

# BAB I PENDAHULUAN

## I.1. Latar Belakang

Persaingan industri hotel di Indonesia di era sekarang adalah salah satu fenomena yang sangat menarik untuk disimak, khususnya persaingan *City Hotel* atau biasa disebut hotel dalam kota yang didominasi oleh *budget hotel*. *City Hotel* merupakan salah satu jenis hotel yang dikelompokkan berdasarkan lokasinya dan dapat disebut juga sebagai hotel yang digunakan untuk tempat menginap pebisnis. *City Hotel* sebagai hotel yang terletak di dalam kota, di mana sebagian besar tamu pendatang yang menginap di hotel memiliki tujuan dalam bisnis. Setiap tahun, hotel dan resort di Indonesia bersaing untuk penghargaan tertinggi dalam keunggulan keseluruhan dan kontribusi terbesar bagi industri pariwisata dalam Indonesia *Travel Tourism Award* (Mudzakir, 2019).

Dalam era saat ini, pembangunan konsep hotel Artotel sedang menjadi trend populer. Hotel-hotel ini menarik perhatian pelanggan dengan gaya artistiknya yang unik, bukan hanya sebagai tempat menginap tetapi juga sebagai pengalaman yang menyenangkan. Pertumbuhan *City Hotel* yang memiliki rating tiga bintang mengalami peningkatan yang signifikan, membuat pelanggan memiliki lebih banyak opsi untuk dipilih. (C. Carolina, 2013). Permintaan kamar hotel di Bandung akan terus tumbuh dan akan mampu mengangkat okupansi hotel di Bandung, sebagian besar hotel di Bandung merupakan hotel bisnis dan salah satunya adalah De Braga Hotel Bandung berdasarkan hasil wawancara dengan Front Office Manager, tingkat okupansi selama pandemi de braga hanya pada 10 - 20%, namun pada bulan November 2020 tingkat okupansi de Braga by Artotel naik kembali sampai 80 - 90% yang merupakan peningkatan baik ke okupansi normal bagi hotel De Braga.

Ibukota Provinsi Jawa Barat adalah Bandung yang memiliki persentase hotel dan restoran terbesar pada sektor industri di Jawa Barat. Banyak sekali jenis makanan yang bisa kita temukan di Bandung, terutama di tempat-tempat dekat sekolah atau Universitas. Berdasarkan Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI), ada 1.600 kafe dan *restaurant* itu bisa kita temui di Bandung (Puspita,

2015). Terdapat banyak sekali Hotel yang ada di Bandung yang mengusung model Artistik yang bernuansa seni yang kental akan membuat pelanggan akan nyaman, salah satunya adalah hotel de Braga by Artotel Group yang berada di Jl. Braga No.10, Braga, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat.

De Braga memiliki ciri khas kamar dengan lukisan artistik, dengan memiliki beragam fasilitas seperti *Coffee & Bar*, *Restaurant*, *Swimming Pool*, *Meeting Space*, serta kamar yang berjumlah 112 dengan 4 tipe studio yang memiliki desain yang berbeda dari berbagai hasil karya seni rupa kontemporer oleh para seniman Indonesia. Selain itu dapat terlihat juga dari sisi sudut hotel ada berbagai lukisan karya dari seniman local terutama dari kota Bandung yang menghiasi dinding lobi sehingga tamu merasa berada di dalam sebuah galeri lukisan, serta di satu sisi dinding dari setiap kamarnya dihias langsung oleh lukisan dengan berbagai tema yang menarik untuk menarik perhatian tamu dan membuat tamu lebih senang dan nyaman untuk tinggal dan menginap di dalam hotel.

Setiap hotel memiliki beberapa departemen yang perannya antara lain. F&B (*Food and Beverage Department*), *Sales and Marketing*, *Inventory* dan *Purchasing*, masing-masing departemen mempunyai peran dan fungsinya masing-masing namun terhubung dan terintegrasi dengan operasional hotel sehingga dapat berjalan dengan lancar. (Azzahra, 2015). Lalu, Hotel de Braga juga memiliki *restaurant* yang menawarkan berbagai menu masakan yang dapat dinikmati oleh para tamu dari dalam kota maupun luar kota. Maka dari itu 3 Hotel de Braga menyediakan loyalty member card yang tergabung dengan member card dari Artotel Group untuk kepuasan member dan tak lupa juga karyawan restaurant selalu menyediakan kertas feedback sehabis customer makan ditempat maupun memesan makanan ke kamar mereka sendiri. Untuk memudahkan dalam hal pembayaran Hotel de Braga juga tidak lupa menyiapkan *multiple payment modes* dimulai dari metode pembayaran menggunakan uang cash, kartu kredit untuk memudahkan customer dalam melakukan pembayaran untuk makanan mereka.

Maka untuk menjalankan proses bisnis yang ada dengan secara efisien dilakukan pemanfaatan teknologi informasi yang diharapkan dapat memenuhi peningkatan kualitas yang ada dari pada sistem yang sudah ada, yang mana pengelolaan sumber daya perusahaan yang masih dilakukan secara semi-manual dan belum terintegrasi sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan dalam penyampaian data atau informasi dari satu bagian ke bagian lainnya terutama dalam hal produktivitas.

Menurut (Maarif, 2015), kehadiran teknologi informasi pada sistem manajemen hotel memberikan beberapa dampak positif seperti: a) Ketersediaan sistem pengelolaan data dan informasi hotel. b) Integrasi data dan informasi hotel untuk mendukung proses pengambilan keputusan. Teknologi informasi berupa sistem yang dikenal dengan nama *Enterprise Resource Planning* (ERP) dapat membantu pengelolaan sumber daya perusahaan secara menyeluruh dengan cara mengintegrasikan beberapa proses bisnis yang bekerja didalam suatu management perusahaan.

Hotel de Braga dengan berbagai aktivitasnya seperti sudah dijelaskan tentunya membutuhkan dukungan teknologi yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas kinerja, khususnya pada restoran de Braga Hotel. Teknologi dimaksud adalah ERP, merupakan salah satu metode sistem informasi yang telah banyak digunakan pada perusahaan atau restaurant yang memiliki sistem penagihan (*billing*). Dengan ERP, diharapkan dapat membantu setiap kegiatan penagihan.

Untuk dapat menerapkan sistem ERP tersebut diperlukanya software ERP yang telah banyak digunakan dan dikembangkan oleh perusahaan maupun industri perhotelan dan restaurant software ini bernama Odoo. Penelitian ini dilakukan menggunakan *software open-source* Odoo. Odoo merupakan software ERP yang bersifat *open-source* (tidak berbayar), *user friendly*, fleksibel untuk digunakan dan dikembangkan dan dapat dikustomisasi dan dapat menyesuaikan kebutuhan proses bisnis pada perusahaan, sehingga Odoo merupakan software ERP yang cocok digunakan tidak hanya pada perusahaan berskala besar namun juga dapat

digunakan perusahaan menengah dan kecil lainnya. Selain itu Odoo memiliki banyak fitur yang dapat mendukung proses bisnis produksi pada usaha *food and beverage* (F&B).

Metode yang dapat digunakan untuk keberhasilan penerapan perancangan ERP ini adalah metode RAD (*Rapid Application Development*). Kelebihan metode ini diharapkan untuk mendapatkan proses implementasi yang efektif, cepat, tepat dan kualitas yang baik untuk meningkatkan layanan sistem dengan hasil yang baik terkait rancangan pengelolaan produksi F&B pada restoran hotel.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka saya membuat suatu rancangan sistem *Billing* (Penagihan) dan pembuatan laporan bulanan untuk *forecasting* penjualan menu makanan dan minuman pada bulan berikutnya pada proses bisnis F&B pada restoran hotel menggunakan software Odoo dengan Metode RAD.

## **I.2. Perumusan Masalah**

Rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana menganalisis dan merancang proses bisnis usulan terkait dengan *Billing* (Penagihan) F&B restoran hotel dengan sistem ERP pada F&B restoran hotel menggunakan *software* Odoo?
- b. Bagaimana merancang sistem ERP terkait *Billing* (Penagihan) F&B pada restoran di hotel menggunakan *software* Odoo?

## **I.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Menganalisis dan memodelkan proses bisnis usulan pada *Billing* (Penagihan) F&B restaurant hotel dengan sistem ERP pada F&B restoran hotel dengan menggunakan metode RAD.
- b. Merancang sistem ERP manajemen F&B untuk modul *Billing Restaurant*.

#### **I.4. Batasan Penelitian**

- a. Penelitian ini mendefinisikan proses bisnis *Billing* (Penagihan) yang terdapat di Restaurant.
- b. Pengembangan disesuaikan dengan proses bisnis di perusahaan.
- c. Penelitian ini menggunakan *software* Odoo versi 17.0. sampai di pembuatan mockup.
- d. Tidak membahas mengenai biaya untuk melakukan perancangan sistem.
- e. Tidak membahas mengenai keamanan maupun infrastruktur jaringan.

#### **I.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini:

- a. Bagi Hotel, penelitian ini bermanfaat untuk memberi gambaran rancangan sistem untuk proses pembayaran kepada customer hotel, mendokumentasikan total dari semua *billing* setiap harinya, mempermudah dalam pembuatan laporan hasil *billing* selama sebulan dan membuat data *forecasting* untuk bulan selanjutnya pada bagian F&B restoran.
- b. Bagi Universitas Telkom, penelitian ini bermanfaat sebagai referensi dan dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran bagaimana gambaran rancangan sistem ERP untuk F&B pada restoran di perhotelan sehingga mahasiswa mendapatkan gambaran dalam kegiatan akademis.
- c. Bagi Peneliti atau Mahasiswa lain yang berada dalam jurusan Sistem Informasi di Pendidikan Tingkat Tinggi, penelitian ini bermanfaat dalam menjelaskan sistem dan metode yang paling tepat dalam membangun integrasi sistem yang efektif dan terotomatisasi.

## **I.6. Sistematika Penulisan**

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **Bab I      Pendahuluan**

Pada bab I ini berisi bahasan mengenai konteks permasalahan, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Hal ini dibuat sebagai acuan penulis dalam mengerjakan penelitian ini.

### **Bab II     Tinjauan Pustaka**

Pada bab II ini berisi literatur yang sudah dilakukan dalam penelitian yang diteliti dan dibahas pada hasil-hasil penelitian terdahulu. Minimal terdapat satu metodologi/metode/kerangka kerja yang menjadi acuan untuk penulis dalam menerapkan teori yang sudah ada untuk memperkuat argumen penulis dalam teori yang akan dibahas.

### **Bab III    Metodologi Penelitian**

Pada bab III ini penulis akan membahas mengenai model konseptual berupa kerangka untuk pemecahan masalah yang menunjukkan hubungan logis antara sebuah faktor maupun variable yang telah dilakukan identifikasi untuk mengetahui dan meningkatkan pemahaman dari konsep sebuah penelitian. Selain penulis membahas mengenai sistematika penyelesaian masalah yang dimana semua konteks penyelesaian masalah pada penelitian ini di dasarkan oleh metode yang digunakan yaitu RAD (*Rapid Application Development*).

**Bab IV Analisis dan Perancangan Sistem**

Pada Bab IV ini penulis akan membahas tentang analisis dan perancangan sistem, yang dimana akan dilakukan sebuah analisis dengan menggunakan tahapan-tahapan pada metode RAD untuk menganalisis sebuah sistem yang akan dibuat dan dirancang kemudian, di sini akan dilakukan analisis proses bisnis existing dan membuat rancangan mockup sistem ERP dengan menggunakan Odoo.

**Bab V Kesimpulan dan Saran**

Pada bab VI ini penulis menjelaskan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta jawaban dari pertanyaan penelitian yang disajikan di pendahuluan dan penulis juga memberikan saran untuk penelitian selanjutnya.