

## UPAYA MENINGKATKAN SISTEM OPERATION *BACK OFFICE* PADA HOTEL KAPPA SENSES

Nengah Landra<sup>1,\*</sup>, Sang Ayu Putu Andina Pryanti<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

\*Email: nengahlandra@unmas.ac.id

### ABSTRAK

Hotel Kappa Senses merupakan salah satu hotel yang ada di Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar yang menawarkan banyak fasilitas kepada wisatawan. Permasalahan utama yang terungkap adalah penurunan pendapatan, yang disebabkan oleh kesalahan dalam merekrut karyawan dan kurangnya pemahaman pemilik terkait pelatihan dan pengembangan karyawan. Analisis situasi menunjukkan bahwa kelemahan terutama terlihat dalam operasional *back office* yang dapat menjadi penghambat perkembangan dan pendapatan usaha Hotel Kappa Senses. Solusi yang dapat diberikan, yaitu dengan memberikan pelatihan dan pendampingan terkait peningkatan sistem operasional *back office* sehingga mampu meningkatkan pendapatan dari Hotel Kappa Senses. Pengabdian dilakukan dari tanggal 18 Maret s/d 2 Mei 2028, dengan rangkaian persiapan materi, sosialisasi, pelatihan dan pendampingan dan yang terakhir adalah evaluasi. Program kerja yang dirancang berjalan dengan baik dan terealisasi 100%.

**Kata Kunci :** Upaya, *Back Office*, *Sistem Operation*.

### ANALISIS SITUASI

Kuliah Kerja Nyata (KKN) adalah suatu kegiatan intrakurikuler yang melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Pengabdian masyarakat merupakan salah satu program wajib di Universitas Mahasaraswati Denpasar yang bertujuan agar mahasiswa mendapatkan pengalaman langsung dalam mengaplikasikan dan mengintegrasikan ilmu pengetahuan yang dikuasai untuk memecahkan permasalahan dimasyarakat.

Hotel Kappa Senses merupakan salah satu hotel yang ada di Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar yang menawarkan banyak fasilitas kepada wisatawan. Ulasan dari Hotel Kappa Senses ini cukup baik sehingga banyak wisatawan yang memilih Hotel Kappa Senses sebagai tempat menginap selama menikmati liburan di Gianyar. Lokasi dari Hotel Kappa Senses mudah untuk ditemukan dan juga dekat dengan objek wisata serta pusat pembelanjaan. Hal ini juga menjadi faktor Hotel Kappa Senses memiliki banyak peminat. Oleh karena itu penting untuk meningkatkan sistem operasional pada Hotel Kappa Senses demi adanya pelayanan yang baik untuk para pengunjung. Adapun data karyawan di Hottel Kappa Senses dapat di sajikan pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1  
Data Karyawan di Hotel Kappa Senses

No	Jabatan	Jumlah
1.	<i>General Manager</i>	1
2.	<i>Manager</i>	17
3.	<i>Asisten Manager</i>	12

4.	<i>Supervisor</i>	32
5.	<i>Staff</i>	97
<b>Jumlah</b>		<b>159</b>

Sumber: Hotel Kappa Senses

Permasalahan utama yang terungkap adalah penurunan pendapatan, yang disebabkan oleh kesalahan dalam merekrut karyawan dan kurangnya pemahaman pemilik terkait pelatihan dan pengembangan karyawan. Analisis situasi menunjukkan bahwa kelemahan terutama terlihat dalam operasional back office yang dapat menjadi penghambat perkembangan dan pendapatan usaha Hotel Kappa Senses.

Sebagai respons, kami, sebagai mahasiswa yang terlibat dalam kegiatan Pengabdian Masyarakat, berkomitmen untuk memberikan bimbingan yang komprehensif kepada Hotel Kappa. Langkah-langkah strategis yang diusulkan melibatkan identifikasi mendalam terkait kebutuhan pelatihan karyawan, peningkatan proses seleksi dan rekrutmen dengan pendekatan yang lebih holistik, serta pembaruan sistem operasional back office untuk meningkatkan efisiensi.

Program bimbingan ini dirancang untuk memberikan edukasi strategis tentang pentingnya pemilihan karyawan yang tepat dan pelatihan yang terarah, terutama dalam konteks operasional "back office." Melalui pendekatan ini, kami berharap Hotel Kappa Senses dapat mengatasi kendala operasional yang mungkin telah menghambat kemajuan mereka, khususnya dalam meningkatkan sistem operasional "back office." Langkah-langkah ini diharapkan akan menciptakan dampak positif yang signifikan terhadap pengelolaan operasional dan kinerja karyawan Hotel Kappa Senses secara menyeluruh, yang pada gilirannya diharapkan dapat mengangkat pendapatan usaha mereka.

## PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada karyawan Hotel Kappa Senses bahwa ditemukannya tantangan dalam operasional back office di Hotel Kappa Senses. Hotel Kappa Senses menghadapi hambatan dalam sistem operasional back office yang dapat menghambat efisiensi dan kinerja keseluruhan.

## SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berangkat dari temuan ini, topik yang relevan untuk diberikan fokus dalam kegiatan pengembangan adalah:

1. Evaluasi dan Pembaruan Sistem Operasional:
  - a. Diperlukan evaluasi mendalam terhadap sistem operasional *back office* untuk mengidentifikasi kelemahan dan area yang perlu diperbaiki.
  - b. Implementasi pembaruan atau integrasi teknologi terbaru yang dapat meningkatkan efisiensi dan kinerja operasional.
2. Pelatihan dan Penyusunan SOP:
  - a. Memberikan pelatihan kepada tim *back office* terkait penggunaan sistem baru dan teknologi.
  - b. Penyusunan Prosedur Operasional Standar (SOP) yang jelas untuk menciptakan konsistensi, meningkatkan akuntabilitas, dan mengurangi risiko kesalahan.

3. Monitoring dan Evaluasi Rutin:

- a. Menetapkan mekanisme pemantauan dan evaluasi rutin untuk mengukur kinerja sistem operasional back office dan mengidentifikasi potensi perbaikan.

Melalui langkah-langkah ini, diharapkan Hotel Kappa Senses dapat mengatasi permasalahan dalam sistem operasional *back office* sehingga mendukung peningkatan efisiensi dan kualitas layanan secara keseluruhan.

### **METODE PELAKSANA**

Metode yang digunakan untuk menyelesaikan masalah yang terjadi pada Hotel Kappa Senses dalam kegiatan pelatihan dan peningkatan sistem operasional back office di Hotel Kappa Senses, yaitu:

1) Observasi.

Metode ini adalah kegiatan tahap awal yang dilaksanakan untuk mengetahui bagaimana keadaan lokasi yang akan digunakan sebagai tempat pelaksanaan kegiatan untuk merealisasikan program kerja yang sudah disusun.

2) Penyusunan program kerja,

Penyusunan program kerja ini dirancang sesuai dengan permasalahan yang dihadapi oleh sasaran, dalam hal ini adalah ditemukannya masalah menurunnya pendapatan dari Hotel Kappa Senses akibat kurangnya sistem operasional back office pada hotel tersebut.

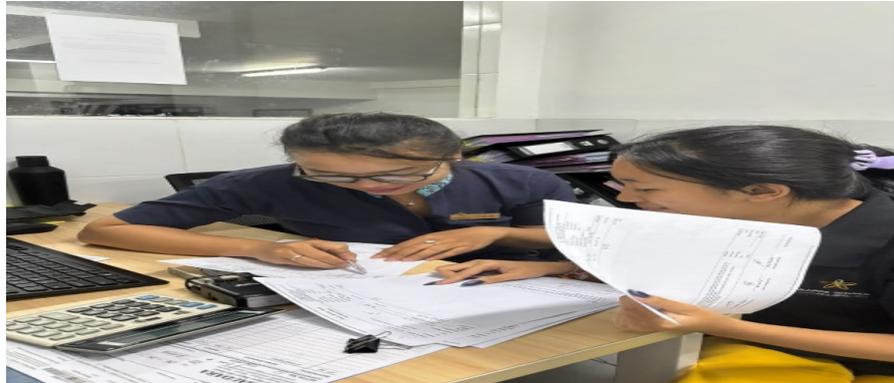
3) Metode terakhir adalah penerapan program kerja guna membantu atau memberi solusi terhadap permasalahan yang di hadapi sasaran masyarakat.

### **Gambar 1**

(Penyuluhan dan Pemahaman )



**Gambar 2**  
(Bimbingan Kepada Staf )



**Gambar 3**  
(Pendampingan Filein Data Perusahaan)



**Gambar 4**  
(Menghitung Faktor Pajak)



## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Kegiatan pengabdian masyarakat ini berlokasi di Hotel Kappa Senses, yang beralamat di Br.Tanggayuda, Desa Kedewatan, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali. Pengabdian masyarakat ini berfokus untuk meningkatkan sistem operasional back office Hotel Kappa Senses dengan melakukan pelatihan serta pendampingan demi meningkatkan pendapatan hotel.

Selain itu, dapat dibuktikan dari partisipasi karyawan dalam peningkatan sistem operasional back office di Hotel Kappa Senses cukup tinggi, terbukti dari antusias para karyawan dalam mendukung pelaksanaan kegiatan ini.

Saran yang dapat disampaikan dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini, manager sebaiknya rutin melakukan evaluasi kegiatan. Evaluasi kegiatan yang rutin akan mampu merekam permasalahan-permasalahan yang timbul pada sistem operasional hotel. Ditemukannya permasalahan tersebut akan membantu dalam memecahkan masalah yang muncul.

Selain itu perlu dilakukannya pelatihan rutin kepada para karyawan yang sesuai dengan kebutuhan karyawan, baik itu dalam segi operasional, pelayanan, komunikasi atau public speaking, dan lain sebagainya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Armstrong, Michael. (2022). *Human Resource Management: Gaining a Competitive Advantage*. 17th Edition. Kogan Page Limited.
- Barney, Jay B., & Hesterly, William S. (2020). *Strategic Management and Competitive Advantage: Concepts and Cases*. 6th Edition. Pearson Education Limited.
- Dessler, Gary. (2022). *Manajemen: Edisi Global*. Salemba Empat: Jakarta.

Hasibuan, Malayu S.P. (2023). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Edisi Revisi. Bumi Aksara: Jakarta.

Robbins, Stephen P., & Judge, Timothy A. (2021). *Organization Behavior*. 18th Edition. Pearson Education Limited.

Stoner, James A.F., Freeman, R. Edward, & Gilbert, Daniel R. (2020). *Manajemen*. Edisi 8. Salemba Empat: Jakarta