

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Berkembangnya sektor pariwisata di Indonesia menyebabkan persaingan bisnis perhotelan, persaingan ini menuntut bisnis perhotelan dapat melakukan beberapa peningkatan dari segi manajemen atau pengelolaan sistem di dalam hotel maupun pelayanan pada tamu. Karena persaingan bisnis hotel memiliki persaingan yang cukup ketat. Untuk menarik para tamu, hotel akan memberi pelayanan terbaik. Untuk menghadapi persaingan, hotel-hotel kini telah memanfaatkan perkembangan dan kecanggihan teknologi informasi baik untuk proses bisnis di dalamnya seperti promosi, pemesanan *online*, maupun pemanfaatan dalam operasional kerja hotel (Hendrawan, 2017).

Hotel yang merupakan sebuah jasa penginapan, di dalamnya terdapat pelayanan tambahan seperti restoran, *laundry*, dan juga kolam renang. Beberapa hotel pun memiliki tempat ruang rapat maupun tempat konferensi. Adapun menurut (Santosa, 2017) Hotel memiliki banyak siklus di dalamnya, salah satu contohnya adalah pembelian di hotel. Pendukung siklus yang terjadi pada hotel adalah kemajuan teknologi dan informasi yang berkembang untuk mengendalikan sistem internal yang efisien dan juga efektif dan mendukung proses operasional perusahaan yang baik. Maka dengan sistem pengendalian semua proses internal maupun pendukung di dalamnya yang saling terintegrasi khususnya seperti proses restoran pada hotel akan terkendali dengan baik, efisien dan juga efektif.

Bandung yang merupakan salah satu kota yang cukup banyak memiliki wisata sebagai destinasi yang membuat para wisatawan selalu datang berkunjung akan mampu mengangkat okupansi hotel di Bandung sebagai kota yang diminati para wisatawan. Sebagian besar hotel di Bandung merupakan hotel bisnis, salah satunya hotel de Braga by Artotel. 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 hotel naik

kembali sampai 80 - 90 % yang merupakan peningkatan baik ke okupansi normal hotel de Braga.

de Braga Hotel yang berlokasi di Bandung merupakan hotel berbintang empat yang mengusung konsep seni kontemporer, pada setiap ornamen-ornamen di dalam hotel terdapat sentuhan seniman-seniman di Kota Bandung, yaitu 7 seniman kontemporer modern berbakat menanamkan desain, gaya, juga karya seni pribadi, mereka menanamkan pikiran botani sebagai konsep utamanya. Karena di masa lalu Bandung dikenal sebagai kota bunga dan perkebunan kopi maupun teh, seniman kreatif ini bertujuan untuk membawa tamu yang melihat karyanya ke perjalanan yang penuh seni ke masa lalu. de Braga memiliki ciri khas kamar dengan kesan artistik, dengan fasilitas restoran, *coffe & bar*, ruang rapat, dan kolam renang.

Setiap hotel terdapat beberapa departemen yang berperan di dalamnya, seperti F&B (*Food and Beverage Department*), *Sales & Marketing*, dan masih banyak lainnya, yang setiap departemen memiliki peranan dan fungsinya masing masing, namun saling berkaitan satu sama lain sehingga operasional hotel dapat berjalan dengan baik (Revaya, 2016). Sama halnya dengan hotel de Braga yang memiliki departemen F&B di dalamnya untuk mengelola makanan dan minuman tamu, pengertian F&B (*Food and Beverage Department*) yang menjadi salah satu departemen yang sangat penting pada hotel, yang termasuk bagian dari F&B adalah bagian departemen produksi pada restoran, yaitu bagian yang memiliki tugas menyiapkan dan memenuhi segala keinginan tamu mengenai makanan dan minuman, seperti aktivitas menyiapkan *breakfast*, *lunch*, maupun *dinner* pada restoran hotel sampai berbagai acara khusus misalnya pemesanan *catering* pesta pernikahan atau ulang tahun yang berlangsung di dalam hotel.

Proses produksi yang menjadi proses penting dalam aktivitas restoran hotel, dimulai dari pesanan menu makanan jadi yang dibuat dari bahan-bahan mentah (baku). Pada penyediaan bahan mentah (baku) untuk produksi harus dalam keadaan segar dan sesuai dengan standar penyediaan bahan baku hotel berbintang untuk mempertahankan dan menambah kualitas produksi menu yang ada. Pada

jasa makanan dan minuman hotel de Braga masih menggunakan sistem secara semi-manual pada proses produksi, Tidak terdapat sistem khusus untuk proses pengendalian produksi yang dapat mengendalikan persediaan untuk produk dengan permintaan, agar menjamin ketersediaan bahan baku kebutuhan proses produksi, dan tidak adanya integrasi antara bagian yang dibutuhkan untuk mendukung proses produksi makanan dan minuman. Maka dibutuhkan sistem yang terintegrasi dengan pemesanan dari penjualan masakan jadi, sehingga menu masakan yang sudah terjual yang di dalamnya sudah tercatat data bahan baku yang diperlukan berkurang dapat mengotomatisasikan aktivitas pengecekan persediaan bahan mentah (baku) dari segi kuantitas maupun kualitas terkait tanggal kadaluwarsa, dan *forecasting* untuk memprediksi kapan harus melakukan pembelian bahan mentah (baku) yang akan habis dan kemudian berintegrasi dengan aktivitas *procurement* pada restoran. Kesesuaiannya pesanan dari pembelian yang telah dilakukan harus dipastikan kesesuaian pesanan dan kualitas yang diharapkan untuk proses produksi, yang kemudian jika memenuhi maka akan diterima pada pihak hotel, selanjutnya diolah pada bagian dapur untuk dapat melakukan proses produksi menu makanan yang dipesan pada kegiatan penjualan. Perlunya proses yang terintegrasi dengan baik, untuk dapat mempertahankan standar dan meningkatkan prosedur dan kualitas manajemen hotel.

Pemanfaatan teknologi informasi selain untuk menjamin proses bisnis yang ada, juga diharapkan dapat memenuhi peningkatan kualitas yang ada dari pada sistem sebelumnya, 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. Sesuai dengan pendapat Dika(2015) Layanan sistem informasi pada dunia bisnis sangat berharga untuk transformasi data yang bisa digunakan pada suatu informasi dalam pengambilan suatu keputusan dalam perusahaan. ERP (*Enterprise Resource Planning*) dapat membantu pengelolaan sumber daya perusahaan secara keseluruhan dengan mengintegrasikan beberapa proses bisnis yang terdapat dalam suatu perusahaan. Terdapat banyak sistem ERP yang mampu mendukung sistem F&B pada restoran

di hotel, salah satunya Odoo. Odoo merupakan *software* ERP yang bersifat *user friendly*, fleksibel dan *open source* (tidak berbayar). Odoo sangat memungkinkan untuk dikembangkan dan dapat dikustomisasi 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 F&B, Seperti pada fitur-fitur yang ada pada modul *Manufacturing* contohnya pada *Manufacturing Order* dibutuhkan *input-an* data *Product* untuk membuat data menu pada restoran, *Bill of Material* (BoM) untuk bahan baku yang dibutuhkan, *Order Planning* sebagai perencanaan dan penjadwalan pembelian bahan baku yang dibutuhkan yang otomatis dikendalikan oleh MRP (*Material Requirement Planning*) dari *Manufacturing Order* (MO) untuk membuat *list* kebutuhan, serta menghasilkan *Production Order* (PO) sebagai laporan pada proses produksi. Kemudian proses *input* produksi yang datanya terintegrasi dengan pada proses penjualan pada fungsi permintaan, dan proses *output* yang dikirimkan ke bagian pengadaan (*procurement*) untuk fungsi pembelian bahan baku yang saling terintegrasi.

Metode yang dapat kami gunakan untuk keberhasilan penerapan pengimplementasian ERP ini adalah metode RAD (*Rapid Application Development*). Pemilihan metode didasarkan kebutuhan peneliti untuk membangun sistem terkait penelitian ini agar lebih terstruktur. Kelebihan metode ini adalah diharapkan untuk mendapatkan proses implementasi yang efektif, lebih cepat, tepat dan kualitas yang baik untuk meningkatkan layanan sistem dengan hasil yang baik terkait implementasi pengelolaan produksi F&B pada restoran hotel. Pemaparan konsep yang lebih spesifik lagi dijelaskan menurut jurnal Qodim, H dan Rahin R(2019) ia mengatakan bahwa, *Rapid Application Development* merupakan kombinasi dari berbagai teknik terstruktur dengan Teknik *prototyping* dan Teknik pengembangan yang berfungsi untuk mempercepat pembangunan sistem ataupun aplikasi.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis membuat suatu rancangan sistem produksi untuk pengolahan masakan dan bahan mentah (baku) yang dapat di perkirakan persediaannya dan juga dapat terpantau kualitasnya sesuai standar pada proses bisnis F&B pada restoran hotel menggunakan *software* Odoo dengan beberapa fitur pada modul *Manufacturing* dengan Metode RAD. Proses produksi memerlukan integrasi antara proses pemesanan penjualan, dan proses pengadaan yang saling terintegrasi dan terotomatisasi sesuai fungsi yang dibutuhkan.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan permasalahan untuk penelitian ini adalah “Bagaimana sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) dapat dibangun untuk transformasi digital proses produksi makanan dan minuman di restoran hotel de Braga?”

Rumusan permasalahan ini diturunkan ke sub-permasalahan yaitu:

- a. Bagaimana menganalisis dan memodelkan alur proses bisnis di fungsi produksi makanan dan minuman yang berjalan di restoran hotel de Braga?
- b. Bagaimana membangun dan merancang sistem ERP yang dapat diimplementasi di fungsi produksi makanan dan minuman restoran hotel de Braga?
- c. Bagaimana melakukan integrasi dengan sistem ERP pada proses produksi makanan dan minuman restoran hotel de Braga?

I.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Menganalisis dan memodelkan alur proses bisnis di fungsi produksi makanan dan minuman di restoran hotel de Braga.
- b. Membangun dan merancang sistem ERP restoran hotel untuk fungsi produksi makanan dan minuman restoran hotel de Braga.
- c. Mengintegrasikan menggunakan sistem ERP proses produksi dengan modul MRP *manufacturing, inventory, sales, purchasing*, dan *POS* dan dengan Odoo.

I.4 Batasan Penelitian

Tugas akhir ini fokus kepada fungsi produksi makanan dan minuman restoran hotel de Braga.

Batasan dari ruang lingkup pada penelitian ini yaitu :

1. Penelitian ini menggunakan modul MRP *manufacturing* versi 13.0 .
2. Penelitian ini hanya pada tahap *blackbox testing*.
3. Tidak membahas mengenai keamanan maupun infrastruktur jaringan.
4. Tidak membahas terkait biaya untuk melakukan implementasi sistem.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini:

1. Bagi Hotel, penelitian ini bermanfaat untuk peningkatan efektivitas dan efisiensi khususnya pada proses produksi makanan dan minuman yang berlangsung pada restoran hotel, seperti memiliki standar sistem produksi yang terintegrasi dan meningkatkan daya saing penjualan produk makanan dan minuman di restoran hotel. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan pengembangan sistem restoran hotel lebih lanjut.
2. Bagi Universitas Telkom, penelitian ini bermanfaat sebagai referensi dan dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran bagaimana gambaran implementasi sistem ERP untuk F&B restoran hotel sehingga mahasiswa mendapatkan gambaran dalam kegiatan akademis.
3. Bagi peneliti lain yang juga mempelajari sistem informasi khususnya ERP pada pendidikan tinggi, penelitian ini bermanfaat dalam menjelaskan sistem dan metode yang paling tepat dalam membangun integrasi sistem yang efisien dan terotomatisasi.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisi uraian mengenai konteks permasalahan, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Hal tersebut dilakukan penulis sebagai acuan pada penelitian ini.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi pembahasan mengenai literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil-hasil penelitian terdahulu. Terdapat teori-teori yang mendukung jalannya penelitian, yang telah dilakukan oleh penelitian sebelumnya, yang bertujuan untuk menguatkan argumen penelitian ini dalam mengembangkan teori yang dibahas.

Bab III Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian pada bab III ini merupakan strategi dan langkah-langkah (*plan of attack*) berupa kerangka pemecahan masalah yang akan dilakukan di penelitian untuk menjawab rumusan masalah yang disusun sebelumnya. Penyusunan metodologi dilakukan secara kritis dengan metode atau teknik yang dipilih peneliti sesuai dengan variable yang dilakukan. Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi: sistematika penyelesaian masalah, merancang pengumpulan dan pengolahan data, merancang analisis pengolahan data yang didasarkan oleh metode RAD (*Rapid Application Development*).

Bab IV Analisis dan Perancangan Sistem

Pada bab IV ini merupakan pembahasan mengenai analisis dan perancangan sistem, peneliti melakukan analisis proses bisnis yang berjalan kemudian memodelkan sistem yang cocok, sehingga

menghasilkan desain sistem dan proses bisnis usulan yang nantinya dapat dilakukan proses implementasi.

Bab V Implementasi

Pada bab ini, disajikan hasil pengimplementasian dari perancangan yang telah dibuat. Berupa hasil konfigurasi dan kustomisasi. Selain itu bab ini juga berisi mengenai pengujian sistem hasil dari penelitian, sehingga hasil tersebut apakah telah benar-benar dapat menyelesaikan masalah atau tidak. Secara keseluruhan bab ini membahas secara mendetail mengenai hasil dari penelitian

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dijelaskan kesimpulan dan saran. Kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta hasil dari tujuan penelitian yang disajikan di pendahuluan. Saran penelitian dikemukakan pada bab ini untuk penelitian selanjutnya maupun untuk dikembangkan oleh perusahaan.