

PERAN *MANAGER* DALAM MENJALIN KERJASAMA DENGAN *ONLINE TRAVEL AGENT* UNTUK MENINGKATKAN TINGKAT HUNIAN KAMAR DI HOTEL DAMANAKA PANGALENGAN BANDUNG

Darmaesti¹, Widyanita Indriana Putri²
darmaesti@gmail.com, widyanita9495@yahoo.co.id
Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta¹, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta²

Abstrak

Peran *manager* dalam mengelola perusahaan di dunia industri menentukan perkembangan usaha yang dijalankan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran pengelola Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dalam meningkatkan tingkat okupansi kamar serta mengetahui manfaat yang diperoleh Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dengan melakukan kerjasama dengan *online travel agent*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode observasi yaitu observasi tidak terstruktur. Analisis data terapan meliputi pengumpulan data, reduksi data dan inferensi atau penarikan kesimpulan. Penelitian ini menghasilkan peran Manajer Hotel Damanaka dalam menjaga fasilitas hotel dalam kondisi baik, memenuhi standar keamanan yang ditetapkan, dan melindungi tamu, karyawan, dan aset hotel dari potensi risiko atau bahaya. Peranan Manajer Hotel Damanaka Pangalengan Bandung yang bekerja sama dengan *online travel agent* yaitu RedDoorz terlihat dari perubahan signifikan yang membuat Hotel Damanaka Pangalengan Bandung semakin dikenal, pendapatan Hotel Damanaka Pangalengan Bandung meningkat, banyak tamu yang menginap di Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dari berbagai daerah, kemudahan dalam melakukan reservasi di Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dan tidak pernah mengalami kerugian melainkan untung dan semakin maju. Manfaat kerjasama dengan *online travel agent* RedDoorz bagi Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dapat memperluas jangkauan bisnis, meningkatkan pendapatan, dan memperkuat *brand image* di industri perhotelan.

Kata Kunci : Peran Manajer, Kerjasama, *Online Travel Agent*

PENDAHULUAN

Dalam industri perhotelan adanya peningkatan tingkat hunian kamar merupakan salah satu tujuan utama. Tingkat hunian yang tinggi berkontribusi terhadap pendapatan dan profitabilitas hotel. Dalam era digital dan persaingan yang ketat, hotel perlu

mengembangkan strategi yang efektif untuk menarik tamu dan mempertahankan tingkat hunian yang baik. Strategi yang dapat digunakan oleh hotel salah satunya adalah menjalin kerjasama dengan mitra eksternal seperti *platform* pemesanan *online* (Chen, 2015).

Manager hotel memiliki peranan penting dalam menjalin kerjasama dengan *Online Travel Agent* (OTA). Sebagai pimpinan sebuah hotel, *Manager* hotel bertanggung jawab atas berbagai keputusan strategis dalam bisnis perhotelan. Salah satu keputusan strategis tersebut adalah menjalin kerjasama dengan OTA untuk meningkatkan tingkat hunian kamar hotel. Salah satu cara untuk meningkatkan tingkat hunian kamar adalah dengan menjalin kerjasama dengan *platform online booking* seperti *RedDoorz*.

RedDoorz adalah *platform online* yang menawarkan layanan *booking* hotel secara *online*. Dengan bekerja sama dengan *RedDoorz*, *Manager* hotel dapat menjangkau lebih banyak tamu potensial dan meningkatkan tingkat hunian kamar dengan cara yang lebih efektif. Salah satu upaya meningkatkan tingkat hunian kamar hotel, kerjasama antar perusahaan perhotelan dengan *platform Online Travel Agent* (OTA) menjadi salah satu strategi yang umum dilakukan. *RedDoorz* adalah salah satu OTA yang sedang berkembang pesat di Indonesia. Dalam rangka meningkatkan tingkat hunian kamar hotel, *RedDoorz* menawarkan program kemitraan kepada hotel-hotel yang ingin bergabung.

Hotel Damanaka Pangalengan Bandung adalah sebuah hotel di Kabupaten Bandung, Jawa Barat, Indonesia. Hotel ini menawarkan suasana alam yang indah dan terletak di daerah pegunungan yang dikelilingi area perkebunan teh dengan hawa yang sejuk dan asri. Namun, meskipun telah menawarkan pemandangan yang

indah dan fasilitas yang cukup, tingkat hunian kamar di hotel ini masih belum optimal. Oleh karena itu, perlu adanya inovasi dan strategi baru untuk meningkatkan tingkat hunian kamar.

Hotel Damanaka Pangalengan Bandung merupakan hotel yang berlokasi di Kabupaten Bandung yang memiliki potensi wisata dan penginapan yang tinggi. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, tingkat hunian kamar Hotel Damanaka Pangalengan Bandung mengalami fluktuasi dan belum mencapai potensinya secara optimal. Sehingga manajer harus memahami perannya dalam menjalin kerjasama dengan mitra eksternal seperti *RedDoorz*, sebuah *platform pemesanan online* yang memiliki jaringan luas.

Peran *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dalam menjalin kerjasama dengan *RedDoorz* meningkatkan tingkat hunian kamar dengan kesepakatan-kesepakatan dalam kerjasama tersebut. Melalui pemahaman yang mendalam tentang peran *Manager* hotel dalam kerjasama dengan mitra eksternal.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dalam meningkatkan tingkat hunian kamar, mengetahui peran *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dalam menjalin kerjasama dengan *Online Travel Agent* untuk meningkatkan tingkat hunian kamar dan mengidentifikasi manfaat yang diperoleh oleh Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dengan menjalin kerjasama dengan *Online Travel Agent*.

METODE PENELITIAN

Fokus penelitian secara deskriptif kualitatif ini dilakukan dengan uraian dan analisis yang mendalam terhadap situasi dan keadaan nyata terhadap analisis peran *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dalam menjalin kerjasama dengan *RedDoorz* untuk meningkatkan tingkat hunian kamar. Penelitian ini melibatkan beberapa partisipan yaitu pihak *owner* dan *manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung, serta *Property Manager RedDoorz*. Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Damanaka Pangalengan Bandung yang beralamat di Jl. Raya Pangalengan No.281, Margamulya, Kec. Pangalengan, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40378.

Metode observasi partisipan digunakan dalam penelitian ini. Metode observasi ini memungkinkan untuk terlibat secara langsung dalam situasi yang diamati, yaitu dalam interaksi langsung antara *manager* hotel dan tim *RedDoorz*. Analisis data meliputi pengumpulan data, reduksi data dan penarikan kesimpulan. Metode triangulasi sumber data digunakan dengan mengumpulkan informasi atau sumber data dari narasumber yang terkait dengan judul penelitian yang diteliti. Tujuan triangulasi ini adalah untuk memastikan keabsahan dan keandalan data yang diperoleh.

Adapun jadwal penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini pada tahun 2023 diantaranya pada bulan Januari, dilakukan *survey* objek penelitian. Bulan Februari hingga Juni, dilakukan analisis objek, pelaksanaan penelitian, dan evaluasi. Pada bulan Mei hingga Juli,

dilakukan penyusunan laporan berdasarkan hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Semenjak bergabungnya *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung pada tahun 2019-sekarang, ditengah berkembang pesatnya teknologi dan internet *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung mengembangkan nama sekaligus penjualan Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dengan meningkatkan tingkat hunian kamar melalui peran dalam (*Manager* Damanaka Pangalengan Hotel, 2023):

1. Pengelolaan Operasional

Peran *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dalam pengelolaan operasional keseluruhan Hotel Damanaka Pangalengan Bandung melibatkan tugas-tugas berikut:

- a. Mengawasi divisi-divisi utama seperti *Accounting, Housekeeping, Room Boy, Front Office, Gardener, dan Laundry*. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung bertanggung jawab untuk memantau dan mengawasi kinerja setiap divisi, memastikan bahwa mereka beroperasi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- b. Memastikan bahwa semua divisi berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung bertanggung jawab untuk memonitor kegiatan harian masing-masing divisi, memastikan bahwa prosedur dan kebijakan operasional diikuti dengan baik.

- c. Mencapai tujuan keuangan dan operasional yang telah ditetapkan. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung bertanggung jawab untuk mengarahkan upaya semua divisi menuju pencapaian target keuangan dan operasional yang telah ditetapkan sebelumnya.

Peran *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dalam merencanakan dan mengembangkan strategi jangka panjang dan jangka pendek untuk Hotel Damanaka Pangalengan Bandung meliputi langkah-langkah berikut:

- a. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung melakukan analisis pasar untuk mengidentifikasi peluang bisnis yang dapat dijalankan oleh hotel. Hal ini melibatkan memahami kebutuhan dan preferensi tamu potensial, serta mengamati tren dan perkembangan industri perhotelan.
- b. Berdasarkan pemahaman tentang peluang pasar, *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung mengatur tujuan bisnis yang spesifik dan terukur untuk Hotel Damanaka Pangalengan Bandung. Tujuan ini mencakup pencapaian pendapatan, tingkat hunian, peningkatan reputasi hotel, dan faktor-faktor lain yang relevan dengan keberhasilan hotel.
- c. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung bekerja sama dengan tim pemasaran untuk mengembangkan rencana pemasaran yang efektif. Rencana ini

mencakup strategi promosi, penggunaan media sosial (seperti Instagram, TikTok, dan *platform* lainnya) untuk mencapai target audiens, serta kampanye pemasaran lainnya yang ditujukan untuk meningkatkan visibilitas dan citra Hotel Damanaka Pangalengan Bandung.

Selain itu, *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung juga melakukan promosi melalui *platform* media sosial seperti Instagram, TikTok, dan melibatkan tim *Online Travel Agent* untuk membantu dalam upaya promosi. Dengan demikian, *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung berperan dalam mengembangkan strategi pemasaran yang inovatif dan memanfaatkan potensi pemasaran digital untuk meningkatkan visibilitas dan daya tarik Hotel Damanaka Pangalengan Bandung.

2. Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Peran *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dalam manajemen sumber daya manusia di Hotel Damanaka Pangalengan Bandung mencakup tugas-tugas berikut:

- a. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung bertanggung jawab untuk merekrut staf yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan operasional hotel. Ini melibatkan mengidentifikasi posisi yang perlu diisi, menulis deskripsi pekerjaan, menyebarluaskan lowongan kerja, melakukan seleksi kandidat, dan melakukan wawancara serta penilaian untuk memilih calon terbaik.

- b. Setelah staf direkrut, *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung mengelola tim dengan membagi tugas, mengatur jadwal kerja, dan memberikan arahan kepada setiap anggota staf. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung juga memonitor kinerja individu dan tim, memberikan umpan balik, serta mengidentifikasi dan mengatasi masalah atau konflik yang mungkin timbul.
- c. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung memastikan bahwa staf Hotel Damanaka Pangalengan Bandung menerima pelatihan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas mereka dengan baik. Ini dapat melibatkan menyusun program pelatihan, mengadakan sesi pelatihan atau *workshop*, serta memastikan bahwa setiap anggota staf memiliki akses ke sumber daya pendidikan yang relevan.

Peran *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dalam memastikan tingkat layanan tamu yang tinggi di Hotel Damanaka Pangalengan Bandung mencakup tugas-tugas berikut:

- a. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung bertanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap aspek pengalaman tamu di Hotel Damanaka Pangalengan Bandung berjalan dengan baik.
- b. Jika ada keluhan atau masalah yang diajukan oleh tamu, *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung bertindak sebagai

orang yang bertanggung jawab untuk menanganinya dengan profesional..

- c. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung berperan penting dalam memastikan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Peran *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dalam pengelolaan keuangan Hotel Damanaka Pangalengan Bandung meliputi tugas-tugas berikut:

- a. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung bertanggung jawab untuk memantau dan mengelola anggaran hotel.
- b. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung memantau arus kas hotel dengan cermat.
- c. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung bertanggung jawab untuk mengelola pendapatan dan pengeluaran hotel secara efisien.

Peran *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dalam memastikan SDM melakukan pemeliharaan yang baik terhadap fasilitas hotel dan menjaga standar keamanan yang tinggi meliputi tugas-tugas berikut:

- a. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung bertanggung jawab untuk mengawasi dan memastikan bahwa pemeliharaan rutin dilakukan secara teratur.
- b. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung bertanggung jawab untuk mengawasi perbaikan fasilitas hotel.

c. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung juga bertanggung jawab untuk merencanakan dan mengawasi peningkatan fasilitas hotel.

Sesuai dengan hasil studi sebelumnya yang menunjukkan bahwa peran Komunikasi Publik dalam melaksanakan promosi, terutama yang dilakukan oleh Hotel Grand Clarion & Convention di Makassar, telah terbukti efektif dan berhasil berfungsi dengan baik, seperti yang dapat dilihat dari peningkatan tingkat okupansi kamar (Wulandari, 2018).

Penelitian lain menunjukkan bahwa peran hubungan masyarakat (*public relations*) memiliki dampak signifikan dalam upaya meningkatkan tingkat hunian hotel (Wistari, 2021).

Penelitian lain menunjukkan bahwa peran seorang *Manager* sangat penting dalam mengarahkan karyawan agar dapat bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Hotel Grand Hyatt Bali. *Manager* juga memiliki kewenangan dalam memberikan penghargaan dan sanksi kepada karyawan serta mengatur perjanjian kerja (Wirya, 2020).

3. Membangun Kerjasama

Peran *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dalam membangun dan memelihara hubungan yang baik dengan tim *RedDoorz* melalui:

a. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung akan berkomunikasi secara rutin dengan tim *RedDoorz*. Ini mencakup berbagai bentuk komunikasi, seperti

panggilan telepon, pesan email, dan pertemuan tatap muka. Tujuannya adalah untuk menjaga saluran komunikasi yang terbuka dan memastikan informasi yang relevan dapat disampaikan dengan tepat waktu.

b. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung akan mengatur pertemuan langsung dengan perwakilan *RedDoorz*. Pertemuan ini dapat dilakukan di kantor *RedDoorz* atau di lokasi Hotel Damanaka Pangalengan Bandung. Bertemu secara langsung memungkinkan *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dan perwakilan *RedDoorz* untuk berdiskusi secara mendalam tentang hal-hal terkait kerjasama dan menyelesaikan masalah yang mungkin timbul.

c. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung akan bekerja sama dengan tim *RedDoorz* untuk menjalin kemitraan yang saling menguntungkan. Ini melibatkan penentuan strategi bersama, berbagi sumber daya, dan saling membantu dalam mencapai tujuan bersama. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung akan mencari cara untuk meningkatkan sinergi antara Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dan *RedDoorz* agar kedua belah pihak dapat memperoleh keuntungan maksimal dari kerjasama ini.

Manager Hotel Damanaka Pangalengan Bandung akan terlibat dalam negosiasi kontrak dengan *RedDoorz*, dengan rincian sebagai berikut:

- a. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung akan secara aktif terlibat dalam membahas persyaratan kontrak dengan tim *RedDoorz*. Ini melibatkan menyusun dan mempertimbangkan ketentuan kontrak yang meliputi hal-hal seperti durasi kontrak, pemutusan kontrak, kewajiban masing-masing pihak, dan hal-hal lain yang terkait dengan kerjasama antara Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dan *RedDoorz*.
- b. Salah satu aspek penting dalam negosiasi kontrak antara *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dan *RedDoorz* adalah menetapkan tarif yang adil dan kompetitif. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung akan mempertimbangkan faktor-faktor seperti musim, permintaan pasar, fasilitas yang disediakan oleh Hotel Damanaka Pangalengan Bandung, dan layanan tambahan yang ditawarkan oleh *RedDoorz* untuk menentukan tarif yang sesuai.
- c. Dalam negosiasi kontrak, *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung akan membahas kebijakan pembayaran dengan *RedDoorz*. Hal ini meliputi waktu pembayaran, metode pembayaran yang dapat diterima, dan kemungkinan adanya perjanjian pembayaran khusus antara Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dan

RedDoorz. Tujuannya adalah untuk mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan dan memastikan kelancaran proses pembayaran antara kedua belah pihak.

Manager Hotel Damanaka Pangalengan Bandung bekerja sama dengan *RedDoorz* untuk memastikan ketersediaan kamar yang optimal di *platform RedDoorz*, dengan rincian berikut:

- a. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung akan berkolaborasi dengan tim *RedDoorz* dalam mengatur inventaris kamar. Ini mencakup memastikan bahwa informasi tentang ketersediaan kamar di Hotel Damanaka Pangalengan Bandung secara akurat diperbarui di *platform RedDoorz*. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung akan bekerja sama dengan tim *RedDoorz* untuk memperbaharui informasi tentang tipe kamar, fasilitas, dan harga yang tersedia.
- b. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung akan berperan dalam mengelola permintaan pemesanan yang diterima melalui *platform RedDoorz*. Ini melibatkan mengkoordinasikan dengan tim Reservasi Hotel Damanaka Pangalengan Bandung untuk memproses pemesanan dengan cepat dan efisien. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung juga akan berkomunikasi dengan tim *RedDoorz* untuk memastikan bahwa semua pemesanan yang diterima telah direspon dengan baik.

c. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung akan bekerja sama dengan *RedDoorz* untuk mengoptimalkan penggunaan kamar hotel. Ini melibatkan mengidentifikasi periode waktu dengan tingkat pemesanan yang rendah dan mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan tingkat okupansi kamar. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dapat berdiskusi dengan tim *RedDoorz* tentang promosi khusus, penawaran diskon, atau paket kamar untuk menarik lebih banyak tamu melalui *platform RedDoorz*.

Manager Hotel Damanaka Pangalengan Bandung akan mengelola pembayaran dari *RedDoorz* terkait pemesanan kamar, dengan rincian berikut:

- a. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung akan bertanggung jawab dalam memantau pembayaran yang diterima dari *RedDoorz* terkait pemesanan kamar. Ini melibatkan memeriksa dan mencatat setiap pembayaran yang masuk dari *RedDoorz*, serta memverifikasi keakuratan informasi pembayaran yang terkait.
- b. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung akan mengelola proses pembuatan faktur yang diperlukan untuk pembayaran dari *RedDoorz*. Ini mencakup menyusun faktur yang sesuai dengan jumlah dan detail pemesanan kamar, serta menyediakan informasi pembayaran yang diperlukan.

c. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung akan memastikan bahwa pembayaran dari *RedDoorz* dilakukan sesuai dengan kesepakatan kontrak yang telah disepakati sebelumnya. Ini melibatkan memeriksa dan memverifikasi kesesuaian jumlah pembayaran dengan tarif dan kebijakan pembayaran yang telah ditetapkan dalam kontrak antara Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dan *RedDoorz*.

Selain itu, *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung juga akan berkomunikasi dengan tim *RedDoorz* terkait masalah pembayaran, jika ada. Jika terjadi keterlambatan pembayaran atau ada masalah terkait faktur, *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung akan bekerja sama dengan tim *RedDoorz* untuk menyelesaikan masalah tersebut secara efisien dan memastikan bahwa pembayaran dilakukan dengan tepat waktu dan sesuai dengan kesepakatan yang telah ditetapkan dalam kontrak.

Manager Hotel Damanaka Pangalengan Bandung bertanggung jawab untuk memantau kinerja kerjasama dengan *RedDoorz*, dengan rincian sebagai berikut:

- a. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung akan terus memantau tingkat okupansi kamar yang berasal dari pemesanan melalui *RedDoorz*. Ini melibatkan pemantauan jumlah kamar yang terjual melalui *platform RedDoorz*, mengidentifikasi tren peningkatan atau penurunan okupansi, dan memeriksa tingkat

ketersediaan kamar untuk mengoptimalkan pemasukan.

- b. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung akan mengumpulkan data tentang tingkat kepuasan tamu yang memesan melalui *RedDoorz*. Ini bisa dilakukan melalui survei, umpan balik tamu, atau ulasan *online*. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung akan menganalisis data ini untuk mendapatkan wawasan tentang pengalaman tamu, mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, dan menjaga kepuasan tamu yang memesan melalui *RedDoorz*.
- c. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung akan menyusun laporan berkala berdasarkan data yang telah dikumpulkan. Laporan ini akan berisi informasi tentang tingkat okupansi kamar, tingkat kepuasan tamu, dan analisis kinerja kerjasama dengan *RedDoorz*. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung akan membagikan laporan ini kepada pihak terkait di Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dan *RedDoorz*, seperti tim manajemen Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dan tim *RedDoorz* terkait kerjasama tersebut.

Manager Hotel Damanaka Pangalengan Bandung akan berkomunikasi secara aktif dengan perwakilan *RedDoorz* untuk berbagi informasi terkait peningkatan atau perubahan dalam operasional hotel, memberikan umpan balik tentang pengalaman tamu, dan memastikan

kerjasama yang berkelanjutan dengan rincian sebagai berikut:

- a. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung akan menjalin komunikasi aktif dengan perwakilan *RedDoorz* untuk berbagi informasi terkait peningkatan atau perubahan dalam operasional hotel. Hal ini meliputi pembaruan mengenai fasilitas hotel, kebijakan baru, atau perubahan dalam layanan yang ditawarkan. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung akan memberikan informasi ini kepada perwakilan *RedDoorz* agar mereka dapat memperbarui informasi di *platform* mereka dan menjaga konsistensi informasi kepada tamu.
- b. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung akan menggunakan komunikasi dengan *RedDoorz* untuk memberikan umpan balik tentang pengalaman tamu yang memesan melalui *RedDoorz*. Jika ada keluhan atau masalah yang muncul, *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung akan mengkomunikasikannya kepada perwakilan *RedDoorz* agar dapat ditindaklanjuti dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan bagi tamu. Selain itu, *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung juga akan memberikan umpan balik positif tentang pengalaman tamu yang baik, sehingga *RedDoorz* dapat mengetahui keberhasilan kerjasama mereka.
- c. Melalui komunikasi yang aktif, *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung akan

memastikan terjaganya kerjasama yang berkelanjutan antara Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dan *RedDoorz*. *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung akan membahas dan mengevaluasi performa kerjasama dengan perwakilan *RedDoorz*, mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, dan mencari solusi bersama untuk meningkatkan pengalaman tamu dan keuntungan bersama. Dengan berkomunikasi secara teratur, *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dan perwakilan *RedDoorz* dapat membangun hubungan yang kuat dan saling mendukung untuk mencapai tujuan bersama.

Melalui peran-peran yang telah dipaparkan *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung bertujuan untuk memaksimalkan manfaat kerjasama dengan *RedDoorz*, meningkatkan tingkat okupansi, serta meningkatkan citra dan reputasi Hotel Damanaka Pangalengan Bandung di *platform RedDoorz*. Adapun perubahan signifikan setelah kerjasama dengan *RedDoorz* yaitu Hotel Damanaka Pangalengan Bandung semakin dikenal, pendapatan Hotel Damanaka Pangalengan Bandung meningkat, banyak tamu yang menginap di Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dari berbagai daerah, kemudahan melakukan reservasi pada Hotel Damanaka Pangalengan Bandung, tidak pernah mengalami kerugian tetapi laba dan semakin makin maju.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa promosi Aplikasi *RedDoorz* yang telah

diterapkan pada hotel lucky Inn di Makassar berpengaruh terhadap peningkatan hunian kamar. Dengan peningkatan hunian kamar pada hotel lucky inn maka terdapat pula peningkatan pendapatan perusahaan tersebut (Bunyamin, 2021). Hasil penelitian lainnya menunjukkan bahwa *Online Travel Agent* (OTA) Traveloka berpengaruh positif terhadap tingkat hunian kamar pada hotel Calista Beach Baubau (Putro, 2022).

Menjalin kerja sama dengan *RedDoorz* memberikan manfaat bagi Hotel Damanaka Pangalengan Bandung. Manfaat Hotel Damanaka Pangalengan Bandung menjalin kerjasama dengan *RedDoorz* diantaranya sebagai berikut:

1. Peningkatan akses ke pasar yang lebih luas

Melalui kerja sama dengan *RedDoorz*, Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dapat menjangkau audiens yang lebih besar dan mendapatkan akses ke pasar yang mungkin sulit dijangkau secara langsung. *RedDoorz* sebagai *platform online* memiliki jaringan pelanggan yang luas, sehingga dapat membantu Hotel Damanaka Pangalengan Bandung menarik lebih banyak tamu dari berbagai segmen pasar.

2. Peningkatan tingkat pemesanan dan okupansi kamar

Dengan terdaftar di *platform RedDoorz*, Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dapat meningkatkan tingkat pemesanan dan okupansi kamar. *RedDoorz* memiliki reputasi sebagai *platform* yang populer dan terpercaya di industri perhotelan, sehingga tamu

potensial cenderung mencari akomodasi melalui *platform* tersebut. Dengan menjadi mitra *RedDoorz*, Hotel Damanaka Pangalengan Bandung memiliki peluang lebih besar untuk mendapatkan pemesanan dan meningkatkan tingkat okupansi kamar mereka.

3. Peningkatan eksposur merek

Melalui kerja sama dengan *RedDoorz*, Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dapat meningkatkan eksposur merek mereka. Hotel Damanaka Pangalengan Bandung akan tampil di *platform RedDoorz* yang dikunjungi oleh banyak calon tamu, sehingga dapat meningkatkan kesadaran dan pengetahuan tentang hotel tersebut. Ini dapat membantu dalam membangun citra merek yang lebih kuat dan meningkatkan daya tarik Hotel Damanaka Pangalengan Bandung di mata pelanggan.

4. Dukungan pemasaran dan promosi

RedDoorz menyediakan dukungan pemasaran dan promosi bagi mitra mereka. Ini termasuk promosi melalui kanal *online*, kampanye pemasaran khusus, dan strategi pemasaran yang ditargetkan. Dengan bekerja sama dengan *RedDoorz*, Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dapat memanfaatkan upaya pemasaran yang lebih efektif dan mencapai audiens yang lebih luas.

5. Kemudahan manajemen pemesanan

Melalui *platform RedDoorz*, Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dapat

mengelola pemesanan dengan lebih efisien. *RedDoorz* menyediakan sistem manajemen pemesanan yang terintegrasi, yang memudahkan Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dalam mengelola inventaris kamar, memantau pemesanan, dan memproses pembayaran. Hal ini membantu dalam meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi kerumitan dalam manajemen pemesanan.

Menjalin kerjasama dengan pihak lain, seperti *RedDoorz*, dapat memberikan berbagai manfaat signifikan bagi Hotel Damanaka Pangalengan Bandung. Ini meliputi peningkatan akses ke pasar yang lebih luas, peningkatan tingkat pemesanan dan okupansi kamar, peningkatan eksposur merek, dukungan pemasaran dan promosi, serta kemudahan dalam manajemen pemesanan. Dengan kerjasama ini, Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dapat memperluas jangkauan bisnisnya, meningkatkan pendapatan, dan memperkuat citra merek mereka pada industri bidang pariwisata.

PENUTUP

1. Peran *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung menjaga fasilitas hotel dalam kondisi baik, memenuhi standar keamanan yang ditetapkan, dan melindungi tamu, karyawan, serta aset hotel dari risiko atau bahaya potensial.

2. Peran *Manager* Hotel Damanaka Pangalengan Bandung melalui kerjasama dengan *RedDoorz* terlihat dari perubahan signifikan melalui Hotel Damanaka Pangalengan Bandung semakin makin dikenal, pendapatan Hotel Damanaka Pangalengan Bandung meningkat, banyak tamu yang menginap di Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dari berbagai daerah, kemudahan melakukan reservasi pada Hotel Damanaka Pangalengan Bandung, tidak pernah mengalami kerugian tetapi laba dan semakin makin maju.
3. Manfaat kerjasama dengan *RedDoorz* bagi Hotel Damanaka Pangalengan Bandung dapat memperluas jangkauan bisnisnya, meningkatkan pendapatan, dan memperkuat citra merek mereka di industri perhotelan.

- Wirya, I. M. (2020). Peranan *Manager* Dalam Menjaga Semangat Kerja Karyawan Perjanjian Kerja Untuk Waktu Tertentu (Pkwt) Di Hotel Grand Hyatt Bali. *Sekolah Tinggi Pariwisata Triatma Jaya*, 90-102.
- Wistari, K. (2021). Peran *Public Relation* Dalam Meningkatkan Hunian Hotel Kawasan Nusa Dua Di Masa Pandemi. *SISTA: Jurnal Akademisi dan Praktisi Pariwisata*, 52-58.
- Wulandari. (2018). Peran *Public Relations* di Hotel Grand Clarion & *Convention* Makassar Dalam Menunjang Tingkat Hunian Hotel. *Al Qisthi*, 59-71.

Daftar Pustaka

- Bunyamin, B. (2021). Aplikasi *RedDoorz* Sebagai Sarana Peningkatan Hunian Kamar Hotel Lucky Inn Di Makassar. *Macakka Journal*, 60-68.
- Chen, Y. (2015). The impact of hotel relationship quality on relationship outcomes: A conceptual model. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 383-407.
- Putro, G. (2022). Pengaruh *Online Travel Agent* (ota) traveloka terhadap tingkat hunian kamar pada hotel calista beach baubau. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 1683-1700.