

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi telah mengakibatkan perubahan besar di berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam industri perhotelan. Salah satu dampak utamanya adalah meningkatnya permintaan akan sistem reservasi hotel berbasis *web*

Sistem reservasi hotel yang efektif dan efisien dapat membantu hotel untuk meningkatkan penjualan dan kepuasan pelanggan. Sistem ini juga dapat membantu hotel untuk mengelola pemesanan kamar, informasi tamu, dan data keuangan dengan lebih baik. Dalam lingkungan yang semakin kompetitif, aplikasi reservasi hotel harus mampu memberikan pengalaman yang mulus kepada pengguna. *Pega System*, dengan kemampuannya dalam otomatisasi proses bisnis dan manajemen kasus, bisa menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi aplikasi reservasi.

Pega adalah *platform low-code* yang dapat digunakan untuk membangun berbagai jenis sistem aplikasi, termasuk sistem reservasi hotel. *Pega* menawarkan berbagai fitur dan fungsi yang dapat membantu untuk membangun sistem reservasi hotel yang efektif dan efisien. Implementasi *Pega System* pada aplikasi reservasi hotel dapat membantu dalam optimalisasi proses bisnis, seperti manajemen inventaris kamar, pelacakan reservasi, penjadwalan, dan manajemen keuangan, yang semuanya dapat memberikan dampak positif pada operasional hotel. *Pega System* dikenal

karena fleksibilitasnya dalam mengakomodasi kebutuhan bisnis yang berubah-ubah. Dalam konteks aplikasi reservasi hotel, ini dapat diinterpretasikan sebagai kemampuan sistem untuk menyesuaikan diri dengan pertumbuhan bisnis dan perubahan kebutuhan pengguna.

Aspek keamanan data sangat penting dalam industri perhotelan, mengingat sensitivitas informasi pribadi dan pembayaran yang disimpan dalam aplikasi reservasi. *Pega System* perlu dievaluasi dalam hal keamanan sistem untuk memastikan bahwa data pelanggan terlindungi dengan baik. Dengan integrasi *Pega System*, tujuan utama adalah meningkatkan pengalaman pelanggan. Dalam konteks aplikasi reservasi hotel, ini dapat berarti menyediakan sistem yang lebih responsif, personalisasi layanan, dan mempermudah proses pemesanan. Melihat tren adopsi teknologi di industri perhotelan dan bagaimana hotel-hotel terkemuka menggunakan sistem otomatisasi dan manajemen kasus seperti *Pega System*, memahami manfaat yang telah mereka peroleh dapat menjadi landasan kuat untuk mengadopsi teknologi serupa.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasikan Pega dalam membangun sistem hotel booking *application*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi untuk membangun sistem reservasi hotel yang efektif dan efisien.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana mengimplementasikan *Pega Systems* untuk aplikasi reservasi hotel?
2. Apa saja manfaat dari implementasi *Pega System* untuk aplikasi reservasi hotel?

1.3 Ruang Lingkup

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dapat dijabarkan ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Pengembangan aplikasi pada penelitian ini menggunakan *Pega Systems*
2. *Pega Systems* sebagai objek penelitian akan dijalankan dalam mode *sandbox* atau *development*.
3. Sistem memiliki dua *user* akses yaitu *user*, dan admin
4. Sistem akan mengirim *email* bukti reservasi pada pelanggan Tujuan Penelitian
5. Adapun tujuan penelitian ini adalah :
 - a. Membuat dan mengembangkan sistem aplikasi booking hotel
 - b. menjadikan aplikasi sebagai sarana informasi yang

- c. dapat memberikan solusi terhadap permasalahan booking hotel

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasikan *Pega* dalam membangun aplikasi sistem reservasi hotel, dengan harapan memberikan solusi yang lebih baik dalam membangun sistem reservasi hotel yang efektif dan efisien.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Meningkatkan kualitas layanan booking hotel
2. Mempermudah pengelolaan aplikasi reservasi hotel
3. Meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Meningkatkan efisiensi operasional hotel
5. Meningkatkan daya saing hotel
6. Memberikan kontribusi bagi pengembangan system reservasi hotel di Indonesia

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penyusunan penulisan laporan secara lebih terstruktur dan mudah di pahami, pada penelitian ini memiliki sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian dan yang terakhir adalah sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

Pada tinjauan pustaka dan dasar teori berisi tentang pengeditan atau defensi yang diambil dari buku atau penelitian lain yang serupa yang telah dilakukan sebelumnya

BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian meliputi mekanisme pengumpulan bahan dan data yang berkaitan dengan kebutuhan penelitian, analisis kebutuhan sistem dan perancangan sistem.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Membahas implementasi sistem yang dirancang pada bab sebelumnya dan pengujian sistem. Menjelaskan proses konfigurasi sistem.

BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian, sebagai acuan pengembangan aplikasi di kemudian hari.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang daftar sumber dan rujukan materi yang digunakan pada penelitian ini.

LAMPIRAN

Berisi lampiran-lampiran berupa gambar atau data yang tidak dapat dijelaskan secara lengkap pada bab sebelumnya.