

## **Penerapan software rategain dalam efektivitas kerja pada sales & marketing departement di fame hotel sunset road legian kuta bali**

**I Made Adi Karya Wiguna<sup>1)</sup>, I Gusti Ngurah Widyatmaja<sup>2)</sup>, Fanny Maharani Suarka<sup>3)</sup>**

Program Vokasi Diploma IV Pariwisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

Jl. DR. R. Gorris No. 07, Denpasar, 80232, Telp/Fax : +62 361 223798

E-mail: adiwiguna387@gmail.com<sup>1)</sup>, widyatmaja\_ngurah@yahoo.com<sup>2)</sup>, maharani@unud.ac.id<sup>3)</sup>

### **Abstrak**

Penelitian ini membahas mengenai *software* RateGain dalam penerapannya di Fame Hotel Sunset Road Legian, Kuta, Bali. Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana penerapan *software* Namun dalam kualitas kerja karyawan dalam memakai *software* Rategain belum diketahui seberapa efektif kerja karyawan, menurut karyawan dari Rategain Dode Hoki Mekarisma mengatakan “aplikasi ini membuat pengunggannya dengan mudah mengakses kabar pasar terkini dan memudahkan dengan online travel agent yang lain”. Hal ini mempengaruhi kinerja hotel mengingat semakin cepatnya pertumbuhan pasar melalui internet. Peneliti ingin mengetahui masalah apa saja yang terjadi dalam mengoperasikan *software* Rategain dalam kualitas kerja di Fame Hotel. Dan dari sumber data di atas dapat diketahui bahwa Rategain sangat mengedepankan kepuasan pelanggan dan membuat promosi dari sebuah hotel meningkat sehingga otomatis pendapatan yang di dapatkan meningkat. Hal ini membuat penulis ingin mengetahui sebagaimana kenaikan yang dialami oleh hotel yang sudah menggunakan Rategain. Rategain dalam keseharian karyawan dalam mengoperasikan *software*, serta bagaimana efektivitas kerja karyawan sejak diterapkannya *software* RateGain di Fame Hotel Sunset Road Legian, Kuta, Bali. Teknik penentuan sampel menggunakan Purposive Sampling Pada penelitian ini kriteria pemelihan sampel adalah karyawan dari *Sales & Marketing* atau karyawan dari *Sales & Marketing* dari Fame Hotel Sunset Road. Terdapat total 7 orang karyawan dari *Sales & Marketing* dari Fame Hotel Sunset Road. Teknik analisis yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, deskriptif kualitatif, dan skala likert. Hasil penelitian ini diketahui bahwa Penerapan *software* RateGain dalam pendapatan hotel yang sudah memakai *software* RateGain. Pendapatan yang meningkat dikarenakan pihak *sales and marketing* tidak memerlukan waktu lama untuk melakukan perubahan strategi penjualan lewat sistem RateGain. Serta Efektivitas kerja karyawan dalam menggunakan *software* Rategain meningkat dikarenakan *Accurateness Understandability* dan *Operability*. Disaat waktu pengerjaan dari penggunaan RateGain lebih cepat dalam melaksanakan pengerjaan, maka efektivitas bekerja akan meningkat. Para pekerja bagian *sales and marketing* merasa dampak utama dari penggunaan sistem yaitu fungsi sistem dari sisi *Fault tolerance* dan *Stability*.

**Kata kunci** : *Software*, Kualitas Kerja, Persepsi

### **Abstract**

*Diploma IV study Program, Tourism Faculty, Udayana University, Final Report. This research discusses RateGain software in its application at Rate gain software application for effectivity working sales n marketing staffs at Fame Hotel Sunset Road Legian, Kuta, Bali. However, in terms of the quality of work of employees in using the Rategain software, it is not known how effectively the employees work, according to employees of Rategain Dode Hoki Mekarisma said "this application makes users easily access the latest market news and makes it easier with other online travel agents". This has affected hotel performance given the fast growing market through the internet. Researchers want to know what problems occur in operating the Rategain software in the quality of work at Fame Hotel. And from the data sources above, it can be seen that Rategain prioritizes customer satisfaction and makes promotions from a hotel increase so that the income earned automatically increases. This makes the writer want to know the increase experienced by hotels that have used Rategain. Rategain in the daily activities of employees in operating the software, as well as how the effectiveness of employees' work since the implementation of RateGain software at Fame Hotel Sunset Road Legian, Kuta, Bali. This research aims to find out how rategain software is implemented in employees' daily life in improving software, as well as how effective employees work since the implementation of RateGain software at Fame Hotel Sunset Road Legian, Kuta, Bali. Sample determination technique using Purposive Sampling In this study the sample seduction criteria are employees of Sales & Marketing or employees of Sales & Marketing of Fame Hotel Sunset Road. There are a total of 7 employees from Sales & Marketing from Fame Hotel Sunset Road. The analysis techniques used are quantitative deskriptype, qualitative deskriptype, and likert scale. The results of this study are known that the application of RateGain software in hotel revenue that already uses RateGain software. Revenue surged because sales and marketing did not take long to change sales strategy through RateGain system. And the effectiveness of*

*employees' work in using Rategain software increases due to Accurateness Understandability and Operability. When the reign time of the use of RateGain is faster in carrying out the work, then the effectiveness of the work will increase. Sales and marketing workers feel the main impact of the use of the system is the function of the system in terms of Fault tolerance and Stability.*

**Keywords:** *Software, Quality of Work, Perception*

## 1. PENDAHULUAN

Penggabungan antara teknologi komputer dengan telekomunikasi telah menghasilkan suatu revolusi di bidang sistem informasi, di mana teknologi sangat berperan di dalam meningkatkan produktivitas perusahaan. Di bawah ini adalah beberapa peran penting teknologi dalam produktivitas dan perkembangan perusahaan. Untuk dapat mengetahui peran penting teknologi bagi perusahaan adalah dengan mengetahui keuntungan-keuntungannya. Keuntungan yang bisa didapatkan perusahaan dengan memanfaatkan sebuah teknologi adalah mengubah proses manual menjadi otomatis, sehingga dapat mengurangi biaya untuk tenaga kerja, biaya untuk kertas, alat tulis, dan lain sebagainya. Waktu yang diperlukan untuk mengerjakan suatu tugas pekerjaan menjadi lebih cepat dengan adanya teknologi. Teknologi akan memperpendek rantai birokrasi, misalnya yang tadinya selesai dalam 1 minggu dengan teknologi hanya butuh waktu 1 hari saja. Berdasarkan Jodenmot (2018) menjelaskan bahwa pengambilan keputusan menjadi lebih cepat, karena dengan teknologi maka data yang dibutuhkan dapat diperoleh dengan cepat. Hal tersebut tentu saja akan menjadikan perusahaan lebih kompetitif. Menghemat biaya untuk promosi dan pemasaran. Karena promosi dapat dilakukan melalui *website* yang sangat mudah dan konsumen dapat melihat profil perusahaan dari mana saja di seluruh dunia.

Dengan teknologi, maka sistem akan dapat terintegrasi di semua kantor atau perusahaan. Sehingga akan dapat meningkatkan kecepatan dalam merespon sesuatu. Pihak manajemen pun akan dengan cepat mengetahui kondisi perusahaan tanpa harus berkunjung ke kantor cabang yang jauh dan membutuhkan biaya akomodasi. Banyak perangkat lunak (*software*) yang digunakan di hotel, namun juga membebani keuangan hotel. Dalam menjalankan bisnis dengan efisien banyak perusahaan mulai menggunakan aplikasi berbasis *cloud*. Menurut Peter Mell dan Timothy Grance (2012:2) definisi *Cloud Computing* adalah sebuah model yang memungkinkan untuk ubiquitous (Diamanapun dan kapanpun), Nyaman, On-demand akses jaringan ke sumber daya komputasi (contoh: jaringan, server, storage, aplikasi, dan layanan) yang dapat dengan cepat dirilis atau ditambahkan. *Cloud Computing* sebagai suatu layanan teknologi informasi yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna dengan berbasis jaringan/internet. Dimana suatu sumber daya, perangkat lunak, informasi dan aplikasi disediakan untuk digunakan oleh komputer lain yang membutuhkan. *Cloud computing* mempunyai dua kata "*Cloud*" dan "*Computing*". *Cloud* yang berarti internet itu sendiri dan *Computing* adalah proses komputasi.

Konsep *Cloud computing* biasanya dianggap sebagai internet. Karena internet sendiri digambarkan sebagai awan (*Cloud*) besar (biasanya dalam skema jaringan, internet dilambangkan sebagai awan) yang berisi sekumpulan komputer yang saling terhubung. *Cloud computing* datang sebagai sebuah evolusi yang mengacu pada konvergensi teknologi dan aplikasi lebih dinamis. Dimana terdapat perubahan besar memiliki implikasi yang menyentuh hampir setiap aspek komputasi. Untuk end user, 10 Komputasi awan menyediakan sarana untuk meningkatkan layanan baru atau mengalokasikan sumber daya komputasi lebih cepat, berdasarkan kebutuhan bisnis. Inteligensi Buatan memimpin rekomendasi harga berdasarkan lusinan parameter mempengaruhi permintaan dan tarif, termasuk aturan bisnis. Rekomendasi harga dapat ditindak lanjuti sebagai pembaruan tingkat otomatis (opsi untuk menerima, menolak atau memodifikasi harga yang disarankan). Kemampuan untuk mengumpulkan umpan balik pelanggan tentang perkiraan, harga". Dalam pemesanan Walk In Guest, RateGain tidak bisa membantu karena operasiaonal tersebut mendadak dan tidak di dukung oleh server. Namun dapat memudahkan tamu untuk memesan kamar melalui semua aplikasi Online Travel Agent, sehingga tamu tinggal melakukan pembayaran untuk booking di hotel yang diinginkan.

Begitu juga dengan salah satu member dari Rategain di Bali yaitu Fame Hotel Sunset Road yang telah menggunakan Rategain selama 3 tahun. Mulai menggunakan Rategain dari awal beroperasinya hotel di bawah naungan Paramount Enterprise ini mengalami Kestabilan dalam

pendapatan hotel. Selain itu penggunaan *software* yang tepat dapat meningkatkan efektivitas pekerjaan dari departemen *sales and marketing*. Irawati (2017) menjelaskan bahwa sebelum penggunaan *software* Rategain, segala sesuatunya masih berjalan secara manual dan masih lamban karena semua data yang tersimpan dalam bentuk lembaran-lembaran arsip yang bermacam ragam. Sehingga dimana manajemen hotel memerlukan suatu informasi yang berhubungan dengan sesuatu dan harus diputuskan atau diambil kebijakan, maka tidak ada cara selain membongkar semua arsip yang dibutuhkan.

Hal ini mempengaruhi kinerja hotel mengingat semakin cepatnya pertumbuhan pasar melalui internet. Peneliti ingin mengetahui masalah apa saja yang terjadi dalam mengoprasikan *software* Rategain dalam Kualitas kerja di Fame Hotel. Dan dari sumber data di atas dapat diketahui bahwa Rategain sangat mengedepankan kepuasan pelanggan dan membuat promosi dari sebuah hotel meningkat sehingga otomatis pendapatan yang di dapatkan meningkat. Hal ini membuat penulis ingin mengetahui sebagaimana kenaikan yang dialami oleh hotel yang sudah menggunakan Rategain.

Rumusan Masalah:

1. Bagaimana penerapan *software* rategain dalam pendapatan hotel yang sudah memakai *software* Rategain?
2. Bagaimana persepsi karyawan terhadap *software* rategain dalam Kualitas kerja?

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan *software* Rategain dalam mempengaruhi pendapatan dan efektivitas kerja di Fame Hotel Sunset Road. Pada penelitian Hospitality Accounting (Akuntansi Perhotelan) merupakan bidang akuntansi terapan di dunia pariwisata. Dilihat dari bidang akuntansi, dunia bisnis pariwisata berbeda dengan dunia usaha lainnya karena merupakan kombinasi antara jasa dan produksi. Sampai dengan saat ini literatur pendukung untuk bidang Hospitality Accounting baik untuk pendidikan maupun untuk para praktisi masih sangat minim, sedangkan kebutuhan akan ketrampilan di bidang ini sangat besar. Hal ini menyebabkan pembelajaran mata kuliah ini menjadi kurang maksimal. Literatur yang ada belum mampu memberikan informasi spesifik mengenai implementasi Akuntansi dalam kondisi riil di dalam usaha perhotelan. Kamus akuntansi perhotelan atau Hospitality Accounting Dictionary merupakan istilah-istilah yang merupakan komponen penting dalam penguasaan Hospitality Accounting.

Istilah-istilah dalam Hospitality Accounting Sangatlah berbeda dengan akuntansi secara umum terlebih lagi saat ini informasi mengenai istilah tersebut belum terkoordinasi dalam satu literatur yang tepat. Tujuan jangka panjang dari penelitian ini adalah untuk menghasilkan literatur dalam bentuk *Software of Hospitality Accounting Dictionary* yang dapat dimanfaatkan dalam pembelajaran Akuntansi Perhotelan di kelas yang sekaligus juga dapat dimanfaatkan sebagai sumber informasi pemakai baik masyarakat umum maupun praktisi di di dunia perhotelan.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Definisi Operasional Variabel

Untuk memberi batasan dan untuk lebih memperjelas ruang lingkup permasalahan maka berikut ini akan diuraikan secara singkat variabel – variabel yang terdapat dalam permasalahan yang akan dibahas. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. *Functionality*
2. *Reliability*
3. *Usability*
4. *Efficiency*
5. *Maintainability*
6. *Portability*

### 2.2 Jenis data yang digunakan dalam penelirian kali ini ada dua yaitu :

- 1.Data Kualitatif

Data Kualitatif yaitu data yang tidak berupa angka–angka melainkan berupa informasi atau

keterangan–keterangan yang sulit untuk diukur yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti ( Darmadjati R.S. 2001 ). Data yang dimaksud bisa berupa pernyataan-pernyataan lisan dari narasumber, maupun rekaman audio maupun cetak.

## 2. Data Kuantitatif

Metode penelitian Kuantitatif. Menurut Sugioyono (2018:35-36) metode kuantitatif adalah sebagai berikut :

“Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

Pemilihan metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka, yang akan dianalisis menggunakan data statistik dan bertujuan untuk menguji materi di Bab 2. Jenis metode kuantitatif yang digunakan adalah metode survei, yang bersifat deskriptif dan asosiatif hubungan kausal. Menurut Sugiyono (2017:48) metode survei merupakan salah satu metode kuantitatif adalah sebagai berikut: “Metode penelitian survei adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan, variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner) yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan”. Dalam penelitian ini adapun data yang digunakan adalah data primer tanpa perantara pihak lain, data yang menjadi test case dalam penelitian ini adalah Sistem Informasi Hotel. Dalam penelitian ini, data-data penelitian didapatkan dari:

### 1. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung yang bersumber dari literature, buku, jurnal dan informasi lainnya yang ada hubungannya dengan masalah yang sedang diteliti(www.acm.org).

### 2. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari Sistem Informasi RateGain, dan data yang didapat adalah Sistem Informasi Hotel yang menjadi test case dalam penelitian.

Penelitian ini menggunakan metode , dengan tahapan sebagai berikut: perancangan penelitian, teknik analisis. Teknik wawancara, dokumentasi, dan studi Pustaka.

1. Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan jalan mengadakan komunikasi dengan sumber data. Komunikasi tersebut dilakukan dengan dialog (Tanya jawab) secara lisan, baik langsung maupun tidak langsung (I.Djumhur dan Muh.Surya, 1985).
2. Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara memfoto, hal-hal penting yang terjadi pada saat penelitian di Hotel.
3. Studi Kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dengan mencari informasi yang relevan. Informasi tersebut berasal dari buku, karya ilmiah tesis, disertasi, internet, dan sumber-sumber lainnya.
4. Kuesioner digunakan sebagai alat untuk pengumpulan data. Kemudian diyakini lagi menurut pendapat Sugiyono (2017:14), yaitu kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Pada penelitian ini kriteria pemelihan sampel adalah karyawan dari *Sales & Marketing* atau karyawan dari *Sales & Marketing* dari Fame Hotel Sunset Road. Terdapat total 7 orang karyawan dari *Sales & Marketing* dari Fame Hotel Sunset Road. Teknik penentuan sampel menggunakan teknik sampel jenuh. Sugiyono (2016) menjelaskan bahwa teknik sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel diaman peneliti menggunakan seluruh populasi penelitian sebagai sampel. Hal tersebut disebabkan karena jumlah populasi yang minim membuat seluruh populasi harus diteliti agar mendapatkan hasil penelitian yang representatif. Sesuai jumlah penelitian yaitu 7 orang, maka sampel dari penelitian ini adalah sejumlah 7 orang. Analisis kualitatif yang dimaksud adalah analisis yang digunakan untuk melengkapi analisis kuantitatif yaitu dengan membuat uraian dari

hasil penelitian dan menyajikan hasil penelitian tersebut dalam bentuk yang baik sehingga mendapatkan gambaran tentang hasil penelitian.

Menurut Patton, analisa data merupakan proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan suatu uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Beberapa tahapan model analisis interaktif Miles dan Huberman (1984) melalui empat tahap, yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan:

1. Pengumpulan data (*data collection*)

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua aspek, yaitu deskripsi dan refleksi. Catatan deskripsi merupakan data alami yang berisi tentang apa yang dilihat, didengar, dirasakan dan dialami sendiri oleh penelitian tanpa adanya pendapat dan penafsiran dari peneliti tentang fenomena yang dijumpai. Sedangkan catatan refleksi yaitu catatan yang memuat kesan, komentar tafsiran peneliti tentang temuan yang dijumpai dan merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahap berikutnya. Untuk mendapatkan catatan ini peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan.

2. Reduksi data (*data reduction*)

Reduksi data merupakan proses seleksi, penyederhanaan, dan abstraksi. Cara mereduksi data adalah dengan melakukan seleksi, membuat ringkasan atau uraian singkat, menggolong-golongkan ke polapola dengan membuat transkrip, penelitian untuk mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuat bagian yang tidak penting dan mengatur agar dapat ditarik kesimpulan.

Data yang berasal dari hasil wawancara dengan subyek penelitian dan dokumentasi yang didapat akan diseleksi oleh peneliti. Kumpulan data akan dipilih dan dikategorikan sebagai data yang relevan dan data yang mentah. Data yang mentah dipilih kembali dan data yang relevan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian akan disiapkan untuk proses penyajian data.

3. Penyajian Data (*data display*)

Penyajian data yaitu sekumpulan informasi tersusun sehingga memberikan kemungkinan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Agar sajian data tidak menyimpang dari pokok permasalahan maka sajian data dapat diwujudkan dalam bentuk matrik, grafis, jaringan atau bagan sebagai wadah panduan informasi tentang apa yang terjadi. Data disajikan sesuai dengan apa yang diteliti.

4. Penarikan kesimpulan (*conclusion*)

Penarikan kesimpulan adalah usaha untuk mencari atau memahami makna, keteraturan pola-pola penjelasan, alur sebab akibat atau proporsi. Kesimpulan yang ditarik segera diverifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali sambil melihat catatan lapangan agar memperoleh pemahaman yang lebih tepat. Selain itu juga dapat dilakukan dengan mendiskusikan. Hal tersebut dilakukan agar data yang diperoleh dan penafsiran terhadap data tersebut memiliki validitas sehingga kesimpulan yang ditarik menjadi kokoh (Burhan Bungin, 2010: 70).

Menurut Sugiyono (2013:146) instrumen penelitian adalah “suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian”. Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Instrumen yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner metode tertutup, dimana kemungkinan pilihan jawaban sudah ditentukan terlebih dahulu dan responden tidak diberikan alternatif jawaban.
2. Indikator-indikator untuk variabel tersebut dijabarkan oleh penulis menjadi sejumlah pernyataan sehingga diperoleh data kualitatif. Data ini akan diubah menjadi bentuk kuantitatif dengan pendekatan analisis statistik. Secara umum teknik dalam pemberian skor yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini adalah teknik skala Likert. Penggunaan skala Likert menurut Sugiyono (2013:132) adalah “skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Menurut Sugiyono (2013:132) mengemukakan bahwa “macam-macam skala pengukuran

dapat berupa: skala nominal, skala ordinal, skala interval, dan skala rasio, dari skala pengukuran itu akan diperoleh data nominal, ordinal, interval, dan rasio". a kuesioner, penulis menggunakan metode skala likert (likert's summate dratings).

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Hasil

Dalam laporan ini karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini adalah 7 orang karyawan pada Fame Hotel Sunset Road Bali. Responden, dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 3.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persen
Laki-laki	3	43
Perempuan	4	57
Total	7	100

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui bahwa dari penelitian terhadap 7 responden menunjukkan bahwa penggolongan berdasarkan jenis kelamin yang paling banyak adalah laki-laki yaitu sebanyak 3 orang atau 43% dari total responden, sedangkan perempuan sebesar 4 orang atau 57% dari total responden. Sedangkan Responden dalam penelitian ini adalah 7 orang karyawan pada Fame Hotel Sunset Road Bali. Berdasarkan usia dari para responden, dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 3.2 Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (orang)	Persen
18 - 30 tahun	4	57
31 tahun keatas	3	43
Total	7	100

Sumber: Data diolah

Berdasarkan masa bekerja dari para responden, dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 3.3 Responden Berdasarkan Masa Bekerja

Masa Bekerja	Jumlah (orang)	Persen
0 – 1 tahun	2	28
1 – 3 tahun	2	28
3 tahun keatas	3	44
Total	7	100

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui bahwa dari penelitian terhadap 7 responden menunjukkan bahwa penggolongan berdasarkan masa bekerja yang paling banyak adalah 3 tahun keatas tahun yaitu sebanyak 3 orang atau 44 persen dari total responden, sedangkan 1–3 tahun sebesar 2 orang atau 28 persen dari total responden dan 0–1 tahun sebanyak 2 orang atau 28 persen dari total responden.

Berdasarkan pendidikan dari para responden, dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Masa Bekerja	Jumlah (orang)	Persen
SMA / SMK	2	17
Diploma	2	55
Sarjana	3	28
Total	7	100

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui bahwa dari penelitian terhadap 7 responden menunjukkan bahwa penggolongan berdasarkan pendidikan yang paling banyak adalah Sarjana yaitu sebanyak 3 orang atau 44 persen dari total responden, Diploma 1–3 tahun sebesar 2 orang atau 28 persen dari total responden dan SMA/SMK sebanyak 2 orang atau 28 persen dari total responden.

### 3.2 Pembahasan

Untuk mengetahui penerapan *software* Rategain dalam kualitas kerja pada *sales and marketing* department di Fame Hotel Sunset Road Bali, maka dilakukan uji terhadap hasil kuisioner yang dibagikan kepada 7 sampel, dimana hasilnya dapat dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 3.5 Hasil Uji Deskriptif

No	Variabel	Indikator	Responden							Total
			A	B	C	D	E	F	G	
1	Functionality	Suitability/Kesesuaian	4	5	5	5	5	4	5	33
2		Accurateness/Keakuratan	5	4	5	5	5	5	4	33
3		Interoperability	4	5	3	3	5	3	5	28
4		Compliance/Kepatuhan	5	5	3	5	5	3	5	31
5		Security/Keamanan	5	4	5	5	4	5	5	33
6	Reliability	Maturity/Maturitas	5	4	5	5	3	5	4	31
7		Fault tolerance/ Toleransi Kesalahan	3	5	3	3	5	3	5	27
8		Recoverability	5	5	3	5	5	3	5	31
9	Usability	Understandability	5	5	5	5	5	5	3	33
10		Learnability	5	4	5	5	4	5	4	32
11		Operability	5	5	5	5	3	5	5	33
12		Attractiveness	5	4	5	5	5	5	4	33
13	Efficiency	Time behavior	5	5	5	5	4	5	5	34
14		Resource behavior	5	4	5	5	5	5	4	33
15	Maintainability	Analysability	5	5	5	5	3	5	4	32
16		Changeability	5	4	5	5	5	5	4	33
17		Stability	5	5	3	3	5	3	5	29
18		Testability	3	5	3	5	5	3	5	29
19	Portability	Adaptability	5	5	4	5	4	3	5	31
20		Installability	5	4	5	5	3	5	4	31

Sumber: Data diolah

Tabel 3.6 *Descriptive Statistics*

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Suitability	7	4.00	5.00	4.7143	.48795
Accurateness	7	4.00	5.00	4.7143	.48795
Interoperability	7	3.00	5.00	4.0000	1.00000
Compliance	7	3.00	5.00	4.4286	.97590
Security	7	4.00	5.00	4.7143	.48795
Maturity	7	3.00	5.00	4.4286	.78680
Fault_tolerance	7	3.00	5.00	3.8571	1.06904
Recoverability	7	3.00	5.00	4.4286	.97590
Understandability	7	3.00	5.00	4.7143	.75593
Learnability	7	4.00	5.00	4.5714	.53452
Operability	7	3.00	5.00	4.7143	.75593
Attractiveness	7	4.00	5.00	4.7143	.48795
Time_behavior	7	4.00	5.00	4.8571	.37796
Resource_behavior	7	4.00	5.00	4.7143	.48795
Analysability	7	3.00	5.00	4.5714	.78680
Changeability	7	4.00	5.00	4.7143	.48795
Stability	7	3.00	5.00	4.1429	1.06904
Testability	7	3.00	5.00	4.1429	1.06904
Adaptability	7	3.00	5.00	4.4286	.78680
Installability	7	3.00	5.00	4.4286	.78680
Valid N (listwise)	7				

Sumber: Data diolah

Reduksi data dilakukan merupakan proses seleksi, penyederhanaan, dan abstraksi. Reduksi data dalam hasil kuisiner ini adalah dengan melakukan seleksi, membuat ringkasan atau uraian singkat, membuat fokus dan membuat bagian yang tidak penting dan mengatur agar dapat ditarik kesimpulan. Data yang berasal dari hasil kuisiner dengan subyek penelitian dan dokumentasi yang didapat akan diseleksi oleh peneliti. Kumpulan data akan dipilih dan dikategorikan sebagai data yang relevan dan data yang mentah. Data yang mentah dipilih kembali dan data yang relevan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian akan disiapkan untuk proses penyajian data.

Berdasarkan data dari hasil kuisiner, dapat dilihat bahwa hampir seluruh indikator memiliki rata – rata skor diatas 4,00. Hal tersebut berarti rentang persetujuan dari pernyataan yang berhubungan dengan *Suitability*, *Accurateness*, *Interoperability*, *Compliance*, *Security*, *Maturity*, *Fault tolerance*, *Recoverability*, *Understandability*, *Learnability*, *Operability*, *Attractiveness*, *Time behavior*, *Resource behavior*, *Analysability*, *Changeability*, *Stability*, *Testability*, *Adaptability* dan *Installability*.

Jika dilihat dari jumlah skor tertinggi dari seluruh jawaban kuisiner responden, maka dapat dijelaskan seperti berikut:

1. *Time behavior* dengan skor 34

Pertanyaan mengenai *Time behavior* menjelaskan bahwa apakah aplikasi sistem informasi Rategain membantu pihak Fame Hotel Sunset Road Bali terutama pada bagian departemen *sales and marketing* untuk menghemat waktu dalam melakukan tugasnya. Waktu pengerjaan yang efisien akan meningkatkan kualitas kerja yang dapat berimplikasi terhadap pendapatan Fame Hotel Sunset Road. Jumlah skor 34 menandakan mayoritas jawaban dari para responden setuju atau sangat setuju bahwa apakah aplikasi sistem informasi Rategain mempengaruhi kualitas kerja dan meningkatkan pendapatan dari Fame Hotel Sunset Road Bali.

2. *Suitability* dengan skor 33

Pertanyaan mengenai *Suitability* menjelaskan bahwa apakah aplikasi sistem informasi Rategain membantu pihak Fame Hotel Sunset Road Bali terutama pada bagian departemen *sales and marketing* untuk mencocokkan tugas yang hendak dikerjakan agar lebih maksimal dalam pelaksanaan setiap tugas yang berhubungan dengan Online travel agent. Jumlah skor 33 menandakan mayoritas jawaban dari para responden setuju atau sangat setuju bahwa apakah aplikasi sistem informasi Rategain mempengaruhi kualitas kerja dan meningkatkan pendapatan dari Fame Hotel Sunset Road Bali.

3. *Accurateness* dengan skor 33

Pertanyaan mengenai *Accurateness* menjelaskan bahwa apakah aplikasi sistem informasi Rategain membantu pihak Fame Hotel Sunset Road Bali terutama pada bagian departemen *sales and marketing* untuk melaksanakan distribusi harga dan ketersediaan kamar pada pihak agent, baik agent offline maupun agent online. Akurasi data akan meningkatkan kualitas kerja yang dapat berimplikasi terhadap pendapatan Fame Hotel Sunset Road. Jumlah skor 33 menandakan mayoritas jawaban dari para responden setuju atau sangat setuju bahwa apakah aplikasi sistem informasi Rategain mempengaruhi kualitas kerja dan meningkatkan pendapatan dari Fame Hotel Sunset Road Bali.

4. *Security* dengan skor 33

Pertanyaan mengenai *Security* menjelaskan bahwa apakah aplikasi sistem informasi Rategain membantu pihak Fame Hotel Sunset Road Bali terutama pada bagian departemen *sales and marketing* dalam keamanan data yang diperlukan untuk penjualan kamar. Jumlah skor 33 menandakan mayoritas jawaban dari para responden setuju atau sangat setuju bahwa apakah aplikasi sistem informasi Rategain mempengaruhi kualitas kerja dan meningkatkan pendapatan dari Fame Hotel Sunset Road Bali.

5. *Understandability* dengan skor 33

Pertanyaan mengenai *Understandability* menjelaskan bahwa apakah aplikasi sistem informasi Rategain membantu pihak Fame Hotel Sunset Road Bali terutama pada bagian departemen *sales and marketing* karena kemudahan dalam mengerti seluruh fitur dari . Waktu pengerjaan yang efisien akan meningkatkan kualitas kerja yang dapat berimplikasi terhadap pendapatan Fame Hotel Sunset Road. Jumlah skor 34 menandakan mayoritas jawaban dari para responden setuju atau sangat setuju bahwa apakah aplikasi sistem informasi Rategain mempengaruhi kualitas kerja dan meningkatkan pendapatan dari Fame Hotel Sunset Road Bali.

6. *Operability* dengan skor 33

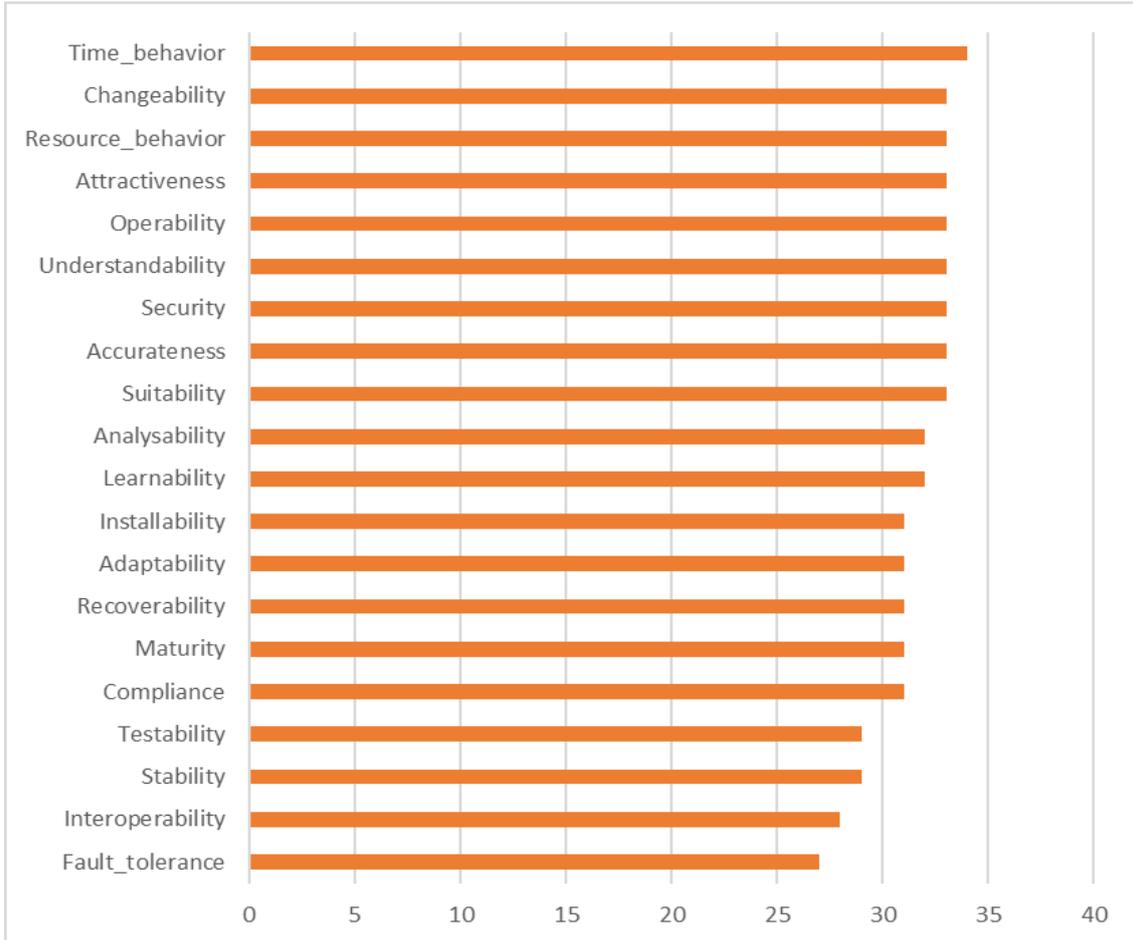
Pertanyaan mengenai *Operability* menjelaskan bahwa apakah aplikasi system informasi Rategain membantu pihak Fame Hotel Sunset Road Bali terutama pada bagian departemen *sales and marketing* untuk menghemat waktu dalam melakukan tugasnya. Waktu pengerjaan yang efisien akan meningkatkan kualitas kerja yang dapat berimplikasi terhadap pendapatan Fame Hotel Sunset Road. Jumlah skor 34 menandakan mayoritas jawaban dari para responden setuju atau sangat setuju bahwa apakah aplikasi sistem informasi Rategain mempengaruhi kualitas kerja dan meningkatkan pendapatan dari Fame Hotel Sunset Road Bali.

7. *Attractiveness* dengan skor 33

Pertanyaan mengenai *Attractiveness* menjelaskan bahwa apakah aplikasi sistem informasi Rategain membantu pihak Fame Hotel Sunset Road Bali terutama pada bagian departemen *sales and marketing* untuk menghemat waktu dalam melakukan tugasnya. Waktu pengerjaan yang efisien akan meningkatkan kualitas kerja yang dapat berimplikasi terhadap pendapatan Fame Hotel Sunset Road. Jumlah skor 34 menandakan mayoritas jawaban dari para responden setuju atau sangat setuju bahwa apakah aplikasi sistem informasi Rategain mempengaruhi kualitas kerja dan meningkatkan pendapatan dari Fame Hotel Sunset Road Bali.

Penyajian data yaitu sekumpulan informasi tersusun sehingga memberikan kemungkinan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Agar sajian data tidak menyimpang dari pokok permasalahan maka sajian data dapat diwujudkan dalam bentuk matrik, grafis, jaringan atau bagan sebagai wadah panduan informasi tentang apa yang terjadi. Data disajikan sesuai dengan apa yang diteliti.

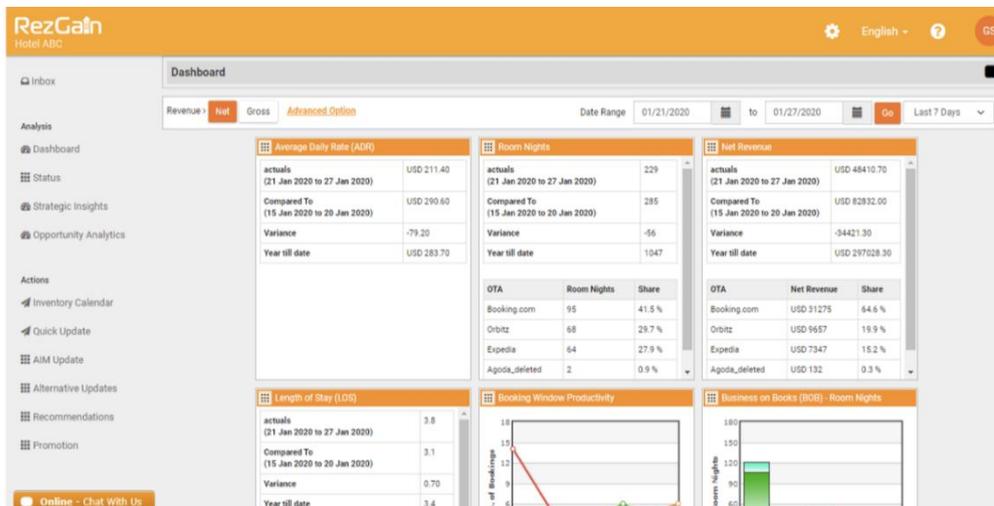
Berikut merupakan penyajian data dari penelitian ini:



Gambar 3.1 Bagan Jawaban Responden

Sumber: Data diolah

Penarikan kesimpulan dari penelitian ini adalah dimana penerapan *software* RateGain dalam pendapatan hotel yang sudah memakai *software* RateGain. Hal tersebut sesuai dengan hasil kusioner yang menyatakan bahwa indikator *Learnability*, *Stability*, *Changeability*, *Recoverability* memiliki skor yang tinggi. Pendapatan yang meningkat dikarenakan pihak *sales and marketing* tidak memerlukan waktu lama untuk melakukan perubahan strategi penjualan lewat sistem RateGain.



Gambar 3.2 Antar Muka Sistem RateGain

Sumber: Data diolah

Kualitas kerja karyawan dalam menggunakan *software* Rategain meningkat dikarenakan *Time behavior*, *Accurateness Understandability* dan *Operability*. Disaat waktu pengerjaan dari penggunaan RateGain lebih cepat dalam melaksanakan pengerjaan, maka efektivitas bekerja akan meningkat. *Accurateness* atau keakuratan dari data yang didistribusikan menentukan data dari Fame Sunset Hotel Road yang dikirimkan.

Permasalahan yang terjadi dalam penelitian ini dijelaskan bahwa pada kondisi awal sebelum penggunaan sistem *Rategain*, pengelola hotel Fame Hotel Sunset Road menemukan kendala dimana pekerjaan harus dikerjakan secara manual. Penggunaan *software* Rategain diawal diharapkan oleh pihak manajemen untuk meminimalisir pekerjaan yang dilakukan secara manual. Penerapan *software* rategain diharapkan dapat meningkatkan pendapatan hotel, namun masalah yang terjadi dari penyebaran kuesioner terhadap tim *sales and marketing* adalah penggunaan sistem *Rategain* mayoritas hanya berpengaruh terhadap *time behavior* dari pekerja dan manajemen.

*Time behavior* tersebut menunjukkan bahwa penggunaan sistem *Rategain* memberi benefit utama dari pengurangan waktu bekerja, sedangkan untuk meningkatkan pendapatan belum terjadi secara signifikan. Pada dasarnya efisiensi pekerja dalam hotel dapat meningkatkan potensi laba dari hotel tersebut, namun kenyataannya pada Fame Hotel Sunset Road belum mendapatkan peningkatan pendapatan yang signifikan. Perubahan pendapatan yang terjadi hanya terjadi dalam waktu singkat karena masalah yang terjadi adalah para pekerja walaupun sudah diberikan sistem *interface*, para pekerja *sales and marketing* tetap mengerjakan porsi kerja yang sama tanpa meningkatkan produktivitas kerja.

Selanjutnya hal yang perlu dipertahankan adalah ketersediaan pihak manajemen dalam menggunakan sistem walaupun hotel masih dalam kondisi minim hunian akibat pandemi COVID-19. Jika sistem dipertahankan maka setelah kondisi pandemi COVID-19 berangsur membaik, sisi *operability* dari karyawan *sales and marketing* yang memiliki skor sejumlah 33 akan dapat tetap dipertahankan.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Nonik bagian *sales and marketing* menyatakan berdasarkan data dari Fame Hotel Sunset Road pada periode Januari 2019 hingga January 2020, terdapat peningkatan maupun penurunan pendapatan dari bulan ke bulan. Berikut merupakan data pendapatan selama 1 tahun dari Fame Hotel Sunset Road:

Tabel 4.6 Pendapatan Fame Hotel Sunset Road

Nomor	Periode	Pendapatan Bulanan	Peningkatan
1	Jan-19	2,753,747,826	NA
2	Feb-19	3,122,646,080	13.40%
3	Mar-19	2,974,218,233	-4.75%
4	Apr-19	3,076,132,688	3.43%
5	May-19	2,959,138,756	-3.80%
6	Jun-19	3,195,627,239	7.99%
7	Jul-19	3,956,554,337	23.81%
8	Aug-19	4,129,194,186	4.36%
9	Sep-19	3,540,606,400	-14.25%
10	Oct-19	3,714,075,549	4.90%
11	Nov-19	3,200,658,674	-13.82%
12	Dec-19	4,050,651,269	26.56%
13	Jan-20	3,390,528,628	-16.30%
<b>Total</b>		<b>44,063,779,865</b>	<b>2,63%</b>

Sumber: Fame Hotel Sunset Road (2020)

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat dilihat bahwa pendapatan dari bulan Januari 2019 sebesar Rp. 2,753,747,826 adalah pendapatan terendah yang berupa periode penerapan sistem Rategain dimulai. Pendapatan tertinggi terdapat pada periode Agustus 2019 dengan jumlah pendapatan Rp 4,129,194,186. Peningkatan dan penurunan jumlah pendapatan terjadi disetiap

periode dimana peningkatan tertinggi pada Desember 2019 dengan peningkatan sebesar 26,56% dan penurunan tertinggi terjadi pada periode Januari 2020 yaitu sebesar -16.30%. Rata – rata peningkatan pendapatan selama satu tahun penggunaan sistem Rategain adalah sebesar 2,63%.

#### 4. KESIMPULAN

Dari Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan *software* RateGain dalam pendapatan hotel yang sudah memakai *software* RateGain sudah mengalami peningkatan seperti yang terjadi pada Fame Hotel Sunset Road Kuta. Pendapatan yang meningkat tersebut dikarenakan pihak *sales and marketing* tidak memerlukan waktu lama untuk melakukan perubahan strategi penjualan lewat sistem RateGain. Perubahan strategi yang dimanis tersebut dapat menyesuaikan trend pasar sehingga calon konsumen dapat tertarik untuk membeli produk berupa kamar di Fame Hotel Sunset Road. Peningkatan pendapatat tersebut difasilitasi oleh sistem Rategain berkat time behaviour dari para pekerja bagian *sales and marketing* yang lebih baik, menunjukkan bahwa penggunaan sistem Rategain memberi benefit utama dari pengurangan waktu bekerja, sedangkan untuk meningkatkan pendapatan belum terjadi secara signifikan.
2. Efektivitas kerja karyawan dalam menggunakan *software* Rategain pada Fame Hotel Sunset Road berdasarkan hasil peneltian telah terjadi peningkatan dikarenakan *Accurateness Understandability* dan *Operability*. Disaat waktu pengerjaan dari penggunaan RateGain lebih cepat dalam melaksanakan pengerjaan, maka efektivitas bekerja akan meningkat. Para pekerja bagian *sales and marketing* merasa dampak utama dari penggunaan sistem yaitu fungsi sistem dari sisi *Fault tolerance* dan *Stability*. *Fault tolerance* memang membuat pekerja menjadi terlindungi dari *human error* dibandingkan sebelum penggunaan sistem.

Berdasarkan keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini, maka peneliti mengajukan saran antara lain:

1. Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian, pihak Fame Hotel Sunset Road dapat tetap menggunakan sistem Rategain karena dapat menunjang kegiatan operasional dari bagian *sales and marketing* dan membantu peningkatan pendapatan hotel berkat time behavior dari staff yang lebih efisien.
2. Promosi dapat dilakukan pihak Fame Hotel Sunset Road lebih gencar dan dinamis sesuai kebutuhan pasar, karena semua pengumpulan data dan distribusi data sudah dilakukan otomatis lewat penggunaan sistem Rategain. Perlunya kestabilan promosi yang harus digunakan pihak Fame Hotel Sunset Road untuk meningkatkan pendapatan yang diperoleh mengingat tidak stabilnya pendapatan yang diperoleh dari high season dan low season sangat jauh.
3. Pihak Fame Hotel Sunset Road melakukan pelatihan berkala terutama kepada bagian *sales and marketing* agar memaksimalkan efektivitas kerja dari karyawan dalam menggunakan sistem RateGain. Dilakukan secara berkala misalnya dalam sebulan 1 atau 2 kali sehingga bisa mengurangi fault torelance. Sehingga kesalahan overbooking maupun perbedaan *room rate* dapat di minimalisir, dengan hal tersebut pihak dari department lain bisa melihat data dengan baik.

#### Ucapan Terima Kasih

Kami mengucapkan terima kasih kepada Dekan Fakultas Pariwisata atas dukungan yang diberikan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan. Terima kasih juga kami ucapkan kepada Ketua Program Studi Diploma IV Pariwisata atas segala dukungan, semangat, motivasi dan fasilitasyang diberikan. Terimakasih pula kami ucapkan kepada *Sales Marketing Manager* dan Tim Fame Hotel Sunset Road Bali atas kesediaannya sebagai narasumber, serta kesediaannya sebagai responden, serta seluruh pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu per satu, yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Administrator. (2017) *Sistem Manajemen Hotel Terintegrasi*. Available at: <http://fortinusa.co.id/produk-16-sistem-manajemen-hotel-terintegrasi.html>.
- Bahan Belajar. (2019) *Pengertian Keunggulan Bersaing, Sumber-Sumber Keunggulan Bersaing/ekonomiakuntansiid*. Available at: <https://www.bahanbelajar.com/2016/07/pengertian-keunggulan-bersaing-sumber.html>
- Ensiklopedi. (2017) *Pengertian Peningkatan Menurut Para Ahli*. Available at: <http://www.duniapelajar.com/2014/08/08/pengertian-peningkatan-menurut-para-ahli/>
- Fachrizal Rafkli. (2018) *Aplikasi Berbasis Cloud yang Paling Populer Bagi Perusahaan dan Bisnis*. Available at: <https://infokomputer.grid.id/read/12918573/aplikasi-berbasis-cloud-yang-paling-populer-bagi-perusahaan-dan-bisnis?page=all> [Diakses 15 November 2019].
- Hestanto. 2007-2019. *Pengertian Pendapatan*. <http://www.hestanto.web.id/pengertian-pendapatan/>
- Jodenmot. 2018. *Konsep Efektivitas dan Kinerja: Tolok Ukur Efektivitas dan Kinerja*. Available at: <https://jodenmot.wordpress.com/2014/12/25/konsep-efektivitas-dan-kinerja-tolok-ukur/> [Diakses 25 Februari 2019]
- Mastur. (2014) *Konsep Efektivitas dan Kinerja: Tolok Ukur Efektivitas dan Kinerja*. Available at: <https://odenmot.wordpress.com/2014/12/25/konsep-efektivitas-dan-kinerja-tolok-ukur/>
- Rategain. (2018) *Digital Data Lake enabled Packages Rate Recommendation*
- Setya Diary. (2019) *Konsep Pemodelan Perangkat Lunak (system engineering model)*. Available at: <https://dairyku17.blogspot.com/2017/06/konsep-pemodelan-perangkat-lunak-system.html> [Diakses pada 25 Februari 2019].
- Pelajar Dunia. (2017) *Pengertian Peningkatan Menurut Para Ahli*. Available at: <https://www.duniapelajar.com/2014/08/08/pengertian-peningkatan-menurut-para-ahli/> [Diakses pada 25 Februari 2019].
- Pr.Newswire Asia. (2017) *RateGain Hadirkan Optima - Alat Persaingan Daring Hotel Termutakhir*. Available at: <https://id.prnasia.com/story/19180-5.shtml>
- WordPress dan Poseidon. (2017) *Teknik Analisis Data: Penjelasan Lengkap*. Available at: <http://sosiologis.com/teknik-analisis-data/> [Diakses 25 Maret 2019].