



OPTIMALISASI SISTEM RESERVASI HOTEL DENGAN TEKNOLOGI TERKINI: STUDI KASUS PADA DISCOVERY KARTIKA PLAZA HOTEL

I Putu Evan Indrayana¹⁾, Kadek Andita Dwi Pratiwi, S.St.Par., M.Par.²⁾

1,2)Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Pariwisata Bali
Jl. Dharmawangsa, Benoa. Kec. Kuta Selatan, Badung, Bali, Indonesia

1)evanindrayana18@gmail.com, 2) anditadwp08@gmail.com

Received: Desember,2023

Accepted: Desember,2023

Published: Januari,2024

Abstract

This study describes the implementation of the latest technology in hotel reservation systems, with a focus on the Discovery Kartika Plaza Hotel in Bali, Indonesia. This hotel has played a significant role in the growth of the hospitality sector amid the tourism boom in Indonesia. In response to the challenges and opportunities faced, the hotel has successfully integrated modern technology into its operations.

The research methodology involves literature review and data evaluation from various sources, including guest reviews on online platforms and information from the hotel's website. Emphasis is placed on the customer perspective and the company's view regarding the impact of technology on customer experience and operational efficiency. Discovery Kartika Plaza Hotel has adopted an online reservation system that leverages computer and internet technology. Its main advantages include the ability to display real-time room availability and prices, providing an easy and transparent reservation experience for guests. Despite challenges such as system compatibility, data security, and high-performance requirements, Discovery Kartika Plaza Hotel overcame them through careful vendor selection, thorough planning, and employee training.

With the successful integration of technology, the hotel has improved operational efficiency, enhanced service quality, and achieved increased room occupancy. This study concludes that the implementation of technology in hotel reservation systems can be a crucial strategy for enhancing competitiveness and providing a satisfying experience for guests in the digital era.

Keywords: Hotel Reservation, Technology, and System Optimization.

Abstrak

Studi ini menggambarkan penerapan teknologi terkini dalam sistem reservasi hotel, dengan fokus pada Discovery Kartika Plaza Hotel di Bali, Indonesia. Hotel ini telah memainkan peran penting dalam pertumbuhan sektor perhotelan di tengah lonjakan pariwisata di Indonesia. Sebagai tanggapan terhadap tantangan dan peluang yang dihadapi, hotel ini berhasil mengintegrasikan teknologi modern dalam operasinya.

Metodologi penelitian melibatkan studi pustaka dan evaluasi data dari berbagai sumber, termasuk ulasan tamu di platform online dan informasi dari situs web hotel. Penekanan diberikan pada perspektif pelanggan dan perusahaan terkait dampak teknologi terhadap pengalaman pelanggan dan efisiensi operasional. Discovery Kartika Plaza Hotel mengadopsi sistem reservasi online yang memanfaatkan teknologi komputer dan internet.

Keuntungan utamanya mencakup kemampuan untuk menampilkan informasi ketersediaan kamar dan harga secara real-time, memberikan pengalaman reservasi yang mudah dan transparan bagi tamu. Meskipun terdapat tantangan seperti kompatibilitas sistem, keamanan data, dan kebutuhan performa tinggi, Discovery Kartika Plaza Hotel berhasil mengatasinya melalui pemilihan vendor yang cermat, perencanaan matang, dan pelatihan karyawan.

Dengan kesuksesan integrasi teknologi, hotel ini berhasil meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan kualitas layanan, dan mencapai peningkatan hunian kamar. Studi ini menyimpulkan bahwa penerapan teknologi dalam sistem reservasi hotel dapat menjadi strategi penting untuk meningkatkan daya saing dan memberikan pengalaman memuaskan bagi tamu di era digital.

Kata Kunci: *Reservasi Hotel, Teknologi, dan Optimalisasi Sistem.*

1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan adalah sektor yang sangat penting dalam industri pariwisata. Dalam beberapa tahun terakhir, sektor ini telah mengalami pertumbuhan yang signifikan, terutama di Indonesia. Salah satu hotel yang telah menunjukkan pertumbuhan yang signifikan adalah Discovery Kartika Plaza Hotel. Hotel ini terletak di Bali, salah satu destinasi wisata paling populer di Indonesia yang menawarkan pengalaman yang tak terlupakan bagi para tamunya. Dengan lokasinya yang strategis di dekat pantai, hotel ini menawarkan pemandangan laut yang menakjubkan dan akses mudah ke berbagai atraksi wisata di Bali. Hotel ini menawarkan berbagai fasilitas mewah untuk memastikan kenyamanan para tamunya. Mulai dari kamar-kamar yang luas dan nyaman, restoran dengan menu kuliner internasional dan lokal, hingga fasilitas olahraga dan spa untuk relaksasi dan rekreasi. Selain itu, Discovery Kartika Plaza Hotel juga memiliki ruang pertemuan dan konferensi yang modern untuk kebutuhan bisnis para tamunya (Discovery Kartika Plaza Hotel, 2023).

Pertumbuhan Discovery Kartika Plaza Hotel tidak lepas dari peningkatan jumlah wisatawan yang mengunjungi Bali. Hal ini tentunya memberikan peluang besar bagi Discovery Kartika Plaza Hotel. Namun, dengan pertumbuhan yang pesat ini, tantangan baru juga muncul. Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh industri perhotelan adalah bagaimana cara mengoptimalkan sistem reservasi mereka. Sistem reservasi hotel adalah salah satu aspek paling penting dari operasi hotel. Ini adalah sistem yang digunakan oleh hotel untuk mencatat pemesanan kamar, memastikan bahwa kamar tersedia untuk tamu yang telah memesan, dan mengelola pembayaran (Sudiarta, Sagitarini, & Winia, 2021). Sehingga Discovery Kartika Plaza Hotel harus terus berinovasi dan meningkatkan layanannya untuk mempertahankan posisinya sebagai salah satu hotel terbaik di Bali.

Dalam era digital saat ini, teknologi telah menjadi bagian integral dari hampir semua aspek kehidupan, termasuk cara kita melakukan reservasi hotel. Teknologi terkini telah memungkinkan hotel untuk mengotomasi banyak proses yang sebelumnya harus dilakukan secara manual, seperti pencatatan pemesanan dan pembayaran. Selain itu, teknologi juga telah memungkinkan hotel untuk menawarkan layanan yang lebih baik kepada tamu, seperti kemampuan untuk melakukan pemesanan online, atau kemampuan untuk memilih kamar tertentu (Suwithi, 2013). Dengan adanya teknologi, proses pemesanan hotel menjadi lebih efisien dan cepat. Tamu tidak perlu lagi datang langsung ke hotel untuk melakukan pemesanan, tetapi cukup melakukannya dari rumah atau kantor mereka melalui internet. Ini tentunya sangat menghemat waktu dan tenaga. Selain itu, dengan adanya sistem pemesanan online, tamu juga dapat melihat ketersediaan kamar dan harga kamar secara real-time. Mereka juga dapat memilih kamar yang mereka inginkan berdasarkan foto dan deskripsi yang disediakan oleh hotel di situs web (Hidayatun, 2017). Namun, ada juga tantangan yang mungkin dihadapi oleh hotel dalam proses ini. Misalnya, hotel perlu memastikan bahwa sistem yang digunakan aman dan dapat melindungi data pribadi tamu. Selain itu, hotel juga perlu memastikan bahwa staf mereka terlatih dan mampu menggunakan teknologi baru ini.

Studi kasus ini berfokus pada optimasi sistem reservasi Discovery Kartika Plaza

Hotel melalui integrasi teknologi terkini. Penulis akan membahas bagaimana teknologi ini dapat diterapkan dalam sistem reservasi hotel dan dampaknya terhadap pengalaman pelanggan serta efisiensi operasional. Penulis juga akan mengevaluasi pandangan pelanggan dan perusahaan tentang penggunaan teknologi dalam sistem reservasi. Selain itu, Penulis akan membahas manfaat dan tantangan yang mungkin dihadapi hotel dalam proses integrasi. Tujuan penulis adalah untuk memberikan wawasan tentang bagaimana teknologi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem reservasi hotel. Penulis berharap temuan dari studi kasus ini dapat menjadi referensi bagi hotel lain yang ingin mengoptimalkan sistem reservasi mereka.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian yang akan diterapkan dalam penelitian ini adalah studi pustaka, di mana data akan dikumpulkan dengan memahami dan meneliti teori-teori yang terdapat dalam berbagai literatur yang relevan dengan penelitian ini. Pengumpulan data akan melibatkan pencarian sumber dan konstruksi informasi dari berbagai sumber, seperti buku, jurnal, dan penelitian terdahulu. Dalam konteks studi kasus Discovery Kartika Plaza Hotel, penulis juga akan menggunakan data dari berbagai sumber untuk melakukan evaluasi, termasuk ulasan tamu yang telah diposting di berbagai platform online, serta informasi dari situs web hotel. Selanjutnya, penulis mengeksplorasi perspektif tamu dan perusahaan terkait integrasi teknologi dalam sistem reservasi kamar hotel. Dalam tahap ini, fokus diberikan pada bagaimana implementasi teknologi dapat memengaruhi pengalaman pelanggan dan efisiensi operasional perhotelan. Materi pustaka yang diperoleh dari referensi-referensi ini kemudian akan dianalisis secara kritis dan mendalam untuk mendukung proposisi dan gagasan yang diajukan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Sistem Reservasi pada Hotel Discovery Kartika Plaza Hotel

Discovery Kartika Plaza hotel, yang terletak di lokasi yang strategis, dikenal dengan pelayanan eksklusifnya dan telah mengadopsi sistem reservasi yang modern dan otomatis. Sistem ini dirancang untuk memberikan kemudahan dan efisiensi dalam proses reservasi kepada tamu hotel. Sistem reservasi ini memanfaatkan teknologi komputer dan internet, memungkinkan tamu untuk melakukan reservasi kamar secara online. Tamu dapat mengakses sistem ini melalui website hotel atau platform pemesanan kamar hotel lainnya. Keuntungan utama dari sistem ini adalah kemampuannya untuk menampilkan informasi tentang ketersediaan kamar dan harga secara real-time (Discovery Kartika Plaza Hotel, 2023).

Dengan demikian, tamu dapat membuat keputusan berdasarkan informasi terkini yang tersedia. Misalnya, jika tamu mencari kamar yang tersedia pada tanggal tertentu, mereka dapat melihat informasi ini secara langsung melalui sistem. Jika kamar tersebut tersedia, mereka dapat langsung melakukan reservasi. Jika tidak, mereka dapat mencari tanggal lain atau jenis kamar yang berbeda. Selain itu, sistem ini juga memungkinkan tamu untuk melihat detail kamar, seperti fasilitas dan layanan yang disediakan. Ini membantu tamu untuk memilih kamar yang paling sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka.

Secara keseluruhan, sistem reservasi Discovery Kartika Plaza Hotel dirancang untuk memberikan pengalaman yang mudah, cepat, dan nyaman bagi tamu. Dengan sistem ini, proses reservasi menjadi lebih efisien dan transparan, meningkatkan kepuasan tamu dan memperkuat reputasi hotel sebagai penyedia layanan yang berkualitas tinggi

3.2 Perspektif Pelanggan dan Perusahaan terhadap Penerapan Teknologi dalam Sistem Reservasi

Perspektif pelanggan dan perusahaan terhadap penerapan teknologi pada sistem reservasi di Discovery Kartika Plaza Hotel dapat dianalisis dari berbagai

sudut, termasuk dampaknya terhadap pengalaman pelanggan, efisiensi operasional, dan kinerja bisnis yang dapat dilihat pada ulasan di Tripadvisor dan website perusahaan (Tripadvisor, 2023). Berdasarkan studi Pustaka yang dilakukan, maka dapat diketahui manfaat teknologi dalam industri perhotelan pada Discovery Kartika Plaza Hotel baik dari sudut pandang pelanggan maupun perusahaan.

Tabel 1
Ulasan Perspektif Pelanggan dan Perusahaan

Source	Ulasan Pelanggan	Ulasan Perusahaan
Tripadvisor	Discovery Kartika Plaza Hotel di Kuta, Indonesia mendapat ulasan yang sangat baik dari para tamu, khususnya terkait kemudahan dalam reservasi kamar. Selain itu, hotel ini menawarkan fasilitas seperti TV layar datar, minibar, dan penyejuk udara di dalam kamarnya, dan mudah terhubung dengan internet karena Wi-Fi gratis tersedia untuk para tamu. Hotel ini juga menawarkan layanan kamar dan layanan concierge.	Discovery Kartika Plaza Hotel telah menerapkan teknologi dalam berbagai aspek layanan. Misalnya, menawarkan Wi-Fi gratis untuk para tamu, yang memungkinkan akses internet mudah dari kamar. Selain itu, mereka juga bekerja sama dengan <i>Online Travel Agent</i> seperti Traveloka untuk sistem reservasi <i>online</i> . Ini menunjukkan bahwa Discovery Kartika Plaza Hotel menghargai pentingnya teknologi dalam meningkatkan pengalaman tamu dan efisiensi operasi.
Repository STKIP Pacitan	-	Berdasarkan hasil rata-rata jumlah pengunjung dalam kurun waktu 6 bulan, setelah menerapkan sistem reservasi <i>online</i> yang bekerja sama dengan pihak <i>Online Travel Agent</i> (Traveloka), terjadi kenaikan hunian kamar sebesar 5,17 pengunjung per bulan.

Sumber: Tripadvisor dan Jurnal

Dari sudut pandang pelanggan, penerapan teknologi pada sistem reservasi dapat menghasilkan proses pemesanan yang lebih lancar dan nyaman. Hal ini dapat mencakup platform pemesanan *online*, aplikasi seluler, dan kios layanan mandiri, yang meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan dengan menyediakan akses mudah terhadap informasi dan kemampuan untuk melakukan reservasi kapan saja. Selain itu, teknologi dapat memungkinkan layanan yang dipersonalisasi dan promosi yang ditargetkan, berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Dari sudut pandang perusahaan, penerapan teknologi dalam sistem reservasi dapat menghasilkan peningkatan efisiensi operasional, penghematan biaya, dan pengelolaan data yang lebih baik. Proses reservasi otomatis, sistem manajemen hubungan pelanggan (CRM) terintegrasi, dan alat analisis data dapat membantu

hotel menyederhanakan operasinya, mendapatkan wawasan tentang preferensi pelanggan, dan membuat keputusan berdasarkan data. Hal ini, pada gilirannya, dapat mengarah pada peningkatan pengelolaan pendapatan, optimalisasi alokasi sumber daya, dan keunggulan kompetitif di pasar.

3.3 Manfaat dan Tantangan dalam Proses Integrasi Teknologi

J Integrasi teknologi dalam sistem reservasi hotel, seperti yang diperkenalkan pada Discovery Kartika Plaza Hotel, membawa banyak manfaat dan tantangan (Mu'minat, 2023), yaitu:

Manfaat:

1. Meningkatkan efisiensi

Integrasi sistem informasi dan teknologi yang berbeda dapat membantu mengoptimalkan proses reservasi, check-in, dan check-out, sehingga meningkatkan efisiensi dalam mengelola sumber daya dan waktu

2. Meningkatkan kualitas layanan

Sistem integrasi dapat memastikan bahwa setiap tahap proses diawasi dan dikontrol dengan baik, sehingga meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan

3. Meningkatkan kemampuan pengambilan keputusan

Dengan integrasi teknologi, manajer dapat dengan mudah mengakses informasi yang diperlukan untuk membuat keputusan yang tepat, seperti pemilihan kamar.

Tantangan:

Tantangan yang dihadapi Discovery Kartika Plaza Hotel dalam proses integrasi teknologi ini antara lain:

1. Kompatibilitas

Sistem reservasi hotel yang lama menggunakan platform yang berbeda dengan sistem teknologi terkini yang dipilih. Hal ini menyebabkan proses integrasi menjadi lebih kompleks.

2. Keamanan

Discovery Kartika Plaza Hotel memiliki standar keamanan yang tinggi untuk melindungi data dan informasi pelanggan. Hal ini menyebabkan proses integrasi membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memastikan keamanan sistem yang baru.

3. Performa

Discovery Kartika Plaza Hotel memiliki kebutuhan performa yang tinggi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang terus meningkat. Hal ini menyebabkan proses integrasi membutuhkan sistem yang mampu menangani beban kerja yang besar.

Untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut, Discovery Kartika Plaza Hotel telah melakukan beberapa hal berikut:

- Memilih vendor teknologi yang berpengalaman dan memiliki reputasi yang baik.
- Melakukan perencanaan yang matang dan melibatkan berbagai pihak yang terkait.
- Melakukan pelatihan dan pendampingan yang memadai bagi karyawan. Dengan melakukan hal-hal tersebut, hotel dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional hotel, serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan.

4. KESIMPULAN

Studi kasus ini mengungkapkan bahwa Discovery Kartika Plaza Hotel, sebagai salah satu hotel terkemuka di Bali, telah berhasil mengoptimalkan sistem reservasinya melalui integrasi teknologi terkini. Dengan lokasi strategisnya di dekat pantai dan fasilitas mewah yang ditawarkan, hotel ini menanggapi pertumbuhan pesat dalam industri pariwisata

Indonesia, terutama di Bali. Penerapan teknologi dalam sistem reservasi hotel membawa sejumlah manfaat signifikan. Dari perspektif pelanggan, penggunaan teknologi memberikan kemudahan dalam melakukan reservasi, akses informasi real-time, dan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Sementara itu, dari perspektif perusahaan, integrasi teknologi meningkatkan efisiensi operasional, pengelolaan data yang lebih baik, dan potensi peningkatan pendapatan.

Namun, tidak terlepas dari tantangan yang dihadapi dalam proses integrasi. Kompatibilitas sistem, keamanan data, dan kebutuhan performa yang tinggi adalah beberapa hambatan yang harus diatasi dengan cermat. Discovery Kartika Plaza Hotel berhasil mengatasi tantangan tersebut melalui pemilihan vendor yang berpengalaman, perencanaan matang, dan pelatihan karyawan yang memadai. Dengan kesuksesan integrasi teknologi, Discovery Kartika Plaza Hotel telah meningkatkan efisiensi, meningkatkan kualitas layanan, dan meraih peningkatan hunian kamar. Hasil ulasan tamu dan data operasional menunjukkan bahwa penerapan teknologi dalam sistem reservasi hotel dapat menjadi pilihan strategis untuk meningkatkan daya saing dan memberikan pengalaman yang memuaskan bagi tamu.

Sebagai kesimpulan, studi ini memberikan wawasan tentang bagaimana industri perhotelan, khususnya Discovery Kartika Plaza Hotel, dapat mengambil manfaat dari integrasi teknologi dalam menghadapi pertumbuhan pesat dalam sektor pariwisata. Dengan pemahaman yang baik tentang manfaat, tantangan, dan solusi yang mungkin ditemui, hotel lain dapat mengambil inspirasi untuk mengoptimalkan sistem reservasi mereka dan meningkatkan daya saing di era digital saat ini.

PERNYATAAN PENGHARGAAN

Saya ingin menyampaikan penghargaan yang tulus kepada para penulis jurnal yang telah memberikan kontribusi pengetahuan yang sangat berharga dan menjadi sumber inspirasi dalam penulisan jurnal ini. Terima kasih atas dedikasi dan karya ilmiah yang telah menjadi panduan saya dalam mengembangkan pemahaman lebih lanjut terkait penerapan teknologi dalam sistem reservasi hotel. Kontribusi mereka telah memberikan landasan yang kuat bagi pengembangan ide dan metodologi penelitian saya.

Saya juga ingin mengungkapkan rasa terima kasih saya kepada pihak Discovery Kartika Plaza Hotel di Bali, Indonesia, yang dengan keramahan dan kerjasama mereka telah bersedia menjadi objek penelitian saya. Hotel ini tidak hanya menjadi contoh yang berharga dalam penerapan teknologi dalam industri perhotelan, tetapi juga telah membantu saya memahami secara mendalam tantangan dan peluang yang dihadapi sektor ini. Kolaborasi yang baik dengan pihak hotel telah memperkaya penelitian saya dan memberikan wawasan yang berharga. Penghargaan ini saya sampaikan dengan penuh rasa hormat, dan saya berharap kontribusi penulis jurnal dan Discovery Kartika Plaza Hotel akan terus menjadi sumber inspirasi bagi perkembangan pengetahuan dan industri di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Discovery Kartika Plaza Hotel. (2023). A Tropical Oceanfront Escape. Diambil kembali dari [Discoverykartikaplaza.com](https://www.discoverykartikaplaza.com/): <https://www.discoverykartikaplaza.com/>
- Hidayatun, N. (2017). Aplikasi E-Reservation. Jakarta: Techno Nusa Mandiri.
- Sudiarta, M., Sagitarini, L. L., & Winia, N. (2021). Reservasi Hotel. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Suwithi, N. W. (2013). Industri Perhotelan. Jakarta: Direktorat Pembinaan.
- Mu'minat, N. (2023). Perancangan dan Pengembangan Sistem Informasi Reservasi Hotel Batavia Berbasis Website. *Jurnal Restikom : Riset Teknik Informatika dan Komputer*.
- Tripadvisor. (2023). Discovery Kartika Plaza Hotel. Diambil kembali dari [Tripadvisor.co.id](https://www.tripadvisor.co.id/Hotel_Review-g297697-d307616-Reviews-Discovery_Kartika_Plaza_Hotel-Kuta_Kuta_District_Bali.html): https://www.tripadvisor.co.id/Hotel_Review-g297697-d307616-Reviews-Discovery_Kartika_Plaza_Hotel-Kuta_Kuta_District_Bali.html