

PELATIHAN PENGGUNAAN APLIKASI RESERVASI KAMAR HOTEL UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN KONSUMEN

Nazori Suhandi¹, Rendra Gustriansyah^{2*}

^{1,2}Teknik Informatika, Universitas Indo Global Mandiri
email: rendra@uigm.ac.id

Abstract: The travel and tourism sectors are closely related to the hospitality sector. The success of a hotel in this digital era is strongly supported by customer service that utilizes information technology-based applications. However, using these applications effectively requires proper training and understanding. Therefore, this service activity aims to train Swarna Dwipa hotel staff in operating a web-based hotel room reservation application. It is one way for hotel staff to provide optimal service and assist in driving business success in the hospitality sector. Many studies show that operating hotel room reservation applications can increase customer satisfaction and efficiency in the hotel business. However, proper and systematic training is necessary to maintain competitiveness. The stages of this activity include observation, interviews, sharing knowledge, training in application use, and evaluation. The simulation results show that participants can use the reservation application in a structured and systematic manner with a significant level of user acceptance of applications.

Keywords: application; hotel; training; reservation

Abstrak: Sektor perjalanan dan pariwisata berkaitan erat dengan sektor perhotelan. Kesuksesan suatu hotel di era digital ini sangat didukung oleh layanan pelanggan yang memanfaatkan aplikasi berbasis teknologi informasi. Namun, menggunakan aplikasi tersebut secara efektif memerlukan pelatihan dan pemahaman yang tepat. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk melatih para staf hotel Swarna Dwipa dalam mengoperasikan aplikasi reservasi kamar hotel berbasis web. Hal ini merupakan cara agar staf hotel dapat memberikan layanan optimal kepada pelanggan dan turut mendorong kesuksesan bisnis di bidang perhotelan. Banyak penelitian telah menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi reservasi kamar hotel dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan efisiensi dalam bisnis perhotelan. Namun, diperlukan pelatihan yang tepat dan sistematis untuk mempertahankan daya saing. Tahapan kegiatan ini meliputi observasi, wawancara, berbagi pengetahuan, pelatihan penggunaan aplikasi, dan evaluasi. Hasil simulasi memperlihatkan bahwa para peserta dapat menggunakan aplikasi reservasi secara terstruktur dan sistematis dengan tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi cukup signifikan.

Kata kunci: aplikasi; hotel; pelatihan; reservasi

PENDAHULUAN

Sektor perjalanan dan pariwisata memiliki hubungan yang saling berkaitan dengan sektor perhotelan. Hotel diperlukan bagi wisatawan untuk menginap ketika mengunjungi suatu daerah destinasi wisata (Falanda, Gustriansyah, & Hartini, 2017). Oleh karena itu, hotel dapat menjadi barometer volume pengunjung pada suatu destinasi wisata (Utami, Putri, & Suhandi, 2018).

Pemerintah Daerah Tingkat I Provinsi Sumsel juga mengoperasikan hotel di Jalan Tasik No. 2, Kelurahan Talang Semut, Kecamatan Bukit Kecil, Kota Palembang, untuk mendukung sektor pariwisata. Hotel ini memiliki tingkat hunian harian rata-rata 150 tamu dan terletak di lingkungan strategis di jantung Kota Palembang. Hotel ini dikenal dengan nama Hotel Swarna Dwipa (SD) yang akan menjadi mitra pada program pengabdian kepada masyarakat.

Didirikan pada tahun 1962, hotel SD merupakan hotel bintang tiga yang memiliki 68 kamar, ruang serbaguna, pusat bisnis, pusat kebugaran, dan kafe. Pemda Sumsel menugasi PT. Swarna Dwipa Sumsel Gemilang untuk mengelola hotel SD tersebut. Sebagai hotel berbintang, hotel ini memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan standar pengalaman tamu.

Layanan pelanggan memainkan peran penting dalam kesuksesan sebuah hotel (Suhandi & Gustriansyah, 2021). Di era digital saat ini, aplikasi reservasi kamar hotel telah menjadi layanan penting bagi pelanggan dan staf hotel (Purnomo & Kurniawan, 2019). Aplikasi ini juga berperan penting dalam menyederhanakan proses reservasi, memberikan kenyamanan, dan aksesibilitas bagi para tamu, serta memberikan banyak

manfaat bagi pelaku bisnis perhotelan. Namun, menggunakan aplikasi ini secara efektif memerlukan pelatihan dan pemahaman yang tepat (Putra & Atmaja, 2021). Oleh karena itu, program pengabdian ini menekankan pentingnya peningkatan pelayanan kepada pelanggan dengan memberikan pelatihan kepada staf hotel tentang cara menggunakan aplikasi reservasi kamar. Program pelatihan ini memberikan wawasan dan pelatihan komprehensif untuk memaksimalkan penggunaan aplikasi, mengidentifikasi tantangan umum, dan membekali staf hotel dengan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan. Pelatihan ini memungkinkan hotel untuk meningkatkan layanan konsumen dan menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi tamunya (Gustriansyah, Puspasari, Sanmorino, Suhandi, & Antony, 2023).

Platform aplikasi reservasi kamar ini berbasis web sehingga memungkinkan pengguna untuk reservasi kamar hotel secara online. Aplikasi ini menawarkan fitur-fitur seperti membuat reservasi kamar, mengatur tanggal reservasi, memilih tipe kamar, informasi fasilitas hotel, dan proses pembayaran. Selain itu, memungkinkan pengguna untuk memeriksa ketersediaan kamar yang dipilih. Selanjutnya, pengguna dapat menyelesaikan reservasinya dengan memasukkan informasi pribadi dan pembayaran. Aplikasi reservasi kamar ini juga dapat memberikan informasi mengenai promosi dan diskon hotel, serta feedback dari pengguna lain yang pernah menginap di hotel tersebut. Dengan demikian, aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk reservasi kamar hotel dengan lebih efisien dan mudah (Atmoko & Widyaningsih, 2023).

Beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa aplikasi reservasi kamar hotel dapat meningkatkan kepuasan

pelanggan dan meningkatkan efisiensi di bisnis perhotelan (Purnomo & Kurniawan, 2019). Namun, penerapan aplikasi tersebut memerlukan pelatihan yang tepat bagi karyawan hotel. Kurangnya pengetahuan dan keterampilan dalam menggunakan teknologi baru merupakan masalah utama yang perlu diatasi agar dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan (Hutagaol, Nababan, & Putra, 2019).

Selain itu, hotel perlu menumbuhkan inovasi dengan penggunaan teknologi informasi secara sistematis sehingga kompetitif tetap terjaga (Sutrisno, Hidayat, & Sutanto, 2023). Oleh karena itu, program pelatihan ini didesain untuk mengembangkan kompetensi karyawan dalam menggunakan aplikasi reservasi kamar secara efektif sehingga dapat meningkatkan layanan kepada pelanggan (Gustriansyah, Nadia, & Sofiana, 2019). Program pelatihan ini juga memanfaatkan dan menggunakan sistem agen perjalanan online, seperti kemudahan penggunaan, kegunaan, manfaat yang dirasakan, dan kompatibilitas dengan sistem yang ada (Alhamdi, 2023). Dengan menyediakan program pelatihan yang komprehensif, hotel dapat membekali karyawannya dengan pengetahuan dan keterampilan yang tepat untuk menggunakan teknologi secara efektif guna meningkatkan pengalaman pelanggan dan meningkatkan kinerja bisnis secara keseluruhan.

Program pelatihan penggunaan aplikasi reservasi kamar hotel yang didesain dengan baik dan efektif juga dapat membantu karyawan hotel untuk memberikan layanan yang optimal terhadap tamu sehingga berdampak pada peningkatan pengalaman dan loyalitas tamu, serta menjadi pendorong kesuksesan bisnis di sektor perhotelan.

METODE

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan di hotel Swarna Dwipa (SD), Jalan Tasik No. 2, Kelurahan Talang Semut, Kecamatan Bukit Kecil di Kota Palembang sebagai mitra dalam program pengabdian ini. Bulan Februari 2023 merupakan waktu kegiatan pengabdian ini. Sementara, sasaran kegiatan ini adalah 2 staf dan 10 karyawan magang di hotel SD.

Adapun, metode yang digunakan dalam pengabdian ini adalah *service learning*. Metode ini menggabungkan proses pendidikan dimana peserta pelatihan bukan hanya mendapatkan pengetahuan, tetapi juga menerapkan pengetahuan tersebut untuk menjadi keterampilan sehingga berguna bagi masyarakat. Selanjutnya, pelaksanaan kegiatan pengabdian ini dilakukan dalam tiga tahap sebagai berikut: a) persiapan, b) pelaksanaan, dan c) evaluasi.

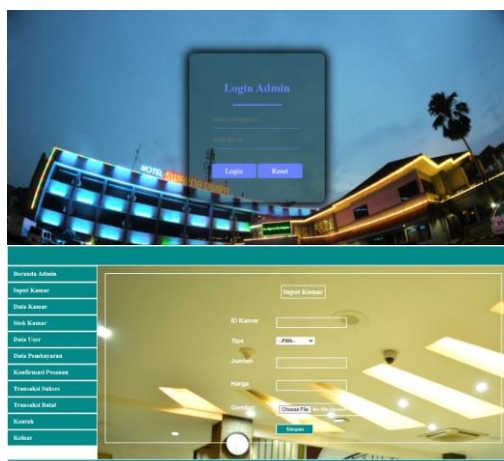
Pada tahap persiapan, tim pengabdian melakukan observasi di hotel SD. Kemudian, tim mengumpulkan informasi pendukung untuk menunjang kegiatan pengabdian ini melalui wawancara. Hasil wawancara ini akan dikembangkan menjadi materi pada sesi berbagi pengetahuan.

Pada tahap pelaksanaan, tim mengawasi aktivitas dengan berbagi pengetahuan mengenai urgensi aplikasi reservasi kamar hotel untuk meningkatkan layanan kepada tamu. Hal ini bertujuan untuk memberikan wawasan kepada karyawan hotel akan pentingnya aplikasi ini untuk meningkatkan layanan kepada tamu dan mempermudah kerja karyawan. Setelah itu, dilakukan pelatihan penggunaan aplikasi. Target pelatihan ini untuk menjembatani kesenjangan pengetahuan dan keterampilan para staf dalam menggunakan teknologi baru. Dengan

demikian, pelatihan ini dapat mengembangkan kompetensi staf hotel dalam menggunakan aplikasi reservasi kamar secara efektif sehingga dapat meningkatkan layanan kepada pelanggan. Pada tahap akhir kegiatan dilakukan evaluasi untuk mengetahui tingkat pengetahuan dan keterampilan para peserta pelatihan. Kemudian, dilakukan survei tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi dengan mengadopsi metode *Technology Acceptance Model* (TAM) (Puspasari, Dhamayanti, Gustriansyah, Verano, & Sanmorino, 2023).

PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan selama dua hari. Pada hari pertama dilakukan observasi dan wawancara dengan Ibu Yusmama Herlinawati selaku manager pemasaran hotel SD. Aktivitas ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi pendukung untuk sesi berbagi pengetahuan dan pelatihan. Termasuk aplikasi reservasi kamar (gambar 2) yang akan digunakan pada sesi pelatihan.



Gambar 2. Antar muka aplikasi reservasi kamar

Hari kedua dilakukan aktivitas berbagi pengetahuan dan pelatihan penggunaan aplikasi reservasi kamar hotel untuk staf hotel SD (gambar 3). Dimulai dari penggunaan aplikasi dari sisi pengguna yang meliputi reservasi kamar, mengatur tanggal reservasi, memilih tipe kamar, memeriksa ketersediaan kamar hingga proses pembayaran. Kemudian, penggunaan aplikasi dari sisi staf hotel yang dimulai dari pengolahan reservasi dan *feedback* dari tamu yang pernah menginap di hotel hingga pembuatan laporan. Pelatihan ini dilakukan secara berurutan dan sistematis.



Gambar 3. Berbagi pengetahuan dan pelatihan penggunaan aplikasi

Tahapan terakhir adalah evaluasi tingkat pengetahuan dan keterampilan para peserta setelah mengikuti pelatihan penggunaan aplikasi reservasi kamar hotel. Pada tahap ini dilakukan simulasi reservasi kamar oleh sebagian peserta dan dua peserta lain menggunakan aplikasi untuk mengolah reservasi kamar. Hasil simulasi memperlihatkan bahwa para peserta dapat menggunakan aplikasi reservasi secara terstruktur dan sistematis. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan pengabdian ini dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan peserta dalam mengimplementasikan teknologi informasi secara efektif. Hal ini diharap-

kan dapat berdampak pada peningkatan pengalaman pelanggan dan kinerja bisnis secara keseluruhan.

Sementara, tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi reservasi kamar hotel menunjukkan bahwa rata-rata pengguna setuju dengan kemudahan, kemanfaatan, dan penerimaan aplikasi seperti yang tertera pada Tabel 1. Oleh karena itu, hasil yang diperoleh ini dapat dijadikan sebagai sumber data untuk pengembangan aplikasi selanjutnya.

Tabel 1. Tingkat kepuasan pengguna

No	Pernyataan	Skor
1.	<i>Perceived usefulness:</i>	
	▪ Aplikasi ini bermanfaat.	4
	▪ Aplikasi ini sesuai dengan kebutuhan.	3,6
	▪ Aplikasi ini mempermudah pekerjaan.	4,1
	▪ Aplikasi ini meningkatkan efektifitas pekerjaan.	3,8
2.	<i>Perceived ease of use:</i>	
	▪ Aplikasi ini mudah dioperasikan.	3,7
	▪ Informasi yang disediakan oleh aplikasi ini mudah dimengerti.	3,7
	▪ Menu dan fitur yang ada di aplikasi ini mudah digunakan.	3,6
	▪ Materi dalam aplikasi ini dapat mudah dipelajari.	3,5
3.	<i>Acceptance:</i>	
	▪ Aplikasi ini nyaman untuk digunakan.	3,5
	▪ Aplikasi ini menarik.	3,4
	▪ Aplikasi ini memuaskan secara keseluruhan.	3,8
	▪ Aplikasi ini memudahkan untuk mendapat informasi.	3,9
Keterangan:		
1:	Tidak Setuju	4: Setuju
2:	Kurang Setuju	5: Sangat Setuju
3:	Cukup	

Selanjutnya, diakhir kegiatan dilakukan foto bersama seperti yang ditunjukkan pada Gambar 4.



Gambar 4. Foto bersama kegiatan pengabdian

Kegiatan pengabdian ini bukannya tanpa hambatan dan tantangan. Berikut ini merupakan faktor pendukung kegiatan pengabdian yang dilakukan, yaitu a) aktivitas berbagi pengetahuan dan pelatihan ini mendapatkan dukungan dari manajemen hotel SD dan b) para karyawan yang menjadi peserta pelatihan masih tergolong usia muda sehingga memiliki intuisi dan daya nalar yang baik.

Sedangkan, faktor penghambat yang dialami selama pelaksanaan kegiatan adalah pada teknis jadwal pelatihan. Karena pelatihan dilaksanakan pada jam kerja maka beberapa peserta yang mendapat shif kerja tidak dapat mengikuti pelatihan secara lengkap. Oleh karena itu, peran peserta lain untuk berbagi pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh sangat diperlukan.

SIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pelatihan penggunaan aplikasi reservasi kamar hotel ini telah

dilaksanakan berdasarkan tahapan persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa pengetahuan dan keterampilan mitra telah meningkat. Hasil ini diharapkan dapat berdampak pada peningkatan pengalaman pelanggan dan kinerja bisnis perhotelan secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhamdi, R. (2023). Pengaruh Online Review dan Harga Terhadap Keputusan Pemesanan Kamar Hotel di Online Travel Agent (Studi Kasus Kota Batam). *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 9(2), 63–70. <https://doi.org/10.9744/jmp.9.2.63-70>
- Atmoko, T. P. H., & Widyaningsih, H. (2023). Standarisasi Pelayanan Front Office Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel Cavinton Yogyakarta. *Jurnal Pariwisata*, 10(2), 100–106. <https://doi.org/10.31294/par.v10i2.15948>
- Falanda, F., Gustriansyah, R., & Hartini, H. (2017). Penentuan Objek Wisata, Objek Kuliner serta Akomodasi di Sekitar Pengguna di Kota Palembang dengan Menggunakan Algoritma Euclidean Distance. *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, 7(2), 17–24. <https://doi.org/10.36982/jiig.v7i1.154>
- Gustriansyah, R., Nadia, W., & Sofiana, M. (2019). Komparasi Metode Peramalan Jumlah Permintaan Kamar Hotel. *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, 9(2), 95–100. <https://doi.org/10.36982/jiig.v9i2.563>
- Gustriansyah, R., Puspasari, S., Sanmorino, A., Suhandi, N., & Antony, F. (2023). Penerapan Aplikasi Laboratorium Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan di Puskesmas Gandus. *Jurdimas (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat) Royal*, 6(3), 370–375. <https://doi.org/10.33330/jurdimas.v6i3.2425>
- Hutagaol, N. A. D., Nababan, M. N. K., & Putra, R. S. (2019). Aplikasi Pemesanan Kamar Hotel Berbasis Android. *Jurnal Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer Prima (JUSIKOM PRIMA)*, 2(2), 45–52. <https://doi.org/10.34012/jusikom.v2i2.396>
- Purnomo, Y., & Kurniawan, W. B. (2019). Aplikasi Reservasi Kamar Hotel Untuk Praktikum Front Office Operations Pendidikan Pariwisata. *CogITO Smart Journal*, 4(2), 283–293. <https://doi.org/10.31154/cogito.v4i2.131.283-293>
- Puspasari, S., Dhamayanti, D., Gustriansyah, R., Verano, D. A., & Sanmorino, A. (2023). Peningkatan Pengetahuan Masyarakat Lewat Pemanfaatan Aplikasi Virtual Tour 360 Museum SMBII di Masa Pandemi. *RESWARA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 485–491. <https://doi.org/10.46576/rjpkpm.v4i1.2493>
- Putra, G. B., & Atmaja, E. J. J. (2021). Pedampangan Penggunaan Sistem Informasi Profil Desa Banyuasin Berbasis Internet dan Aplikasi Mobile. *Jurdimas (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat) Royal*, 4(1), 97–102. <https://doi.org/10.33330/jurdimas.v4i1.897>
- Suhandi, N., & Gustriansyah, R. (2021).

- Marketing Strategy Using Frequent Pattern Growth. *Journal of Computer Networks, Architecture and High Performance Computing*, 3(2), 194–201. <https://doi.org/10.47709/cnahpc.v3i2.1039>
- Sutrisno, E. Y., Hidayat, A. C., & Sutanto, A. (2023). Pemanfaatan E-Commerce dan Property Management System Dalam Kegiatan Bisnis Perhotelan di Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Kepariwisata Indonesia: Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Kepariwisata Indonesia*, 17(1), 85–98. <https://doi.org/10.47608/jki.v17i12023.85-98>
- Utami, A. A., Putri, A. D., & Suhandi, N. (2018). Pengaruh Wisatawan Mancanegara Terhadap Jumlah Hunian Hotel di Kota Palembang Menggunakan Regresi Linear. *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, 8(2), 19–23. <https://doi.org/10.36982/jiig.v8i2.317>