

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN SALES FORCES
AUTOMATION WEB DALAM MENINGKATKAN KINERJA
SALES DI HOTEL SHERATON BALI KUTA RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Desak Gede Devita Juliani
NIM 2015713177**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN SALES FORCES
AUTOMATION WEB DALAM MENINGKATKAN KINERJA
SALES DI HOTEL SHERATON BALI KUTA RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Desak Gede Devita Juliani
NIM 2015713177**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Desak Gede Devita Juliani
NIM : 2015713177
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:
**“EFEKTIVITAS PENGGUNAAN SALES FORCES AUTOMATION WEB
DALAM MENINGKATKAN KINERJA SALES DI HOTEL SHERATON
BALI KUTA RESORT”**

Adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 25 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Desak Gede Devita Juliani
ak Gede Devita Juliani

NIM.2015713177

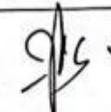
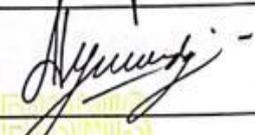
Lembar Persetujuan dan Pengesahan

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN SALES FORCES
AUTOMATION WEB DALAM MENINGKATKAN
KINERJA SALES DI HOTEL SHERATON BALI KUTA
RESORT**

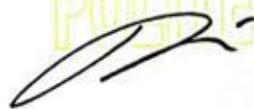
Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Diploma Tiga
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

Desak Gede Devita Juliani
NIM 2015713177

Badung, 25 Agustus 2023
Disetujui oleh,

Nama Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Ida Ayu Putri Widiasuari Riyasa, S.E., M.M. NIP. 0004119601	
Dosen Penguji 1, Ir. Ni Wayan Sukartini, M.Agb. NIP. 196204221990032002	
Dosen Penguji 2, Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM. NIP. 196808271993031002	

Dosen Pembimbing 1



(Ida Ayu Putri Widiasuari Riyasa, S.E., M.M.)
NIP. 0004119601

Dosen Pembimbing 2

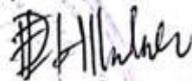


(I Gusti Ketut Gede, S.E., MM)
NIP. 196112081988111001

Diserahkan oleh

Jurusan Administrasi Bisnis

Ketua,



(Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E., MBA, Ph.D)
NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh

Program Studi Administrasi Bisnis

Ketua,



(I Made Widiantara, S.Psi., M.Si)
NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas Asung Kertha Wara Nugraha Nya dan dengan kemauan serta kerja keras penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini dengan judul **“EFEKTIVITAS PENGGUNAAN SALES FORCES AUTOMATION WEB DALAM MENINGKATKAN KINERJA SALES DI HOTEL SHERATON BALI KUTA RESORT”**.

Tujuan dari pembuatan Tugas akhir ini yaitu merupakan salah satu syarat untuk mahasiswa dan mahasiswi dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali. Dengan demikian laporan ini diharapkan dapat memenuhi persyaratan untuk kelulusan tersebut.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak memperoleh bimbingan, dukungan serta bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E., M.BA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pembekalan yang sangat bermanfaat untuk mahasiswa sehingga mahasiswa mampu untuk terjun langsung ke dunia kerja.
3. Bapak I Made Widiantara, S.Psi.,M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan petunjuk, dorongan serta motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Ida Ayu Putri Widiasuari Riyasa, S.E., M.M.selaku dosen pembimbing pertama yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memeriksa dan memberikan petunjuk-petunjuk dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. I Gusti Ketut Gede, S.E.,MM selaku pembimbing kedua yang telah bersedia meluangkan waktu membimbing, memberi arahan, memeriksa dan memberi motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Ibu Ni Nyoman Teristiyani Winaya SE.M.M, selaku Koordinator Praktek Kerja Lapangan (PKL) Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik negeri Bali, yang telah memberikan arahan dan motivasi dalam pelaksanaannya Praktik Kerja Lapangan.
7. Seluruh Dosen Pengajar di Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali Jurusan Administrasi Bisnis.

8. Ibu Ashley Lai selaku General Manager Pada Hotel Sheraton Bali Kuta Resort yang telah banyak memberikan bimbingan baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga pelaksanaan praktek kerja lapangan dapat terlaksana dengan baik dan lancar.
9. Ibu Melinda Ruby Martini selaku Director of Sales Marketing yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan pada saat pelaksanaan praktek kerja lapangan.
10. Ibu Nadya Anggraini selaku Learning & Development Manager yang telah memberikan bimbingan serta kesempatan kepada penulis untuk memperoleh data terkait Tugas Akhir ini.
11. Merry Mulyati, Vicky Dwiki, Eva Wahyuni, Arief Novianto dan Michael Aldo selaku tim sales yang telah memberi kesempatan dan bersedia menjadi narasumber wawancara serta memberikan data-data terkait Tugas Akhir ini.
12. Seluruh Staff dan Karyawan Pada Hotel Sheraton Bali Kuta Resort.
13. Amelia Pinto, Dewa Nyoman Bagiana dan Antao Guterres sebagai orang tua penulis serta Desak Kadek Adita, Dewa Cakra dan Dewa Nanditya yang senantiasa memberikan doa beserta dorongan secara mental, materi dan spiritual kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
14. Agus Sumartawan, Kevin Cahaya, Dian Putri, Ni Wayan Sukasih, Apriliani dan Intan Prima Putri selaku sahabat penulis yang selalu

memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

15. Seluruh teman-teman kelas VI B Administrasi Bisnis, teman teman jurusan Administrasi Bisnis serta teman teman Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan untuk penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak akan berhasil tanpa bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Meskipun demikian, seluruh Tugas Akhir ini menjadi tanggung jawab penulis dan penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.



Badung, 25 Agustus 2023

Penulis

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

COVER	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
E. Metode Penelitian	14
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Marketing (Pemasaran) ..	Error! Bookmark not defined.
B. Pengertian <i>Sales</i> (Penjualan)	Error! Bookmark not defined.
C. Efektivitas.....	Error! Bookmark not defined.
D. Sales Force Automation (SFA).....	Error! Bookmark not defined.
E. Flowchart	Error! Bookmark not defined.
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Perusahaan	Error! Bookmark not defined.

- B. Bidang Usaha.....**Error! Bookmark not defined.**
- C. Struktur Organisasi Perusahaan dan Uraian Jabatan **Error! Bookmark not defined.**

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

- A. Kebijakan Perusahaan.....**Error! Bookmark not defined.**
- B. Hasil Analisis Data**Error! Bookmark not defined.**
- C. Interpretasi Data.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	74
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi (IP-TIK)Indonesia 2019–2020.....	2
Tabel 1. 2 Kunjungan Wisatawan ke Kabupaten Badung pada Tahun 2017 sampai 2022	4
Tabel 1. 3 Peringkat 10 Besar Hotel Berbintang Lima di Kawasan Pantai Kuta Berdasarkan Review Pengunjung	5
Tabel 2. 1 Simbol-simbol Aliran atau Flowcart	Error! Bookmark not defined.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan Login Sistem SFA Web	7
Gambar 1. 2 Tingkat Hunian Kamar Hotel Sheraton Bali Kuta Resort	8
Gambar 1. 3 Tampilan Menu pada Sistem SFA Web	11
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Sales & Marketing Departement....	Error!
Bookmark not defined.	
Gambar 4.1 Flowchart Proses Bisnis dengan Sistem SFA Web	Error!
Bookmark not defined.	

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan dan Jawaban Wawancara	79
----------------------------------------------------------	----



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi pada era globalisasi saat ini telah berkembang pesat. Hal tersebut memberikan dampak bagi seluruh bidang kehidupan manusia. Dengan kemajuan teknologi yang telah menyebar ke berbagai sektor kehidupan manusia akan memberikan kemudahan bagi manusia dalam menjalani kehidupan sehari-hari. Salah satunya adalah kegiatan proses bisnis, berbagai kegiatan proses bisnis telah memanfaatkan teknologi komputer dengan tujuan lebih efisien.

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Indonesia terus mengalami kemajuan. Dalam dua tahun terakhir, Indeks Pembangunan TIK (IP-TIK) Indonesia tumbuh sebesar 5,08 persen, yaitu dari 5,32 di 2019 menjadi 5,59 di 2020 pada skala 0–10. Ketiga subindeks IP-TIK memiliki pola yang sama pada 2019 dan 2020,

dengan nilai tertinggi adalah subindeks keahlian, diikuti subindeks akses dan infrastruktur, dan terakhir subindeks penggunaan. Dengan skala 0–10, di 2020 subindeks keahlian mencapai 5,92 subindeks akses dan infrastruktur mencapai 5,67 dan subindeks penggunaan mencapai 5,34 yang dapat dilihat dari tabel 1.1

Tabel 1. 1 Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi (IP-TIK) Indonesia 2019–2020

Subindeks	2019	2020	Pertumbuhan (%)
Akses dan Infrastruktur	5,53	5,67	2,53
Penggunaan	4,85	5,34	10,10
Keahlian	5,84	5,92	1,37
IP-TIK	5,32	5,59	5,08

Sumber: Badan Pusat Statistik Indonesia, 2020

Berdasarkan tabel di atas, perbedaan pertumbuhan antar subindeks mengubah besaran kontribusi tiap-tiap subindeks terhadap IP-TIK 2020 dibandingkan dengan kontribusinya terhadap IP-TIK 2019. Kontribusi subindeks penggunaan terhadap IP-TIK 2020 sebesar 38,28 persen meningkat dibandingkan dengan kontribusinya terhadap IP-TIK 2019 sebesar 36,47 persen. Seiring dengan peningkatan kompetisi dan kemajuan teknologi, perusahaan maupun pemerintahan terus mencari cara untuk menyesuaikan diri

dengan perubahan lingkungan bisnis. Hal ini berlaku dalam konteks personal selling dimana tenaga penjual merupakan kunci sukses dalam menghasilkan proses pembelian.

Dalam hal ini, Melati (2020) menyatakan bahwa "*personal selling* adalah komunikasi langsung antara penjual dengan calon pelanggan". Komunikasi langsung berarti prosesnya terjadi secara tatap muka, di mana penjual dan calon pelanggan ada di tempat dan waktu yang sama. Sebelum teknologi komputer berkembang pada umumnya banyak perusahaan dan instansi pemerintahan masih menggunakan sistem manual yang bekerja secara sederhana. Tetapi seiring perkembangan jaman dan pemikiran manusia semakin maju, badan usaha bahkan instansi pemerintah dapat melakukan pemasukan data dan penyebaran informasi untuk diolah dengan bantuan komputer. Bidang usaha yang memanfaatkan teknologi untuk mengolah proses bisnis salah satunya ialah perhotelan pada bidang pariwisata.

Perkembangan pariwisata di Indonesia sekarang sudah menyebar hampir disemua wilayah di Indonesia, termasuk pariwisata yang ada di Provinsi Bali. Bali merupakan kawasan pariwisata, berbagai jenis usaha pariwisata, akses dan fasilitas umum yang mendukung kegiatan pariwisata yang lebih maju dibandingkan daerah lainnya. Sehingga banyak wisatawan nusantara maupun mancanegara yang berkunjung ke Bali. Adapun data terkait jumlah

kunjungan wisatawan yang berkunjung ke Provinsi Bali pada tahun 2017 sampai tahun 2022 yang dapat dilihat pada tabel 1.2.

Tabel 1. 2 Kunjungan Wisatawan ke Kabupaten Badung pada Tahun 2017 sampai 2022

Tahun	Indonesia		Bali	
Year	Total	Growth (%)	Total	Growth (%)
2017	14 039 799	21,88	5 697 739	15,62
2018	15 806 191	12,58	6 070 473	6,54
2019	16 106 954	1,88	6 275 210	3,37
2020	4 052 923	-74,84	1 069 473	-82,96
2021	1 557 530	-61,57	51	-
2022	5 471 277	251,28	2 155 747	-

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Badung

Berdasarkan pada tabel 1.2, dapat dijelaskan bahwa pertumbuhan dan peningkatan jumlah kunjungan wisatawan ke Kabupaten Badung dari tahun 2017 sampai 2022. Pertumbuhan dan peningkatan jumlah kunjungan wisatawan tertinggi terjadi pada tahun 2017. Namun pada tahun 2020 mengalami penurunan secara drastis sebesar -82,96 persen. Penurunan ini diakibatkan oleh adanya pandemi Covid-19. Pasca pandemi pemerintah berupaya membangun pariwisata di Indonesia khususnya Bali. Hotel Sheraton Bali Kuta merupakan salah satu hotel di Bali yang terkena dampak pandemi dari pandemi Covid-19 yang mengakibatkan turunnya

jumlah *occupany* di hotel tersebut. Pasca pandemi, tim *sales* berusaha kembali untuk meningkatkan penjualan.

Hotel Sheraton Bali Kuta Resort merupakan salah satu hotel berbintang lima yang ada di Bali tepatnya di kawasan Pantai Kuta. Hotel ini juga merupakan salah satu properti yang telah diakuisisi dan dimiliki oleh *brand* Marriott International. Adapula pesaing dari Hotel Sheraton Bali Kuta Resort dengan hotel lain yang satu manajemen dan juga berbintang lima yakni The Stones-Legian Bali – A Marriott Autograph Collection Hotels. Ada juga hotel berbintang lima lainnya yang menjadi pesaing Sheraton Bali Kuta Resort namun dengan manajemen yang berbeda. Adapun data terkait persaingan hotel berbintang lima yang ada di kawasan Pantai Kuta berdasarkan situs TripAdvisor dapat dilihat pada tabel 1.3:

Tabel 1. 3 Peringkat 10 Besar Hotel Berbintang Lima di Kawasan Pantai Kuta Berdasarkan *Review* Pengunjung

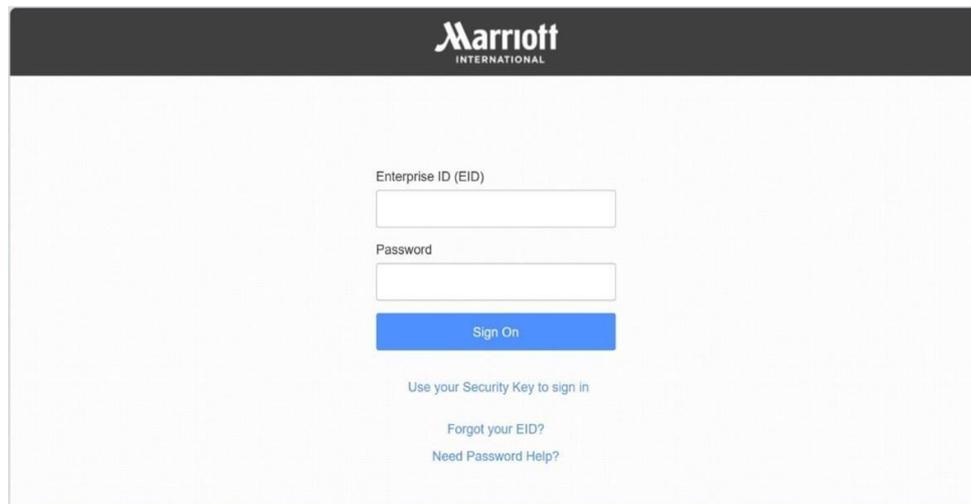
No	Nama Hotel	Jumlah <i>Reviews</i>
1	Hardrock Hotel Bali	8.636
2	Pullman Bali Legian	5.441
3	Legian Beach Hotel	3.859
4	The Stone Hotel	2.783
5	Discovery Kartika Plaza	2.771
6	Kuta Seaview Boutique	2.288
7	Kuta Paradiso	2.155
8	Sheraton Bali Kuta Resort	2.021

9	Rama Beach Resort and Villas	1.942
10	Mercure Kuta Beach Bali	1.740

Sumber: TripAdvisor, 2022

Berdasarkan pada tabel 1.3, dapat diketahui bahwa hasil review pada tabel merupakan pelayanan atau *hospitality* yang diberikan dari karyawan kepada tamu. Hotel berbintang lima di kawasan Pantai Kuta yang memiliki jumlah *review* paling tinggi adalah Hardrock Hotel Bali dengan 8.636 *reviews*. Kemudian di peringkat berikutnya Pullman Bali Legian, lalu Legian Beach Hotel di peringkat ketiga, hingga pada peringkat ke delapan jatuh pada Sheraton Bali Kuta Resort dengan 2.021 *reviews*. Hotel Sheraton Bali Kuta Resort kalah saing sebagai sesama Marriott International dalam *review* dengan The Stone Hotel yang berada di peringkat keempat sehingga tim *sales marketing departement* bekerja secara maksimal dalam meningkatkan pelayanan serta penjualan pada Hotel Sheraton Bali Kuta Resort.

Dalam proses bisnis pada Hotel Sheraton Bali Kuta Resort yang dilakukan oleh tim *sales*, untuk meningkatkan efektivitas kinerja penjualan dibantu oleh sistem (*software*) untuk memaksimalkan *occupancy* di Hotel Sheraton Bali Kuta Resort. Sistem *software* yang digunakan oleh tim *sales* adalah *Sales Forces Automation Web* (SFA Web). Berikut merupakan tampilan *login* pada sistem SFA Web.



Enterprise ID (EID)

Password

Sign On

[Use your Security Key to sign in](#)

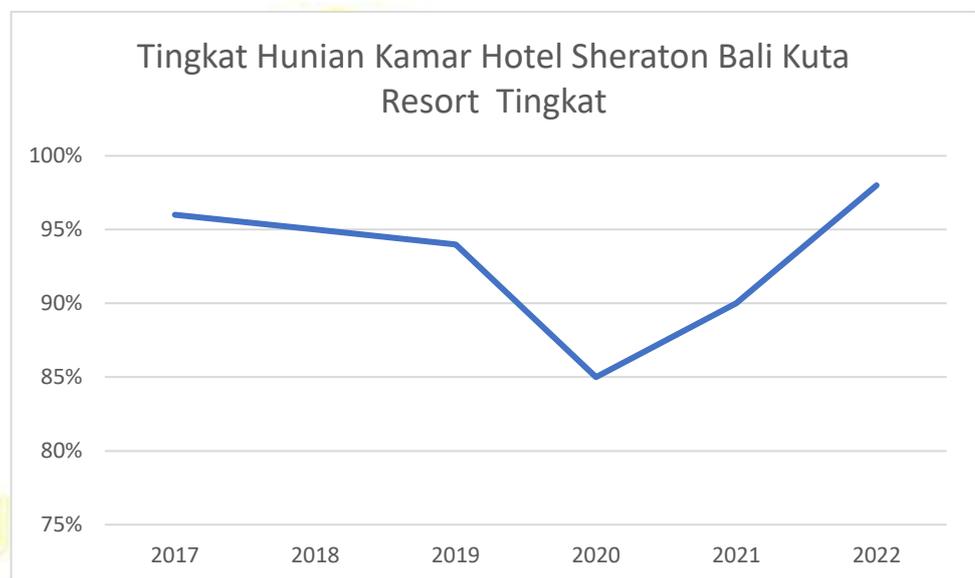
[Forgot your EID?](#)

[Need Password Help?](#)

Gambar 1. 1 Tampilan Login Sistem SFA Web
Sumber: *Sales and Marketing Department* Hotel Sheraton Bali Kuta Resort

Berdasarkan Gambar 1.1, sistem SFA Web (*Sales Forces Automation Web*) merupakan sistem yang digunakan oleh tim *sales* dalam mencatat bisnis *leads* (calon pelanggan) dan memantau aktivitas penjualan serta membantu tim *sales* dalam memaksimalkan penjualan kamar. Sistem SFA Web dimiliki oleh Marriott International sehingga sistem ini dapat diakses oleh seluruh hotel dibawah manajemen Marriott International. Dalam mencatat bisnis *leads* pada sistem, seorang *sales* diharapkan cepat dalam menindaklanjuti pelanggan baru potensial (*prospect*) yang masuk serta memantau perkembangan dari *leads* menjadi *prospect* hingga menjadi klien (*customer*). Sistem SFA Web ini membantu tim *sales* dalam pencatatan administrasi *lead* bisnis sehingga sistem SFA Web dapat menghasilkan data penjualan kamar dan *venue* pada Hotel Sheraton Bali Kuta Resort sehingga tim *sales* dapat memaksimalkan

penjualan kamar pada periode tersebut serta data untuk penentuan harga kamar di periode tersebut. Sistem SFA Web juga berpengaruh terhadap penentuan harga kamar di Hotel Sheraton Bali Kuta Resort dikarenakan sistem ini terhubung dengan sistem *One Yeild* yang digunakan oleh tim *Revenue* dalam menentukan harga. Berikut merupakan daftar tingkat hunian kamar dari tahun 2017-2022 pada grafik 1.2 sebagai berikut



Gambar 1. 2 Tingkat Hunian Kamar Hotel Sheraton Bali Kuta Resort

Sumber: *Sales and Marketing Departement*

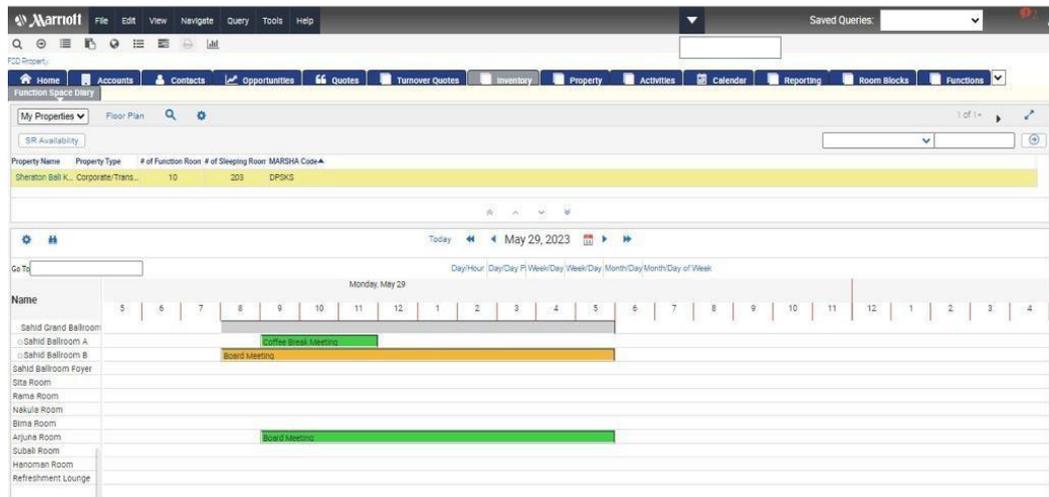
Pada grafik data diatas dapat dijelaskan bahwa terjadinya naik turun tingkat hunian kamar disebabkan adanya perubahan permintaan di setiap tahunnya, contohnya pada saat terjadinya pandemi tingkat hunian kamar di Hotel Sheraton Bali Kuta Resort menurun. Peran tim *sales* sangat diperlukan untuk memaksimalkan penjualan sehingga terjadinya peningkatan hunian kamar. Tim *sales* melakukan *sales call*

ke berbagai *agent* dan melakukan *war room* sebagai bentuk memaksimalkan penjualan kamar dan mendapatkan bisnis dalam periode tersebut. *War room* ialah kegiatan tim *sales* menghubungi klien-klien yang pernah menginap atau mengadakan *meeting* di Hotel Sheraton Bali Kuta Resort, tim *sales* akan memberikan harga spesial pada periode tersebut untuk memaksimalkan penjualan mengingat rendahnya *occupancy* pada periode tersebut, saat melakukan *war room*, sistem SFA Web sangat membantu tim *sales* dalam menarik data pada sistem SFA Web dikarenakan sistem SFA Web memuat data penjualan tim *sales* sehingga sistem SFA Web berperan penting dalam memaksimalkan penjualan kamar di hotel Sheraton Bali Kuta Resort.

Berdasarkan pengamatan pada tim *sales* hotel Sheraton Bali Kuta Resort, sedikitnya ada 10 hingga 30 leads baru disetiap harinya melalui *Free Independent Traveller* (FIT), pemerintah, *hotel planner*, *travel agent* dan *Global Sales Office* (GSO). Permintaan bisnis wajib dikonfirmasi oleh tim *sales* dalam waktu kurang dari 24 jam setelah menerima permintaan penawaran dari pelanggan. Data pada Hotel Sheraton Bali Kuta Resort yang didapatkan selama praktek kerja lapangan terdapat 10 hingga 20 *lead* bisnis baru setiap harinya yang terlambat di-*followup* oleh tim *sales* dikarenakan sistem penetapan harga yang dinamik dimana berubahnya harga berdasarkan ketersediaan kamar hotel (*occupancy*).

Pada sistem penentuan harga yang selalu berubah berdasarkan *occupancy* pada Hotel Sheraton Bali Kuta Resort ini, seorang *sales* harus bisa mengolah harga tersebut agar tetap berdasarkan target dan juga dapat menarik keinginan tamu yang ingin menginap. Dalam penentuan harga pada Hotel Sheraton Bali Kuta Resort yang menggunakan sistem dinamik dimana semakin tinggi *occupancy* pada periode tersebut maka semakin tinggi pula harga kamar yang dapat dijual disini peran sistem SFA Web sangat diperlukan agar para *sales* serta tim *revenue* dapat menentukan minimum harga kamar dalam periode tersebut dikarenakan sistem SFA Web ini terhubung langsung dengan sistem *One Yield*. Sistem SFA Web ini kerap kali mengalami masalah berupa *error* serta masih lambat terhubung dengan sistem *One Yield* sehingga dalam menentukan minimum harga kamar menjadi terkendala menyebabkan terlambatnya proses *sales* dalam mengirim proposal kepada pelanggan. Kendala lain dari sistem SFA Web ialah keterbatasan menu pada sistem khususnya dalam pengecekan ketersediaan kamar sehingga bila ada permintaan terkait kamar di Hotel Sheraton Bali Kuta Resort tim *sales* wajib menghubungi tim reservasi terkait hal tersebut serta kurang lengkapnya *venue* yang tercatat dalam menu *inventory* menyebabkan tim *sales* menghubungi

tim *event* bila adanya permintaan terkait penggunaan *venue*, berikut merupakan tampilan menu pada sistem SFA Web



Gambar 1. 3 Tampilan Menu pada Sistem SFA Web
Sumber: *Sales and Marketing Department* Hotel Sheraton Bali Kuta Resort

Berdasarkan Gambar 1.3, sistem SFA Web memiliki menu yang masih terbatas untuk menunjang kinerja *sales*. Tim *sales* tidak dapat memberikan jawaban atas ketersediaan kamar di hotel secara langsung beserta ketersediaan *venue* secara selain *meeting room* secara langsung harga dikarenakan tim *sales* harus mengecek kepada tim reservasi dan tim *event* terkait hal tersebut. Kurang lengkapnya menu pada sistem SFA Web serta seringnya terjadi *error* pada menyebabkan terhambatnya efektivitas kinerja dari seorang *sales*. Kekurangan dari sistem SFA Web, tim *sales* tidak dapat secara cepat dalam memberikan konfirmasi atas permintaan pelanggan dikarenakan tim *sales* harus berpaku pada sistem SFA Web yang ada, hal tersebut menghambat kinerja *sales* serta memberikan dampak terhadap pencapaian target dari masing-masing *sales* dan

tentunya pencapaian target dari perusahaan. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat suatu topik penelitian yang berjudul **“Efektivitas Penggunaan Sales Forces Automation Web Dalam Meningkatkan Kinerja Sales Di Hotel Sheraton Bali Kuta Resort”**.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan antara lain:

1. Bagaimana efektivitas penggunaan sistem SFA Web dalam meningkatkan kinerja *sales* pada Hotel Sheraton Kuta Bali Resort?
2. Apa yang menjadi kendala dan solusi penggunaan sistem SFA Web dalam meningkatkan kinerja *sales* pada Hotel Sheraton Bali Kuta Resort?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang dan rumusan masalah penelitian diatas, maka tujuan dari kegiatan penelitian, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penggunaan sistem SFA Web dalam meningkatkan kinerja *sales* pada Hotel Sheraton Bali Kuta Resort.
2. Untuk mengetahui kendala dan solusi dari sistem SFA Web dalam meningkatkan kinerja *sales* di Hotel Sheraton Bali Kuta Resort.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh melalui kegiatan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa

- a. Untuk salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada program studi Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.
- b. Untuk mengaplikasikan antara teori yang diperoleh di mata kuliah dengan kenyataan yang ada di lapangan kerja.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Politeknik Negeri Bali sebagai tempat mahasiswa dalam menimba ilmu pengetahuan dan di harapkan akan mendapatkan masukan- masukan, informasi, referensi khusus mengenai penggunaan sistem pencatatan penjualan bagi penelitian- penelitian berikutnya, serta dapat menambah informasi dan referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkannya.

3. Bagi Perusahaan

Dapat diharapkn memberikan sumbangan pemikiran dalam hal perbaikan dan peningkatan dalam penggunaan *Sales Forces Automation Website* (SFA Web) terhadap kinerja *sales* pada perusahaan atau hotel guna mencapai tujuan perusahaan atau hotel.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Hotel Sheraton Kuta Bali Resort yang beralamat di Jl. Pantai Kuta, Kuta, Kec. Kuta, Kabupaten Badung.

2. Objek Penelitian

Adapun objek penelitian dalam penyusunan penelitian ini ialah proses menkonfirmasi *lead* bisnis baru dengan meninjau seberapa efektif penggunaan SFA Web terhadap kinerja *sales* pada Hotel Sheraton Bali Kuta Resort.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2020, p. 9).

Data Kualitatif adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Data kualitatif didefinisikan atau juga bisa disebut sebagai data yang mendekati dan mencirikan sesuatu. Data ini dapat diamati dan dicatat.

b. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1) Data Primer

Menurut Sekaran dan Bougie (2019) data primer adalah data responden, individu, kelompok fokus, dan panel yang secara khusus ditentukan oleh peneliti dan dimana pendapat bisa dicari terkait permasalahan tertentu. Data primer diperoleh langsung dari wawancara dan observasi kepada para sales di hotel Sheraton Bali Kuta Resort.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada (Sekaran dan Bougie, 2019). Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh secara langsung dari perusahaan yaitu data tingkat hunian kamar tahun 2017 - 2022 pada Hotel Sheraton Bali Kuta Resort.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Menurut Morissan (2017:143) observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indera sebagai alat bantu utamanya. Contohnya: dalam proses pengumpulan data, penulis mengobservasi segala peristiwa yang berkaitan dengan proses penggunaan *Sales Forces Automation Web* (SFA Web) dan kinerja secara langsung pada *Sales and Marketing Departement* di Sheraton Bali Kuta Resort.

b. Wawancara

Wawancara menjadi salah satu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Wawancara merupakan komunikasi dua arah untuk memperoleh informasi dari informan yang terkait. Menurut Moleong (2018) Wawancara adalah suatu percakapan yang memiliki maksud dan tujuan tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban dari pertanyaan tersebut. Contohnya: penulis melakukan wawancara dengan *Assistant Director of Sales* dan *Sales Manager* mengenai penggunaan sistem SFA Web terhadap kinerja *sales* pada Hotel Sheraton Bali Kuta Resort.

c. Studi Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan, angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Contohnya: penulis memperoleh informasi dalam bentuk dokumen dan tulisan mengenai penggunaan sistem SFA Web.

5. Teknik Analisis Data

a. Analisis Deskriptif Kualitatif

Metode Analisis Data yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini yaitu metode analisis deskriptif kualitatif dengan memaparkan dan menguraikan keterangan-keterangan atau data yang dikumpulkan.

Menurut Sugiyono (2018:15) mengatakan bahwa Metode penelitian adalah:

Metode penelitian yang berlandaskan filsafat postpositivisme yang biasa digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti berperan sebagai instrumen kunci dan melakukan suatu keadaan secara objektif atau berdasarkan fakta-fakta yang tampak.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan tujuan penelitian mengenai efektivitas penggunaan sistem *Sales Forces Automation Web* dalam meningkatkan kinerja sales maka dapat disimpulkan penggunaan sistem *SFA Web* pada Hotel Sheraton Bali Kuta Resort sebagai berikut:

1. Sistem *SFA Web* untuk pencatatan administrasi tim *sales* sudah berjalan dengan baik dan memberikan pengaruh yang positif terhadap peningkatan kinerja *sales* di hotel Sheraton Bali Kuta Resort, meskipun masih ada tim *sales* yang masih kurang pengetahuannya terkait dengan penggunaan sistem *SFA Web* dan keterbatasan menu yang ada pada sistem namun masih dapat diatasi oleh tim *sales* serta tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap terhambatnya proses kinerja dari tim *sales*.

2. Kendala yang sering terjadi ditangani dengan upaya yang bisa dilakukan dalam penanganan proses bisnis dengan sistem SFA *Web*. Dari kendala yang sering terjadi, kendala yang paling berpotensi bermasalah terjadinya sistem *error* yang sulitnya mengakses sistem serta kurangnya pemahaman penggunaan sistem maka dari itu penting sekali untuk mengetahui bagaimana alur atau proses peng- inputan data dengan sistem SFA *Web*.

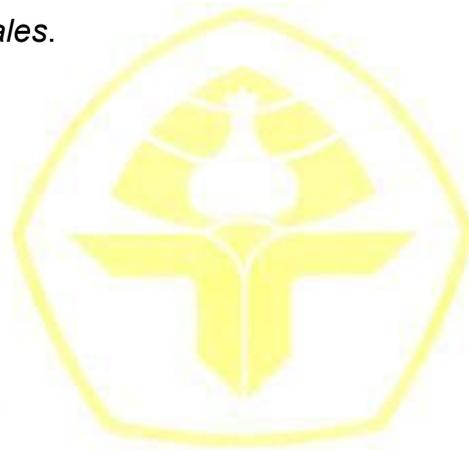
B. Saran

Berdasarkan pembahasan yang sudah dijelaskan dan kendala-kendala yang ditemukan selama proses pengumpulan data pembahasan tugas akhir maka adapun saran untuk perusahaan yaitu sebagai berikut:

1. Hotel Sheraton Bali Kuta Resort sebaiknya memiliki pedoman serta mengadakan pelatihan terkait penggunaan sistem SFA *Web* agar mudah dipahami sehingga mudah dimengerti cara penggunaan sistem SFA *Web*. Hotel Sheraton Bali Kuta Resort sebaiknya meng- update sistem SFA *Web* ke versi yang lebih terbaru mengenai ditambahkan akses *venue* dan ditambahkan menu dalam pengecekan kamar (*room availability*) sehingga tim *sales* tidak perlu lagi menge-*check* ketersediaan kamar dan *venue* kepada tim reservasi dan tim *event* sehingga dapat memaksimalkan kinerja *sales*.

Dikarenakan sistem yang multitasking sangat diperlukan agar tidak memakan banyak waktu.

2. Hotel Sheraton Bali Kuta Resort melakukan *maintenance* rutin jaringan internet dan sistem untuk menghindari terjadinya *error* yang mengakibatkan terhambatnya kinerja sales dalam menangani *leads* dari *customer* maka dari itu sangat perlu sebuah sistem yang mumpuni untuk menunjang kinerja dari tim *sales*.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Beni, Pekei. 2016. Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi. Buku 1. Jakarta Pusat: Taushia
- Chaffey, Dave. 2020. E-Business and E-Commerce Management, Strategy, Implementation and Practice. New Jersey: Prentice Hall.
- Dyche, Jill. 2020. The CRM Handbook: A Business Guide to Customer Relationship Management 1st Edition. Addison-Wesley Professional; 1st edition.
- Hasna, Wijayati. 2019. Panduan Analisis SWOT Untuk Kesuksesan Bisnis. Yogyakarta: Quadrant.
- Haslinda. 2017. Analisis Swot Dalam Menentukan Strategi Pemasaran Dengan Pendekatan Bauran Pemasaran Pada Pt. Seloko Batam Shipyard. Batam: Politeknik Negeri Batam.
- Mayang, A. and Ratnawati, S. 2020. Analisis SWOT Dalam Menentukan Strategi Pemasaran (Studi Kasus di Kantor Pos Kota Magelang 56100). Jurnal Ilmu Manajemen, <https://journal.uny.ac.id/index.php/jim/article/view/34175/14289>, (Diakses 23 Jun. 2023).
- Melati. 2020. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Deepublish
- Moleong, L. J. 2018. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Bandung.
- Morrison, M.A., dkk. 2017. Metode Penelitian Survei. Jakarta: Kencana.

- Wahyuningsih, Dwi Warni, Prof. Dr. H. M. Wahyuddin, M. S and Agus, A.
2017. Analisa Pengaruh Penggunaan Sales Force Automation dan Sales Training Terhadap Kinerja Medical Representatif Untuk Efektifitas Penjualan (Kasus pada Perusahaan Farmasi Multinasional Wilayah Kerja Yogyakarta dan Solo) - UMS ETD-db. Ums.ac.id.
- Rangkuti, Freddy. 2017. Analisis SWOT dan Teknik Membedah Kasus Bisnis. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. 2017. Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian (Edisi 6). Buku 1. Cetakan kedua. Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Alfabet.
- Urmila Dewi, M.H. et al. (2018) 'Penerapan Digital Marketing dalam Mendukung Kegiatan Pemasaran Pelaku UKM di Kabupaten Klungkung', Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 8(2), p. 19. doi:10.30999/jpkm.v8i2.234.
- Wibawanto, Wandah. 2017. Desain dan Pemrograman Multimedia Pembelajaran Interaktif. Jawa Tengah: Cerdas Ulet Kreatif