

BAB I

USULAN GAGASAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sistem reservasi manual yang saat ini digunakan oleh Pineus Tilu, yaitu melalui Google Form, memiliki beberapa keterbatasan yang dapat mempengaruhi efisiensi operasional dan pengalaman pelanggan. Proses manual ini memerlukan pengecekan pembayaran secara manual untuk setiap transaksi, yang tidak hanya memakan waktu tetapi juga meningkatkan risiko kesalahan manusia. Selain itu, informasi mengenai harga, fasilitas, dan dokumentasi tempat camping yang disampaikan melalui media sosial dirasa kurang lengkap dan jelas, yang dapat menyebabkan kebingungan bagi calon tamu.

Menurut penelitian, penggunaan sistem manual dalam pendataan reservasi dapat menyebabkan data pemesanan kamar yang tidak akurat, pengarsipan yang tidak baik, dan kesalahpahaman detail kamar[1]. Selain itu, sistem manual juga rentan terhadap kerusakan alat komunikasi yang dapat menghambat proses reservasi[2]. Keterbatasan ini menunjukkan bahwa sistem manual kurang efisien dan dapat menurunkan kualitas layanan kepada pelanggan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pengembangan aplikasi mobile khusus untuk reservasi di Pineus Tilu menjadi solusi yang tepat. Aplikasi ini dapat menyediakan fitur pemilihan deck/kamar secara spesifik, integrasi dengan sistem pembayaran digital, serta penyediaan informasi lengkap mengenai harga dan fasilitas. Dengan demikian, proses reservasi menjadi lebih efisien dan transparan, baik bagi penyedia layanan maupun bagi calon tamu. Implementasi aplikasi serupa telah diterapkan di berbagai platform, seperti yang ditunjukkan oleh aplikasi "Reservasi Penginapan"[3], yang memfasilitasi pembayaran dan reservasi di perkemahan melalui perangkat mobile.

1.2 Analisis Masalah

Berdasarkan Latar Belakang Masalah pada bagian 1.1, kami membagi masalah menjadi beberapa aspek yakni aspek operasional, aspek finansial, dan aspek pasar:

- **Analisa Dalam Aspek Operasional**
 - **Masalah**
 - Inefisiensi dalam Proses Reservasi: Sistem manual dengan Google Form membutuhkan input dan verifikasi manual oleh staf, yang memakan waktu lebih lama dan berpotensi menyebabkan keterlambatan dalam konfirmasi reservasi.

- Risiko Kesalahan: Proses manual meningkatkan kemungkinan kesalahan dalam pendataan reservasi, termasuk duplikasi, kesalahan dalam alokasi deck, atau kehilangan data.
 - Kurangnya Sistem Otomatisasi: Tidak ada integrasi langsung antara sistem reservasi, pembayaran, dan data pelanggan, sehingga operasional tidak optimal.
 - **Implikasi**
 - Waktu operasional yang lebih lama, meningkatkan beban kerja staf.
 - Kemungkinan pengalaman pelanggan yang buruk akibat keterlambatan atau kesalahan dalam proses reservasi.
- **Analisa Dalam Aspek Finansial**
 - **Masalah**
 - Biaya Operasional Tinggi: Pengolahan data manual memerlukan alokasi waktu dan tenaga yang signifikan, yang dapat meningkatkan biaya operasional staf.
 - Kehilangan Potensi Pendapatan: Keterbatasan informasi di media sosial dapat membuat calon pelanggan ragu untuk melakukan reservasi, sehingga memengaruhi tingkat okupansi.
 - Kurangnya Pengelolaan Pembayaran Digital: Tidak adanya integrasi dengan gateway pembayaran mengakibatkan proses pembayaran tidak efisien, yang dapat memperlambat aliran pendapatan.
 - **Implikasi**
 - Potensi peningkatan pendapatan terhambat akibat proses reservasi dan pembayaran yang lambat.
 - Biaya operasional yang tidak seimbang dengan output layanan yang diberikan.
- **Analisa Dalam Aspek Pasar**
 - **Masalah**
 - Kurangnya Transparansi Informasi: Informasi yang tidak lengkap mengenai harga, fasilitas, dan keunikan setiap deck di media sosial dapat menurunkan minat calon tamu.
 - Persaingan di Industri Hospitality: Dengan banyaknya pilihan tempat camping atau glamping di pasar, Pineus Tilu berisiko kalah bersaing

jika tidak menawarkan kemudahan dan pengalaman pengguna yang unggul.

- Keterbatasan Aksesibilitas: Sistem reservasi manual tidak mendukung pengguna yang mengharapkan kemudahan akses melalui perangkat mobile.

- **Implikasi**

- Berkurangnya daya tarik bagi calon pelanggan yang lebih memilih sistem reservasi modern dan transparan.
- Peluang untuk menarik lebih banyak pelanggan terlewat akibat keterbatasan sistem yang ada.

1.3 Analisis Solusi yang Ada

Berikut paparan solusi yang ada saat ini, yang dibagi menjadi beberapa sub-bab.

1.3.1 Solusi yang Ada 1: Pemesanan Telepon Konvensional

Di Pineus Tilu sendiri saat ini juga menyediakan pemesanan melalui Telepon Konvensional, berikut merupakan paparan Keunggulan dan kekurangannya.

- **Keunggulan(*Strength*):**

- Tersedia untuk sebagian besar pengguna ponsel.
- Mudah digunakan oleh mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi modern
- Tidak memerlukan akses internet

- **Kekurangan (*Weakness*):**

- Tidak efisien karena memerlukan panggilan suara langsung dan interaksi manusia.
- Tidak menyediakan informasi real-time atau pembaruan otomatis
- Kurangnya jejak digital membuatnya sulit untuk melacak riwayat pesanan.

- **Keterbatasan (*Limitation*):**

- Terbatas dalam hal kemampuan untuk melakukan perbandingan dan penilaian berdasarkan berbagai parameter seperti harga, lokasi, atau ulasan pelanggan

1.3.2 Solusi yang Ada 2: Situs Web Aplikasi

Pineus Tilu sendiri juga menyediakan pemesanan melalui Web, dengan mengkombinasikan *Google-form* dan juga *Google-spreadsheet*.

- **Keunggulan(*Strength*):**
 - Memungkinkan pengguna untuk melihat informasi yang lebih rinci tentang layanan dan produk.
 - Memungkinkan pengguna untuk melihat ketersediaan yang ada pada Pineus Tilu.
 - Menjadi opsi utama dalam melakukan proses reservasi walaupun proses pemesanan yang cukup kompleks.
- **Kekurangan (*Weakness*):**
 - Tidak efisien karena prosesnya yang cukup rumit.
 - Kurang handal dalam menangani proses pemesanan untuk korporat atau jumlah besar.
- **Keterbatasan (*Limitation*):**
 - Kolaborasi dari *Google Form* dan *Spreadsheet* hanya bisa melahirkan sistem yang semi-manual, tetap memerlukan pantauan penuh dari pihak Pineus Tilu.

1.3.3 Solusi yang Ada 3: Komunikasi Chat Whatsapp

- **Keunggulan(*Strength*):**
 - Pemesanan dan permintaan tertulis dengan jelas.
 - Terdapat riwayat akan data pemesanan
 - Mudah dari sisi pelanggan.
- **Kekurangan (*Weakness*):**
 - Melahirkan kemungkinan kesalahan manusia.
 - Membutuhkan umpan balik dari dua sisi pada waktu yang dekat.
 - Pengolahan data yang rumit dari sisi Pineus Tilu atau penyedia jasa layanan.
- **Keterbatasan (*Limitation*):**
 - Proses reservasi tidak otomatis dan perlu kontribusi besar dari pihak dukungan pelanggan.

1.4 Kesimpulan dan Ringkasan CD-1

Sistem reservasi manual yang digunakan oleh Pineus Tilu, baik melalui Google Form, WhatsApp, maupun telepon konvensional, menunjukkan berbagai keterbatasan yang berdampak pada efisiensi operasional, aspek finansial, dan daya saing di pasar. Proses yang memerlukan pengecekan dan input manual meningkatkan risiko kesalahan, memperlambat proses pelayanan, dan menambah beban kerja staf. Kurangnya integrasi antara sistem reservasi, pembayaran, dan informasi pelanggan menyebabkan operasional menjadi tidak optimal, sementara informasi yang disampaikan kepada calon tamu melalui media sosial juga dinilai belum cukup transparan. Akibatnya, pengalaman pelanggan cenderung kurang maksimal dan potensi kehilangan pendapatan semakin besar karena pelanggan ragu atau beralih ke layanan kompetitor yang menawarkan proses lebih modern.

Melihat berbagai kelemahan tersebut, sudah saatnya penyedia tempat *camping* atau Pineus Tilu dalam kasus ini, beralih ke sistem yang lebih terintegrasi dan efisien melalui pengembangan aplikasi mobile khusus untuk reservasi. Aplikasi ini diharapkan mampu menjawab permasalahan yang ada dengan menghadirkan fitur pemilihan deck secara spesifik, integrasi dengan sistem pembayaran digital, serta informasi yang lengkap dan real-time mengenai harga dan fasilitas. Penggunaan aplikasi mobile akan mendukung otomatisasi proses, meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan, serta memberikan pengalaman reservasi yang lebih nyaman dan profesional bagi pengguna. Dengan demikian, solusi digital ini tidak hanya meningkatkan kualitas operasional internal Pineus Tilu, tetapi juga memperkuat posisinya dalam menghadapi persaingan di industri pariwisata berbasis alam dan glamping.