

## **UPAYA PENINGKATAN SISTEM RESERVASI DAN MANAJEMEN DETAIL VCC YANG TERINTEGRASI DI DEPARTEMEN SALES MARKETING INTERCONTINENTAL BALI RESORT**

**I Made Aditya Wardana<sup>1</sup>, Ni Made Dwi Puspitawati<sup>2,\*</sup>, Ida Bagus Ngurah<sup>3</sup>, Ni  
Made Kristina Andika<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

\*Email: dwipuspitawati10@unmas.ac.id

### **ABSTRAK**

Reservasi adalah suatu proses pemesanan kamar dan juga fasilitas lain yang dilakukan sebelum calon pelanggan tiba di suatu layanan jasa. Dan reservasi sendiri memiliki manfaat seperti para tamu akan mendapat kepastian tentang kamar hotel yang ingin dipesan, dan calon pelanggan dapat memastikan yang pasti dikeluarkan ketika memesan kamar dan dapat membuat calon pelanggan mudah mendapatkan fasilitas. Persaingan ketat di Hotel Resort sangat dirasakan oleh pebisnis, semakin menjamurnya hotel baru dengan konsep yang lebih inovatif mengakibatkan beralihnya konsumen hotel resort jimbarnan ke hotel yang lain yang menyajikan lebih banyak varian fasilitas memadai. Kondisi tersebut tidak bisa didiamkan dalam waktu lama dan pihak manajemen harus mencari sesuatu yang baru agar dapat menarik minat konsumen kembali. Komunikasi yang kurang dalam upaya menarik minat konsumen mengakibatkan kurangnya pengetahuan mengenai hal-hal yang diinginkan konsumen, kurangnya tingkat pemeriksaan kembali atas bookingan reservasi serta kurangnya berinteraksi dengan konsumen. Dengan adanya kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini tingkat penjualan pada Intercontercontinel Bali Resort bagian Departemen Sales Marketing mengalami peningkatan dan juga karyawan menjadi paham bagaimana cara menghandle maupun melayani konsumen dengan baik.

**Kata Kunci:** Hotel, Komunikasi, Reservasi.

### **ANALISIS SITUASI**

Menurut Menteri Perhubungan, definisi hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum. Dahulu fungsi hotel hanya sebagai tempat bermalam bagi konsumen yang melakukan perjalanan bisnis atau wisata dan tidak memiliki relasi di tempat tujuan. Namun seiring berjalannya waktu, fungsi hotel mengalami peningkatan (Soewarno, Dkk. 2021). Salah satu seksi yang mempunyai peranan penting dalam departemen front office yaitu reservasi, pelayanan yang diberikan seorang reservasi kepada tamu merupakan cermin dari kualitas hotel untuk pertama kali bagi tamu saat hendak memesan kamar. Oleh karena itu peranan reservasi sangat penting, karena dalam menjalankan fungsi dan tugas tanggung jawab sangatlah menentukan dalam menciptakan citra yang baik maupun kurang baik kepada para tamu hotel sebelum para tamu mendapatkan pelayanan dari department lainnya. Reservasi sendiri adalah suatu proses pemesanan kamar dan juga fasilitas lain yang dilakukan sebelum calon pelanggan tiba di suatu layanan jasa. Dan reservasi sendiri

---

memiliki manfaat seperti para tamu akan mendapat kepastian tentang kamar hotel yang ingin dipesan, dan calon pelanggan dapat memastikan yang pasti dikeluarkan ketika memesan kamar dan dapat membuat calon pelanggan mudah mendapatkan fasilitas (Noviastuti & Cahyadi, 2020).

VCC adalah alat yang berfungsi sebagai pengganti kartu kredit yang dapat dibuat oleh jasa VCC murah, dan untuk virtual account dibuat berdasarkan permintaan perusahaan ke bank penyedia. Untuk perusahaan yang membuat virtual account dana yang masuk ke rekening perusahaan langsung bisa digunakan sebab pembayaran pelanggan secara real time langsung masuk ke rekening perusahaan (Adha,2020).

Bali merupakan sebuah nama yang sudah tidak asing di dunia. Tidak hanya keindahan alamnya namun keragaman budayanya yang berjuta menjadi salah satu daya tarik yang luar biasa. Tidak hanya sampai disitu keramah-tamahan dan kesantunan masyarakat Bali juga menjadi daya magnet yang kuat untuk memikat daya tarik wisatawan berkunjung ke Bali. Hal ini pasti sangat menggembirakan dan sekaligus menjadi peluang bagi masyarakat Bali untuk meraup keuntungan dan rezeki dari sektor pariwisata. Selain itu pebisnis harus terus melakukan berbagai inovasi dan evaluasi agar bisnisnya bisa bertahan. Salah satu inovasi yang bisa dilakukan adalah mengembangkan menu baru atau mengevaluasi menu yang sudah ada. Pebisnis bisa melihat apakah fasilitas yang sudah ada sesuai dengan selera para pembeli. Pebisnis juga bisa terus mengembangkan inovasi yang sedang tren di masyarakat, namun disesuaikan dengan perilaku dan minat dari konsumen, seperti menyediakan ragam pilihan fasilitas yang sesuai dengan tren di masyarakat. Fasilitas ini tentu dilakukan untuk mengikuti perkembangan.

Persaingan ketat di Hotel Resort juga dirasakan oleh pebisnis, semakin menjamurnya hotel baru dengan konsep yang lebih inovatif mengakibatkan beralihnya konsumen hotel resort jimbarnan ke hotel yang lain yang menyajikan lebih banyak varian fasilitas memadai. Kondisi tersebut tidak bisa didiamkan dalam waktu lama dan pihak manajemen harus mencari sesuatu yang baru agar dapat menarik minat konsumen kembali.

Persaingan di dalam industri perhotelan yang semakin ketat telah memberikan efek positif bagi manajemen hotel. Sebuah hotel tentunya akan melakukan perbaikan-perbaikan baik dari segi fasilitas ataupun manajemen agar nantinya dapat memberikan pelayanan prima kepada para tamu. Hotel saat ini tidak hanya menawarkan layanan penginapan, tetapi juga dituntut untuk memiliki value added dalam fasilitas dan juga layanan (Purwaningrum, 2021).

Menganalisis pesaing dapat membantu para pemasar memahami pasar lebih baik, mengantisipasi apa yang akan dilakukan oleh pesaing, dan menciptakan perencanaan pemasaran yang lebih praktis. Mulailah mengidentifikasi pesaing terkini dan sumber persaingan yang mungkin dalam waktu dekat, untuk mencegah penggemosan oleh pendatang baru. Juga perhatikan tren-tren di pangsa pasar untuk mendapatkan pengertian tentang pesaing mana yang lebih berpengaruh.

Salah satu kawasan yang memiliki jumlah hotel yang cukup banyak adalah kawasan Jimbaran, salah satunya yaitu InterContinental Bali Resort yang pertama kali dibangun pada tahun 1992 oleh PT Citra Bali Jimbaran yang pada saat itu ingin membangun sebuah kawasan akomodasi hotel di daerah pinggir pantai di Jimbaran, Bali. diresmikan pada tahun 1993. Arsitek yang berada dibalik pembangunan hotel ini bernama Hendra Hadiprana yang berasal dari Indonesia sendiri. Beliau yang sangat menghargai kebudayaan Bali dan Jawa merefleksikan bakatnya dalam pencitraan bangunan yang bergaya modern dan sensitive dengan dekorasi dan furniture yang kental dengan kebudayaan Bali dan Jawa di seluruh bagian Hotel. InterContinental Bali Resort dibangun diatas tanah seluas 14 hektar dengan kebun-kebun yang luas di dalamnya yang tetap mencerminkan tradisi Bali (Octanisa, Dkk. 2018). Variasi fasilitas di Intercontinental Bali Resort Jimbaran kurang lebih masih sama seperti awal pembukaan 5 tahun yang lalu, hanya ada beberapa penambahan dan beberapa penghapusan fasilitas dengan alasan tidak diminati oleh customer. Kurangnya mengikuti perkembangan seperti penambahan fasilitas lokal menjadi salah satu faktor yang menyebabkan konsumen jenuh dan menginginkan sesuatu yang baru. Pelayanan yang kurang interaktif mengakibatkan kurangnya pengetahuan tentang minat konsumen, dengan pelayanan lebih interaktif dengan konsumen bisa membantu dalam mencari tahu minat konsumen dan mengetahui perkembangan hotel penginapan yang sedang ramai.

Ketertarikan minat merupakan kecenderungan konsumen untuk membeli suatu merek atau mengambil tindakan yang berhubungan dengan pembelian yang diukur dengan tingkat kemungkinan konsumen melakukan pembelian. Perilaku konsumen dalam mengambil keputusan membeli mempertimbangkan barang dan jasa apa yang akan dibeli, dimana, kapan, bagaimana, berapa jumlah dan mengapa membeli produk tersebut.

Oleh karena itu dengan adanya pengabdian kepada masyarakat ini diharapkan dapat membantu dalam mencari tahu minat konsumen dengan pelayanan yang lebih interaktif dan mengembangkan menu-menu baru bersama karyawan, dan mampu menarik minat konsumen kembali.

## **PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan analisis situasi yang telah dilakukan, permasalahan yang terjadi pada Intercontinental Bali Resort bagian Departemen Sales Marketing yaitu terjadinya penurunan penjualan dikarenakan konsumen yang kesusahan mencari mendapat informasi bookingan, tidak tersusunnya tempat penyimpanan folder sistem, dan juga kurangnya kualitas pelayanan dalam memasukkan bookingan reservasi dengan detail.

## **SOLUSI YANG DIBERIKAN**

Sesuai dengan permasalahan yang dihadapi oleh Intercontinental Bali Resort bagian Departemen Sales Marketing adapun solusi yang dapat berikan yaitu sebagai berikut:

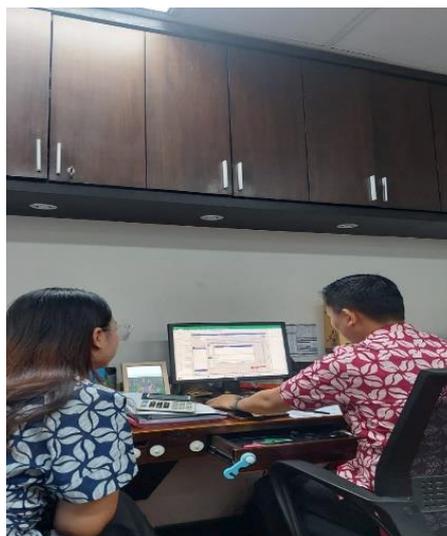
1. Membuat reservasi dan memasukkan ke dalam sistem
2. Membantu memeriksa detail VCC dan memasukkan ke dalam sistem
3. Menyimpan korespondensi dan detail VCC ke dalam rekaman folder

### **METODE PELAKSANAAN**

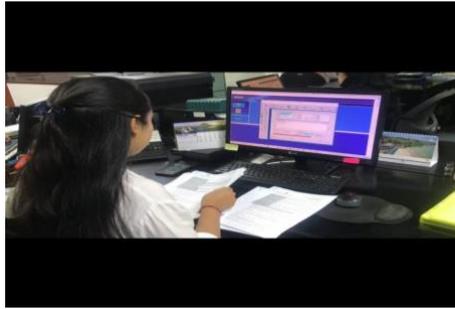
Metode yang akan dilakukan dalam kegiatan ini adalah metode kunjungan, pelaksanaan, dan pelatihan. Metode dilakukan dengan tatap muka langsung dengan pimpinan dan karyawan InterContinental Bali Resort Jimbaran. Kegiatan dimulai dengan melakukan kunjungan langsung ke InterContinental Bali Resort Jimbaran dengan melakukan observasi terkait dengan Peningkatan Sistem Reservasi dan Manajemen Detail VCC yang Terintegrasi Di Departemen Sales Marketing Intercontinental Bali Resort. Setelah proses observasi dilaksanakan, kami sebagai pelaksana kegiatan pengabdian masyarakat selanjutnya membantu membuat reservasi dan memasukkan ke dalam sistem hotel, membantu memeriksa detail VCC dan memasukkan ke dalam sistem, serta membantu menyimpan korespondensi dan detail VCC ke dalam rekaman folder sistem hotel.

### **HASIL PENGADIAN DAN PEMBAHASAN**

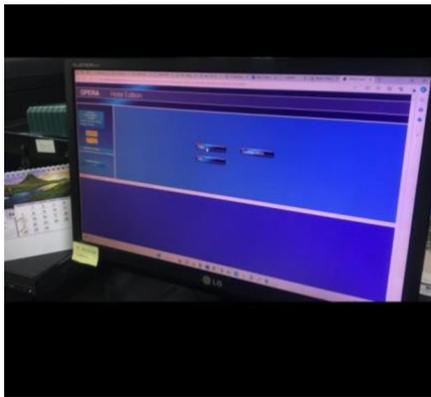
Komunikasi yang kurang dalam upaya menarik minat konsumen mengakibatkan kurangnya pengetahuan mengenai hal-hal yang diinginkan konsumen, kurangnya tingkat pemeriksaan kembali atas bookingan reservasi serta kurangnya berinteraksi dengan konsumen. Dengan adanya kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini tingkat penjualan pada Intercontercontinel Bali Resort bagian Departemen Sales Marketing mengalami peningkatan dan juga karyawan menjadi paham bagaimana cara menghandle maupun melayani konsumen dengan baik.



Kemudian dilakukan kegiatan Membantu memeriksa kembali detail VCC yang akan di simpan di rekaman folder sistem hotel.



Dilakukan pula kegiatan Membantu memeriksa kembali detail VCC yang akan di simpan di rekaman folder sistem hotel.



## **SIMPULAN DAN SARAN**

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) alternatif di tempat saya magang. Dengan program kegiatan “Upaya Pengembangan Sistem Reservasi dan Manajemen Detail VCC yang Terintegrasi Di Departemen Sales Marketing Intercontinental Bali Resort” telah berjalan lancar sesuai dengan yang diharapkan meskipun menghadapi beberapa hambatan. Meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan proses reservasi dengan menyimpan korespondensi yang tepat dengan sistem hotel telah berhasil dilakukan sehingga dapat meningkatkan omset penjualan dan handle konsumen dengan baik sehingga konsumen puas dan senang berbelanja di Intercontinental Bali Resort ini.

Dengan perkembangan pariwisata yang terus meningkat di bali dan tren-tren baru, alangkah baiknya saran yang dapat penulis berikan untuk Intercontinental Bali Resort Jimbaran adalah agar seluruh bagian dari Intercontinental Bali Resort Jimbaran khususnya di bagian reservasi lebih aktif lagi mempelajari fitur-fitur yang terdapat dari sistem social media tersebut sehingga ingatan akan langkah-langkah dalam digital marketing perusahaan ke dalam sistem social media dapat lebih mudah di lakukan. Hal ini bertujuan dapat dilakukannya kegiatan evaluasi mengenai perkembangan digitalisasi yang akan membuat Pimpinan Intercontinental Bali Resort Jimbaran menjadi lebih mudah dalam membangun awareness dan mempromosikan produk perusahaan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara*, 3(1), 31-37.
- Soewarno, E., Hudiyani, A., & Sugiarti, F. F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Pada Hotel Abadi Di Pangkalan Bun. *Magenta*, 9(2), 93-100.
- Adha, W. (2020). Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Sistem Pembayaran Virtual Account Pada Pembayaran Premi (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Octanisa, D. S., Sari, N. R., & Ariani, N. (2018). Pengaruh employee relation terhadap motivasi kerja karyawan intercontinental bali resort. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas*, 2(1), 106-125.
- Purwaningrum, H., & Syamsu, M. (2021). *Hospitality Industry*.