



MĀUA Olea Ubud by
Swiss-Belhotel, Bali



Matthew Faull,
Executive Director
and Senior Vice President
of Information Technology,
E-Commerce & Distribution

Transformasi Industri Hospitality Lewat Inovasi dan Teknologi

Jaringan hotel global, Swiss-Belhotel International, terus berekspansi dan menjaga pertumbuhan finansial yang stabil melalui penguatan arsitektur digital terintegrasi di 20 negara.

Langkah ini disempurnakan melalui peluncuran aplikasi mobile terbaru pada April 2026, yang mengombinasikan efisiensi operasional berbasis data dengan filosofi pelayanan personal guna merespons tren perjalanan modern secara dinamis.

Strategi transformasi digital yang kuat tersebut menjadi motor penggerak utama perkembangan global Swiss-Belhotel International dalam lima tahun terakhir. Hingga saat ini, perusahaan telah mengelola lebih dari 165 hotel dan proyek yang tersebar di berbagai negara melalui pemanfaatan 18 *brand* pada portofolionya.

Salah satu faktor yang mendukung keberhasilan transformasi teknologi ini adalah kehadiran program loyalitas Swiss-Belexecutive (SBEC) yang diluncurkan pada tahun 2021. Hingga

saat ini, SBEC telah menjangkau lebih dari empat juta anggota aktif di seluruh dunia. Bagi para pemilik hotel, skala keanggotaan besar ini memberikan keuntungan strategis yang signifikan, khususnya dalam beroleh pemahaman mendalam mengenai perilaku konsumen.

Informasi berbasis data tersebut sangat penting dalam membantu perusahaan membaca arah tren perjalanan modern, mengoptimalkan efektivitas kanal distribusi, serta memastikan stabilitas finansial pada seluruh lini *brand*.

Arsitektur *backend* terintegrasi penuh juga memungkinkan preferensi tamu dikenali secara instan di setiap properti. Hal ini menciptakan pengalaman menginap yang konsisten dan berkualitas bagi pelanggan, sekaligus mempertahankan efisiensi operasional yang tinggi.

Executive Director and Senior Vice

President of Information Technology, E-Commerce & Distribution Swiss-Belhotel International, Matthew Faull, menegaskan pentingnya integrasi teknologi ini bagi jangkauan global perusahaan. “Kami melihat teknologi sebagai pendukung, bukan pengganti koneksi antar manusia,” ujarnya.

Dalam dua tahun terakhir, Swiss-Belhotel International agresif melakukan lompatan teknologi demi memetakan preferensi pasar secara presisi. Langkah ini direalisasikan melalui pembaruan platform dan sistem manajemen internal.

“Pada 2025, kami sukses meluncurkan *website* generasi terbaru dan sistem Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM) yang mutakhir. Langkah ini memberikan pemahaman berbasis data yang jauh lebih mendalam bagi bisnis kami dalam memetakan perilaku dan preferensi perjalanan para tamu,” kata Matthew.

Pada dasarnya, seluruh inovasi digital ini dirancang demi memperkuat—bukan menggantikan—sentuhan manusia pada industri *hospitality*. Swiss-Belhotel International menerapkan dualisme nilai ini melalui filosofi *Asian Passion and Swiss Professionalism*.

Dari aspek infrastruktur, konsep *Swiss Professionalism* menjamin keamanan data serta sistem IT tetap berada pada standar internasional terbaik. Di sisi lain, *Asian Passion* membawa kehangatan pelayanan yang tulus kepada tamu. ■