



Jurnal Hospitaliti

Model Penerapan *Integrated Reservation System* dengan *Platform Digital* pada Hotel Mercure Bali Legian

Jane A. Darael, Bet E. Lagarensse
Hotel Mercure Bali, Indonesia

ARTICLE INFO

ABSTRACT

The development of technology is so fast without knowing the team and has become a very basic need for various groups, one of which is hospitality. Various quality information System applications can be realized through a good information System application model. Information Systems can provide benefits and advantages for hoteliers and guests. The implementation of an integrated reservation information System with digital platforms in hotels can improve operational efficiency, improve guest experience, and increase profits for hotels. Especially in the hotel reservation section to obtain data, and process guest data. The presence of an integrated online reservation System makes it convenient to book lodging. The reservation System used by Mercure Bali Legian Hotel is feasible to use because it has been integrated and makes it easier for staff, especially the reservation department to apply and process guest data. Through the Integrated Reservation System, you can increase room bookings from various platforms. This cooperation relationship is mutually beneficial and needs each other, and no one party suffers losses because of this cooperation, because the cooperation relationship with online travel agents is clear and the services provided are in accordance with procedures and agreements that have been agreed and made together. Mercure Bali Legian benefits because guests can easily make a reservation process through an online travel agent. While online travel agents benefit from viewers who have accessed the application.

Keywords:
Provide 4-6 Keywords

*System
Reservation
Digital
Platform*

Abstrak

Perkembangan teknologi begitu cepat tanpa mengenal waktu dan menjadi kebutuhan yang sangat mendasar bagi berbagai kalangan salah satunya yaitu perhotelan. Berbagai aplikasi sistem informasi yang berkualitas dapat terwujud melalui model penerapan sistem informasi yang baik. Sistem informasi dapat memberikan manfaat dan keuntungan bagi para pengelola perhotelan dan para tamu. Penerapan sistem informasi reservasi terintegrasi dengan *Platform*

Digital di hotel dapat meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan pengalaman tamu, dan meningkatkan keuntungan bagi perhotelan. Khususnya pada bagian reservasi hotel untuk memperoleh data, dan memproses data tamu. Hadirnya sistem reservasi *online* terintegrasi membuat kenyamanan tersendiri dalam pemesanan penginapan. Sistem reservasi yang digunakan Hotel Mercure Bali Legian adalah layak digunakan karena telah terintegrasi dan memudahkan para staff, khususnya bagian reservasi dalam mengaplikasikan dan mengolah data tamu. Melalui *Integrated Reservation System* dapat meningkatkan pemesanan kamar dari berbagai *platform*. Hubungan kerja sama ini saling menguntungkan dan saling membutuhkan satu sama lain, dan tidak ada salah satu pihak yang mengalami kerugian karena kerjasama ini, karena hubungan kerja sama Bersama *online travel agent* jelas dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur dan perjanjian yang telah disepakati dan di buat Bersama. Pihak Mercure Bali Legian mendapat keuntungan karena dengan mudahnya tamu dapat melakukan proses reservasi melalui *online travel agent*. Sedangkan *online travel agent* mendapat keuntungan dari *viewers* yang telah mengakses aplikasi tersebut.

PENDAHULUAN

Perkembangan zaman yang begitu pesat dan perkembangan teknologi yang begitu cepat tanpa mengenal waktu, menjadi kebutuhan yang sangat mendasar bagi berbagai kalangan salah satunya yaitu para pelaku usaha perhotelan, yang merupakan industri yang menggabungkan produk dan pelayanan. Untuk meningkatkan *Occupancy* hotel pelaku usaha perhotelan harus mengikuti perkembangan jaman yang berjalan serta perkembangan teknologi dalam melakukan penjualan produk. Salah satunya penjualan kamar melalui *Online travel agent* (OTA) yang sangat berpengaruh pada peningkatan *Occupancy* hotel. hadirnya sistem reservasi *online* dapat membuat kenyamanan tersendiri bagi para pelanggan dalam melakukan pemesanan kamar karena dengan melakukan reservasi *online* proses pemesanan produk menjadi lebih mudah dan efisien. Untuk menunjang hal tersebut pihak hotel harus mempunyai sistem informasi reservasi yg terintegrasi sebagai kebutuhan sehingga dapat langsung menghubungkan pihak hotel dengan berbagai media penjualan kamar seperti *online travel agent* dalam melakukan transaksi harian, yang mendukung operasional dan bersifat manajerial. Berbagai aplikasi sistem informasi, yang memungkinkan proses data dan laporan secara cepat dan akurat. Sistem informasi pengolahan data menjadi informasi yang terkomputerisasi yang sangat penting. Informasi

yang berkualitas terwujud dari peranan sistem informasi yang baik. Sistem informasi memudahkan pihak hotel khususnya di bagian reservasi hotel untuk memperoleh data, dan memproses data tamu dalam hal melakukan reservasi menjadi lebih mudah. memanfaatkan fasilitas teknologi dalam pengolahan data-data yang dulu diolah secara manual di ubah kedalam pola komputerisasi yang mempermudah proses pengecekan dan pencarian data-data yang tersimpan dalam database.

Sistem pemesanan *online* adalah sistem yang dipergunakan untuk manajemen sistem reservasi. Sistem ini menjadi kebutuhan yang penting pada pelaku usaha perhotelan untuk menerima pemesanan dengan cara yang lebih efektif dan efisien. Reservasi merupakan salah satu bagian penting dari departemen sales marketing dalam hotel Mercure Bali Legian yang bertanggung jawab atas pemesanan kamar tamu dan melakukan segala proses pendataan tamu yang melakukan reservasi *online* melalui *online travel agent* dan melalui telepon hotel. Bagian reservasi memerlukan sistem yang terpadu atau yang telah terintegrasi sehingga dapat memudahkan, proses pengolahan data tamu, dimana dapat mengantisipasi kebutuhan-kebutuhan tamu dan menjamin tersedianya proses pelayanan hotel sehingga dapat memberikan kesan yang baik terhadap kepuasan tamu. Sistem reservasi *online* pada Hotel Mercure Bali Legian adalah sistem reservasi

dengan menggunakan *Platform Digital* dan telah terintegrasi, serta memudahkan para staff, pada bagian reservasi dalam mengaplikasikan dan mengolah data tamu. Berdasarkan uraian tersebut perlu dipahami dan dipelajari bagaimana model penerapan sistem informasi yang terintegrasi bekerja, maka penulis mengambil judul “Model Penerapan *Integrated Reservation System* dengan *Platform Digital* pada Hotel Mercure Bali Legian.” Nilai kebaruan (Novelty) penelitian terletak pada model baru yang belum pernah dibuat oleh orang lain atau pihak lain melalui penelitian ilmiah yaitu “Model Penerapan *Integrated Reservation System* dengan *Platform Digital* pada hotel Mercure Bali Legian.”

Hotel

Buku pariwisata buku Pariwisata dan Perhotelan yang ditulis oleh Bagyono (2014) hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara profesional, disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makanan dan minum serta pelayanan lainnya. Bangunan yang dikelola secara komersil dengan memberikan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum.

Model

Menurut Lefudin (2017) model merupakan suatu konsepsi untuk mengejar suatu materi dalam mencapai tujuan tertentu. Dalam model mencakup strategi, pendekatan, metode maupun teknik, contohnya model pembelajaran kooperatif, model pembelajaran berbasis masalah, atau model pembelajaran langsung. Darmadi (2017) Model pembelajaran adalah kerangka konseptual yang melukiskan prosedur yang sistematis dalam mengorganisasikan pengalaman belajar untuk mencapai pembelajaran tertentu, dan memiliki fungsi sebagai pedoman bagi para perancang pembelajaran dan para pengajar dalam merencanakan dan melaksanakan aktivitas belajar mengajar.

Penerapan

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan, sedangkan menurut beberapa ahli, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktikan suatu teori, metode dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya. Menurut Setiawan (2004) penerapan (implementasi) adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.

Konsep Sistem Reservasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), sistem adalah perangkat unsur yang secara teratur saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas, sistem juga diartikan sebagai susunan yang teratur dari pandangan, teori, asas dan sebagainya. Definisi sistem sebagai metode. Menurut Hutahaean (2018), sistem informasi adalah suatu sistem dalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengelolaan harian, mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang dibutuhkan. Menurut Laudon (2015), sistem informasi secara teknis merupakan serangkaian komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan, menyimpan, memproses, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengawasan di sebuah organisasi. Menurut O'Brien (2013) sistem adalah sekelompok komponen yang saling berhubungan, bekerja Bersama untuk mencapai tujuan Bersama dengan menerima *input* serta menghasilkan *output* dalam proses transformasi yang teratur. Pengertian informasi menurut Jugianto (2005: 8) dalam buku analisis dan desain sistem informasi “Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya.” Secara umum informasi dapat didefinisikan

sebagai hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian yang nyata yang digunakan untuk pengambilan keputusan. Sumber dari informasi adalah data. Data adalah kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan nyata. Dalam dunia bisnis kejadian-kejadian yang sering terjadi adalah transaksi perubahan dari suatu nilai yang disebut transaksi. Kesatuan nyata adalah suatu obyek nyata seperti *tempat* benda, dan orang yang betul-betul ada dan terjadi.

Reservasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) reservasi adalah pengaturan atau pemesanan tiket, meja, kamar hotel, dan sebagainya untuk seseorang pada waktu tertentu. Setyawan dan Wijayanti (2014), Reservasi adalah suatu pemesanan kamar yang dilakukan beberapa waktu sebelumnya melalui berbagai sumber dengan menggunakan berbagai cara pemesanan untuk memastikan bahwa tamu akan memperoleh kamar tersebut pada waktu kedatangannya (*check-in*). Pengintegrasian sistem informasi merupakan salah satu konsep kunci dari sistem Informasi Manajemen. Berbagai sistem dapat saling berhubungan satu dengan yang lain dengan berbagai cara yang sesuai dengan keperluannya. Aliran informasi antara sistem sangat bermanfaat bila data dalam *file* suatu sistem diperlukan juga oleh sistem yang lainnya, atau *output* suatu sistem menjadi *input* bagi sistem lainnya. Manfaat Reservasi adanya kegiatan pemesanan kamar sangat berguna bagi pelanggan maupun hotel. Manfaat adanya reservasi kamar terlebih dahulu, maka:

1. Hotel mampu memberikan citra yang baik dan mengesankan kepada tamu saat mereka memesan kamar serta fasilitas-fasilitas hotel. Hal ini dapat memotivasi tamu agar segera datang ke hotel.
2. Calon tamu dengan mudah dapat memprediksi secara jelas mengenai biaya akomodasi perjalanan yang harus dikeluarkan.

3. Pihak hotel dapat memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya dengan persiapan yang matang kepada pelanggan, seperti jasa penjemputan, dan lain-lain.
4. Pada saat pelanggan memesan kamar, petugas reservasi juga dapat menjual fasilitas serta produk lain, misalnya restoran dan banquet.

Reservasi yang terjadi antara calon tamu dan pihak hotel sebagai penyedia jasa pada prinsipnya mengandung suatu kesepakatan yang harus ditaati kedua belah pihak. Hal ini sebagai bentuk komitmen antara kedua belah pihak. Mengutip buku Pengantar Akomodasi dan Restoran karya Emmita Devi Hari Putri (2018), ada dua jenis klasifikasi reservasi berikut penjelasannya. Reservasi Bergaransi (*Guarantee Reservation*) adalah suatu pemesanan kamar yang disertai dengan jaminan. Tujuan dari jaminan ini adalah untuk mendapatkan kepastian dari pihak hotel atas pemesanan kamar yang telah dilakukan Pihak hotel pun memerlukan jaminan untuk meminimalisasi kemungkinan kerugian yang diakibatkan oleh tindakan tamu yang memesan kamar tapi tidak datang tanpa pemberitahuan (*no show*). Suatu reservasi dikatakan bergaransi apabila telah diberikan jaminan berupa:

1. Payment
Pembayaran ini dilakukan oleh para calon tamu untuk sejumlah harga kamar dan fasilitas yang dipesan selama tinggal sebelum mereka mempergunakan fasilitas/menempati kamar itu.
2. Credit Card
Jaminan pemesanan kamar dilakukan dengan menggunakan tagihan kartu kredit. Pada saat reservasi petugas hanya menanyakan, nama dan nomor kartu kredit.
3. Advance Deposit
Pembayaran yang dikirimkan/dibayarkan oleh calon tamu kepada pihak hotel dalam jumlah tertentu paling sedikit harga kamar untuk satu malam atau lebih, dan kurang dari harga keseluruhan selama tinggal.

4. Kontrak Kesepakatan (*corporate*)
Kontrak ini berupa jaminan yang disertai kesepakatan kontrak antara pihak hotel dengan suatu perusahaan, sebuah bentuk kerja sama di mana perusahaan menyetujui untuk membayar sejumlah kamar kepada pihak hotel.
5. Agent perjalanan (*travel agent*)
Penjaminan pemesanan kamar yang dilakukan pihak agen perjalanan. Alat yang dipakai untuk penjaminan berbentuk *voucher*.

Sumber Reservasi Hotel

Berbagai sumber telah menyediakan berbagai macam cara pemesanan agar tamu ataupun pelanggan dapat dengan mudah melakukan reservasi, sehingga tamu ataupun pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel. Beberapa sumber-sumber reservasi diantaranya:

- a. Perusahaan (*company*)
- b. E-mail
- c. Hotel Representative
- d. Fax Smile
- e. Individu
- f. Biro atau agen perjalanan (*travel agent*)

Untuk dapat terjadinya suatu reservasi, maka calon tamu harus mengisi sejumlah data di *reservation form* yang dibutuhkan oleh pihak hotel, di antaranya adalah:

- a. Nama pemesan
- b. Nama lengkap tamu yang menginap
- c. Tanggal *check-in* dan *check-out*
- d. Alamat dan nomor telepon
- e. Metode pembayaran
- f. Jumlah pesanan kamar
- g. Permintaan khusus

Jenis-jenis Reservasi *Report*

- a. *Reservation Transaction Report* adalah laporan harian yang harus disusun untuk mencatatkan berapa jumlah reservasi yang masuk, adanya perubahan reservasi maupun pembatalan reservasi

- b. *Expected Arrival & Departure List* adalah laporan daftar tamu yang diharapkan tiba atau berangkat di tanggal tertentu.
- c. *Room Availability Report* adalah laporan informasi kamar yang tersedia dan siap untuk dijual.
- d. *Group Status Report* adalah laporan rombongan tamu yang sudah tiba, termasuk apakah rombongan tersebut menggunakan jaminan atau tidak.
- e. *Special Arrival List* adalah laporan daftar tamu penting (VIP) atau tamu dengan permintaan khusus.
- f. *Turn-away Report* adalah laporan jumlah reservasi yang diolah (apabila kamar hotel sedang full).
- g. *Revenue Forecast report* adalah laporan pendapatan penjualan kamar yang diproyeksikan untuk masa akan datang.
- h. *Reservation Histories* adalah laporan yang mencakup keseluruhan terkait pesanan kamar.

METODE

Penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif metode penelitian kualitatif dinamakan sebagai metode baru, karena popularitasnya belum lama, dinamakan metode postpositivistik karena berlandaskan pada filsafat postpositivisme. Metode ini juga disebut sebagai metode artistik, karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpolah), dan disebut metode interpretive karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan.

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data yaitu menggunakan dua jenis sumber data. Menurut Sugiyono (2018: 456) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau *tempat* objek penelitian dilakukan.

Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari *informan* mengenai topik penelitian sebagai data primer.

Menurut Sugiyono (2018: 456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah data yang didapatkan dari Lembaga atau instansi yang berkompeten kemudian disajikan pada instrumen penelitian yang telah diuji, kemudian dilakukan pengolahan dengan menggunakan teknik uji Analisis tertentu.

Menurut Sugiyono (2018) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Dalam proses pengumpulan data penelitian ini dilakukan melalui beberapa metode pengumpulan data seperti:

1. Wawancara

Wawancara menjadi salah satu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Wawancara merupakan komunikasi dua arah untuk memperoleh informasi dari *informan* yang terkait. Menurut Yusuf (2014) Wawancara adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi secara langsung atau bertanya secara langsung mengenai suatu objek yang diteliti. Wawancara yang dipilih oleh peneliti adalah wawancara bebas terpimpin. Menurut Arikunto (2016) Wawancara bebas terpimpin adalah wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara bebas namun masih tetap berada pada pedoman wawancara yang sudah dibuat. Pertanyaan akan berkembang pada saat melakukan wawancara. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan penelitian. *Informan utama (key informan)* dalam wawancara ini adalah manajer *Sales Marketing Departement* yang merupakan otoritas

tertinggi setelah *Director of sales* dan didukung dengan beberapa informasi dari *informan* yang adalah Staff dari bagian reservasi yang termasuk dalam bagian *sales and marketing departement* dalam mengelolah setiap bookingan yang masuk melalui sistem reservasi.

2. Observasi

Menurut Widoyoko (2014) observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang kelihatan dalam suatu gejala dalam objek penelitian. Menurut Sangadji dan Sopiah, (2010: 192) observasi merupakan suatu pengamatan dan teknik yang dilakukan dengan mengadakan suatu pengamatan secara teliti serta pencatatan secara sistematis. Berdasarkan penjelasan para ahli dapat disimpulkan bahwa observasi adalah pengamatan secara teliti dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang terlihat dalam suatu objek penelitian. Tujuan digunakan observasi yaitu untuk mengetahui secara langsung bagaimana penerapan sistem reservasi yang terintegrasi pada hotel Mercure Bali Legian.

3. Studi Pustaka

Menurut George dalam Djiwandono (2015) studi pustaka adalah pencarian sumber-sumber atau opini pakar tentang suatu hal yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2016) studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini, dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Penerapan Model *Integrated Reservation System*

Melalui hasil wawancara dan observasi langsung, hotel Mercure Bali Legian

Menggunakan sistem Reservasi yang terintegrasi yaitu TARS (*The Accor Reservation System*). Hasil wawancara dapat dilihat pada analisis sebagai berikut:

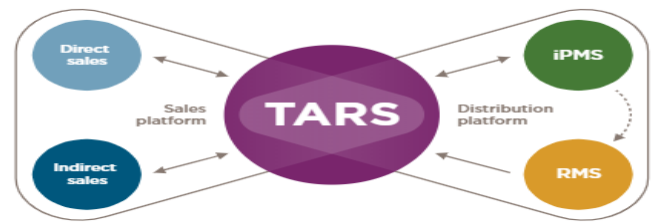
- a. Sistem *booking Online* masuk pada reservasi hotel dijelaskan sebagai berikut: “*Bookingan online masuk melalui Tars yang masuk ke email reservasi, apabila emailnya tidak masuk, beberapa Online travel agent akan meminta untuk melakukan pengecekan di Extranet apabila Online travel agent tersebut memiliki Extranet*” (Staff Reservasi, 2023).

Jawaban di atas diketahui pemesanan melalui *online travel agent* akan masuk pada sistem TARS (*The Accor Reservation System*) dan data tamu tersebut akan dikirimkan melalui email reservasi hotel Mercure Bali Legian. dan apabila reservasi tersebut tidak masuk pada email hotel Mercure Bali Legian, maka pihak *online travel agent* akan meminta untuk melakukan pengecekan *Extranet*, apabila *Online travel agent* tersebut memiliki *Extranet*.

Extranet menurut Turban dalam King dkk, (2010) *Extranet* adalah jaringan yang menggunakan internet untuk menghubungkan beberapa intranet secara aman. Menurut O’Brien dan Marakas (2011) *Extranet* adalah penghubung jaringan yang menggunakan teknologi internet untuk menghubungkan *intranet* dari suatu bisnis dengan *intranet* dari pelanggan, pemasok atau mitra bisnis lainnya.

Sitem TARS (*The Accor Reservation System*)

Sistem yang menghubungkan *online travel agent* dengan hotel Mercure Bali Legian dalam melakukan proses reservasi dengan menggunakan *Platform Digital* Pelanggan cukup membuka situs *web* dan memesan layanan sesuai dengan tanggal yang mereka inginkan, mengisi formulir dan melakukan *online payment*. System ini juga dapat memberi data atau informasi secara *real time* sehingga pelanggan tidak perlu menghubungi petugas reservasi secara manual untuk menanyakan ketersediaan layanan untuk tanggal yang mereka pesan.



Gambar 1 TARS (Accor Manajemen, 2023)

IPMS: Integrated Performance Management System adalah bagan kerangka logis yang mampu menjelaskan hubungan sistematis antara tujuan yang ingin di capai, kebijakan yang di tetapkan, aktivitas/proses yang di lakukan serta kontribusi relastis faktor-faktor penentu keberhasilan (CFS) terhadap kinerja entitas/program secara menyeluruh (integral). rancangan model pengukuran kinerja dengan pendekatan IPMS pada dasarnya terdiri dari 6 bagian alur yang saling berhubungan, yaitu:

Strategic intent adalah keinginan/maksud strategis yang ingin dicapai oleh suatu program dalam jangka waktu tertentu. *Core Activity/Procces* merupakan aktivitas/kegiatan utama / kegiatan inti yang dilaksanakan di dalam suatu program untuk mencapai strategic intent. *Critical Success Factor (CSF)* didefinisikan sebagai faktor yang paling berpengaruh terhadap keberhasilan pelaksanaan suatu program. *Key Performance Indikator (KPI)* adalah petunjuk/indikator kunci yang menentukan kinerja suatu program. *Formula* merupakan suatu metode pengukuran kinerja dengan cara membandingkan suatu variabel dengan variabel lainnya. *Score* adalah nilai kinerja suatu program yang diperoleh dari formula.

1. RMS: *The Revenue Management* platform yang menganalisis data dalam jumlah besar dan cepat.
2. *Direct Sales*: Penjualan yang tidak melibatkan pihak ketiga dalam proses distribusi produk.
3. *Indirect Sales*: menjual produk secara tidak langsung kepada konsumen.

Bila dibandingkan dengan cara konvensional, memesan kamar dengan menggunakan *Platform Digital* atau *booking Online* jauh lebih efektif hanya dengan beberapa tahap saja pelanggan sudah bisa memesan layanan yang mereka inginkan. *Website* traveloka, *booking.com*, *Expedia.com*, *Agoda*, dan *Accor hotel* adalah *Platform* yang digunakan hotel *Mercure Bali Legian* yang menghubungkan pelanggan dengan *Mercure Bali Legian* dalam melakukan reservasi. *System online booking* yang tersedia diberbagai *website* seperti *traveloka*, *booking.com*, dan *expedia.com*, *Agoda* dan *Accor Hotel* yang dilengkapi dengan berbagai fitur yaitu *search*, *filtering hotel destination* berdasarkan harga lokasi serta *online calendar* dengan demikian pelanggan dapat dengan mudah untuk menemukan layanan yang mereka cari. Proses pembayaran juga dapat dilakukan dengan mudah secara *realtime* karena *website* terintegrasi dengan *System gate way*.

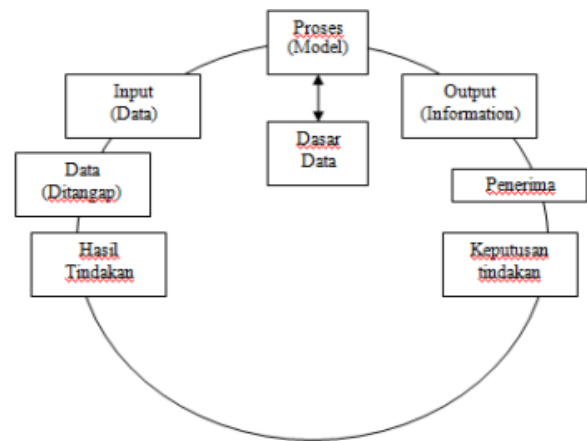
Dasar Sistem Informasi

Sumber dari informasi adalah kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan nyata. Dalam dunia bisnis kejadian-kejadian yang sering terjadi adalah transaksi perubahan dari suatu nilai yang disebut transaksi. Kesatuan nyata adalah suatu objek nyata seperti tempat benda, dan orang yang betul-betul ada dan terjadi.

Data merupakan bentuk yang masih mentah, belum dapat bercerita banyak sehingga perlu di olah lebih lanjut. Data diolah melalui suatu metode untuk menghasilkan informasi. Data dapat berbentuk simbol-simbol semacam huruf, angka bentuk suara, gambar dan sebagainya.

Data yang diolah suatu model menjadi informasi, penerima kemudian menerima informasi tersebut, membuat suatu keputusan dan membuat tindakan yang berarti menghasilkan suatu tindakan yang lain yang akan membuat sejumlah data kembali. Data tersebut akan dianggap sebagai *input*, diproses kembali lewat suatu model dan seterusnya

membentuk suatu siklus. Siklus informasi ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2 Siklus Informasi (Sutarbi, 2005)

1. Data
Data merupakan bentuk yang masih mentah yang belum dapat bercerita banyak sehingga perlu diolah lebih lanjut.
2. Input
Data-data yang ada diinputkan untuk segera ditindaklanjuti ke dalam proses pengolahan.
3. Proses
Data-data yang telah diinputkan melalui dan menggunakan suatu model tertentu.
4. Output
Data-data yang telah diproses dengan model tertentu, selanjutnya menghasilkan informasi.
5. Penerima
Penerima selanjutnya menerima informasi tersebut. Hal ini penerima merupakan orang yang berkepentingan dengan informasi tersebut.
6. Keputusan dan tindakan
Penerima yang telah menerima informasi tersebut, selanjutnya membuat suatu keputusan dan melakukan suatu tindakan.
7. Hasil tindakan

Penerima yang telah membuat suatu keputusan dan melakukan suatu tindakan, maka akan menghasilkan suatu tindakan yang akan membuat sejumlah data lagi. Data-data tersebut dikumpulkan sebagai *input*, selanjutnya diproses kembali melalui suatu model dan seterusnya.

Prosedur Sistem yang Berjalan

Melalui hasil observasi Analisis sistem *Reservation System* pada hotel Mercure Bali Legian sebagai berikut:

1. Proses Pemesanan

pelanggan yang akan memesan kamar menggunakan *Online travel agent* langsung memilih pilihan kamar yang kan di *booking*, setelah itu pelanggan diminta untuk mengisi data pada *form* reservasi dan setelah mengisi *form* reservasi pelanggan akan diminta memilih proses pembayaran.

2. Metode Pembayaran

Melalui hasil wawancara pada hotel Mercure Bali Legian dapat dilihat sebagai berikut: bagaimana metode pembayaran kamar yang di pesan melalui *Online travel agent* pada hotel Mercure Bali Legian “yang pertama dapat menggunakan *Credit Card* yang telah di *Autorisasi* oleh pelanggan sehingga kita dapat memproses pembayaran menggunakan mesin *EDC* yang kedua menggunakan *link payment* yang di proses oleh hotel dan di kirim ke tamu yang menggunakan metode transfer ke akun bank hotel yang ketiga pelanggan dapat melakukan pembayaran langsung pada saat melakukan proses *Check-In* pada hotel Mercure Bali Legian” (Staff Reservasi, 2023).

Jawaban di atas dapat ketahui setelah tamu menyelesaikan proses pengisian data pada *form* registrasi dan memilih untuk langsung melakukan pembayaran pelanggan dapat menggunakan *credit card* yang telah di

otorisasi, dan pilihan kedua pelanggan dapat menggunakan, metode transfer ke akun bank hotel dengan menggunakan *link payment* yang akan diproses oleh hotel. dan yang ketiga pelanggan dapat memilih untuk membayar langsung di hotel pada saat melakukan proses *Check-In*.

3. Proses Laporan

Laporan bookingan tersebut akan dikirimkan ke email Reservasi hotel berdasarkan data tamu, dan data pembayaran. Kemudian selanjutnya pihak reservasi akan mnginput data tersebut secara manual kedalam system hotel.

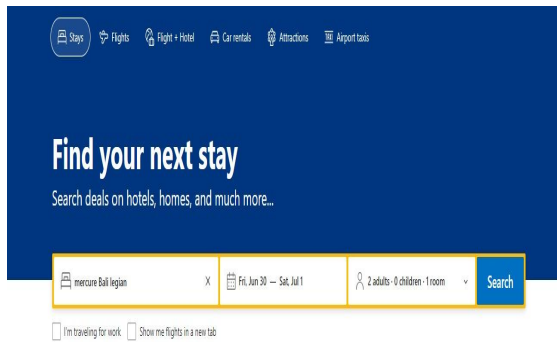
Proses Reservasi melalui Facebook dan Instagram

Proses reservasi melalui Facebook dan Instagram pelanggan akan di arahkan untuk melakukan reservasi pada *website* manajemen hotel untuk mengisi data reservasi. *Step by step* dalam melakukan reservasi tersebut sama halnya dengan mengisi *formulir* data ada *website Online travel agent*. Setelah tamu melakukan proses reservasi kemudian *System TARS* akan merangkum seluruh data tamu dan akan mengirimkan data tersebut melalui email pada hotel Mercure Bali Legian.

Proses Reservasi Melalui Online travel agent

Berikut ini adalah tampilan pada saat pelanggan melakukan reservasi melalui salah satu *Platform Digital* yaitu *booking.com* “*Booking.com provides a large travelers’ reviews database that is useful for consumers, hoteliers and academics. Recent research discovered unexpected peculiarities in its scoring System, suggesting it could lead to “inflated scores” for hotels on their website*”. (Tourism Management, 2016: 80-83).

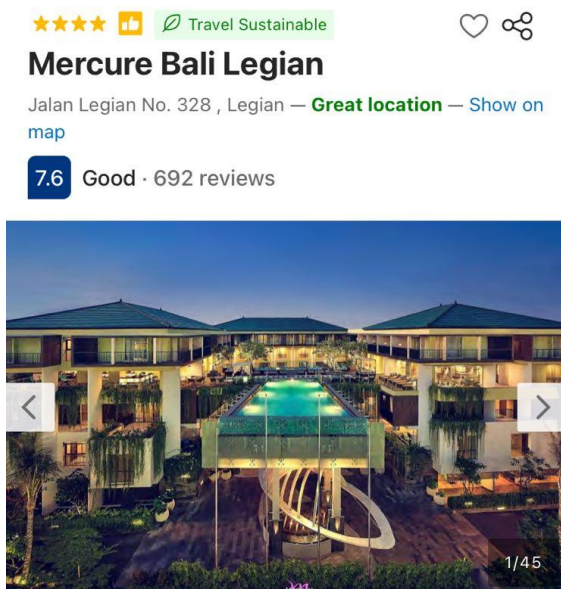
Halaman utama *website* menampilkan menu *stays* yang menampilkan pencarian nama hotel, tanggal *check in* dan *check out*, dan jumlah pelanggan yang akan menginap.



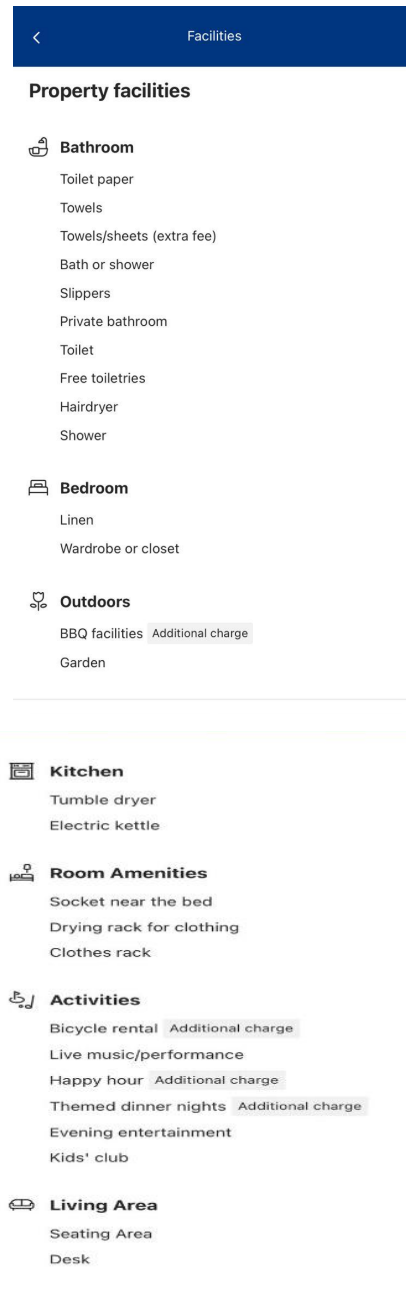
Gambar 3 Halaman Awal Reservasi, sumber: Booking.com (2023)

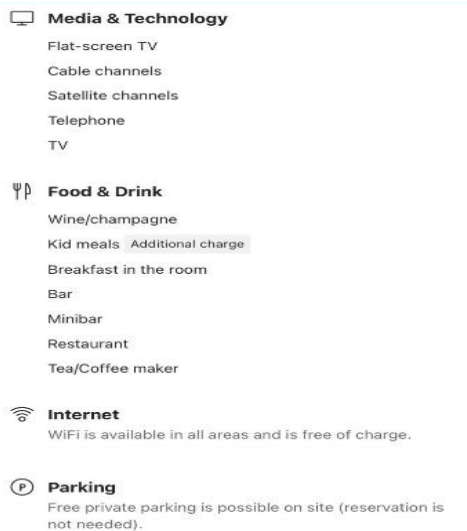
Kemudian pihak pemesan akan melakukan pencarian hotel yang akan dihuni serta menentukan tanggal *check in* dan *check out*. Setelah pihak pemesan menentukan *tempat* mana yang akan dipilih.

Gambar 3 *Profile* hotel Mercure Bali Legian dan berbagai fasilitas-fasilitas umum pada hotel Mercure Bali Legian, di halaman ini juga menampilkan *room type* yang tersedia pada saat pelanggan akan memilih *room type check in*.



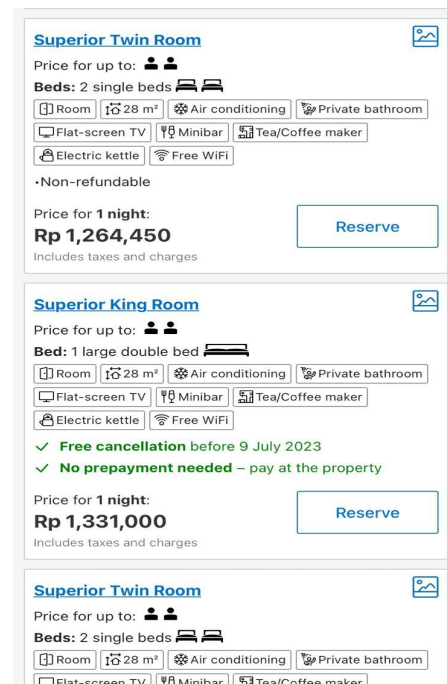
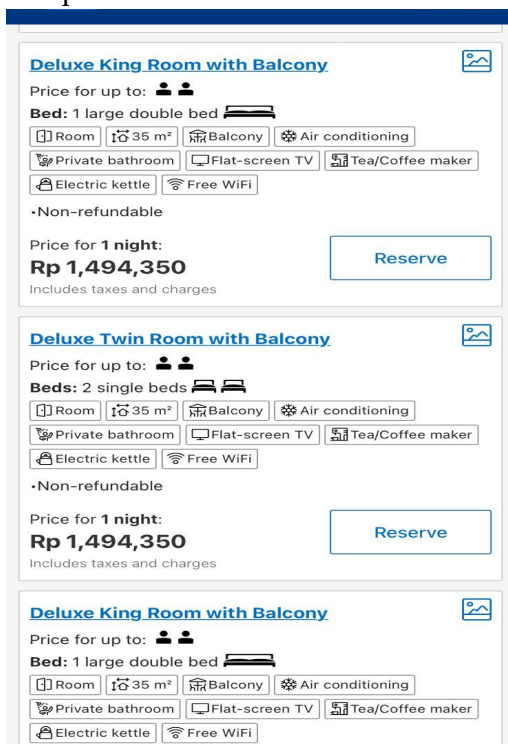
Reserve for 1 night





Gambar 4 Halaman profile hotel (Peneliti, 2023)

Berikut ini tampilan penjelasan kamar yang akan di jual melalui platform *booking.com* Pada Gambar 4 ditampilkan pilihan-pilihan *room type* yang menunjukkan fasilitas pada setiap *room*.



Gambar 5 Pilihan *Room Type*, *Booking.com*, 2023

- Room type: jenis room yang akan dipilih pelanggan untuk menginap dan fasilitas-fasilitas yang ada di dalam kamar.
- Sleeps*: banyaknya pelanggan yang akan menginap.
- Today's price*: jumlah harga yang harus dibayar tergantung total *pax* yang akan menginap.
- Your choices*: pilihan *pax* yang akan di pilih, termasuk pilihan untuk sarapan atau tidak, dan pilihan untuk melakukan pembayaran.
- Select room*: pilihan untuk memesan satu kamar atau lebih.

Setelah pelanggan memilih *room type* yang akan di *booking* akan di tampilkan halaman selanjutnya. Pada gambar 5 halaman ini pelanggan wajib mengisi data seperti nama lengkap, alamat email, dan mencentang pertanyaan yang ditanyakan, dan jika ada *special request*.

Enter your details

*required field

First name *

Last name *

Email address *

Confirmation email goes to this address

Who are you booking for? (optional)

- ☐ I am the main guest
- ☐ Booking is for someone else

Country/region *

Phone number *

Needed by the property to validate your booking

- ☐ Yes, I'd like free paperless confirmation
We'll text you a link to download our app

Gambar 6 Details Booking (booking.com, 2023)

Halaman yang sama terdapat kolom *special request*, berikut ini tampilan kolom tersebut. Jika pelanggan memiliki *special request* untuk *room set up* maka, pelanggan tinggal mengisi pada kolom *special request* yang tersedia pada halaman *detail booking*.

Special requests

Special requests cannot be guaranteed – but the proper will do its best to meet your needs. You can always make special request after your booking is complete!

Please write your requests in English or Indonesian.
(optional)

- ☐ I would like free private parking on site

Your arrival time

- ☒ Your room will be ready for check-in at 14:00
- ☒ 24-hour front desk – Help whenever you need it!

Add your estimated arrival time (optional)

Time is for Legian time zone

Gambar 7 Details Booking (Booking.com, 2023)

Setelah mengisi *form* reservasi halaman yang akan ditampilkan berikutnya adalah *Step Final*

Step Final

Berikut ini halaman pada *step final* tertera jumlah yang harus dibayar oleh pelanggan.



Hotel ★★★★★

Mercure Bali Legian

Jalan Legian No. 328 , 80361 Legian, Indonesia

Great location — 8.7

7.6 Good · 692 reviews

Parking Restaurant Airport shuttle Free WiFi
 Swimming Pool

Check-in

Mon 10 Jul 2023

Check-out

Tue 11 Jul 2023

Total length of stay:

1 night

Your price summary

Total

Rp 1,264,450

Includes taxes and charges

Price information

Includes Rp 219,450 in taxes and charges

10 % Tax	Rp 104,500
11 % Property service charge	Rp 114,950

When would you like to pay?

- ☒ Pay later
- ☐ Pay now



The date you'll be charged, and what happens if you cancel, depends on your booking conditions.

The property will charge you **Rp 1,264,450**

How would you like to pay?



New card Google Pay

New card



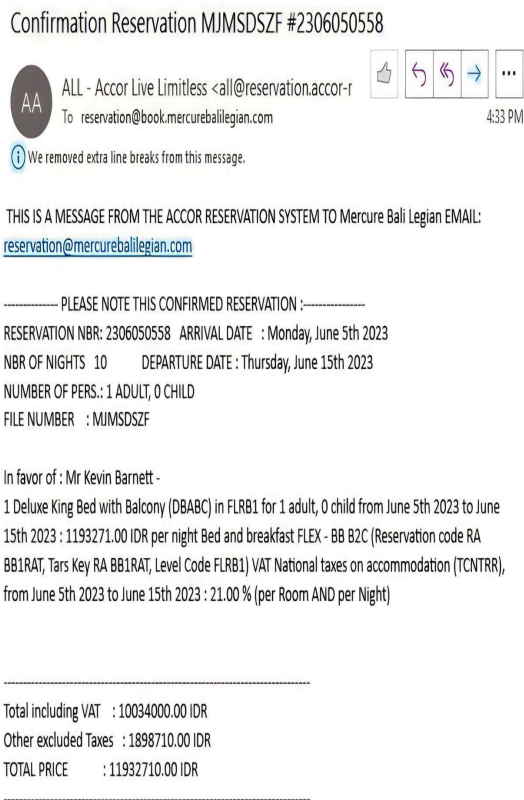
Cardholder's name *

Jane Angela

Card number *

Gambar 8 Step Final Reservasi (Booking.com, 2023)

Step final pelanggan di tunjukan terkait detail pembayaran, dan pilihan untuk konfirmasi pembayaran. Setelah itu, *booking* akan masuk ke sistem TARS, dan merangkum data tamu, kemudian mengirimkan melalui email ke bagian reservasi detail *booking* tersebut Setelah pelanggan melakukan reservasi melalui *Online travel agent*, data reservasi akan masuk ke pihak Mercure Bali Legian melalui email seperti pada gambar 8.



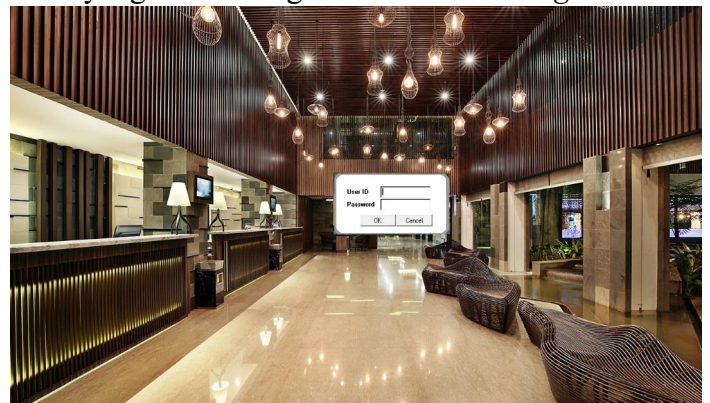
Gambar 9 Model Tars pada Reservasi (Reservasi MBL, 2023)

Data yang dicantumkan pelanggan dalam proses reservasi melalui *website Online travel agent* akan tertera pada email konfirmasi melalui TARS (*The Accor Hotels Reservation System*) Dengan TARS (*The Accor Hotels Reservation System*) manajemen Accor dapat mengelola dan menampilkan semua data terkait pemasaran hotel Accor, seperti harga ketersediaan kamar dan berbagai informasi Accor Hotel. Sistem TARS ini terhubung langsung dengan sistem *back-end* yang berfungsi menyediakan platform terintegrasi untuk memastikan semua yang

ditawarkan ke pelanggan adalah data terkini dan *real time*. TARS menghubungkan dengan Global *Distribution System* (*Amadeus, Galileo, Word Span, Sabre*) yang mengkoneksikan kalangan biro perjalanan TARS juga terhubung dengan *Internet Distribution System* yang menghubungkan dengan para agen travel *online*. Sistem TARS merangkum semua data tamu dan mengirimkan ke bagian reservasi hotel melalui email. Setelah *bookin* masuk melalui email pihak reservasi akan melakukan penginputan data tamu pada sistem hotel yaitu dengan memasukkan data pada *System* realita sesuai dengan email yang masuk. Setelah pesanan dari *online travel agent* masuk pihak reservasi akan melakukan penginputan data pada *System* hotel mercure Bali Legian.

1. halaman *login* user

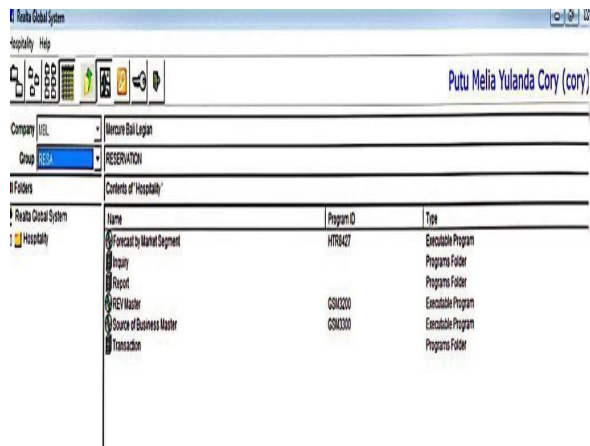
Berikut ini data yang didapatkan peneliti melalui hasil pengumpulan data observasi Pada halaman ini staff diminta memasukkan *User ID* dan *Password* sesuai dengan yang telah ditentukan, maka sistem hotel akan menampilkan *display* yang sesuai dengan hak akses saat *log in*.



Gambar 9 Display Awal pada *System* (MBL, 2023)

2. Tampilan awal pada *system* hotel

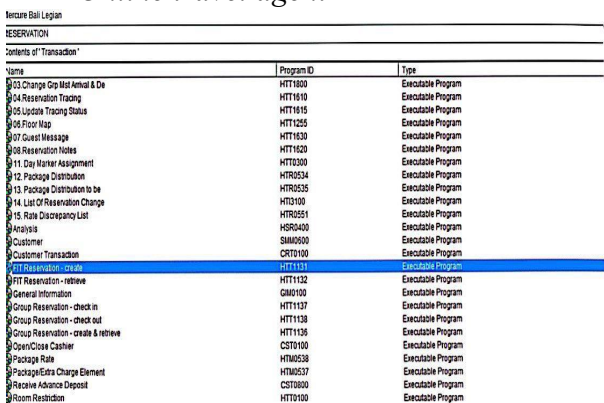
Berikut ini data yang didapatkan peneliti melalui hasil observasi pada hotel Mercure Bali Legian.



Gambar 10 Tampilan Sistem hotel (MBL, 2023)

Gambar 20 terlihat tampilan ini terdapat beberapa pilihan yaitu, *Forecast by Market Segment*, *Inquiry*, *Report*, *REV Master*, *Source of Business Master*, dan *Transaction*. dan untuk melakukan sebuah proses penginputan data pada *System* hotel, reservasi hanya menggunakan *icon transaction*.

3. setelah memilih *Transaction* akan muncul tampilan seperti ini kemudian pihak reservasi memilih *create* untuk *create bookingan* untuk menginput pada sistem hotel data reservasi yang masuk sesuai dengan *bookingan* tamu melalui email dari *Online travel agent*

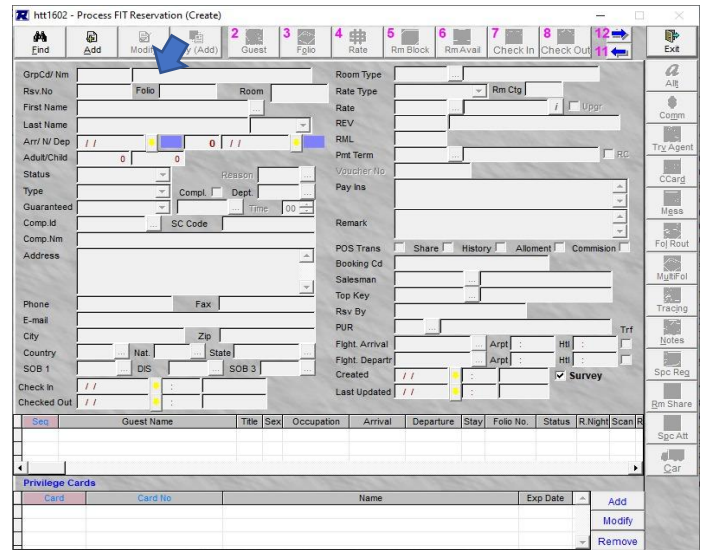


Gambar 11 *Create* (Reservasi MBL, 2023)

Gambar 11 menjelaskan untuk melakukan *create* data tamu pada sistem hotel pihak reservasi harus memilih *FIT Reservation-create*.

4. Setelah memilih *FIT Reservation-Create* akan terbuka halaman *Create* dapat

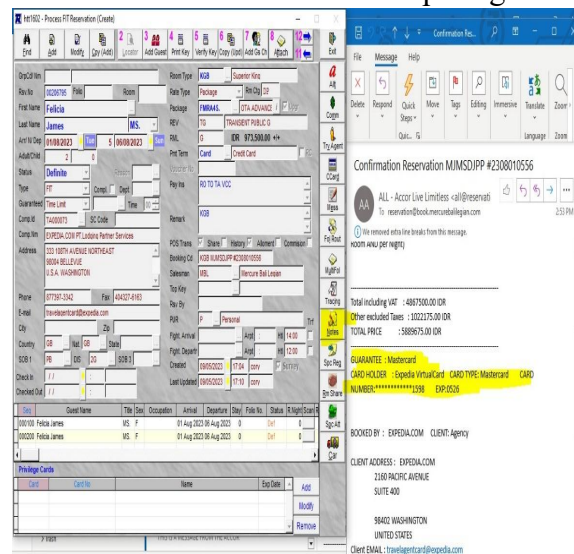
dilihat pada gambar 4.31 berikut untuk mengisi *form* registrasi tamu pada sistem hotel kemudian pilih-pilih *Add* untuk membuat *create bookingan* yang telah masuk melalui email.



Gambar 12 *Create Bookingan* (Reservasi MBL, 2023)

Form registrasi terdapat data-data yang harus di isi yaitu mulai dari nomor reservasi, dan *blocking room*, nama tamu, tanggal *check in* dan *check out room type* dan lain sebagainya. Setelah seluruh *form* pada gambar 11 terisi.

Halaman *Create* akan terlihat seperti gambar 12



Gambar 12 Tars pada *System* hotel (Reservasi MBL, 2023)

Gambar 12 menjelaskan pihak reservasi akan menginput data reservasi yang masuk sesuai dengan *bookingan* tamu melalui email dari *Online travel agent* yang masuk pada email reservasi hotel. Kemudian *bookingan* akan masuk pada pengoprasian *System* hotel.

Dampak positif dari *Online Travel Agent*

Data dan informasi yang dikumpulkan melalui hasil observasi pada hotel Mercure Bali Legian, didapatkan data dan informasi sebagai berikut:

Tabel 1 *bookingan* OTA

OTA 2023	JANUAR Y	FEBRUAR Y	MARE T
BOOKING.COM	1,118	797	876
EXPEDIA.COM	722	780	615
AGODA	355	262	302
FLIGHT CENTRE	100	119	176
TRAVELOKA	167	24	5
HOTEL BEDS	51	19	3
LAST MINUTE	16	0	7
WEB JET	0	7	0
DOTW	9	10	2
CTIP	9	3	0
OTHERS	56	363	387

Sumber data olahan tahun 2023

Berdasarkan tabel tersebut *Online travel agent* dapat dilihat jumlah *bookingan* yang masuk dalam tiga bulan berturut-turut. Dalam data reservasi *Online travel agent* tersebut traveler internasional mewakili pangsa pemesanan yang luar biasa besar di *Online travel agent* dibandingkan lainnya di pasar travel. *Online travel agent* sangat menguntungkan pihak hotel dengan banyaknya *bookingan* yang masuk melalui *Online travel agent*. Dari data di atas Melalui sistem TARS (The Accor Reservation System) hotel Mercure Bali Legian dapat terhubung dan bekerja sama dengan beberapa *online travel agent* yaitu dalam kerjasamanya para tamu yang melakukan reservasi melalui *online travel agent* tidak perlu

datang langsung ke hotel dan hanya melakukan proses reservasi kamar melalui *online*.

Hubungan kerja sama ini saling menguntungkan dan saling membutuhkan satu sama lain, dan tidak ada salah satu pihak yang mengalami kerugian karena kerja sama ini, karena hubungan kerja sama bersama *online travel agent* jelas dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur dan perjanjian yang telah disepakati dan di buat bersama. Pihak Mercure Bali Legian mendapat keuntungan karena dengan mudahnya tamu dapat melakukan proses reservasi melalui *online travel agent*. Sedangkan *online travel agent* mendapat keuntungan dari *viewers* yang telah mengakses aplikasi tersebut.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai *Sistem* informasi reservasi dengan *Platform Digital* pada hotel Mercure Bali Legian maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut Pada penelitian ini disimpulkan bahwa *Sistem* informasi reservasi dengan platform digital pada hotel Mercure Bali Legian atau disebut TARS adalah suatu sistem manajerial yang memenuhi kebutuhan pengolahan transaksi, serta mendukung operasi, dan kegiatan strategi dari dan dengan sistem ini dapat menghubungkan semua jaringan Accor Dengan memanfaatkan teknologi terkini, adanya reservasi melalui *Platform Digital* dapat memperluas pasar, membuat visibilitas global secara instan, yang dapat memanfaatkan penjualan kamar yang pesat dan menjadi sarana informasi yang berkualitas dan pemanfaatan pada pihak hotel dalam melakukan promosi Media *Platform Digital* berbasis *Web* dapat mempermudah pelanggan untuk melakukan reservasi dan mengetahui informasi dari hotel Mercure Bali Legian lebih cepat tanpa harus melakukan proses reservasi secara konvensional. Dari pihak reservasi dapat dengan mudah pengarsipan data tamu pada hotel. Dan reservasi memiliki kewenangan antara lain adalah pencarian dan pengubahan data tamu, serta pembaruan status pembayaran. Tanpa adanya *The Accor*

Reservation System, harus selalu ada pengelola hotel yang memantau aktivitas pemesanan pemesanan di setiap platform *Online travel agent*. Dengan adanya *The Accor Reservation System* yang telah terintegrasi dapat memudahkan pengelola hotel khususnya *team* reservasi sehingga *team* reservasi tidak perlu memantau setiap *online travel agent* dalam mengecek pesanan kamar.

REFERENSI

- Ahmad, Dhany. 2016. Rancang Bangun sistem Extreme programing sebagai metodologi pengembangan sistem Jurnal Prosisko vol. 3, No. 1.
- Aprilia, Astuti, dan Dewantara. 2017. Analisis Sistem Informasi Reservasi Hotel (Studi pada Sistem Informasi Reservasi Dewarna Hotel Letjen Sutoyo Malang). Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 44 No. 1, Maret 2017.
- Atikasari. 2016. Analisis Penerapan Kebijakan Harga Untuk Meningkatkan Room Occupancy Melalui Sumber Bisnis Online Travel Agent Pada Inna Simpang Hotel Kota Surabaya. Riset Mahasiswa Ekonomi (RITMIK). Vol. 3 No.1, 2016. Diambil dari: <http://journal.stieken.ac.id/index.php/ritmik/article/view/255>.
- Australian Tourism Data Warehouse. (2013). *Tutorial 39a Online travel agents 101*. Australia. Australian Tourism Data Warehouse.
- Badan pengawasan keuangan dan pembangunan. integrated perfomance management system.
- Bagyono. 2014. Pariwisata dan Perhotelan, Bandung: Alfabeta.
- Darmadi. 2017. Pengembangan Model Metode Pembelajaran Dalam Dinamika Belajar Siswa.Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Emmita Devi Hari Putri, S.Par., M.M, 2018, Pengantar Akomodasi Dan Restoran, Yogyakarta, Deepublish.
- Gherby J, 2018. Competition Strategies of Selected International Hotels Groups.
- Hutahaeaan, Jeperson. 2018. Konsep Sistem Informasi. Deepublish: Yogyakarta.
- James A. O'Brien, G. M. (2013). Introduction to Information System (16th ed). New York: McGraw - Hill Companies, Inc.
- Jogiyanto, H.M., 2005, Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis, ANDI, Yogyakarta
- Krestanto, 2019. Strategi Usaha Reservasi untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. Jurnal Media Wisata Vol.17 No 1 November 2019.
- Laudon, K. C., Laudon, J. P., & Elragal, A. (2015). Management Information Systems. England: Person Education LTD.
- Lefudin. 2017. Belajar dan Pembelajaran Dilengkapi dengan Model Pembelajaran, Strategi Pembelajaran, Pendekatan Pembelajaran dan Metode Pembelajaran. Yogyakarta: Deepublish.
- Leufudin, (2017). Belajar dan Pembelajaran dilengkapi dengan model pembelajaran, strategi pembelajaran, Yogyakarta. Deepublish.
- Malawi, Indullah dan Ani Kadarwati (2017). Pembelajaran tematik. Konsep dan aplikasi. Magetal. AE Grafika.
- Mustakini, Jogiyanto (2005). *Analisis dan Desain sistem* Informasi, Yogyakarta. Andi Offset.
- Polish Market. Journal of Tourism and Hospitality 2018.
- Putri,E.D.H. (2018), pengantar Akomodasi dan Restoran.
- Setiawan, Guntur. (2004). Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan. Bandung:Remaja Rosdakarya Offset
- Setyawan, Hery dan Wijayanti. 2014. Standar Operasional Reservation Section Di Cakra Kusuma Hotel Yogyakarta. E-journal BSI Vol. 5, 2014. Diambil dari: <http://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/khasanah/article/view/505>.
- Widani, Abiyasa, dan Darma. 2019. Menguji Ketajaman Implementasi E-Commerce Dalam Penjualan Kamar Hotel di Bali.

Jurnal Manajemen dan Bisnis. Vol 16 No.
2, April 2019.

Copyright holder:

(2024)

First publication right:

Jurnal Hospitaliti