



PELATIHAN SISTEM PEMESANAN KAMAR HOTEL BERBASIS DIGITAL DI TWINS HOTEL SYARIAH BANDUNG

Dwi Purnomo¹, Cahyadi², Heri Wiranto³, Hafidz Sanjaya⁴

^{1,2,3,4} Ilmu Komputer, Fakultas Psikologi Bisnis dan Teknologi, Universitas Yayasan Pendidikan Imam
Bonjol Majalengka, Majalengka, Indonesia

dwipurnomo@univypib.ac.id ¹, cahyadi@lecturer.univypib.ac.id ², heriwiranto@univypib.ac.id³,
hafidzsanjaya@lecturer.univypib.ac.id⁴

Abstract

Twins Hotel Syariah Bandung is currently developing a digital-based service system to improve the efficiency and quality of services provided to guests. In the room reservation process, the hotel continues to face challenges such as manual data recording, errors in data management, and limitations in reporting. To address these issues, a team of lecturers from YPIB Majalengka of University initiated a training program on a digital hotel room reservation system designed to be simple yet capable of overcoming the classic limitations of manual processes. Furthermore, the need for ease of information delivery, service availability, and accessibility is crucial for the future development of the hotel's business. The activity was carried out in several stages, including system needs identification, system analysis and design, system development, preparation of training materials, implementation of the system in the hotel environment, and intensive training for relevant staff. The methods used include in-person and online training, hands-on practice with the system, and evaluation sessions to identify challenges during and after the training. The results showed an increase in staff skills in using the hotel room reservation application, a reduction in administrative errors, and improved time efficiency in serving guests. Additionally, the system is capable of generating automatic reports that assist management in decision-making. Overall, this community service activity had a positive impact and can serve as a model for the application of information technology-based community engagement that is practical and sustainable.

Keywords: *training; room booking; sharia hotel; information system; digitalization*

Abstrak

Twins Hotel Syariah Bandung sedang mengembangkan sistem pelayanan berbasis digital untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kepada tamu. Dalam proses pemesanan kamar, hotel ini masih mengalami kendala seperti pencatatan manual, kesalahan dalam pengelolaan data, serta keterbatasan dalam pelaporan. Oleh karena itu, tim dosen dari Universitas YPIB Majalengka menginisiasi pelatihan sistem pemesanan kamar hotel berbasis digital yang dirancang sederhana namun dapat mengatasi keterbatasan klasik dari sebuah proses dan pencatatan secara manual. Selain itu permasalahan kemudahan penyampaian informasi, ketersediaan layanan, kemudahan



picarian sangat dibutuhkan dalam pengembangan bisnis selanjutnya. Kegiatan ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu identifikasi kebutuhan sistem, analisis dan desain sistem, perancangan dan pembuatan sistem, penyusunan materi pelatihan, implementasi sistem di lingkungan hotel, serta pelatihan intensif kepada staf terkait. Metode yang digunakan mencakup pelaksanaan pelatihan secara langsung, pelatihan secara daring, praktik penggunaan system secara langsung, dan sesi evaluasi untuk mengetahui kendala selama pelatihan dan setelah pelatihan. Hasil dari kegiatan menunjukkan adanya peningkatan keterampilan staf dalam menggunakan aplikasi pemesanan kamar hotel, pengurangan kesalahan administrasi, dan efisiensi waktu dalam melayani tamu. Selain itu, sistem ini mampu menghasilkan laporan secara otomatis yang membantu manajemen dalam pengambilan keputusan. Secara keseluruhan, kegiatan ini memberikan dampak positif dan dapat menjadi model pengabdian masyarakat berbasis teknologi informasi yang aplikatif dan berkelanjutan.

Kata kunci : pelatihan; pemesanan kamar; hotel syariah; sistem informasi; digitalisasi

Corresponding author : dwipurnomo@univypib.ac.id

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak besar di berbagai sektor industri, termasuk perhotelan [4]. Digitalisasi proses reservasi kamar mampu meningkatkan efisiensi dan akurasi layanan. Twins Hotel Syariah Bandung berkomitmen mengadopsi teknologi ini, namun kendala utama adalah keterbatasan sumber daya manusia dalam penguasaan sistem digital [1], [3]. Proses reservasi atau pemesanan kamar yang sebelumnya dilakukan secara manual kini sudah seharusnya dapat dikembangkan menggunakan sistem digital untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi. Twins Hotel Syariah Bandung adalah salah satu hotel yang ingin berkembang dengan cara berkomitmen untuk meningkatkan layanannya melalui digitalisasi proses pemesanan kamar. Namun terdapat beberapa kendala tentang keterbatasan sumber daya manusia dalam hal penguasaan sistem digital yang masih

menjadi kendala. Oleh karena itu, perlu diadakan dilakukan kegiatan pengabdian masyarakat berupa pelatihan sistem pemesanan kamar hotel berbasis digital kepada staf dan manajemen Twins Hotel Syariah Bandung. Tujuan kegiatan ini adalah memberikan pemahaman dan kemampuan teknis dalam menggunakan operasional sistem tersebut sampai terbentuknya sebuah laporan yang dibutuhkan oleh pengelola dan pemilik hotel secara efektif.

KAJIAN PUSTAKA

Digitalisasi layanan di industri perhotelan merupakan kebutuhan mendesak seiring meningkatnya ekspektasi pelanggan terhadap kecepatan dan keakuratan pelayanan [7]. Sistem reservasi digital memungkinkan hotel untuk mengelola data tamu, ketersediaan kamar, dan pelaporan secara real-time [8]. Penelitian oleh. Pelatihan yang terstruktur dan berbasis kebutuhan sangat diperlukan agar transformasi digital dapat berjalan

optimal. Sesuai yang disampaikan oleh Santoso, dkk. menunjukkan bahwa pelatihan sistem informasi reservasi mampu meningkatkan kinerja *front office* dalam merespon dan melayani permintaan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Metode pelaksanaan kegiatan ini terdiri dari tiga tahap utama:

1. Identifikasi Kebutuhan dan Persiapan Sistem

Tim melakukan survei dan diskusi dengan manajemen untuk memahami kebutuhan sistem reservasi, kemudian melakukan instalasi dan konfigurasi awal sistem berbasis web sesuai kebutuhan hotel [4]. Kemudian dilakukan instalasi dan konfigurasi awal sistem pemesanan kamar atau reservasi kamar berbasis web yang dapat diakses secara online.

2. Pelatihan Penggunaan Sistem

Pelatihan berlangsung selama dua hari dan diikuti oleh staf front office, manajer operasional, dan admin. Materi yang disampaikan meliputi pengenalan antarmuka sistem, input data reservasi, pencatatan pembayaran, serta pencetakan laporan [2], [5].

3. Pendampingan Implementasi dan Evaluasi

Setelah pelatihan, peserta melakukan uji coba langsung, diikuti sesi evaluasi dan perbaikan sesuai kebutuhan nyata di lapangan [1], [6]. Dan setelah dilakukan uji coba langsung oleh peserta, diikuti dengan sesi evaluasi dan pemberian umpan balik. Perbaikan minor dilakukan untuk menyesuaikan dengan kebutuhan nyata hotel.



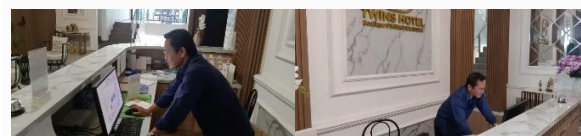
Gambar 1. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pelatihan diikuti oleh karyawan dan pemilik Twins Hotel Syariah Bandung. Seluruh peserta menunjukkan antusiasme tinggi dan aktif dalam sesi praktik dan ujicobasistem.

Hasil utama yang dicapai antara lain:

1. Terpasangnya sistem pemesanan kamar hotel berbasis digital di komputer resepsionis.
2. Staf hotel memahami alur kerja sistem dari proses checkin hingga checkout.
3. Laporan harian pemesanan dapat diakses dan dicetak dengan mudah.
4. Integrasi dengan sistem website hotel.



Gambar 2. Kegiatan Pengenalan Sistem

Penggunaan sistem ini terbukti mampu mengurangi kesalahan pencatatan dan mempercepat pelayanan kepada tamu. Selain itu, otomatisasi laporan membantu pengambilan keputusan manajemen secara cepat dan akurat. Temuan ini menunjukkan bahwa pelatihan sederhana namun terarah

sangat efektif dalam meningkatkan kompetensi staf hotel skala menengah. Dalam kegiatan ini juga membuktikan bahwa pelatihan sederhana namun terarah mampu memberikan dampak signifikan bagi pengelolaan bisnis hotel skala menengah.



Gambar 3. Tampilan halaman depan sistem



Gambar 4. Tampilan Login Petugas FO



Gambar 5. Tampilan Informasi kamar

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian masyarakat berupa pelatihan sistem pemesanan kamar hotel berbasis digital telah berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap operasional Twins Hotel Syariah Bandung. Pelatihan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga memperluas wawasan teknologi bagi staf hotel. Diharapkan kerja sama antara pihak perguruan tinggi dan dunia usaha ini dapat terus dikembangkan dalam bentuk kegiatan pengabdian lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Edison, E., Anwar, Y., & Komariyah, I. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- [2] Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- [3] Mulyadi, M. (2011). Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif serta Pemikiran Dasar Menggabungkannya. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 15(1), 127–138.
<https://www.neliti.com/id/publications/134513/penelitian-kuantitatif-dan-kualitatif-serta-pemikiran-dasar-menggabungkannya>
- [4] Sutanto, A. (2018). *Sistem Informasi Perhotelan*. Bandung: Informatika.
- [5] J. Kelsey, Y. S. Nakaya, and I. G. Santoso, “Transformasi Digital Berkelanjutan Industri Perhotelan (Fokus: Studi Terhadap Industri Perhotelan Di Indonesia),” *J. Soc. Soc.*, vol. 3, no. 1, pp. 1–10, 2023, doi: 10.54065/jss.3.1.2023.333.
<https://pdfs.semanticscholar.org/a346/d0b9ac6c331c397da931a7429b046216e2a1.pdf>
- [6] Intan R, dkk, “Pengaruh Strategi Pemasaran Digital Terhadap Efisiensi, Efektivitas, Dan Produktivitas Jasa Perhotelan Di Indonesia,” *J. Soc. Sci. Res.*, vol. 4, pp. 7436–7443, 2024.

<https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/12967/9317>

- [7] Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- [8] Ismail, N., Roslan, M. H., & Ali, W. Z. W. (2020). Hotel Reservation System Using Web-Based Platform: A Case Study. *International Journal of Information Technology and Business Management*, 32(2), 44–50.