

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor industri, termasuk industri perhotelan. Digitalisasi dalam dunia bisnis menjadi suatu kebutuhan yang tidak dapat dihindari guna meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Hotel-hotel yang sebelumnya mengandalkan metode konvensional dalam operasional dan pelayanannya kini dituntut untuk beradaptasi dengan inovasi digital guna memenuhi ekspektasi pelanggan yang semakin tinggi. Salah satu inovasi tersebut adalah penerapan e-tourism melalui adopsi teknologi informasi dan komunikasi dalam layanan perhotelan. Penelitian oleh Pujani dan Iboo (2020) menekankan bahwa adopsi e-tourism dalam industri perhotelan merupakan faktor kunci keberhasilan dalam meningkatkan daya saing di era digital.

Hotel One Mulya Indah (OMI) , yang terletak strategis di jalur selatan Kebumen antara Bocor hingga Puring, memiliki potensi besar untuk menarik wisatawan. Namun, jika hotel tersebut masih menerapkan sistem pelayanan konvensional tanpa dukungan platform digital, peluang untuk menjangkau pasar yang lebih luas menjadi terbatas. Platform digital memungkinkan hotel untuk menawarkan informasi, pemesanan, dan promosi secara real-time, sehingga meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan.

Dalam industri perhotelan, sistem *booking* berbasis web memberikan berbagai manfaat, baik bagi pelanggan maupun pengelola hotel. Pelanggan dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai hotel, membandingkan harga, serta melakukan pemesanan kapan saja dan di mana saja tanpa harus melalui prosedur manual yang memakan waktu. Sementara itu, bagi pihak hotel, sistem ini mampu mengoptimalkan manajemen reservasi, mengurangi risiko kesalahan dalam pencatatan pemesanan, serta meningkatkan pendapatan dengan menjangkau pasar yang lebih luas. Sebuah penelitian menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi berbasis web dalam proses *booking* hotel dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan (Sari et al., 2021). Hal ini menunjukkan bahwa teknologi memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung perkembangan industri perhotelan.

Salah satu fitur penting dalam sistem *booking* hotel berbasis web adalah integrasi notifikasi email. Fitur ini memiliki peran krusial dalam memberikan informasi secara real-time kepada pelanggan mengenai status *booking* mereka. Notifikasi email dapat digunakan untuk mengirimkan konfirmasi pemesanan, pengingat jadwal *check-in* dan *check-out*, serta informasi terkait kebijakan hotel. Sebuah studi menunjukkan bahwa integrasi notifikasi dalam sistem reservasi berbasis web dapat meningkatkan komunikasi antara pihak hotel dan pelanggan serta mengurangi tingkat kesalahan dalam proses pemesanan (Putri & Nugroho, 2022). Dengan adanya notifikasi email, pelanggan merasa lebih yakin bahwa pemesanan mereka telah tercatat dengan

baik, sehingga meningkatkan tingkat kepercayaan terhadap layanan yang diberikan oleh hotel.

Perkembangan teknologi juga menuntut hotel untuk menghadirkan sistem *booking* yang memiliki antarmuka pengguna yang intuitif dan mudah digunakan. Penggunaan desain yang ramah pengguna dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dalam menggunakan layanan *booking* hotel berbasis web. Penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo et al. (2023) menyatakan bahwa sistem *booking* hotel dengan desain antarmuka yang responsif dan mudah diakses melalui berbagai perangkat dapat meningkatkan kenyamanan pengguna serta mempengaruhi keputusan pelanggan dalam memilih hotel. Dengan demikian, pengembangan sistem *booking* hotel yang baik harus memperhatikan aspek desain dan fungsionalitas agar mampu memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan.

Meskipun memiliki banyak keunggulan, implementasi sistem *booking* hotel berbasis web dengan integrasi notifikasi email juga menghadapi beberapa tantangan. Salah satunya adalah keamanan data pelanggan yang harus dijaga dengan baik untuk mencegah kebocoran informasi pribadi. Selain itu, kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem ini juga menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan. Pelatihan bagi staf hotel dalam menggunakan sistem secara efektif sangat diperlukan agar sistem dapat berjalan dengan optimal. Sebuah penelitian menegaskan bahwa kesiapan sumber daya manusia dalam adopsi teknologi baru berpengaruh signifikan

terhadap keberhasilan implementasi sistem informasi dalam suatu perusahaan (Widodo & Haryanto, 2024).

Dengan mempertimbangkan berbagai manfaat dan tantangan yang ada, implementasi sistem *booking* hotel berbasis web dengan integrasi notifikasi email menjadi solusi yang efektif dalam meningkatkan efisiensi operasional dan pelayanan dalam industri perhotelan. Oleh sebab itu, penelitian ini mengusung judul "**IMPLEMENTASI SISTEM PEMESANAN HOTEL BERBASIS WEB DENGAN INTEGRASI NOTIFIKASI EMAIL**".

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana merancang sistem *booking* hotel dan tempat wisata berbasis *website* dengan notifikasi email?
2. Bagaimana mengintegrasikan sistem notifikasi email otomatis untuk mengonfirmasi pemesanan?

## **1.3 Batasan Masalah**

1. Sistem hanya berfokus pada proses *booking* hotel secara online tanpa mencakup manajemen operasional hotel seperti keuangan atau housekeeping.
2. Notifikasi yang digunakan hanya berupa email konfirmasi dan pengingat reservasi, tanpa integrasi SMS atau WhatsApp.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Meningkatkan efisiensi operasional hotel dalam mengelola reservasi hotel.

2. Mengurangi ketergantungan pada pencatatan manual dengan sistem digital.
3. Meningkatkan daya saing hotel dengan menyediakan layanan reservasi berbasis teknologi yang modern.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Membantu pelanggan dalam melakukan reservasi kamar hotel dan tempat wisata secara online dengan lebih mudah dan efisien.
2. Memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik melalui notifikasi email
3. Menerapkan fitur notifikasi email otomatis untuk memberikan konfirmasi dan pengingat kepada pengguna terkait pemesanan mereka.

