

# ANALISA PENERAPAN SISTEM PADA HOSPITALITY INDUSTRY

**Steeve Haryanto**

Information Systems Department, School of Information Systems, Binus University  
Jl. K.H. Syahdan No. 9, Palmerah, Jakarta Barat 11480  
Steeve.haryanto@binus.ac.id

## ABSTRACT

*Analysis on the application of the system hospitality industry aims to determine whether the system from outside has a considerable influence on the number of luxury hotels in Jakarta as well as the factors that influence in picking the hospitality industry service system. The results of this survey are expected to be a consideration in implementing an information system in the field of hospitality industry. The method used in this paper is a literature review and analysis. The initial step in the analysis is to conduct a survey on the current system in hotels in Jakarta, and analysis of the survey results and the identification of the need for local companies to compete with foreign companies. Implementation of the system is no longer measured by how many facilities are available but the system is measured by how stable revenue generated calculations per day running at a hotel with no lost posts.*

**Keywords:** *analysis, information system, stable revenue*

## ABSTRAK

*Analisa pada penerapan sistem hospitality industry bertujuan untuk mengetahui apakah sistem dari luar mempunyai pengaruh yang besar terhadap banyaknya hotel-hotel berbintang di Jakarta serta faktor - faktor apa saja yang mempengaruhi pemilik dalam memilih jasa sistem hospitality industry. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi suatu pertimbangan dalam menerapkan sebuah sistem informasi dalam bidang hospitality industry. Metode yang digunakan dalam penulisan makalah ini adalah tinjauan pustaka dan analisis. Langkah awal di dalam melakukan analisis adalah dengan melakukan survei atas sistem yang sedang berjalan di hotel-hotel di Jakarta, lalu analisis terhadap hasil survei dan identifikasi kebutuhan bagi perusahaan-perusahaan lokal agar dapat bersaing dengan perusahaan luar. Penerapan sistem tidak lagi diukur dari seberapa banyak fasilitas hotel yang tersedia melainkan diukur dari seberapa stabil sistem perhitungan revenue yang dihasilkan per hari berjalan pada sebuah hotel dengan tidak ada posting yang hilang (Lost Posting).*

**Kata kunci:** *analisa, sistem informasi, revenue stabil*

## PENDAHULUAN

*Property Management System* sering disingkat sebagai PMS. PMS merupakan suatu aplikasi yang sering digunakan di perhotelan di dunia. Menggeliatnya industri pariwisata di Indonesia mendorong beberapa perusahaan lokal berusaha untuk bermain di bisnis tersebut. Saat ini yang sudah menjadi raja adalah perusahaan dari luar negeri. Seolah menyatakan bahwa perusahaan lokal Indonesia kurang dilirik oleh pasar dalam negeri dalam pengadaan sistem perhotelan. Sungguh aneh memang, ketika lulusan sarjana informatika begitu membludak dan banyak lomba karya ilmiah sering digelar serta ditambah pula dengan begitu besarnya antusias masyarakat untuk bisa menyekolahkan anak-anak mereka ke fakultas sistem informasi agar bisa berwirausaha atau bekerja untuk perusahaan pembuat perangkat lunak.

Selain itu seperti ada suatu budaya pada masyarakat bahwa *provider* dari perusahaan lokal kurang dilirik oleh pemilik usaha di bidang *hospitality industry*, dalam memilih perangkat lunak dan perangkat keras. Analisa penerapan sistem pada *hospitality industry* ini berusaha menelaah lebih dalam sampai sejauh mana kebenarannya dan sekaligus memberikan saran kepada pemilik usaha untuk lebih bisa melihat apa yang harus menjadi pertimbangan ketika memilih sebuah sistem informasi.

Menurut Jawadekar (2009), manajemen sistem information adalah kumpulan sistem untuk mendukung fungsi dari pengambilan keputusan. Sedangkan menurut Bagad (2009), sistem informasi adalah kumpulan dari fungsi yang di kelompokkan untuk mendukung organisasi dan keputusan dalam menjalankan operational organisasi. Menurut Wang Jin-zhao, Wang Jing (2009) Pengeluaran terbesar dari organisasi perhotelan adalah sumber daya manusia, walaupun ada pilihan dalam bidang pelayanan, pengembang tidak bisa mengindahkan sumber daya manusia dalam menjalankan organisasi.

## METODE

Metode yang digunakan dalam penulisan makalah ini adalah tinjauan pustaka dan analisis. Langkah awal dalam melakukan analisis adalah dengan melakukan survei atas sistem yang sedang berjalan di hotel-hotel di Jakarta, lalu analisis terhadap hasil survei dan identifikasi kebutuhan bagi perusahaan-perusahaan lokal agar dapat bersaing dengan perusahaan luar.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pengimpleksikan sebuah sistem dalam suatu organisasi tidak pernah lepas dari beberapa faktor untuk mendukung berjalan dengan baiknya sistem tersebut dan penulis mencoba merangkum nya menjadi dua faktor penting yang harus dipahami antara lain: (1) Faktor Sumber daya manusia, artinya ketika suatu sistem diterapkan, sumber daya manusia yang berada di organisasi tersebut harus mau tidak mau mematuhi system yang berlaku, hal ini yang terkadang sulit diterapkan di negara kita. SDM masih bisa mengontrol sistem sementara yang seharusnya terjadi adalah SDM dikontrol oleh sistem. Pembinaan dari SDM untuk sadar sistem, rasanya seperti memaniskan air laut, hampir tidak mungkin terjadi tetapi masih ada harapan untuk bisa diwujudkan, baik dengan cara *regular training* atas makna ber organisasi teratur sampai dengan tertib dalam mengakomodir masalah. (2)Faktor finansial, artinya ketika suatu sistem diterapkan, keuangan sebuah organisasi harus diperhitungkan dengan matang, karena tidak ada gading yang tidak retak, begitu juga dengan sistem, harus siap

dengan perubahan, di mana setiap kali ada iklim organisasi berubah, baik dari segi *main core business*-nya sampai dengan perhitungan rugi laba suatu perusahaan, maka organisasi harus siap meng-*upgrade* atau memodifikasi sistem yang ada, agar tetap relevan dan *up to date*.

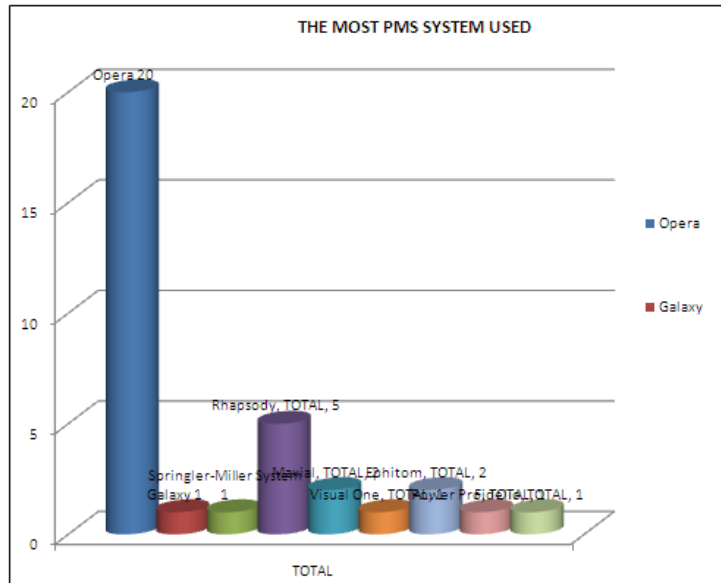
Dua faktor diatas, tidak mengikat karena merupakan pengejawantahan dari pengalaman penulis semata, dan bukan menjadi suatu acuan. Regenerasi dua faktor di atas, akan menimbulkan faktor-faktor yang tidak kalah penting untuk bisa menunjang sistem yang berjalan. Banyak perusahaan luar yang ada, karena mereka mampu menempatkan dua faktor di atas menjadi suatu *traces* dalam menempatkan diri sebagai perusahaan yang layak menjadi *provider* dari sistem yang diterapkan di organisasi. Ketika suatu perusahaan ingin menerapkan sebuah sistem untuk mengakomodir data ke dalam suatu kesatuan wadah, mereka tidak segan-segan mengeluarkan kocek yang luar biasa besar, baik untuk pengadaan perangkat IT sampai dengan pengembangan SDM. Sudah pasti *maintenance cost*-nya terbilang cukup mahal ditambah lagi konversi mata uang yang sangat variatif.

Kebijakan untuk mempercayakan implementasi dari sistem untuk suatu organisasi *hospitality industry*, pada umumnya dipegang oleh seorang *EDP manager* atau *IT Director* tetapi tidak menutup kemungkinan bahwa penerapan kebijakan tersebut didukung bukan hanya dari stabilitas sistem tersebut melainkan juga seberapa besar *human resources* (baca: pasar SDM) yang memahami sistem tersebut. Seperti contohnya beberapa akademis menerapkan suatu mata pelajaran yang khusus untuk mempelajari dan mendalami serta mengenalkan bagaimana sistem tersebut berjalan. Sebagai contoh, Sistem Opera dari Micros Fidelio, hampir seluruh akademi pariwisata diperkenalkan dan diajarkan bagaimana sistem tersebut berjalan.

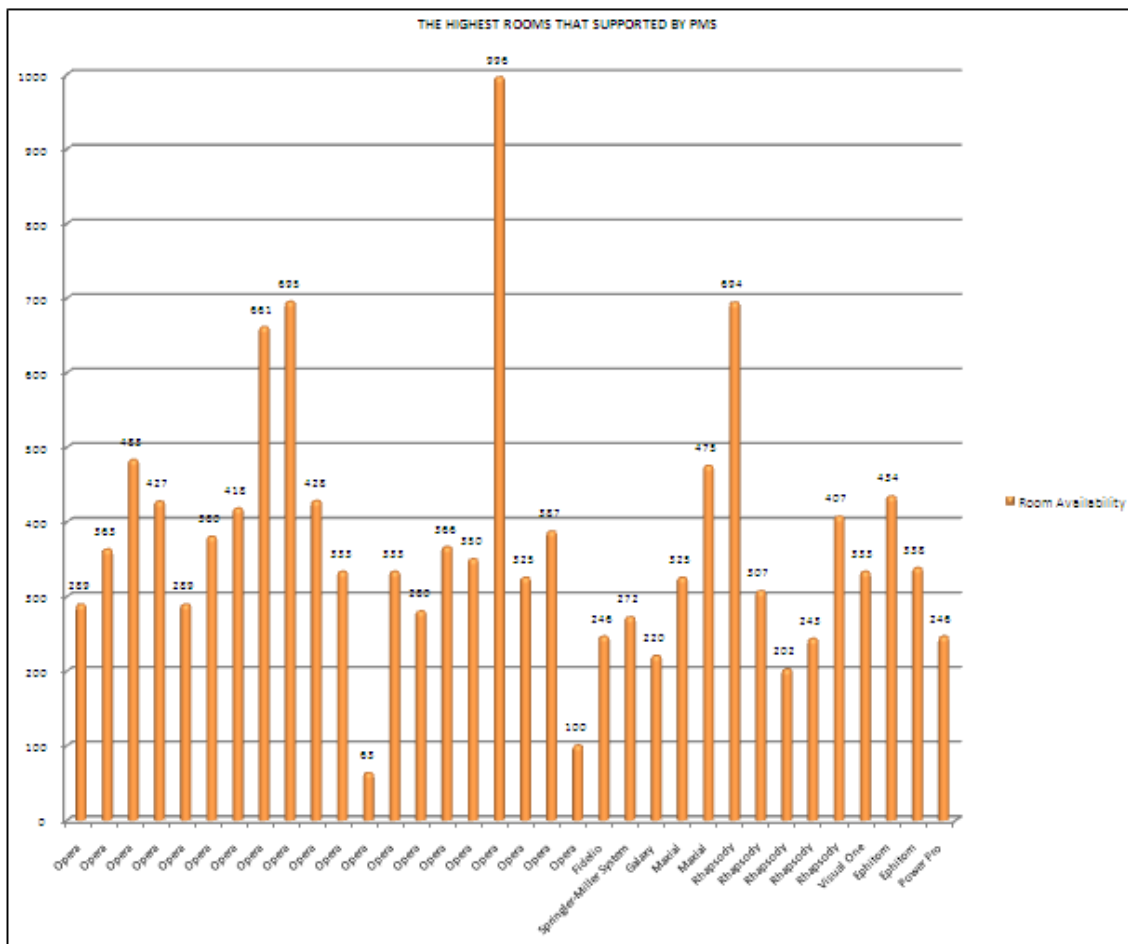
Micros Fidelio sebagai suatu perusahaan yang ada di Indonesia merupakan perusahaan asing yang berbasis *business* pengadaan sistem PMS untuk *hospitality industry*. Penulis tidak mendapatkan informasi yang akurat tentang kapan Micros Fidelio masuk ke Indonesia khususnya Jakarta. Berdasarkan pengalaman penulis, yang sudah lebih dari sepuluh tahun yang lalu *incharge* di IT Department hotel, Micros Fidelio sudah beroperasi sejak pertama kali penulis *incharge* di IT department hotel dan sudah meluncurkan berbagai *type* dari sistem. Beberapa waktu yang lalu, penulis melakukan survei atas sistem tersebut Jakarta terhadap 34 Hotel berbintang dan penulis mendapatkan angka yang menakjubkan, yaitu: (1) Sebanyak 20 hotel berbintang mempercayakan pada organisasi tersebut di atas atau sekitar 6.8% dari 34 Hotel, seperti terlihat pada Tabel 1. (2) Sebanyak lima hotel berbintang mempercayakan pada organisasi lokal atau sekitar 1.7% dari 34 Hotel, terlihat pada Gambar 1. (3) Jumlah kamar hotel yang ada, tidak serta merta mempengaruhi pemilihan sebuah sistem dari luar, seperti terlihat pada Gambar 2 di mana sistem "*Opera*" yang merupakan sistem dari perusahaan luar digunakan pada hotel dengan jumlah kamar mencapai 998 dan 289 kamar, serta sistem *Rhapsody* yang merupakan sistem lokal bisa menangani 202 sampai 634 kamar.

Tabel 1 Total merk PMS yang digunakan

No.	PMS Name	TOTAL
1	Opera	20
2	Galaxy	1
3	Springler-Miller System	1
4	Rhapsody	5
5	Maxial	2
6	Visual One	1
7	Ephitom	2
8	Power Pro	1
9	Fidelio	1



Gambar 1 Total merk PMS yang digunakan



Gambar 2 Banyaknya kamar hotel yang menggunakan merk PMS

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil survei dan analisa sistem informasi penerapan sistem pada *hospitality industry* dapat disimpulkan hal-hal berikut: (1) Penerapan sistem tidak lagi diukur dari seberapa banyak fasilitas hotel yang tersedia melainkan diukur dari seberapa stabil sistem perhitungan revenue yang dihasilkan per hari berjalan pada sebuah hotel dengan tidak ada posting yang hilang. (2) Perbedaan antara buatan lokal dan luar negeri tidak menjadi suatu keadaan yang signifikan dalam menerapkan sistem *selama customer service* 24 Jam bisa memberikan *problem solving* yang akurat baik melalui *remoting* sampai dengan kunjungan staff ke *client*. (3) Kemudahan sistem dalam pengoperasian oleh sumber daya manusia yang sudah terlatih merupakan kunci tersendiri untuk menunjang penerapan sistem, *human error* bisa dihindari sekecil mungkin sehingga sistem *failure* pun dalam mengkalkulasi data yang ada akan semakin kecil jumlahnya.

Berikut adalah beberapa saran yang diharapkan dapat berguna bagi pemilik hotel di Jakarta dalam memilih dan menerapkan sistem dalam menjalankan usaha: (1) Menawarkan sebuah sistem bukan hanya diukur dari seberapa canggih dan *up to date*-nya sistem tersebut melainkan juga harus dilihat sampai sejauh mana sistem tersebut bisa di-*support* oleh *customer service*. (2) Penangan sistem *failure* dalam suatu keadaan yang tidak menentu bukan lagi dilihat sebagai kewajiban para staff perusahaan dalam *IT department* melainkan juga menjadi suatu kewajiban bagi perusahaan yang memproduksi sistem tersebut (*Service after sales*). (3) Kejujuran dalam menjelaskan keuntungan dan kerugian dalam proses pengenalan sistem tersebut kepada *management*, tidak kalah pentingnya, bukan berarti kekurangan akan selalu menjadi kekurangan, melainkan kekurangan bisa menjadi suatu kelebihan.

## DAFTAR PUSTAKA

Jawadekar, W. S. (2009). *Management Information System*. New Delhi: McGraw-Hill.

V. S. Bagad. (2009). *Management Information System*. India: Technincal Publications.

WANG Jin-zhao, WANG Jing (2009), Issues, Challenges, and Trends, that Facing Hospitality Industry. *Journal of Management Science and Engineering* (54)