

## Perencanaan Strategis Sistem Informasi Hotel XYZ Balikpapan

Rama Yogaswara, Yasmin Raniah Sausan, Yuyun Tri Wiranti, Febrian Valentine, Nabila Dian Bellani, Saskia Dian Aulianur, Hendrik Suprayetno, Mohammad Najikh Dian Ramadhan

Institut Teknologi Kalimantan

Jl. Soekarno Hatta No.KM 15, Karang Joang, Kec. Balikpapan Utara, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur 76127

E-mail: 10171060@student.itk.ac.id

**ABSTRAK-** Setiap perusahaan atau organisasi tentunya memiliki tujuan yang ingin dicapai. Hotel XYZ merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang pariwisata. Untuk membantu mencapai tujuannya, Hotel XYZ menerapkan pemanfaatan SI/TI. Dalam menjalankan operasional bisnisnya, Hotel XYZ dibantu dengan aplikasi *Virtual Hotel Program* (VHP). Penelitian ini bertujuan untuk menyelaraskan kebutuhan strategi bisnis dan strategi SI/TI untuk meningkatkan keunggulan dari Hotel XYZ dengan dilakukannya analisis situasi yang terjadi serta menentukan perencanaan strategi untuk mendukung bisnis hotel XYZ. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Ward and Peppard. Metodologi penelitian yang dijalankan dengan melakukan perumusan masalah, melakukan studi literatur, tahap *visioning*, tahap *analysis*, tahap *direction*, dan terakhir tahap *recommendation*. Dari penelitian ini diketahui bahwa Hotel XYZ memiliki kondisi sistem informasi yang sejalan dengan tren industri hotel lainnya. Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah dengan dirancangnya strategi sistem informasi bisnis dimana Hotel XYZ perlu untuk mengembangkan *website* dan aplikasi *mobile*, strategi teknologi informasi dimana Hotel XYZ perlu melakukan pembaruan perangkat TI, serta strategi manajemen SI/TI yang dapat meningkatkan keunggulan dan nilai dari Hotel XYZ.

**Kata kunci:** Bisnis; Hotel; Ward and Peppard; SI/TI; Strategi.

### 1. PENDAHULUAN

Setiap perusahaan atau organisasi pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai. Tujuan tersebut dapat dicapai lebih mudah dengan menerapkan sistem informasi (SI) dan teknologi informasi (TI). Bukan suatu hal yang asing lagi pada zaman sekarang, dimana perusahaan atau organisasi berusaha menerapkan SI/TI untuk dapat bersaing dan bertahan seiring perkembangan zaman [1]. Menurut *Ward* dan *Peppard*, dalam penerapan SI/TI, setidaknya terdapat 3 hal pokok yakni yang pertama bertujuan untuk mengefisienkan pekerjaan, mengefektifkan manajemen, serta memperkuat daya saing dari organisasi itu sendiri [2]. SI/TI yang ada dapat dikembangkan menjadi suatu strategi yang tepat untuk meningkatkan daya saing suatu organisasi [3]. Namun, pengembangan SI/TI perlu untuk diselaraskan dengan strategi dari organisasi itu sendiri agar tujuan untuk mengoptimalkan kerja organisasi serta meningkatkan daya saing dapat tercapai [4].

Hotel XYZ merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang pariwisata. Hotel XYZ menawarkan sejumlah fasilitas baik restoran, pusat kebugaran, bar, dan fasilitas lainnya. Dalam menjalankan bisnisnya, Hotel XYZ dibantu dengan aplikasi e1-VHP atau e1-*Visual Hotel Program* yang merupakan aplikasi *cloud-based* yang digunakan untuk mengefisienkan pengeluaran dari hotel XYZ. Dalam menjalankan operasional bisnisnya, Meskipun telah didukung oleh aplikasi VHP, perencanaan strategis sistem informasi tetap dibutuhkan untuk menyelaraskan tujuan TI dan bisnis untuk mencapai tujuan bisnis serta untuk tetap unggul di antara kompetitor yang ada. Maka dari itu dibutuhkan perencanaan strategis SI/TI pada Hotel XYZ.

Perencanaan strategis sistem informasi (PSSI) dapat diartikan sebagai langkah-langkah dalam melakukan identifikasi proses portofolio sistem informasi yang memiliki tujuan untuk membantu organisasi dalam mencapai tujuan mereka [4]. Hasil dari perencanaan strategis sistem informasi merupakan penyelarasan dari strategi sistem informasi dan strategi bisnis suatu organisasi [5]. Selain itu PSSI juga dilakukan untuk mengefektifkan kinerja dari organisasi dan juga menambah daya saing yang dimiliki [6].

Dalam melakukan perancangan strategis SI/TI pada hotel XYZ, digunakan kerangka kerja *Ward and Peppard*. Kerangka kerja *Ward and Peppard* dibuat oleh 2 orang saudara yaitu Joe Ward dan Joe Peppard, kerangka kerja ini digunakan untuk meningkatkan nilai dari teknologi yang digunakan dan juga penyelarannya terhadap strategi bisnis yang ada [7]. Dipilihnya kerangka kerja *Ward and Peppard* dikarenakan kerangka kerja ini memiliki keunggulan yaitu alat analisis yang lengkap, mencakup kondisi SI/TI serta aspek bisnisnya, eksternal baik internal maupun pada eksternal [8]. Pada kerangka kerja *Ward and Peppard* terdapat analisis *value chain*, analisis PEST, *five force porter*, analisis SWOT, *balance scorecard*, *critical success factor*, metode *gap*, dan *McFarlan strategic grid* [1].

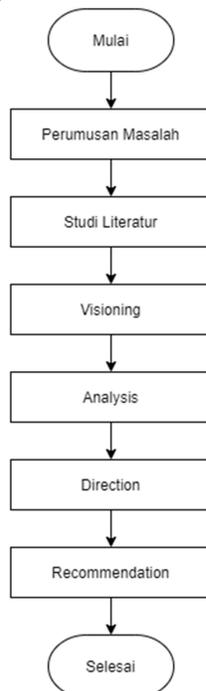
Adapun pada penelitian ini alat analisis yang digunakan diantaranya analisis *value chain*, *five force porter* dan *McFarlan strategic grid*. Analisis *value chain* merupakan suatu alat yang digunakan untuk menganalisis kelebihan dari suatu perusahaan dalam mengoptimalkan biaya yang dikeluarkan dan memahami hubungan antar perusahaan dan *stakeholder* yang ada [9]. Analisis *five force porter* merupakan analisis yang digunakan untuk memetakan faktor-faktor eksternal yang berpengaruh pada proses bisnis yang berjalan [10]. Adapun analisis *McFarlan* merupakan analisis yang

digunakan untuk memetakan sistem informasi berdasarkan kuadran yang ada (*strategic, high potential, key operation* dan *support*) terhadap perusahaan [11].

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi sistem informasi yang ada pada hotel XYZ, mendeskripsikan tujuan dan kondisi yang ingin dicapai dari strategi SI/TI dan bisnis pada hotel XYZ, serta melakukan perencanaan strategis sistem informasi yang dapat mendukung strategi bisnis hotel XYZ dengan metode *Ward and Peppard*.

## 2. METODE PENELITIAN

Metode yang dilalui dalam melakukan penelitian ini dapat dibagi yaitu dilakukan perumusan masalah, studi literatur, *visioning, analysis, direction*, dan *recommendation*.



Gambar 1 Metodologi Pengerjaan

### 2.1 Perumusan Masalah

Pada tahap ini dilakukan perumusan masalah dengan melakukan wawancara kepada pihak hotel XYZ. Hasil dari tahap ini merupakan permasalahan yang ada serta kebutuhan pada hotel XYZ.

### 2.2 Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan studi literatur dengan mencari referensi terkait perancangan strategis sistem informasi yang dijadikan landasan penelitian pada hotel XYZ.

### 2.3 Visioning

Pada tahap ini dilakukan analisis dan dokumentasi situasi bisnis internal dan eksternal. Pada situasi internal digunakan metode analisis *value chain* dan pada situasi eksternal digunakan metode analisis PEST dan metode *Porter's 5 force*.

### 2.4 Analysis

Pada tahap ini dilakukan analisis terhadap kondisi SI/TI pada internal bisnis hotel XYZ maupun eksternal dengan melakukan analisis terhadap tren industri SI yang ada, lalu dilakukan penilaian apakah sistem informasi pada hotel XYZ sudah sesuai dengan tren yang ada atau tidak.

### 2.5 Direction

Pada tahap ini dilakukan penyusunan langkah-langkah pengembangan SI/TI yang ada. Tahap ini menghasilkan strategi sistem informasi bisnis, strategi teknologi informasi, dan strategi manajemen SI/TI.

### 2.6 Recommendation

Pada tahap ini berisi aktivitas portofolio aplikasi yang telah ada dan akan dibuat untuk hotel XYZ yang direkomendasikan untuk beberapa tahun kedepan.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

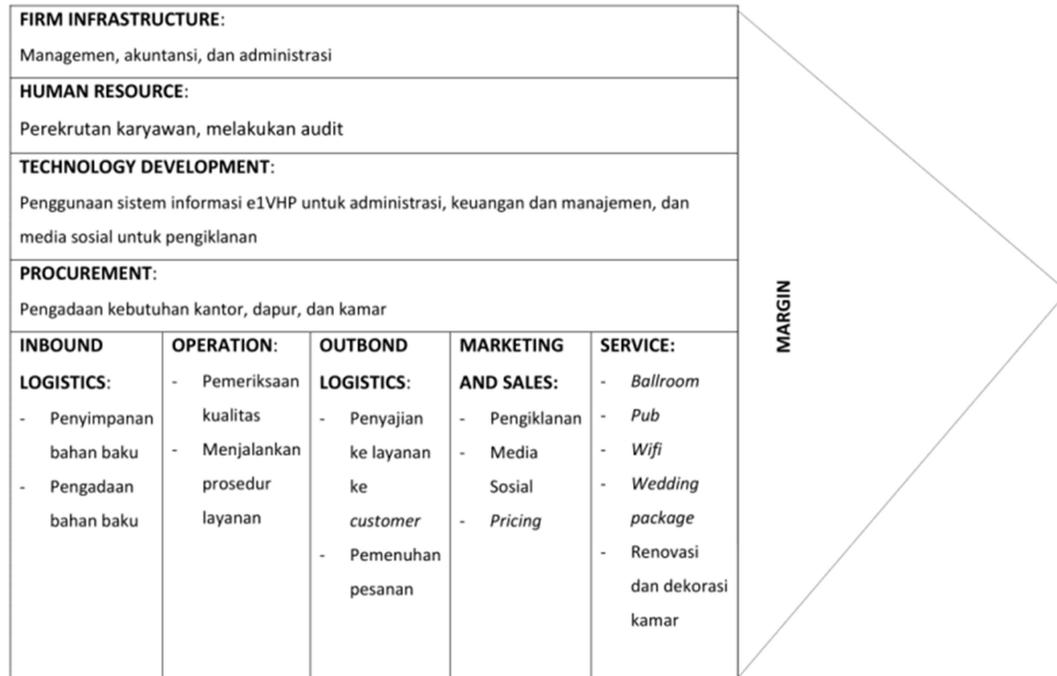
### 3.1 Visioning

Hasil dari tahap *visioning* berupa analisis internal dan eksternal bisnis hotel XYZ serta hubungan bisnis dengan sistem informasi.

1. Setelah dilakukannya analisis internal hotel XYZ maka diketahui terdapat 7 departemen yang terdapat pada hotel XYZ yaitu departemen *receptionist/front office*, departemen *housekeeping*, departemen *engineering*, departemen *sales/marketing*, departemen *accounting*, departemen *admin and general* dan departemen *food and beverage*. Adapun analisis internal bisnis hotel XYZ dengan menggunakan metode analisis *value chain* dapat dilihat pada gambar 2.
2. Analisis Eksternal Bisnis Hotel XYZ

Analisis ini dilakukan dengan 2 metode yaitu metode analisis PEST (Politik, Ekonomi, Sosial, Teknologi) dan metode *porter's 5 force*. Dari analisis PEST didapatkan hasil yaitu dari aspek politik, bisnis perhotelan telah diatur dalam

ataupun memperburuk industri hotel itu sendiri. Dari aspek sosial dapat diketahui bahwa hal ini berhubungan dengan penilaian sikap konsumen terhadap perusahaan serta dari aspek teknologi, industri perhotelan telah memanfaatkan



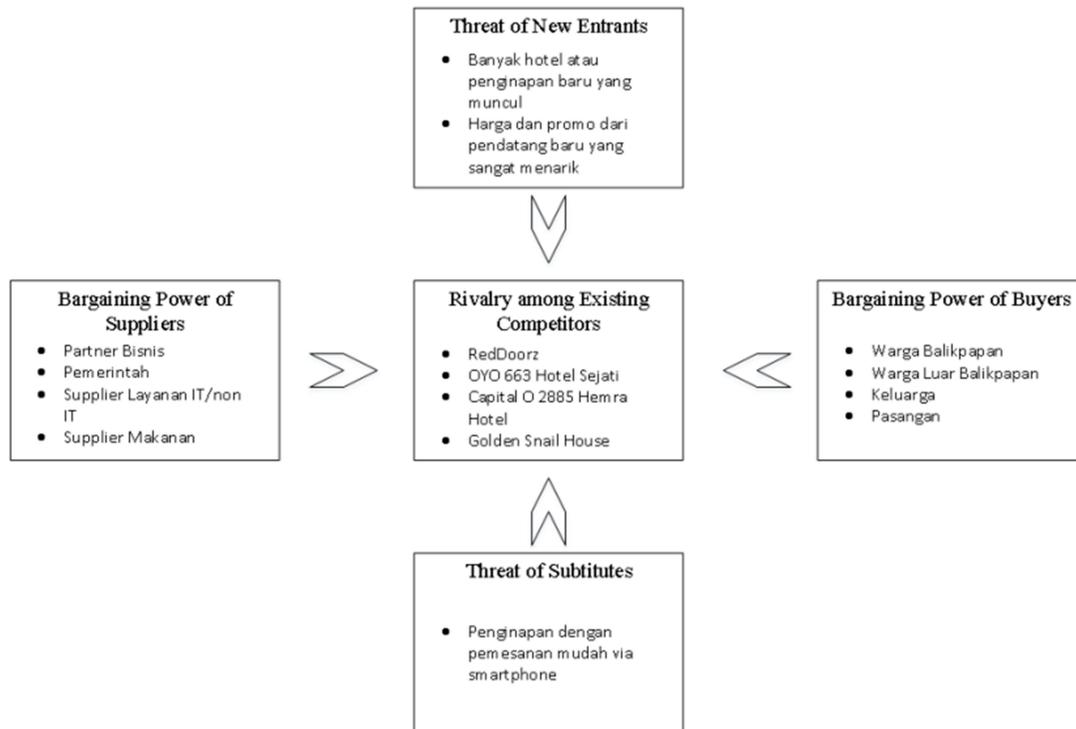
Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No. 53 Tahun 2013 Tentang Standar Usaha Hotel. Dari aspek ekonomi, kekuatan mata uang dan siklus ekonomi dapat memberi pengaruh besar terhadap industri hotel baik memperbaiki

teknologi pada semua layanannya. Hal ini memaksa semua hotel untuk terus kompetitif agar dapat mempertahankan pelanggannya. Adapun hasil dari analisis *porter's 5 force* dapat dilihat pada gambar 3.

Gambar 2 Analisis Value Chain Internal Bisnis Hotel XYZ

Pada analisis *value chain* terdapat Firm *infrastructure*. Firm *infrastructure* merupakan kegiatan yang diperlukan untuk mendukung kelancaran operasional dan proses bisnis. Pada firm *infrastructure* terdapat kegiatan manajemen, akuntansi dan administrasi. Pada *human resource* dilakukannya perekrutan karyawan dan melakukan audit. Pada *technology development* dimana menggunakan sistem informasi e1VHP untuk kegiatan administrasi, keuangan dan manajemen, dan media sosial untuk pengiklanan. Pada

*procurement* dilakukannya pengadaan kebutuhan kantor, dapur dan kamar. Pada *inbound logistics* melakukan penyimpanan bahan baku dan pengadaan bahan baku. Pada *operation* melakukan pemeriksaan dan menjalankan prosedur layanan. Pada *outbound logistics* melakukan penyajian layanan ke *customer*. Pada *marketing and sales* melakukan pengiklanan, media sosial dan *pricing*. Pada *service*, adanya layanan *ballroom*, *Pub*, *wifi*, *wedding package*, renovasi dan dekorasi kamar.



Gambar 3 Analisis Porter's 5 Force Eksternal Bisnis Hotel XYZ

Pada analisis *porter's 5 force* untuk memetakan eksternal bisnis yaitu *threat of new entrants* yang mana banyak hotel atau penginapan baru yang muncul, serta harga dan promo dari pendatang baru yang sangat menarik. Pada *threat of substitutes* yang mana penginapan dengan pemesanan telah menggunakan via *smartphone*. Faktor eksternal *bargaining power of suppliers* yang mana terdapat partner bisnis, pemerintah, supplier layanan IT/non IT dan supplier makanan. Pada *bargaining power of buyers* yang berpengaruh pada jalannya proses bisnis adalah warga Balikpapan, warga luar Balikpapan, keluarga serta pasangan. Pada *rivalry among existing competitors* terdapat RedDoorz, OYO 663 Hotel Sejati, Capital O 2885 Hemra Hotel dan Golden Snail House.

### 3. Hubungan Bisnis dengan Sistem Informasi

Sistem informasi menjadi penyokong dalam pencapaian bisnis hotel XYZ. Strategi bisnis yang ada dibantu oleh sistem informasi, dan sistem informasi dijalankan sesuai dengan strategi bisnis yang ada pula.

Sebaiknya dijelaskan juga Bagaimana Kinerja dari Hotel tersebut, sebelum masuk pada tahap pengembangan ini.

## 3.2 Analysis

Setelah dilakukan tahap *visioning*, maka dilakukan tahap *analysis* untuk mengetahui kondisi sistem informasi saat ini, tren industri sistem informasi serta penilaian sistem informasi.

### 1. Kondisi Sistem Informasi Saat Ini

Saat ini hotel XYZ memiliki 3 sistem informasi yaitu Aplikasi *Virtual Hotel Program* (VHP) yaitu aplikasi terintegrasi untuk semua kebutuhan hotel, baik sistem reservasi, manajemen *front office*, *point of sales* dan lain lain. *Website* hotel XYZ yang merupakan *website company profile* yang berisi kontak, peta tujuan ke lokasi hotel, testimoni serta galeri hotel dan akun instagram hotel XYZ sebagai media sosial hotel dan wadah untuk promosi dan periklanan.

### 2. Tren Industri Sistem Informasi

Tren sistem informasi pada industri perhotelan berfokus pada aplikasi manajemen perhotelan. Tidak hanya itu, industri perhotelan juga sudah mulai bekerja sama dengan aplikasi *fintech* atau dompet digital untuk mempermudah transaksi. Pemanfaatan aplikasi pemesanan hotel secara *online* juga dapat mempermudah proses reservasi kamar.

### 3. Penilaian Sistem Informasi

Berdasarkan kondisi sistem informasi pada hotel XYZ saat ini serta tren sistem informasi pada industri perhotelan, mana dapat diketahui bahwa penerapan sistem informasi pada hotel XYZ telah sejalan dengan tren yang ada.

## 3.3 Direction

Setelah dilakukan tahap *analysis* pada kinerja sistem Hotel XYZ, maka dilakukan tahap *direction* yang menghasilkan strategi sistem informasi bisnis, strategi teknologi informasi, dan strategi manajemen SI/TI.

1. Strategi Sistem Informasi Bisnis  
Strategi yang dapat usulkan yaitu melakukan pengembangan *website* hotel XYZ agar dapat menjadi sarana reservasi kamar secara *online* serta melakukan pembuatan aplikasi khusus berbasis *mobile* untuk layanan di dalam hotel, mulai dari *check in* dan *check out* hingga layanan lainnya.
2. Strategi Teknologi Informasi  
Strategi yang dapat usulkan yaitu melakukan pembaharuan perangkat keras CPU dengan spesifikasi yang lebih baik, memanfaatkan *office365* untuk mempermudah administrasi dan melakukan instalasi *flutter* untuk melakukan pengembangan serta pemeliharaan aplikasi yang akan dibuat.
3. Strategi Manajemen SI/TI  
Strategi yang dapat diusulkan yaitu membentuk divisi TI yang bertanggung jawab untuk pembaruan berkala dan pengembangan *website* dan aplikasi hotel XYZ, mengelola media sosial dan pembuatan konten periklanan, serta melakukan *monitoring* dan evaluasi terhadap sistem informasi yang digunakan. Hal ini dilakukan bersama dengan pembuatan dan penyesuaian SOP terkait SI/TI.

### 3.4 Recommendation

Setelah dilakukan tahap *direction*, maka dilakukan tahap *recommendation* yang menghasilkan portofolio aplikasi dari hotel XYZ. Berikut merupakan portofolio aplikasi dari hotel XYZ yang dipetakan dengan *McFarlan Strategic Grid*.

Tabel 1 Portofolio aplikasi hotel XYZ dengan *McFarlan strategic grid*

<i>Strategic</i>	<i>High Potential</i>
Website Hotel XYZ	Aplikasi Hotel XYZ
<i>Key Operational</i>	<i>Support</i>
VHP ( <i>Virtual Hotel Program</i> )	Instagram

Pada *McFarlan strategic grid* suatu aplikasi dapat dikategorikan menjadi 4 kategori yaitu yang *strategic*, *high potential*, *key operational*, dan *support*. Pada kategori *strategic* berisi aplikasi yang perannya sangat kritis dan penting untuk mempertahankan strategi bisnis. Dalam hal ini *Website* hotel XYZ masuk kategori *strategic* dikarenakan dengan adanya *website* hotel XYZ memiliki fitur sebagai *company profile*, peta, galeri foto, dan kedepannya akan dikembangkan untuk fitur reservasi kamar.

Pada kategori *key operational* berisi aplikasi yang suatu perusahaan bergantung pada aplikasi itu dalam menjalankan bisnisnya. Dalam hal ini aplikasi

VHP (*Virtual Hotel Program*) masuk kategori *key operational* dikarenakan seluruh proses yang berada di hotel XYZ dikelola menggunakan aplikasi VHP.

Pada kategori *high potential* berisi aplikasi yang mungkin memiliki peranan penting dalam membantu kesuksesan perusahaan di masa yang akan datang. Dalam hal ini Aplikasi Hotel XYZ masuk kategori *high potential* dikarenakan aplikasi tersebut merupakan aplikasi rekomendasi yang memiliki fitur yang memudahkan pengguna hotel untuk melakukan reservasi, saat setelah reservasi dan saat sudah menginap pada hotel XYZ. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan dapat membantu kesuksesan di masa yang akan datang.

Dan pada kategori terakhir yaitu *support* berisi aplikasi yang tidak memiliki peran kritis dalam mencapai kesuksesan namun berguna dan juga dapat membantu hal tersebut. Dalam hal ini instagram dari hotel XYZ masuk kategori *support* dikarenakan instagram hotel XYZ tidak memiliki peran penting dalam mencapai kesuksesan namun membantu dalam mencapai hal tersebut. Hal ini dikarenakan instagram hotel XYZ hanya digunakan untuk *advertising* dan penyebaran informasi terkait hotel XYZ sendiri.

## 4. PENUTUP

### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Diketahui bahwa kondisi sistem informasi hotel XYZ dan tren industri sistem informasi telah sejalan.
2. Setelah dilakukannya formulasi strategi maka strategi sistem informasi bisnis untuk hotel XYZ agar mengembangkan *website* untuk meningkatkan kegunaan dari *website* itu sendiri serta pembuatan aplikasi berbasis *mobile* untuk mempermudah layanan di dalam hotel.
3. Setelah dilakukannya formulasi strategi maka didapat strategi teknologi informasi untuk hotel XYZ agar melakukan pembaruan dari komponen CPU, memanfaatkan *office365* serta melakukan instalasi *flutter* untuk pengembangan dan pemeliharaan aplikasi hotel XYZ.
4. Setelah melakukan formulasi strategi maka didapat strategi manajemen SI/TI untuk hotel XYZ yaitu membentuk divisi IT yang bertugas melakukan pembaruan berkala dan pengembangan *website*, mengelola media sosial, dan melakukan *monitoring* dan evaluasi berkala terhadap sistem informasi yang digunakan, serta pembuatan SOP terkait SI/TI dari hotel XYZ.

### 4.2 Saran

Saran yang dapat diberikan setelah dilakukannya penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi hotel XYZ untuk memperhatikan anggaran dalam penerapan strategi dan rekomendasi yang diberikan, dikarenakan penelitian ini tidak memperhatikan aspek investasi SI/TI.
2. Bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian lanjutan dimana aspek analisis investasi SI/TI dipertimbangkan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Setiawan dan I. Beni, "Perencanaan Strategik Sistem Informasi pada Perusahaan Penerbitan dengan Metode Ward and Preppard: Studi Kasus pada Penerbit Rekayasa Sains Bandung," vol. 11, no. 3, hal. 308–325, 2012.
- [2] Ari Wedhasmara, "LANGKAH-LANGKAH PERENCANAAN STRATEGIS SISTEM INFORMASI DENGAN MENGGUNAKAN METODE WARD AND PEPPARD | Wedhasmara | Jurnal Sistem Informasi," *Jsi*, vol. VOL. 1, NO, no. 1, hal. 14–22, 2017, [Daring]. Tersedia pada: <https://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/article/view/704>.
- [3] Y. Septiana, "Perencanaan Strategis Sistem Informasi Dengan Pendekatan Ward and Peppard," *Wawasan Ilm.*, vol. 8, no. 1, hal. 8–24, 2017, doi: 10.38204/tematik.v4i1.173.
- [4] M. G. Y. Iswara dan Y. G. Suchyo, "Perencanaan Strategis Sistem Informasi Perusahaan Energi: Studi Kasus PT. XYZ," *Konf. Nas. Sist. dan Inform.*, no. 1, hal. 266–271, 2009.
- [5] T. Ramdhany dan S. Kurniasih, "Perencanaan Strategi Sistem Informasi Retail Studi Kasus : Pt . Retail X," *Progr. Stud. Sist. Inf. PKN LPKIA*, vol. 2, no. 2, hal. 6–12, 2013, doi: 10.13140/RG.2.2.13501.56807.
- [6] P. WIDYANINGSIH, "PERENCANAAN STRATEGIS SISTEM INFORMASI PADA INSTITUSI PENDIDIKAN TINGGI MENGGUNAKAN ANALISIS CRITICAL SUCCESS FACTORS (Studi Kasus : STMIK Duta Bangsa Surakarta)," Universitas Diponegoro Semarang, 2012.
- [7] J. Ward, J., & Peppard, *Strategic Planning for Information Systems*. England: John Wiley & Sons Ltd, 2002.
- [8] Y. Irawan, "PERENCANAAN STRATEGIS SI / TI DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK WARD AND PEPPARD DI SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN ( STIKes )," *J. Ilmu Komput.*, vol. 6, no. 1, hal. 25–32, 2017.
- [9] A. Arifin, M. Halim, dan A. Maharani, "PENENTUAN BIAYA STRATEGIS MELALUI ANALISIS VALUE CHAIN," *Budg. J. Business, Manag. Account.*, vol. 2, no. 1, hal. 127–139, 2020.
- [10] H. Sanoto, "Manajemen Perencanaan Strategis Sistem Informasi Menggunakan Metode Tozer (Studi Kasus: SMK Bina Nusantara Ungaran)," *Sch. J. Pendidik. dan Kebud.*, vol. 11, no. 1, hal. 72–79, 2021, doi: 10.24246/j.js.2021.v11.i1.p72-79.
- [11] M. Afriyano, E. Darwiyanto, dan G. A. A. Wisudhiawan, "Perencanaan Strategis Sistem Informasi Menggunakan Metode Ward and Peppard Pada PT. Grahacipta Bangko Jaya," *e-Proceeding Eng.*, vol. 3, no. 1, hal. 1003–1011, 2016.