

KNOWLEDGE MANAGEMENT TOOLS DAN PERAN STAF IT HOTEL (Studi pada hotel Mercure Nexa Bandung)

Rahayu Sri Purnami

Program Studi Komputerisasi Akuntansi, Politeknik Komputer Niaga LPKIA
Politeknik & STMIK LPKIA, Jl. Soekarno Hatta No.456 Bandung 40266
rahayusri@lpkia.ac.id

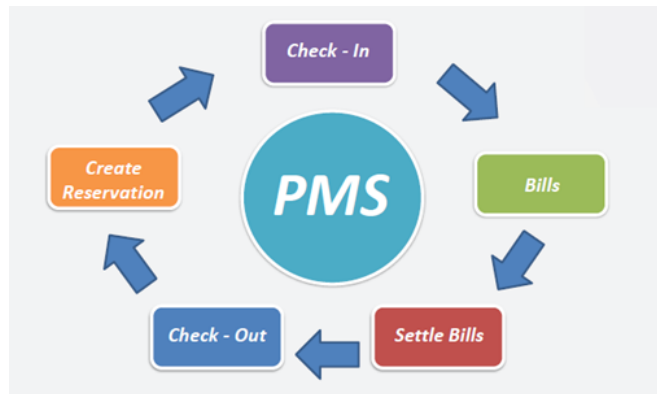
Abstrak

Teknologi Informasi merupakan tulang punggung operasional hotel. Knowledge management tools (KM tools) berfungsi memfasilitasi pembelajaran individual, penggunaan dan kontekstualisasi pengetahuan organisasi pada manusia dan dokumen. KM Tools dan staf IT berperan sangat penting untuk mendukung Life Cycle Property Management System (PMS) dapat berjalan dengan baik.

1. Pendahuluan

Sistem informasi senantiasa berkembang dan merubah perannya untuk mengikuti kebutuhan organisasi. Organisasi menggunakan teknologi informasi untuk mendukung manajemen informasi. Manajemen informasi lebih banyak berfokus pada infrastruktur informasi dan *knowledge management* berfokus pada individu dan perannya di organisasi. Sedangkan *knowledge management tools (KM tools)* lebih berfokus pada memfasilitasi pembelajaran individual, penggunaan dan kontekstualisasi pengetahuan organisasi pada manusia dan dokumen. Fungsi *KM Tools* diantaranya: memfasilitasi kontekstualisasi informasi, mentransfer informasi secara cerdas, memfasilitasi interaksi sosial dan jejaring, menghadirkan komputer dengan interface yang disesuaikan dengan kebutuhan penggunaannya.

Peranan teknologi informasi secara garis besar dalam industri *hospitality* di jaman sekarang memiliki peranan penting yaitu berperan dalam seluruh operation hotel secara langsung dapat dikatakan *Information Technology is the backbone of Hotel operations*. Teknologi informasi dan staf IT mendukung *Life Cycle Property Management System (PMS)* dapat berjalan dengan baik.

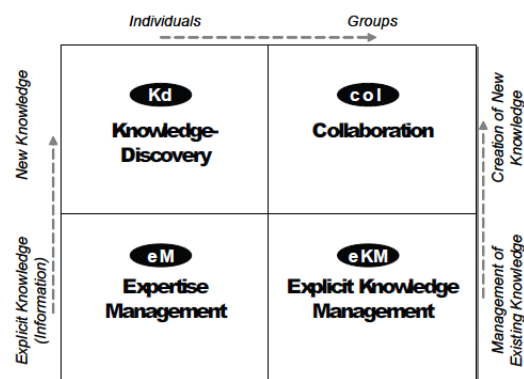


Gambar 1. Life Cycle Property Management System

2. Knowledge Management Tools

KM tools mendukung manajemen pengetahuan yang sudah ada dan pengetahuan baru yang dihasilkan baik individu maupun kelompok dengan berfokus pada empat hal seperti tergambar pada Gambar 2. Manajemen pengetahuan eksplisit (*Management of explicit knowledge/EKM*) dengan fokus khususnya pada kompilasi,

organisir, penambahan dan penggunaan pengetahuan dasar. Penemuan pengetahuan (*knowledge discovery*/KD) dengan membuka informasi yang tidak dieksploitasi yang tersimpan pada database yang besar. Manajemen keahlian (*Expertise management*/EM) alat untuk menghubungkan orang dan memfasilitasi pertukaran pengetahuan di perusahaan. Alat kolaborasi (*collaboration tools*/COL) untuk memproduksi pengetahuan, melakukan koordinasi dan berkomunikasi.



Gambar 2. Kerangka kerja KM Tools

Sejumlah *tools* telah tersedia untuk mendukung fungsi dan proses yang telah disebutkan sebelumnya. *Tools* tersebut diantaranya: *tools* untuk mengakses pengetahuan yaitu *tools* untuk mengakses pengetahuan eksplisit yang dapat dibagi dan ditransfer melalui *enterprise information systems*; *tools* untuk pemetaan semantik untuk mendukung presentasi informasi, analisa dan pengambilan keputusan; *tools* untuk ekstraksi pengetahuan yaitu untuk penggalan teks dengan menerjemahkan hubungan diantara elemen dan dokumen yang berbeda; *tools* penempatan keahlian yaitu secara cepat menempatkan pemilik pengetahuan di perusahaan dan memfasilitasi kolaborasi dan pertukaran pengetahuan; *tools* untuk kolaborasi editing dan publikasi untuk kolaborasi mengedit dokumen dan manajemen seluruh siklus publikasi dokumen; *tools* kolaborasi kerja, *tools* untuk komunikasi secara *real time*; *tools* untuk manajemen proses bisnis.

Pedoman dan kriteria dalam pemilihan KM *tools* yang tepat adalah: 1) lakukan evaluasi kebutuhan perusahaan, 2) bergerak melampaui pemasaran para vendor, 3) pahami paradigma dan perspektif dibalik *tools* tersebut, 4) buat batasan anggaran finansial, 5) peliharalah pandangan-pandangan praktis karena tidak ada satu *tool* dapat menjawab seluruh kebutuhan organisasi, 6) fokus pada interoperabilitas, 7) integrasi antarmuka dan ergonomis, 8) penjaminan keamanan informasi.

3. KM Tools dan peran staf IT pada hotel Mercure Nexa Bandung

Hotel Mercure Nexa Bandung berlokasi di Jalan Supratman 66-68 Bandung merupakan bagian *chain* international Accor Hotel yang mengelola 34 merek hotel dengan total 4 ribu hotel yang tersebar di 92 negara. Akhir Oktober 2014, manajemen Accor mengumumkan strategi masa depannya untuk lebih memperkuat kepemimpinannya di industri perhotelan. Strategi itu dikemas dalam program *Leading Digital Hospitality*. Strategi itu sekaligus sebagai respons operator hotel berjangkauan internasional itu untuk menghadapi tantangan dunia digital, di mana bisnis semakin bergantung pada laju perubahan teknologi dan dinamika penggunaan pemakainya.

Strategi *go digital* Accor tersebut, prinsipnya, bertujuan untuk mengintegrasikan teknologi digital ke dalam pengalaman para tamu saat ingin melakukan perjalanan bisnis ataupun wisata yang menggunakan fasilitas jaringan hotel Accor. Selain itu, juga meningkatkan kualitas layanan, dan memperkokoh pangsa pasar Accor.

Keseriusan Accor untuk merealisasikan strategi digital itu ditunjukkan dengan mengalokasikan rencana investasi sebesar 225 juta euro dalam periode 2014-2018. Alokasinya, 60% dari nilai yang diinvestasikan itu digunakan untuk mengonsolidasikan kinerja Accor dengan meningkatkan solusi penunjang di kantor. Sisanya, 40% digunakan untuk memperluas pangsa pasar dan mengoptimalkan biaya unit distribusi. Dalam rangka ini pula, untuk memperkuat layanan *mobile*, Accor mengakuisisi perusahaan *start-up* asal Prancis, Wipolo yang menawarkan jasa manajemen jadwal perjalanan lewat perangkat *mobile* dan *web*.

Untuk mengelola dan memasarkan jaringan hotelnya di seluruh dunia melalui beragam kanal distribusi, Accor memiliki sebuah sistem distribusi terpusat yang disebut *The Accor Reservation System* (TARS). Dengan bantuan TARS inilah, semua jaringan hotel Accor di seluruh dunia terkoneksi TARS ini terhubung langsung dengan sistem *back-end* yang berfungsi menyediakan platform terintegrasi untuk memastikan semua yang

ditawarkan ke pelanggan adalah data terkini dan *real time*. “TARS ini seperti jantungnya, semua terhubung dan terintegrasi,” TARS menghubungkan dengan *Global Distribution System* (Amadeus, Galileo, WorldSpan, Sabre) yang mengoneksikan kalangan biro perjalanan. TARS juga terhubung dengan *Internet Distribution System* yang menghubungkan dengan para agen travel online (Agoda, Wego, Booking.com, Traveloka.com, dsb).

The AccorHotels Customer Digital Card (ACDC) merupakan platform yang memiliki fungsi untuk mengumpulkan data konsumen dengan sebuah pandangan untuk mempermudah memperkirakan analisis kecenderungan (preferences) masing-masing individu dan menyampaikan tingkatan tertinggi personalisasi para tamu ketika menginap di seluruh jaringan Accor sekitar 3600 hotel yang tersebar di 80 negara.

Hotel Mercure Nexa Bandung menggunakan PMS FOLS untuk di Front Office dan Realta untuk di Back Office – food & Beverage. PMS dipasang pada *high end server hardware in large environment* (SERVER utama) dan juga dipasang di desktop PC (Client). Server dan client terhubung melalui topologi jaringan LAN dan memerlukan koneksi internet untuk proses berjalan.

Tugas dan fungsi staf IT:

- Memelihara jaringan koneksi, yaitu mengoperasikan server komputer dan desktop PC dan memelihara jaringan koneksi atau LAN berfungsi dengan baik dan selalu *aware* internet berjalan 24 jam.
- Menjaga *hardware* dan *software* PMS, yaitu memastikan *hardware* dari setiap unit berfungsi dengan baik dengan cara melakukan pengecekan berkala pada setiap PC di seluruh hotel. Memastikan *software* PMS bekerja dengan baik dan *up to date*.
- Menjaga fasilitas tamu dapat digunakan dengan baik, yaitu memastikan seluruh fasilitas yang disediakan untuk tamu berfungsi dengan baik dan sesuai dengan yang diharapkan oleh tamu, hal ini meliputi Internet, Telephone, TV cable.
- Menjaga transaksi tamu dengan aman dan baik, yaitu memastikan seluruh transaksi tetap terjaga dan ter-back up secara berkala karena dipastikan data-data tersebut akan diperlukan saat proses audit. Data tersebut meliputi: *Point of Sale* (POS System), Data Revenue payment credit card, debit card terminal.
- Menjaga kerahasiaan data *life cycle* PMS. Data yang diberikan tamu kepada pihak hotel sepenuhnya menjadi tanggung jawab hotel. Dan menjadi tanggung jawab IT/EDP untuk memastikan seluruh data tamu yang diberikan ke pihak hotel. Data tersebut meliputi: data tamu, data booking, dll.
- Membuat laporan PMS. Sebagai seorang IT/EDP diharuskan membuat laporan kerja baik secara harian, mingguan dan bulanan. Laporan meliputi: *daily checklist*, laporan penggunaan telepon, laporan data *consume*, dll
- Memberikan training, masukan saran dan ide untuk kemajuan di perusahaan.

4. Kesimpulan

Knowledge management tools (KM tools) berfungsi memfasilitasi pembelajaran individual, penggunaan dan kontekstualisasi pengetahuan organisasi pada manusia dan dokumen. KM Tools dan staf IT berperan sangat penting untuk mendukung *Life Cycle Property Management System* (PMS) dapat berjalan dengan baik.

5. Daftar Pustaka

- [1] A Mohammad BS, 2016, *Ketika Accor Go Global*, Swa.co.id
- [2] Balmisse, Gilles et.al, 2009, *Selecting the Right Knowledge Management Tools: Software Trends and Key Evaluation Criteria*, Hershey New York: Information Science Reference