

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membuat aplikasi sistem pada *front desk* yang didasarkan pada kebutuhan pengguna. Masalah yang dihadapi saat ini yaitu permasalahan pada proses cek in dimana sering terjadi kekeliruan diantara status kamar yang dipesan dengan yang siap dijual, dan juga proses manajemen kamar yang masih dilakukan manual pencatatannya oleh pihak *house keeping* sehingga proses *update* dilakukan oleh *front desk*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *User Oriented Requirement Engineering* (UORE) dengan tahapan pengumpulan, pengelompokan, dan validasi, dan metode *eXtreme Programming* sebagai metode pengembangan aplikasinya. Hasil yang di capai dari hasil penelitian ini yaitu sistem yang dapat diakses oleh 3 *level* pengguna dari bagian yang berbeda, dimana pengguna utamanya yaitu pihak *front desk* yang dapat melakukan transaksi baik dari proses cek in dan cek out, maupun melihat laporan masing-masing transaksi dan mengubahnya jika terjadi kesalahan serta *print out* laporan tersebut untuk diberikan ke *house keeping* untuk membantu proses manajemen kamar dan *update* status kamar terbarunya. dan juga pihak *back office* dapat melakukan *booking* kamar pada sistem front desk sehingga tidak terjadi lagi kekeliruan baik dari status kamar yang dipesan maupun yang siap dijual.

Kata Kunci : *Front Desk Agent*, *User Oriented Requirement Engineering* (UORE), Hotel, Sistem, *eXtreme Programming* (XP).