

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam era digitalisasi, pemanfaatan teknologi dalam industri perhotelan menjadi faktor kunci dalam meningkatkan efisiensi operasional dan optimalisasi pendapatan. *Four Seasons* Hotel Jakarta telah mengadopsi berbagai sistem teknologi untuk mendukung pengelolaan reservasi, pemasaran, hingga manajemen pendapatan, seperti *Opera PMS*, *Golden Sales Catering*, *Ideas RMS*, *Lighthouse*, dan *Smith Travel Research (STR)*. Selain sistem manajemen properti tersebut, Lanyon Cvent memainkan peran strategis dalam proses pengadaan layanan hotel oleh klien korporasi berskala besar.

Lanyon Cvent adalah platform berbasis *cloud* yang dirancang untuk membantu perusahaan dalam manajemen acara, pertemuan, dan pengadaan layanan perhotelan. Awalnya, Lanyon dan Cvent adalah dua perusahaan terpisah yang masing-masing menyediakan solusi untuk *sourcing venue* dan pengelolaan event, tetapi kemudian mereka bergabung menjadi satu entitas di bawah merek Cvent[5][6]. Platform ini memungkinkan perusahaan multinasional seperti BNP Paribas, Goldman Sachs, DBS dan perusahaan global lainnya untuk melakukan *bidding* guna mendapatkan harga khusus di *Four Seasons* Hotel Jakarta. Dengan menggunakan sistem ini, proses negosiasi menjadi lebih transparan dan efisien, memastikan bahwa klien korporasi mendapatkan harga terbaik sesuai kebutuhan mereka.

Salah satu aspek penting dalam operasional hotel adalah manajemen penjualan dan pemasaran, khususnya dalam menangani permintaan dari klien korporasi yang membutuhkan layanan akomodasi secara berkala maupun dalam jumlah besar. Dalam upaya meningkatkan efisiensi dan daya saing, *Four Seasons Jakarta* menerapkan berbagai strategi dalam penjualan kamar, negosiasi harga khusus bagi klien korporasi, serta pengelolaan proposal dan kontrak kerja sama.

Evaluasi terhadap sistem yang digunakan dalam *Room Sales* menjadi penting untuk memahami sejauh mana teknologi dan strategi pemasaran hotel berkontribusi terhadap okupansi dan pendapatan hotel. Studi ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana sistem manajemen properti dan pendekatan pemasaran yang diterapkan dapat meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan permintaan, mengoptimalkan pendapatan, serta mempertahankan hubungan bisnis dengan klien *corporate*.

## **1.2 Rumusan Masalah dan Solusi**

Dalam industri perhotelan, efektivitas operasional dan strategi pemasaran menjadi aspek yang krusial dalam meningkatkan okupansi serta pendapatan hotel. *Four Seasons Hotel Jakarta* telah menerapkan berbagai sistem manajemen properti yang mendukung pengelolaan reservasi dan optimalisasi harga. Selain itu, pemanfaatan mekanisme *bidding* dan *Request for Proposal (RFP)* menjadi strategi yang digunakan dalam proses negosiasi tarif khusus bagi klien korporasi dan pemesanan dalam jumlah besar.

Namun, dalam implementasi sistem ini, terdapat sejumlah tantangan yang perlu dikaji lebih lanjut, seperti sejauh mana sistem *Request for Proposal (RFP)* mampu meningkatkan efisiensi kerja divisi *Room Sales*, bagaimana mekanisme *bidding* memengaruhi daya saing hotel dalam menarik klien korporasi, serta kendala teknis dan administratif yang dihadapi dalam pengelolaan permintaan

reservasi skala besar. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sistem yang digunakan guna memastikan bahwa teknologi yang diterapkan dapat memberikan dampak positif terhadap strategi bisnis dan hubungan dengan klien.

- a. Bagaimana efektivitas implementasi Lanyon Cvent dalam mendukung proses negosiasi tarif khusus bagi klien korporasi di *Four Seasons Hotel Jakarta*?
- b. Seberapa besar dampak penggunaan Lanyon Cvent terhadap efisiensi kerja divisi *Room Sales* dalam mengelola permintaan reservasi dan optimalisasi pendapatan hotel?
- c. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan Lanyon Cvent di *Four Seasons Hotel Jakarta*, serta bagaimana strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas sistem ini dalam proses bisnis perhotelan?

Solusi dari permasalahan diatas agar proses *bidding* dan negosiasi *Request for Proposal* adalah.

- a. *Sales Call* ke Perusahaan untuk Memahami *Market Cap* dan Kompetitor serta Membujuk Perusahaan Masuk ke Sistem GDS
  1. Menghubungi perusahaan potensial melalui *Sales Call* membantu tim *Room Sales* dalam memahami *market cap*, tren permintaan, serta kompetitor yang bersaing dalam industri perhotelan.
  2. Pendekatan ini memungkinkan hotel untuk menawarkan strategi harga yang lebih kompetitif berdasarkan analisis pasar yang lebih akurat.
  3. Selain itu, membujuk perusahaan agar menggunakan sistem *Global Distribution System (GDS)* memastikan bahwa *Four Seasons Jakarta* menjadi pilihan utama dalam pemesanan bisnis mereka, meningkatkan visibilitas hotel dalam pasar korporasi.

- b. Pelatihan *Sales Team* untuk Familiarisasi dengan Lanyon Cvent
  1. Training rutin bagi tim *Room Sales* diperlukan untuk memastikan penggunaan *Lanyon Cvent* berjalan optimal, sehingga mereka dapat memanfaatkan fitur *bidding* dan RFP dengan lebih efektif.
  2. Pelatihan ini juga membantu tim dalam memahami pola pemesanan korporasi serta cara menyusun *proposal dan agreement* yang lebih menarik bagi klien.
  
- c. Membuat *Business Plan* yang Menarik
  1. Untuk meningkatkan daya tarik penawaran, hotel dapat mengembangkan *value-added services*, seperti *layanan gratis pickup/drop-off* bagi klien korporasi.
  2. Memanfaatkan akses jalan belakang *Four Seasons* Jakarta sebagai keunggulan logistik dapat digunakan sebagai bagian dari negosiasi dengan perusahaan yang membutuhkan fleksibilitas akses.
  3. Menyusun *business plan* yang lebih strategis, dengan menyesuaikan paket penawaran terhadap kebutuhan spesifik perusahaan, dapat meningkatkan peluang konversi pemesanan.
  
- d. Memastikan Produksi dan Konsistensi Reservasi Korporasi
  1. Setelah kesepakatan dengan klien korporasi berhasil diperoleh, tim *Room Sales* harus memastikan bahwa produksi tetap terjaga.
  2. *Monitoring* performa klien korporasi dalam *occupancy rate* dan volume pemesanan membantu hotel dalam memastikan hubungan kerja sama tetap berlangsung secara berkelanjutan.
  3. Evaluasi rutin terhadap produk dan layanan yang diberikan perlu dilakukan agar hotel tetap menjadi pilihan utama bagi klien bisnis.

### 1.3 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas implementasi Lanyon Cvent dalam mendukung strategi pengadaan layanan hotel bagi klien korporasi di *Four Seasons Hotel Jakarta*. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Menganalisis bagaimana Lanyon Cvent berperan dalam proses negosiasi tarif khusus bagi klien korporasi di *Four Seasons Hotel Jakarta*.
- b. Menilai dampak penggunaan Lanyon Cvent terhadap efisiensi kerja divisi *Room Sales*, khususnya dalam mengelola permintaan reservasi dan optimalisasi pendapatan hotel.
- c. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam penerapan Lanyon Cvent serta merumuskan strategi untuk meningkatkan efektivitas sistem ini dalam proses bisnis perhotelan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai bagaimana teknologi Lanyon Cvent dapat digunakan secara optimal untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan reservasi dan daya saing hotel di industri perhotelan

### 1.4 Penjadwalan Kerja

Program magang di Four Seasons Hotel Jakarta, Peserta melakukan absensi manual seperti berikut:

**INTERNSHIP PROGRAM  
MONTHLY ATTENDANCE FORM**

TRAINEE'S NAME : **FARRELLINO LANANG**  
 DEPARTMENT : **SALES & MARKETING**  
 MONTH : **MAY**

Day	Date	Time In	Sign	Time Out	Sign
Thursday	01-May-25	PH	<i>[Signature]</i>	PH	<i>[Signature]</i>
Friday	02-May-25	07.15	<i>[Signature]</i>	16.15	<i>[Signature]</i>
Saturday	03-May-25	OFF	<i>[Signature]</i>	OFF	<i>[Signature]</i>
Sunday	04-May-25	OFF	<i>[Signature]</i>	OFF	<i>[Signature]</i>
Monday	05-May-25	SK	<i>[Signature]</i>	SK	<i>[Signature]</i>
Tuesday	06-May-25	07.10	<i>[Signature]</i>	16.30	<i>[Signature]</i>
Wednesday	07-May-25	07.15	<i>[Signature]</i>	16.25	<i>[Signature]</i>
Thursday	08-May-25	07.05	<i>[Signature]</i>	16.10	<i>[Signature]</i>
Friday	09-May-25	07.10	<i>[Signature]</i>	16.20	<i>[Signature]</i>
Saturday	10-May-25	OFF	<i>[Signature]</i>	OFF	<i>[Signature]</i>
Sunday	11-May-25	OFF	<i>[Signature]</i>	OFF	<i>[Signature]</i>
Monday	12-May-25	PH	<i>[Signature]</i>	PH	<i>[Signature]</i>
Tuesday	13-May-25	07.15	<i>[Signature]</i>	16.00	<i>[Signature]</i>
Wednesday	14-May-25	07.20	<i>[Signature]</i>	16.20	<i>[Signature]</i>
Thursday	15-May-25	07.30	<i>[Signature]</i>	16.30	<i>[Signature]</i>
Friday	16-May-25	07.05	<i>[Signature]</i>	16.15	<i>[Signature]</i>
Saturday	17-May-25	OFF	<i>[Signature]</i>	OFF	<i>[Signature]</i>
Sunday	18-May-25	OFF	<i>[Signature]</i>	OFF	<i>[Signature]</i>
Monday	19-May-25	07.10	<i>[Signature]</i>	16.40	<i>[Signature]</i>
Tuesday	20-May-25	07.20	<i>[Signature]</i>	16.20	<i>[Signature]</i>
Wednesday	21-May-25	07.25	<i>[Signature]</i>	16.15	<i>[Signature]</i>
Thursday	22-May-25	07.10	<i>[Signature]</i>	17.55	<i>[Signature]</i>
Friday	23-May-25	07.10	<i>[Signature]</i>	16.00	<i>[Signature]</i>
Saturday	24-May-25	OFF	<i>[Signature]</i>	OFF	<i>[Signature]</i>
Sunday	25-May-25	OFF	<i>[Signature]</i>	OFF	<i>[Signature]</i>
Monday	26-May-25	07.20	<i>[Signature]</i>	16.20	<i>[Signature]</i>
Tuesday	27-May-25	07.30	<i>[Signature]</i>	16.30	<i>[Signature]</i>
Wednesday	28-May-25	LD	<i>[Signature]</i>	LD	<i>[Signature]</i>
Thursday	29-May-25	PH	<i>[Signature]</i>	PH	<i>[Signature]</i>
Friday	30-May-25	07.10	<i>[Signature]</i>	16.00	<i>[Signature]</i>
Saturday	31-May-25	OFF	<i>[Signature]</i>	OFF	<i>[Signature]</i>

**Acknowledged by:**  
Department Head

*[Signature]*

Name: TOSHI  
Date: 27/5/25

**Received by:**  
Learning Manager

*[Signature]*

Name: Irene  
Date: 27/05/2025

**Notes:**  
 PH = Public Holiday  
 OFF = Regular Day OFF  
 LD = Lieu Day Taken  
 DC = Sick Leave with Doctor's Certificate

Gambar 1.1 Absensi Trainee

Sumber: Dokumen Pribadi (2025)

Selama periode magang selama enam bulan, jadwal kerja yang diterapkan adalah sistem kerja dengan *office hour*, yang berlangsung setiap hari Senin hingga Jumat. Jadwal ini memberikan struktur yang jelas bagi peserta magang untuk membangun ritme kerja yang produktif dan beradaptasi dengan lingkungan profesional. Setiap hari dimulai pada pukul 08:30 dengan persiapan dan perencanaan pekerjaan utama, diikuti oleh sesi kerja yang berfokus pada tugas inti

hingga waktu istirahat makan siang pukul 12:00 hingga 13:00. Setelah istirahat, peserta magang melanjutkan pekerjaan, menghadiri pelatihan, serta menyelesaikan tugas yang diberikan hingga pukul 17:30, di mana dilakukan evaluasi kerja dan persiapan untuk hari berikutnya.

Selama periode magang, rutinitas ini memberikan kesempatan bagi peserta magang untuk mengembangkan keterampilan manajemen waktu, bekerja secara efisien dalam tim, serta memahami prosedur kerja di lingkungan profesional. Dengan ritme kerja yang konsisten, peserta magang dapat mengevaluasi perkembangan mereka dari minggu ke minggu, mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, dan membangun kebiasaan kerja yang baik. Selain itu, struktur waktu yang telah ditetapkan memungkinkan keseimbangan antara produktivitas dan waktu istirahat, sehingga peserta magang dapat bekerja dengan optimal tanpa mengorbankan kesejahteraan mereka. Jadwal ini juga memberi ruang untuk penyesuaian berdasarkan proyek tertentu atau kebutuhan tim, sehingga peserta magang dapat beradaptasi dengan dinamika kerja yang berbeda dalam lingkungan profesional.