.ac.id

Abstrak: Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri telah memiliki sebuah hotel edukasi bernama *The Wing Ed* (Widya Nusa Graha Education) *Hotel*, yakni sebuah hotel yang dikelola secara komersial oleh Jurusan Pariwisata tetapi dioperasikan sepenuhnya menggunakan tenaga dosen maupun mahasiswa. Pemasaran *The Wing Ed Hotel* selama ini dilakukan hanya menggunakan metode konvensional, yaitu menggunakan brosur atau email dan presentasi pada beberapa *travel agent* serta pertemuan kepariwisataan lainnya. Pemasaran dengan metode konvensional ini memiliki keterbatasan jangkauan dan akses sehingga berdampak kurang optimumnya tingkat hunian hotel. Selain itu, sistem pemesanan kamar dilakukan juga secara manual dan terpisah dengan sistem pemasarannya. Artikel ini menjabarkan pengembangan sistem informasi terintegrasi dalam *marketing* dan reservasi berbasis *website*. Dengan pemanfaatan teknologi informasi berupa pembuatan *website*, maka banyak keuntungan yang dapat diperoleh, antara lain kemudahan akses informasi dan tidak terbatas waktu akses. Hal ini disebabkan karena internet dapat diakses setiap saat dari setiap titik di dunia ini, baik menggunakan komputer, *tablet* atau *smartphone*. Keuntungan-keuntungan ini sangat berarti karena pangsa pasar menjadi lebih luas ke seluruh dunia yang pada akhirnya meningkatkan tingkat hunian hotel sehingga meningkatkan operasional dan pendapatan hotel.

Kata kunci: *Teknologi Informasi, Pemasaran, Reservasi, Website.*

Abstract: *Department of Tourism, Politeknik Negeri Bali has an educational hotel named Wing Ed (Widya Nusa Graha Education) Hotel. The hotel is managed commercially by the Department of Tourism and operated by the students and lecturers. Its marketing is commonly based on conventional method through brochure, email or presentation in travel agents and others tourism meeting. This method has limited range and access, hence it leads to low hotel occupation. Besides, the hotel reservation is also done manually and separated with hotel marketing. This paper presents a development of integrated information technology system in marketing and reservation based on website. With the utilization of information technology in the form of website creation, so many advantages that can be obtained, among others, easy access to information and unlimited access time. The reason is that the internet can be accessed any time from any point in the world, whether using a computer, tablet or smartphone. The advantages are very meaningful because the market segment spreads all over the world and finally increase the hotel occupation, so it will increase hotel operational and revenue.*

Keywords: *Information Technology, Marketing, Reservation, Website.*

I. PENDAHULUAN

Cara konvensional yang ditempuh dalam pemasaran dan reservasi hotel umumnya dilakukan dengan menggunakan brosur, media massa, lembar promosi lain, presentasi ke *travel agent* dan juga ke pertemuan-pertemuan pariwisata (*buyer and seller*) lainnya [1-2]. Dewasa ini kemajuan teknologi informasi terutama bidang internet sangat pesat yang memungkinkan pemanfaatan teknologi ini dalam segala bidang termasuk dalam bidang pemasaran dan reservasi hotel [3-4]. Pemanfaatan teknologi informasi berupa pembuatan *website* yang akan menjadi media penghubung rantai informasi antar *stakeholder* dapat memberikan banyak keuntungan, antara lain kemudahan akses informasi baik berupa kemudahan tempat (dimana saja di seluruh dunia), waktu (setiap waktu) maupun kemudahan alat (komputer, *smartphone*) [2]. Internet tidak memiliki batas waktu, ruang dan tempat sehingga kapan saja orang dapat mengaksesnya [3-5].

Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri dalam perkembangannya telah memiliki sebuah hotel edukasi bernama *The Wing Ed* (Widya Nusa Graha Education)

Hotel, yakni sebuah hotel yang dikelola secara komersial oleh jurusan Pariwisata tetapi dioperasikan sepenuhnya menggunakan tenaga-tenaga baik dosen, pegawai maupun mahasiswa dari Jurusan Pariwisata. Pendirian hotel ini dimaksudkan sebagai laboratorium edukasi hotel yaitu hotel yang dikhususkan untuk menjadi hotel tempat memberi pengalaman operasional dengan atmosfer hotel yang sebenarnya kepada seluruh mahasiswa dan dosen.

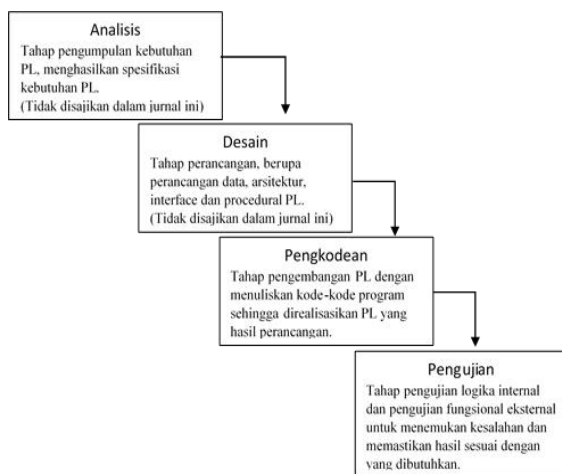
Pemasaran dan reservasi *The Wing Ed Hotel* selama ini dilakukan hanya menggunakan metode-metode konvensional, yaitu menggunakan brosur atau email dan presentasi pada beberapa *travel agent* dan pertemuan kepariwisataan lainnya. Pemasaran dan reservasi dengan metode konvensional ini memiliki keterbatasan jangkauan dan juga keterbatasan kemudahan akses sehingga berdampak kurang optimumnya tingkat hunian hotel.

Berdasarkan uraian di atas, penulis merancang sebuah *website* tentang *The Wing Ed Hotel* yang dapat berfungsi sebagai sarana pemasaran hotel dan reservasi terpadu. Bila jangkauan pemasaran dan kemudahan akses ini dapat tercapai pada waktunya

nanti, maka diharapkan tingkat hunian hotel (*occupancy*) dapat bertambah, sehingga tingkat operasional dan pendapatan hotel juga menjadi bertambah.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini ditargetkan untuk menghasilkan perangkat lunak untuk pemasaran hotel, dalam hal ini pemasaran *The Wing Ed Hotel* Politeknik Negeri Bali. Hal ini dilakukan menggunakan metode *Waterfall* (air terjun) atau sekuensial linier atau Metode SDLC (*System Development Life Cycle*) [6], metode pengembangan perangkat lunak yang berurutan dan sistematis yang terdiri dari tahap-tahap yaitu Analisis, Desain, Pengkodean dan Pengujian [7]. Bagan alir pembangunan sistem informasi ini dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. SDLC sistem informasi

Pada tahap analisis dilakukan proses pengumpulan kebutuhan perangkat lunak, seperti domain informasi, unjuk kerja dan interface yang diperlukan. Tahap ini akan menghasilkan spesifikasi kebutuhan perangkat lunak yang disajikan dalam bentuk model data berupa ERD (*Entity Relationship Diagram*), model proses dalam bentuk DFD (*Data Flow Diagram*) dan model transisi berupa STD (*State Transition Diagram*). Artikel ini hanya berfokus pada hasil akhir penelitian berupa produk perangkat lunak sehingga hasil pada tahap ini tidak disajikan dalam artikel ini.

Desain merupakan proses multi langkah yang menindaklanjuti hasil tahap analisis, terdiri dari desain data berupa desain struktur basis data, desain arsitektur berupa desain struktur program, desain interface dan detail prosedural / algoritma yang akan diterapkan pada langkah berikutnya yaitu pembuatan kode program. Artikel ini hanya berfokus pada hasil akhir penelitian berupa produk perangkat lunak sehingga hasil pada tahap ini tidak disajikan dalam artikel ini.

Pengkodean merupakan proses penerjemahan desain ke dalam bentuk kode program yang dapat dibaca dan dikerjakan oleh mesin komputer. Dalam

hal ini akan digunakan pengkodean menggunakan program PHP Triad yang terdiri dari bahasa pemrograman PHP, database MySQL dan server Apache [8]. Tahap inilah yang merealisasikan hasil analisis dan desain berupa produk perangkat lunak dan tahap inilah yang disajikan dalam artikel ini.

Pengujian adalah tahapan pada saat kode dibuat yang terdiri dari pengujian logika internal dan pengujian fungsional eksternal untuk menemukan kesalahan dan memastikan hasil sesuai dengan yang dibutuhkan. Pengujian dilakukan secara internal oleh para *developer* dengan hasil seperti yang ditampilkan dalam artikel ini.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi dari sistem ini menggunakan sistem basis data relasional MySQL [8-9], selanjutnya dibuat menggunakan *Hypertext Markup Language* (*HTML*) dan bahasa pemrograman PHP [10].

3.1. Mulai Implementasi

Awal implementasi dari sistem ini ditujukan bagi seluruh pengguna baik pengguna external (pengunjung) maupun internal (pegawai reservasi dan admin system). Awal sistem menampilkan photo dan informasi umum tentang *The Wing Ed Hotel*, antara lain lokasi, keadaan, fasilitas dan cara-cara yang dapat ditempuh untuk melakukan reservasi bagi tamu yang berminat. Pada awal implementasi ini terdapat *link* untuk bagian pemasaran dan reservasi. Tampilan awal dari sistem ini dapat dilihat pada Gambar 2.

3.2. Sistem Pemasaran

Sistem pemasaran dimaksudkan untuk menarik minat bagi pengunjung yang membutuhkan fasilitas akomodasi untuk aktivitasnya di Bali. Implementasi sistem pemasaran dilakukan dengan *link* dari awal implementasi bagian *Hotel Facilities*, yang terdiri dari *Cozy Lobby*, *Superior Room*, *Deluxe Room*, *Suite Room*, *Meeting Room*, *Restaurant*, *Swimming Pool* dan *Open Stage*. Disini akan disajikan 2 (dua) bagian saja sebagai contoh, yaitu : *Suite Room* untuk bagian utama dan *Swimming Pool* sebagai fasilitas pendukung.

3.2.1. Suite Room

Suite Room merupakan jenis kamar dengan kelas tertinggi baik dari sisi ukuran maupun fasilitasnya. Keterangan detail tentang kamar jenis Suite ini baik ukuran maupun fasilitasnya dapat dilihat pada Gambar 3.



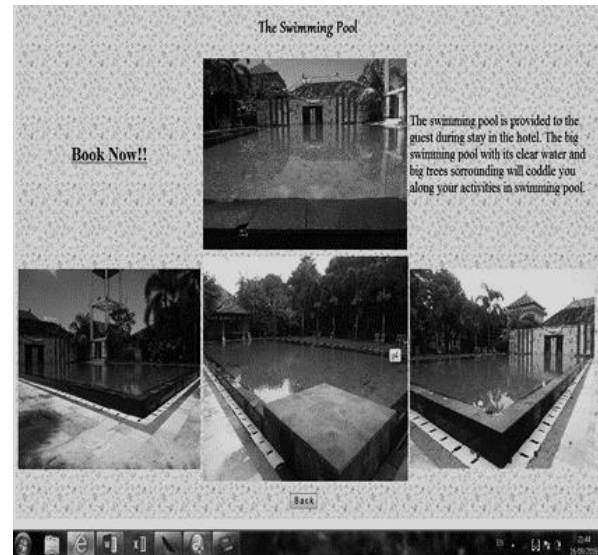
Gambar 2. Mulai implementasi



Gambar 3. Suite room

3.2.2. Swimming Pool

Swimming Pool (kolam renang) merupakan fasilitas yang sangat diminati oleh tamu yang menginap pada suatu hotel. *The Wing Ed Hotel* memiliki kolam renang ukuran besar yang dapat digunakan oleh tamu selama menginap. Wujud kolam renang beserta keterangannya secara rinci dapat dilihat pada Gambar 4.



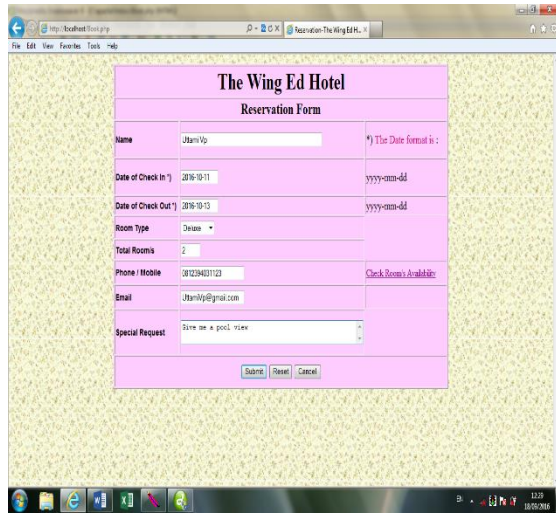
Gambar 4. Swimming pool

3.3. Sistem Reservasi

Sistem reservasi merupakan sistem yang disediakan bagi pengunjung yang bermaksud untuk melakukan reservasi atau pemesanan fasilitas hotel, baik kamar maupun fasilitas lainnya. Cara yang dapat ditempuh untuk melakukan reservasi adalah melalui *telephone, facsimile, email* dan juga sistem reservasi yang disediakan pada *website* ini. Prosedur penanganan reservasi yang diaplikasikan pada sistem ini sesuai dengan prosedur manual yang dilakukan sebelumnya.

3.3.1. Melakukan Reservasi

Untuk melakukan reservasi melalui sistem ini dilakukan melalui *link "Book Now"* yang tersedia pada tiap halaman dari sistem pemasaran dan sistem reservasi. Dengan langkah awal tersebut pengunjung akan diberikan *reservation form* untuk diisi data pengunjung. Bentuk formulir dan data yang diinput dapat dilihat pada Gambar 5. Setelah pengisian data selesai dilakukan, selanjutnya data reservasi dapat dikirim dan bila pengiriman data telah berhasil dilakukan maka sistem akan memberi informasi seperti yang nampak pada Gambar 6.

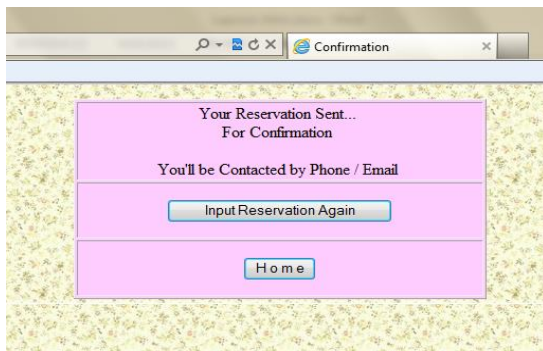


Gambar 5. Reservation form

Menu yang tersedia pada *Reservation Officer Main Form* merupakan rangkaian langkah-langkah yang digunakan untuk menangani reservasi yakni *handle the reservation, block the room, dan check expected arrival list*.

Handle The Reservation merupakan langkah awal untuk mengetahui adanya reservasi yang masuk melalui sistem. Setelah *link* ini dipilih, maka akan ditampilkan daftar reservasi seperti yang terlihat pada Gambar 8. Bagian yang disorot (*highlighted*) adalah contoh data reservasi yang diinput pada Gambar 5. Selanjutnya *reservation officer* akan menangani reservasi ini dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Melihat ketersediaan kamar sesuai kebutuhan pemesan, hal ini dilakukan melalui *link Check Room Availability* atau melalui menu *Reservation Officer* seperti yang terlihat pada Gambar 9.



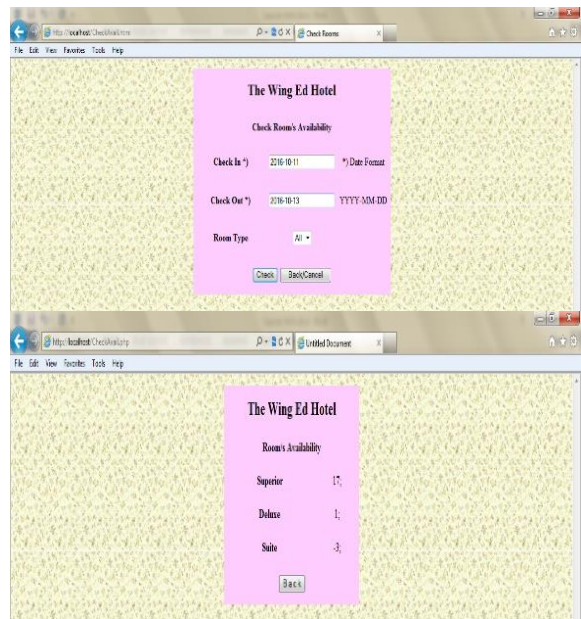
Gambar 6. Konfirmasi reservasi



Gambar 8. Reservation list

3.3.2. Penanganan Reservasi

Petugas yang akan menangani reservasi adalah *Reservation Officer* yang untuk mengakses data-data reservasi harus melalui validasi *username* dan *password* pada halaman awal sistem ini. Validasi ini dimaksudkan agar penanganan reservasi dapat dipertanggungjawabkan oleh oleh petugas yang berhak. Setelah validasi berhasil dilakukan, selanjutnya ditampilkan *Reservation Officer Main Form* seperti pada Gambar 7.



Gambar 9. Check room availability

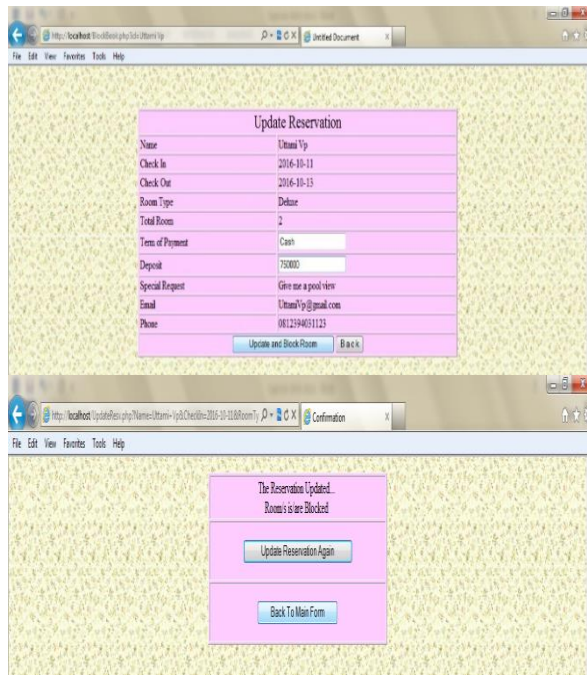


Gambar 7. Reservation officer main form

- b. Mengadakan komunikasi dengan pemesan. Sebagai hasil dari pemeriksaan ketersediaan kamar, maka *reservation officer* mengadakan komunikasi dengan pemesan yang dapat dilakukan melalui telepon atau email. Komunikasi ini umumnya berupa konfirmasi kesediaan pemesan menggunakan kamar yang

dipesan, pembayaran uang tanda jadi (*deposit*), cara pembayaran (*term of payment*), batas waktu pembayaran dan lainnya.

Setelah komunikasi yang dilakukan dengan pemesan telah mencapai kesepakatan yang ditandai dengan pembayaran deposit, maka *reservation officer* selanjutnya memastikan penggunaan kamar sesuai keinginan pemesan. Langkah ini disebut memblok kamar (*blocking the room*) dengan menggunakan menu pada *main form* seperti yang terlihat pada Gambar 10.



Gambar 10. Update and block the room

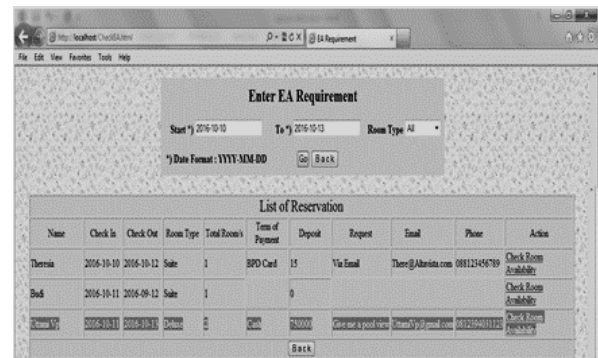
Check Expected Arrival List (memeriksa daftar tamu yang diharapkan datang) merupakan salah satu tugas penting yang harus ditangani oleh *reservation officer* sebagai bagian tugas mengkomunikasikan reservasi ke bagian lain di hotel. Bagian lain yang perlu mendapat informasi akan kedatangan tamu antara lain *front office* untuk persiapan *check in*, *house keeping* untuk penyiapan kamar, dan lainnya.

Dengan tersedianya *website* yang menyediakan informasi tentang pemasaran dan cara reservasi ini, diharapkan semakin luas penyebarannya ke seluruh dunia sehingga semakin banyak pengunjung *website* yang memesan akomodasi ke *The Wing Ed Hotel*. Hal ini akan mempertinggi tingkat hunian kamar dan pada akhirnya mempertinggi pendapatan hotel.

IV. KESIMPULAN

Sistem informasi pemasaran dan reservasi berbasis *web* pada *The Wing Ed Hotel* Politeknik Negeri Bali telah dapat menyediakan sistem pemasaran dan reservasi secara terpadu untuk memudahkan pengguna dalam memperoleh informasi mengenai hotel ini. Pengunjung *website The Wing Ed*

Hotel akan memperoleh informasi detail tentang seluruh fasilitas hotel, antara lain: kamar, *restaurant*, *swimming pool* dan juga jika pengunjung tertarik untuk menggunakan fasilitas tersebut, maka pengunjung dapat melakukan reservasi melalui sistem ini. *Reservation officer* mendapat kemudahan karena telah disediakan fasilitas berupa menu-menu yang digunakan untuk menangani reservasi, antara lain: menangani reservasi, memeriksa ketersediaan kamar, memblok kamar, dan memeriksa daftar kedatangan tamu.



Gambar 10. Expected arrival list

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada editor dan reviewer jurnal Matrix atas revisi dan publikasi artikel ilmiah ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sagitarini, L. L. (2017). Analisis pendekatan experiential marketing yang menciptakan kepuasan tamu menginap di hotel kawasan Lovina. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 12(2), 114-126.
- [2] Wisswani, N. W. (2016). Prototype teknologi rantai informasi berbasis web bagi UMKM. *Matrix*, 6(1), 42-46.
- [3] Kadir, A. (2012). *Pengenalan sistem informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [4] Sukarata, P. G. (2015). Pembuatan sistem informasi satuan kredit kegiatan mahasiswa Politeknik Negeri Bali. *Matrix*, 5(1), 56-59.
- [5] McLeod, R. & Schell, G. (2015). *Management information system*. USA: Prentice-Hall International Inc.
- [6] Pressman, R. S. (2015). *Software engineering*, New York: McGraw-Hill International Inc.
- [7] Widharma, I G. S. (2017). Perancangan simulasi sistem pendaftaran kursus berbasis web dengan metode SDLC. *Matrix*, 7(2), 38-41.
- [8] Wisswani, N. W. (2015). Desain model web portal berbasis user auto content. *Matrix*, 5(1), 7-12.

- [9] Korth, H. F., Silberschatz, A. & Sudharsan, S. (2015). *Database system concept*. New York: McGraw-Hill International Inc.
- [10] Saptarini, N. G.A.P. & Widyastuti, P.A. (2015). Rancang bangun sistem informasi nilai mahasiswa menggunakan aplikasi SMS gateway (studi kasus: Jurusan Teknik Elektro, Politeknik Negeri Bali). *Matrix*, 5(1), 1-6.