

## **BAB III**

### **PERMASALAHAN PERUSAHAAN**

#### **3.1 Analisa Permasalahan yang Dihadapi Perusahaan**

##### **3.1.1 Temuan Masalah**

Berdasarkan kegiatan kerja praktik yang dilakukan di Hotel OYO Hakobox Syariah, penulis menemukan beberapa permasalahan yang terkait dengan administrasi dan pengelolaan data tamu. Pertama, proses pencatatan reservasi tamu masih sebagian besar dilakukan secara konvensional, sehingga berisiko terjadi kesalahan pencatatan, duplikasi data, dan kesulitan dalam memantau ketersediaan kamar secara real-time.

##### **3.1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan temuan masalah yang terjadi di Hotel OYO Hakobox Syariah, dapat dirumuskan beberapa masalah utama yang menjadi fokus kerja praktik. Pertama, proses pencatatan reservasi dan pengelolaan data tamu yang masih manual menyebabkan risiko kesalahan, duplikasi data, dan kesulitan dalam memantau ketersediaan kamar secara akurat. Kedua, pengelolaan transaksi pembayaran dan pembuatan laporan pendapatan harian yang belum terintegrasi mengakibatkan proses administrasi menjadi kurang efisien dan memakan waktu lebih lama.

Ketiga, koordinasi antar bagian hotel, seperti admin, housekeeping, dan bagian keuangan, sering mengalami kendala karena informasi yang disimpan tidak tersusun secara sistematis dan sulit diakses. Keempat, belum adanya sistem informasi manajemen penginapan yang terstruktur membuat pencarian data tamu, riwayat reservasi, dan preferensi pelanggan menjadi kurang efektif, sehingga berdampak pada kualitas pelayanan hotel.

Permasalahan-permasalahan tersebut menjadi dasar bagi penulis untuk merancang dan menerapkan solusi berupa sistem informasi manajemen penginapan yang lebih terstruktur dan efisien. Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas administrasi, mempermudah koordinasi antar bagian, dan mendukung peningkatan kualitas layanan bagi tamu Hotel OYO Hakobox Syariah.

### **3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah**

Untuk mengatasi permasalahan yang terjadi di Hotel OYO Hakobox Syariah, penulis menyusun kerangka pemecahan masalah yang terfokus pada peningkatan efisiensi administrasi dan penyampaian informasi kepada tamu. Permasalahan terkait keterbatasan media informasi dan promosi akan diselesaikan melalui pembuatan website profil perusahaan yang menampilkan informasi lengkap mengenai fasilitas, layanan, tarif kamar, prosedur syariah, serta kontak resmi hotel.

Selain itu, permasalahan administrasi manual akan diminimalisir dengan memanfaatkan website sebagai media dokumentasi dan pengelolaan data tamu, sehingga proses reservasi, pencatatan transaksi, dan pembuatan laporan dapat dilakukan lebih terstruktur dan efisien. Website juga akan menjadi sarana komunikasi interaktif antara hotel dan tamu, sehingga setiap informasi mengenai promo atau layanan terbaru dapat disampaikan dengan cepat dan tepat.

Dengan kerangka pemecahan masalah ini, penulis berharap solusi yang diterapkan dapat meningkatkan kualitas layanan, memperlancar administrasi, dan mendukung promosi hotel secara digital. Kerangka ini menjadi panduan bagi seluruh langkah kerja praktik, mulai dari analisis sistem, perancangan website, hingga implementasi dan evaluasi hasil.

Landasan teori merupakan dasar yang digunakan untuk memahami konsep-konsep yang relevan dengan pelaksanaan kerja praktik di Hotel OYO Hakobox Syariah. Dalam konteks ini, landasan teori meliputi sistem informasi, manajemen penginapan, administrasi perhotelan, dan pengelolaan data tamu. Beberapa teori yang relevan meliputi:

#### **3.2.1 Pengertian Sistem informasi**

Sistem informasi adalah sekumpulan komponen yang saling berinteraksi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan. Dalam manajemen penginapan, sistem informasi berperan penting untuk mencatat reservasi, memonitor ketersediaan kamar, mencatat transaksi pembayaran, serta menyusun laporan operasional.

### **3.3 Metode yang Digunakan**

Dalam pelaksanaan kerja praktik di Hotel OYO Hakobox Syariah, penulis menggunakan beberapa metode untuk memperoleh data, menganalisis sistem yang berjalan, dan melaksanakan tugas sebagai admin. Metode yang digunakan mencakup observasi, wawancara, studi dokumentasi, dan praktik langsung.

Metode observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses operasional hotel, termasuk proses reservasi, check-in dan check-out tamu, pencatatan transaksi, serta pembuatan laporan administrasi. Observasi ini bertujuan untuk memahami alur kerja, prosedur yang diterapkan, serta kendala yang dihadapi dalam manajemen penginapan.

Metode wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi dari pihak manajemen hotel dan staf terkait tugas-tugas administrasi, sistem pengelolaan data tamu, serta prosedur operasional standar. Wawancara membantu penulis memperoleh data kualitatif mengenai masalah yang terjadi dan strategi penyelesaian yang diterapkan.

Studi dokumentasi dilakukan dengan mempelajari dokumen-dokumen terkait, seperti formulir reservasi, laporan harian, catatan transaksi, dan prosedur operasional hotel. Hal ini membantu penulis memahami struktur administrasi, alur informasi, dan pengelolaan data tamu secara lebih mendalam.

Metode praktik langsung dilakukan dengan melaksanakan tugas-tugas administratif sebagai admin, termasuk pencatatan reservasi, pengelolaan transaksi pembayaran, penyusunan laporan, serta koordinasi antar bagian hotel. Praktik ini memungkinkan penulis menerapkan teori yang telah dipelajari di bangku kuliah dalam situasi kerja nyata, sekaligus menilai efektivitas sistem informasi manajemen yang diterapkan di hotel.

Dengan kombinasi metode observasi, wawancara, studi dokumentasi, dan praktik langsung, penulis dapat memperoleh data yang lengkap dan akurat, menganalisis permasalahan, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan di Hotel OYO Hakobox Syariah.

### **3.4 Rancangan Administrasi dan Pengelolaan Data**

Rancangan administrasi dan pengelolaan data di Hotel OYO Hakobox Syariah dirancang untuk mendukung kelancaran operasional hotel dan meningkatkan efisiensi pelayanan kepada tamu. Rancangan ini mencakup prosedur pencatatan reservasi, pengelolaan transaksi pembayaran, dokumentasi layanan, dan penyusunan laporan harian maupun bulanan.

Dalam rancangan ini, setiap tamu yang melakukan reservasi dicatat dengan data lengkap, mulai dari identitas tamu, jenis kamar yang dipesan, lama menginap, hingga metode pembayaran. Data ini kemudian digunakan sebagai dasar untuk memproses check-in dan check-out, serta untuk mencatat transaksi secara akurat. Sistem pencatatan yang rapi memungkinkan admin untuk memantau ketersediaan kamar, menghindari overbooking, dan mempermudah pembuatan laporan pendapatan harian.

Pengelolaan dokumen dan data dilakukan secara terstruktur. Dokumen fisik, seperti formulir reservasi dan bukti pembayaran, diarsipkan dengan sistem tertentu agar mudah diakses ketika dibutuhkan. Sementara itu, data digital disimpan dalam format yang mudah diperbarui dan dianalisis, sehingga memudahkan proses evaluasi operasional dan perencanaan strategis hotel.

Selain itu, rancangan administrasi ini juga menekankan koordinasi antar bagian hotel. Data yang tercatat oleh admin digunakan sebagai informasi bagi housekeeping, bagian keuangan, dan layanan tamu, sehingga seluruh proses operasional berjalan selaras dan sesuai prosedur. Dengan rancangan administrasi dan pengelolaan data ini, diharapkan Hotel OYO Hakobox Syariah dapat meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi kesalahan pencatatan, dan memberikan layanan yang lebih baik kepada tamu.