

INTISARI

Jogja Good Guide (JGG) merupakan penyedia jasa *walking tour* yang dalam pengelolaan operasionalnya menghadapi keterbatasan staf operasional sehingga aktivitas administratif dilakukan secara manual dan berulang. Kondisi tersebut menyebabkan proses pengiriman konfirmasi reservasi bergantung pada ketersediaan pemandu yang merupakan pekerja lepas. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan penyusunan dan merancang sistem otomatisasi layanan reservasi terintegrasi yang sesuai dengan kebutuhan operasional. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan *Design Thinking* yang terdiri atas tahap *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan studi pustaka pada proses operasional reservasi JGG. Sistem dirancang menggunakan Google Apps Script dengan bantuan *Generative AI Tools* yang terintegrasi dengan Google Forms, Google Sheets, WhatsApp, dan Microsoft To Do. Sistem yang dihasilkan berupa sistem yang mengotomatisasi pengelolaan reservasi, pengiriman pesan konfirmasi dan *reminder*, konfirmasi kehadiran, pembuatan daftar tugas, dan penyusunan laporan. Hasil pengujian menunjukkan sistem berjalan sesuai rancangan dan mendapat tanggapan positif dari tim internal dan wisatawan. Penerapan sistem membantu mengurangi proses yang bersifat repetitif, mempercepat pengiriman informasi, dan tetap mempertahankan peran manusia dalam pemantauan dan penanganan kondisi tertentu.

Kata kunci: otomatisasi proses bisnis, *walking tour*, Jogja Good Guide

ABSTRACT

Jogja Good Guide (JGG) is a walking tour provider that faces limitations in operational staff, resulting in administrative activities being carried out manually and repetitively. This condition causes the delivery of reservation confirmations to depend on the availability of guides who work on a freelance basis. This study aims to identify the requirements for developing and designing an integrated reservation service automation system that meets operational needs. This study uses a qualitative method with a Design Thinking approach consisting of the Empathize, Define, Ideate, Prototype, and Test stages. Data were collected through observation, interviews, and literature review of JGG's reservation operations. The system was developed using Google Apps Script with the assistance of Generative AI Tools and integrated with Google Forms, Google Sheets, WhatsApp, and Microsoft To Do. The resulting system provides automation of reservation management, confirmation and reminder messaging, attendance confirmation, task list creation, and operational reporting. The test results show that the system operates according to the design and received positive responses from the internal team and tourists. The implementation of the system helps reduce repetitive processes, accelerate information delivery, and maintain human involvement in monitoring and handling specific conditions.

Keywords: *business process automation, walking tour, Jogja Good Guide*