

# RENCANA STRATEGI SISTEM INFORMASI PEMASARAN MENGUNAKAN *CRITICAL SUCCESS FACTOR* PADA DEPARTEMEN PEMASARAN DI HOTEL XYZ BANDUNG

Sri Kurniasih<sup>1</sup>, Syafna Mayshanda Putri<sup>2</sup>, Muhtarudin<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Teknologi Informasi dan Digital, Program Studi Sistem Informasi,  
Institut Digital Ekonomi LPKIA

[srikurniasihkom@gmail.com](mailto:srikurniasihkom@gmail.com)<sup>1</sup>, [syafnaputri05@gmail.com](mailto:syafnaputri05@gmail.com)<sup>2</sup>, [muhtar@lpkia.ac.id](mailto:muhtar@lpkia.ac.id)<sup>3</sup>

## Abstrak

Hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menyediakan jasa penginapan dan fasilitas lainnya. Namun saat ini keberadaan hotel sudah berkembang sebagai kebutuhan lainnya seperti terdapat tempat hiburan, *meeting room*, kegiatan sosial, olahraga dan lainnya. Hotel XYZ merupakan hotel bintang empat yang sudah berdiri sejak 1995. Meskipun sudah berdiri sejak lama, tetapi masih terdapat permasalahan seperti belum optimalnya fungsi teknologi dan sistem informasi dalam mendukung kegiatan proses bisnis hotel dan manfaat SI sebagai alat strategis dalam mendukung keputusan. Kini, Hotel XYZ perlu merencanakan strategi SI/TI yang bisa mengintegrasikan beberapa divisi yang ada dalam memenuhi kebutuhan proses bisnisnya sehingga diharapkan mampu membantu pihak hotel dalam memenuhi kebutuhan informasi dan kemudahan dalam bisnis nya. Rencana strategi SI/TI yang peneliti lakukan, terdapat pada divisi pemasaran menggunakan *Critical Success Factor* (CSF). Hasil penelitian ini adalah rumusan CSF strategis sistem informasi yang mengacu pada rencana bisnis organisasi Hotel XYZ, berdasarkan data yang diperoleh melalui analisis yang digunakan serta melibatkan seluruh komponen organisasi. Dengan tujuan agar sistem informasi dapat digunakan sebagai salah satu alat pendukung keberhasilan Hotel XYZ dan mampu mengatasi permasalahan yang ada di Hotel XYZ diantaranya dalam memperluas kerja sama dengan mitra dan melakukan promosi secara luas serta usulan beberapa portofolio aplikasi sebagai rencana pengembangan SI/TI.

**Kata kunci:** *Rencana Strategi SI/TI, Ward & Peppard, Hotel, Critical Success Factors*

## 1 Pendahuluan

Hotel dapat diartikan dengan suatu jenis akomodasi yang menyediakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial [1]. Karena pada saat ini hotel berkembang dengan pesat, sehingga hotel tidak hanya sekedar menyediakan fasilitas untuk penginapan, memesan makanan, dan minuman saja tetapi sudah berkembang berbagai kebutuhan lainnya seperti terdapat fasilitas hiburan, olahraga dan rekreasi. Perkembangan hotel ini

dipengaruhi oleh pesatnya perkembangan wisata pada suatu daerah yang menyebabkan meningkatnya jumlah akomodasi yang ada [2].

Menurut Kepala Saksi Destinasi Wisata Disbudpar Kota Bandung, Faisal Tachir, dalam Rejabar (16 November 2021) bahwa pada tahun 2019 jumlah wisatawan domestik yang datang berkunjung ke Kota Bandung mencapai 8.175.221 orang. Meskipun dengan banyaknya jumlah wisatawan yang berkunjung membuat peluang hotel di Bandung cukup besar, namun pelaku hotel juga perlu menyadari

bahwa pertumbuhan jumlah hotel di Kota Bandung juga akan terus menerus bertambah. Supaya suatu hotel dapat tetap mencapai tujuan akhir dan mempertahankan keunggulan yang dimiliki agar dapat mengungguli pesaingnya, maka hotel tersebut perlu merencanakan sebuah rencana strategi untuk kedepannya agar hotel dapat tetap bertahan. Hotel XYZ yang beralamat di Dago, Kota Bandung, Jawa Barat merupakan hotel bintang empat yang berdiri di dataran tinggi kota Bandung, memiliki fasilitas yang dapat dimanfaatkan seperti lapangan gatesball, pijat refleksi hingga area bermain khusus anak-anak yang tidak dimiliki oleh semua hotel.

Namun masih terdapat kendala dalam rencana strategi dan kebutuhan sistem informasi seperti penyimpanan data dan seluruh informasi terbaru mengenai hotel XYZ. Disamping itu belum terintegrasinya beberapa sistem informasi yang ada. Oleh karena itu peneliti berencana untuk mengusulkan solusi pada pihak hotel, dengan dibuatkan rancangan berupa usulan rencana strategi sistem informasi dan teknologi informasi dengan tujuan untuk mendukung proses bisnis hotel dan menyebarkan informasi dengan pemanfaatan teknologi masa kini dimana sistem informasi tersebut mudah di akses.

Dalam rencana strategi sistem informasi dan teknologi informasi (SI/TI) ini peneliti menggunakan *Critical Success Factor* (CSF). Metode ini merupakan sebuah metodologi yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kritis yang harus dipenuhi atau berhasil dicapai oleh suatu organisasi, proyek, atau aktivitas agar mencapai keberhasilan atau tujuan yang diinginkan. Supaya mencapai tujuan strategis, keunggulan kompetitif, atau keberhasilan suatu inisiatif. [3]

### Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, peneliti mengidentifikasi permasalahan yang dijadikan sebagai alasan dalam penelitian ini. sebagai berikut:

1. Belum optimalnya SI/TI yang ada, karena SI/TI bukan menjadi skala prioritas dalam

rencana strategis SI yang ada pada bagian pemasaran, dalam mendukung proses bisnis di Hotel XYZ Bandung.

2. SI yang berjalan tidak teintegrasi sehingga data bersifat tersebar dan sangat mungkin terjadi kerangkapan data dan hilangnya keterkaitan antar sumber daya informasi baik pada bagian pemasaran atau bagian lainnya.

### Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan pada bagian divisi pemasaran di Hotel XYZ Kota Bandung.
2. Strategi SI/TI yang dikembangkan menggunakan sebuah metode *Critical Succes Factor (CSF) berdasarkan review terhadap visi dan misi saat ini dengan melalui hasil analisis CSF, SWOT, Value Chain dan MacFarlan GridTools*

### Tujuan Perancangan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membuat rencana strategi sistem informasi dan teknologi informasi untuk membantu dan memaksimalkan proses bisnis pada departemen pemasaran Hotel XYZ Bandung menggunakan metode *Critical success Factor (CSF)*
2. Mengidentifikasi kebutuhan Sistem informasi dan menghasilkan usulan portofolio aplikasi untuk rencana integrasi sistem informasi yang ada pada bagian departemen pemasaran dan bagian lain yang terkait di Hotel XYZ.

### 2. Tinjauan Pustaka

#### Perencanaan Strategis Sistem Informasi

Perencanaan strategis sistem informasi sangat berperan penting dalam menjalankan proses bisnis pada organisasi untuk menyadarkan organisasi agar memahami dan menyadari tentang tantangan masa depan, mendisiplinkan organisasi, menekankan pilihan – pilihan keputusan serta menyadarkan para pemimpin harus berfikir keras dalam mengelola organisasinya [3]

Dengan rencana strategis sistem informasi Perusahaan akan memiliki keuntungan seperti meningkatkan komunikasi dan hubungan antara bisnis organisasi dan SI, juga dapat

mengidentifikasi peluang dalam menggunakan teknologi untuk kompetitif keuntungan dan juga dapat mengalokasikan sumber daya SI supaya efektif dan efisien.

Perencanaan strategis SI/TI merupakan proses identifikasi portfolio aplikasi SI berbasis komputer yang akan mendukung organisasi dalam pelaksanaan rencana bisnis dan merealisasikan tujuan bisnisnya (Ward, 2002). Keuntungan perencanaan strategis sistem informasi adalah: [6]

- 1) Manajemen yang efektif dari aset mahal dan penting dari organisasi
- 2) Meningkatkan komunikasi dan hubungan antara bisnis organisasi dan SI
- 3) Menyelaraskan arah SI dan prioritas ke arah bisnis dan prioritas
- 4) Mengidentifikasi peluang untuk menggunakan teknologi untuk kompetitif keuntungan dan meningkatkan nilai bagi bisnis
- 5) Perencanaan proses-prose dan arus informasi
- 6) Efisien dan efektif mengalokasikan sumber daya SI
- 7) Mengurangi tenaga dan uang yang dibutuhkan sepanjang siklus hidup sistem

## SWOT

Analisis SWOT sebuah *tools* yang digunakan pada metode Warrd and Peppard ketika melakukan perencanaan strategis yang digunakan, untuk mengevaluasi kekuatan (*Strengths*) serta kelemahan (*Weaknesses*) pada kedua hal tersebut dilakukan untuk mengontrol ataupun dapat merubah yang dilihat dari sisi internal pada suatu perusahaan. Tujuan dari analisis ini supaya organisasi atau perusahaan dapat menyadari, bahwa SWOT merupakan hasil dari analisis lingkungan untuk mengetahui langkah strategis apa yang diambil untuk mencapai hasil yang diinginkan dan menghindari hal yang tidak di inginkan [4].

## Value Chain

*Value Chain* atau rantai nilai adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan perusahaan untuk menciptakan, memproduksi, dan mengirimkan produk atau layanan kepada pelanggan. Rantai nilai terdiri dari dua jenis kegiatan, yaitu kegiatan utama dan kegiatan pendukung (Paramartha et al., 2019). Kegiatan utama adalah pengadaan bahan baku, produksi, pemasaran, distribusi dan pelayanan pelanggan. Kegiatan pendukung meliputi pengembangan teknologi, manajemen

sumber daya manusia, pengadaan dan infrastruktur. Metode ini menguraikan perusahaan menjadi aktivitas-aktivitas yang relevan secara strategis untuk memahami perilaku biaya dan sumber difrensiasi yang sudah ada dan yang potensial. Perusahaan bisa melihat yang menjadi unggulan dan kelemahan dari aktifitas yang dilakukan. *Value Chain* digunakan untuk menguraikan perusahaan menjadi aktivitas-aktivitas yang relevan secara strategis untuk memahami perilaku biaya dan sumber difrensiasi yang sudah ada dan yang potensial [5]

## Critical Success Factor (CSF)

CSF merupakan sebuah metode analisis dengan mempertimbangkan beberapa hal yang kritis di dalam lingkungan perusahaan untuk mendefinisikan faktor - faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan kesuksesan perusahaan atau organisasi dan dapat ditentukan jika objektif organisasi telah diidentifikasi. [6]

Tujuan CSF supaya dapat menjelaskan tujuan secara lebih jelas sehingga dapat diketahui kegiatan yang akan dilakukan dan informasi yang dibutuhkan, bisa juga sebagai penghubung antara strategi bisnis organisasi dan strategi SI, untuk fokus pada area strategis dalam proses perencanaan strategis sistem informasi, untuk memprioritaskan aplikasi sistem informasi yang diusulkan, dan untuk dapat mengevaluasi strategi sistem informasi ini [6]

Langkah-langkah CSF dalam menganalisis atau mengidentifikasi kebutuhan informasi organisasi yaitu:

1. Menentukan visi, misi dan tujuan utama organisasi
2. Menentukan CSF dari tujuan utama organisasi
3. Elaborasi terhadap CSF organisasi [6]

Analisis CSF memberikan gambaran pada perusahaan tentang aspek - aspek kritis apa saja di setiap aktivitas dan proses bisnis perusahaan yang mempengaruhi kinerja perusahaan dalam mencapai visi dan misi serta keberhasilan bisnisnya. Penentuan CSF hanya harus dimulai ketika tujuan telah diidentifikasi .

Berdasarkan kutipan-kutipan diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa CSF metode analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kritis yang harus dipenuhi atau berhasil dicapai oleh suatu organisasi, proyek, atau aktivitas agar mencapai keberhasilan atau tujuan yang diinginkan. supaya mencapai tujuan

strategis, keunggulan kompetitif, atau keberhasilan suatu inisiatif.

### Hotel

Hotel adalah jenis akomodasi yang menyediakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial [1].

Hotel bukan merupakan suatu objek pariwisata saja, melainkan merupakan sarana dalam bidang kepariwisataan. Oleh karena itu hotel perlu mengadakan kegiatan bersama dengan tempat-tempat rekreasi, hiburan dan lain-lain untuk menonjolkan sesuatu yang khas dari suatu objek wisata agar dapat menjadi daya tarik dari daerah yang bersangkutan[2].

Hotel memiliki perbedaan yang cukup signifikan dengan badan usaha lainnya adalah, dimana hotel selalu beroperasi 24 jam, karenakan hotel selalu melayani para tamu yang datang untuk membeli serta menggunakan jasa hotel tersebut, selain menjual makanan dan minuman, kamar hotel dan fasilitas hotel juga menjual produk berdasarkan system penerapan tarif kamar (*room rate*), maka biasanya dibagi menjadi empat bagian [7] (Aprillia, Astuti, & Dewantara, 2017) sebagai berikut :

1. *Full American plan* (FAP), yaitu hotel yang menganut system dimana harga kamar sudah termasuk tiga kali makan.
2. *Modified American plan* (MAP), yaitu hotel yang menganut sistem dimana harga kamar sudah termasuk makan dua kali.
3. *Continental plan*, yaitu hotel yang menganut sistem dimana harga kamar sudah termasuk makan pagi (*continental breakfast*).
4. *European plan*, yaitu sitem dimana harga kamar tidak termasuk makan (*room rate only*).

Berdasarkan kutipan-kutipan diatas Peneliti menyimpulkan bahwa hotel adalah tempat penginapan yang menyediakan kamar tidur yang memiliki beragam tipe, serta memiliki beberapa fasilitas untuk tamu. Hotel beroperasi 24 jam sebagai bisnis komersial dan bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu

supaya merasa nyaman dan puas selama menginap dan memanfaatkan fasilitas yang ada.

### 3. Hasil Pembahasan

Untuk mengetahui mengenai kondisi hotel yang sedang berjalan saat ini, maka diperlukan sebuah analisis. Peneliti melakukan analisis kondisi hotel dengan bantuan *tools* seperti *Value Chain*, SWOT dan lainnya. Dimulai dengan langkah analisis lingkungan bisnis internal sampai dengan analisis lingkungan SI/TI eksternal

#### a. Analisis SWOT

Terdapat faktor analisis SWOT untuk mengetahui kondisi dari hotel yaitu faktor kekuatan (*Strengths*), kelemahan (*Weaknesses*), peluang (*Opportunities*) dan ancaman (*Threats*) [10] seperti dibawah ini

	Internal	Strength (S)	Weakness (W)
Eksternal	Opportunities (O)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lokasi hotel di perkotaan yaitu Dago</li> <li>2. Sudah dikenal banyak masyarakat dan memiliki pelanggan tetap</li> <li>3. Pelayanan secara internasional</li> <li>4. Fasilitas hotel dapat di sewa</li> <li>5. Memiliki area khusus bermain anak</li> <li>6. Kolam renang yang terkenal</li> <li>7. Dekat dengan pusat perbelanjaan dan wisata</li> <li>8. Diawakani oleh pegawai</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistem yang belum terintegrasi dengan baik</li> <li>2. Beberapa sdm masih kurang memahami penggunaan teknologi informasi</li> <li>3. Software komputer yang belum terupdate di beberapa divisi</li> <li>4. Terdapat kesalahan informasi dengan pihak yang bekerja sama</li> <li>5. Penanganan terpadu pada website hotel</li> <li>6. Kurangnya pemantauan terhadap produk tambahan makanan dan minuman hotel</li> </ol>
	Threats (T)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan kerja sama dengan jumlah waktu lebih dari satu tahun (S1,O1)</li> <li>2. Menjaga hubungan baik dengan pelanggan tetap (S2,O2)</li> <li>3. Menarik minat masyarakat atau wisatawan dengan berbagai promosi (S3,S6,O3)</li> <li>4. Memanfaatkan teknologi trend saat ini untuk membantu pemasaran (S7,O4)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat jalur pelatihan teknologi (W2,O1)</li> <li>2. Meningkatkan kualitas teknologi dengan meningkatkan kecepatan internet (W3,O4)</li> <li>3. Meningkatkan teknologi untuk pelayanan kamar dan fasilitas lainnya (W4,O3)</li> <li>4. Memperluas jaringan kerjasama dengan perusahaan lain (W5,O1)</li> <li>5. Berkjasama dengan masyarakat sekitar untuk membuat produk (W6,O3)</li> </ol>
	SO	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan loyalitas kerja dengan jumlah waktu lebih dari satu tahun (S1,O1)</li> <li>2. Menjaga hubungan baik dengan pelanggan tetap (S2,O2)</li> <li>3. Menarik minat masyarakat atau wisatawan dengan berbagai promosi (S3,S6,O3)</li> <li>4. Memanfaatkan teknologi trend saat ini untuk membantu pemasaran (S7,O4)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat jalur pelatihan teknologi (W2,O1)</li> <li>2. Meningkatkan kualitas teknologi dengan meningkatkan kecepatan internet (W3,O4)</li> <li>3. Meningkatkan teknologi untuk pelayanan kamar dan fasilitas lainnya (W4,O3)</li> <li>4. Memperluas jaringan kerjasama dengan perusahaan lain (W5,O1)</li> <li>5. Berkjasama dengan masyarakat sekitar untuk membuat produk (W6,O3)</li> </ol>
	ST	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penawaran member bagi pelanggan tetap (S2,T1)</li> <li>2. Melakukan kerja sama dengan pihak pariwisata (S7,T4)</li> <li>3. Melakukan perawatan fasilitas yang dimiliki (S1,S6,T2)</li> <li>4. Program kegiatan sosial (S4,T1)</li> <li>5. Menambah paket promo menginap dengan sarapan dan lainnya (S2,T6)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat perantara kerja sama dengan mitra (W4,T2)</li> <li>2. Memanfaatkan sosial media sebagai alat promosi (W3,T4)</li> <li>3. Bekerja sama dengan influencer terkenal sebagai alat promosi (W5,T4)</li> <li>4. Penjualan teknologi dan sistem informasi melalui sosialisasi (W2,T5)</li> <li>5. Adanya kegiatan tambahan pada waktu tertentu (W5,T6)</li> </ol>

Gambar1 Analisis SWOT

Setelah melakukan analisis matrix swot, maka dibawah ini terdapat perhitungan mengenai IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*) dan EFAS (*External Factor Analysis Summary*). IFAS merupakan analisis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan dan kelemahan *internal* suatu organisasi atau perusahaan, dibawah ini merupakan tabel mengenai IFAS:

Faktor Internal Factor Analysis Strategy (IFAS)	BOBOT	RATING	SKOR
<b>KELEBIHAN</b>			
Lokasi hotel di perkotaan yaitu Jl. Ir. H. Juanda	0,05	7	0,35
Sudah dikenal banyak masyarakat dan memiliki pelanggan tetap	0,08	7	0,56
Pelayanan secara internasional	0,06	8	0,48
Fasilitas hotel dapat disewakan	0,07	7	0,49
Memiliki area khusus bermain anak	0,05	6	0,3
Kolam renang yang terkenal	0,05	7	0,35
Dekat dengan pusat perbelanjaan dan wisata	0,09	7	0,63
Diresmikan oleh presiden bapak Soeharto	0,10	8	0,8
<b>KELEMAHAN</b>			
Pemasaran terputak pada website hotel	0,05	4	0,2
Beberapa sdm masih kurang memahami penggunaan teknologi informasi	0,08	3	0,24
Software komputer yang belum terupdate di beberapa divisi	0,07	2	0,14
Terdapat kesalahan informasi dengan pihak yang bekerja sama	0,08	3	0,24
Sistem yang belum terintegrasi dengan baik	0,10	2	0,2
Kurangnya peminatan terhadap produk tambahan makanan dan minuman hotel	0,07	3	2,1
TOTAL	1,00		7,08

Gambar 2 Analisis IFAS

Sedangkan untuk EFAS, merupakan alat analisis yang digunakan untuk mengevaluasi peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi oleh suatu organisasi atau perusahaan, dibawah ini merupakan IFAS mengenai hotel XYZ Bandung:

Faktor Eksternal Factor Analysis Strategy (EFAS)	BOBOT	RATING	SKOR
<b>PELUANG</b>			
Bekerja sama dengan instansi pemerintahan	0,10	8	0,8
Kondisi hotel yang sejuk menjadi daya tarik dikarenakan hotel the jakarta berada pada bukit dago	0,07	7	0,49
Bertambahnya wisatawan yang berkunjung ke kota Bandung	0,15	8	1,2
Bekerja sama dengan provider internet untuk mempermudah akses informasi	0,08	6	0,48
Disediakan tempat untuk meeting, pelatihan dan event	0,08	7	0,56
Bekerja sama dengan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK)	0,08	7	0,56
<b>ANCAMAN</b>			
Munculnya hotel yang setara dekat dengan The Jakarta Suite	0,07	3	0,21
Pesaingan harga dan fasilitas hotel	0,08	2	0,16
Kenaikan harga bahan baku	0,05	4	0,2
Persaingan cara promosi yang ketat	0,08	2	0,16
Kebijakan pemerintah mengenai keselamatan, kemudahan dan kenyamanan karyawan atau pengunjung	0,09	3	0,27
Pendatang baru sejenis hotel di sekitaran area Jl. Ir. H. Juanda	0,07	3	0,21
TOTAL	1,00		5,3

Gambar 3 Analisis EFAS

**b. Analisis Value Chain**

Analisis Value chain dapat digunakan untuk mengidentifikasi dan menganalisis aktivitas yang ada di organisasi untuk menciptakan nilai tambah dalam sebuah proses bisnis.

Support Activity	Firm Infrastructure: keuangan dan general manager				
	Human Resource: perekrutan, pelatihan dan penghargaan				
	Technology Development: pemeliharaan sistem dan menambah aplikasi				
	Procurement: kerja sama mitra				
Primary Activity	Inbound Logistics	Operations	Outbound Logistics	Marketing & Sales	Service
	1. Distribusi 2. Penyimpanan bahan baku 3. Pengolahan bahan baku	1. Kegiatan restaurant 2. Fasilitas penginapan 3. Fasilitas laundry 4. Sewa fasilitas	1. Orderan layanan kamar 2. Checkin dan checkout 3. Penyedia informasi wisata	1. Talkshow 2. Penawaran member 3. Sales call	1. Renovasi 2. Pelayanan yang baik

Gambar 1 Analisis Value Chain

Analisis berikutnya dilakukan Analisa SI/TI yang digunakan oleh Hotel, agar peneliti memperoleh gambaran mengenai kondisi SI/TI yang ada pada hotel.

HARDWARE	JUMLAH	DIVISI
Komputer	4	Front Office
Printer	2	
Fotocopy	1	
Cctv	4	
Komputer	5	Pemasaran
Printer	2	
Laptop	1	
Cctv	3	
Infocus	1	
Speaker	2	
Komputer	6	Penjualan
Printer	2	
Fotocopy	1	
Laptop	1	
Cctv	2	
Komputer	3	HRD
Printer	1	
Laptop	1	
Cctv	2	
Mesin absensi	2	Akuntan
Komputer	8	
Printer	4	
Laptop	1	
Cctv	1	F&B
Komputer	2	

Gambar 5 Analisis internal TI Hotel XYZ

Berikut ini hasil Analisa terhadap lingkungan internal hotel diantaranya beberapa sistem informasi yang mendukung proses berjalannya bisnis Hotel XYZ Bandung

Software	Deskripsi	Platform
Hoel XYZ Bandung	Merupakan sistem informasi utama yang digunakan oleh hotel untuk menampilkan informasi mengenai hotel	Website
Front Office Application	Merupakan sistem informasi yang digunakan oleh divisi Front Office untuk mengecek data tamu hotel dan membantu mengenai pemesanan kamar	Desktop
Accounting Application	Merupakan sistem informasi yang membantu hotel dalam mengelola keuangan	Desktop
Pemesanan	Merupakan sistem informasi untuk mencatat pesanan makanan, minuman dan lainnya	Desktop
Absen Pegawai	Merupakan sistem informasi yang digunakan HRD untuk mengecek data karyawan dan mengetahui berapa kali karyawan tersebut masuk sakit atau tidak hadir lainnya	Desktop
Zoom	Merupakan sistem informasi yang digunakan di beberapa divisi ketika meeting online dengan seluruh perwakilan cabang Hotel XYZ Bandung	Webiste Mobile
Sosial Media	Digunakan untuk melakukan promosi dan berhubungan dengan pelanggan lama	Website Mobile

Gambar 8 Analisis Internal SI Hotel XYZ

Peneliti juga melakukan analisis tren teknologi yang berkembang baik itu teknologi berbasis website ataupun mobile saat ini. Aplikasi untuk pengembangan Web diantaranya Aplikasi Web Progresig (PWA), teknologi web seperti AI Chatbot, *Accelerated Mobile Pages (AMP)*, teknologi nirkabel yang menggunakan *Bluetooth* berdaya rendah seperti teknologi *Beacon*, teknologi pengembangan jaringan seperti teknologi *5G, Cloud Computing*, dan lain lainnya yang dapat membantu Hotel XYZ untuk bisa berkembang sesuai dengan kemajuan teknologi saat ini

### Perumusan Kebutuhan strategi Sistem Informasi

Pemetaan kebutuhan SI dilakukan dengan menganalisis startegi bisnis, CSF, *Value Chain* dan kebutuhan informasi. Maka akan menghasilkan solusi SI bagi Hotel XYZ Bandung. Hasil pemetaan solusi SI berdasarkan kebutuhan informasi pada Hotel XYZ Bandung seperti tabel dibawah ini:

Visi Misi	Strategi Bisnis	CSF	Measurement	Value Chain	Kebutuhan Informasi	IS Demand
Sebagai perusahaan perhotelan Indonesia dengan skala global yang tumbuh secara berkesinambungan untuk memberi manfaat bagi stakeholder	Melakukan kontrak kerja dengan jangka waktu lebih dari satu tahun (SO1)	<i>Brandmarking</i>  Memalin kerja sama sesuai kontrak	1. Melakukan rapat 2. Melakukan diskusi  1. Membuat daftar kesepakatan 2. Menagah hubungan dengan mitra	Kerja sama mitra  Kerja sama mitra	Data daftar kontrak  Data mitra yang bekerja sama dan isi kontrak	SI Kemitraan
Tumbuh dengan melakukan inovasi terhadap pasar	Memfaatkan teknologi trend saat ini untuk membantu	Memiliki akun sosial media	1. Mengustakan aplikasi yang diperlukan 2. Menambah identitas (akun)	Memambah aplikasi	SDM yang dapat memahami sosial media	1. Basis Data 2. APEL

Meminum tinggi dan melaksanakan "core value" (nilai falsafah) perusahaan	Meniaga hubungan baik dengan pelanggan tetap (SO2)	Membanggun <i>customer relationship</i>  Menerima umpan balik	1. Meniaga komunikasi 2. Memberikan pelayanan terbaik 3. Memberikan apresiasi  1. Bertanya langsung pada pelanggan 2. Memberikan kusioner pada pelanggan 3. Memberikan insentif bagi partisipasi	Pelayanan yang baik  Pelayanan yang baik	Umpan balik pelanggan  Data pelanggan	1. SI CRM 2. Basis Data
--	--	---	--	--	---	----------------------------

Meminum tinggi dan melaksanakan "core value" (nilai falsafah) perusahaan	Pembekalan teknologi dan sistem informasi melalui sosialisasi (WT4)	Melakukan sosialisasi dengan memanfaatkan fasilitas hotel  Memilih pembicara yang tepat	3. Mengumpulkan karyawan yang mengikuti sosialisasi 4. Membuat jadwal sosialisasi  1. Menentukan tema sosialisasi 2. Gaya presentasi 3. Memperhatikan citra pembicara	Pelatihan yang baik  Pelatihan	Informasi karyawan yang dibutuhkan sosialisasi  Data calon pembicara	APEL
Bertanggung jawab sosial kepada masyarakat	Adanya kegiatan tambahan pada waktu tertentu (WT5)	Memiliki konsep kegiatan yang baik	1. Identifikasi kegiatan 2. Membuat tim kreatif 3. Menentukan fasilitas hotel yang	Sewa fasilitas  Pelatihan	Waktu kosong fasilitas  Data calon pembicara	1. Website hotel (pengembangan) 2. SI Hotel

Tumbuh dengan melakukan inovasi terhadap pasar	Meningkatkan kualitas teknologi dengan menambah kecepatan internet (WO2)	Melakukan test kecepatan internet	1. Mengunduh aplikasi sesuai dengan provider internet 2. Mengikuti langkah-langkah aplikasi test 3. Analisis hasil test kecakapan internet	Kerjasama mitra	Angka kecakapan internet	1. Web Speed Test (pengembangan) 2. SI Kemitraan
		Memilih provider yang baik	1. Cek kebutuhan internet 2. Memiliki jangkauan yang luas 3. Memiliki keamanan yang baik	Kerjasama mitra	Kebutuhan kapasitas internet	
Memantau dan melaksanakan "core value" (nilai falsafah) perusahaan	Membuat jadwal pelatihan teknologi (WO1)	Melakukan pelatihan secara online	1. Membuat jadwal pelatihan 2. Mengumumkan ke calon karyawan	Pelatihan	Calon karyawan yang akan mengikuti pelatihan	APEL

**Gambar 9** perumusan rencana strategi SI dengan analisis CSF

Tahapan berikutnya mengklasifikasikan pemetaan kebutuhan sistem informasi meliputi menggunakan *Balance scorecard* dan KPI. Sehingga Hotel XYZ Bandung mengetahui sejauh mana perkembangan yang sudah dicapai, serta dapat membantu dalam memberikan pandangan mengenai kinerja hotel dan memudahkan peneliti dalam menyusun aplikasi portofolio usulan. Maka disusun sebuah *roadmap* untuk pengembangan SI/TI. Untuk menentukan urutan pengembangan aplikasi Hotel XYZ Bandung berikut ini :

No	Usulan SI/TI	TAHUN		
		Ke-1	Ke-2	Ke-3
1	SI CRM			
2	Basis Data			
3	SI Hotel			
4	SI Kemitraan			
5	Website Hotel (pengembangan)			
6	APEL			
7	Web Speed Test (pengembangan)			

#### 4. Kesimpulan dan Saran

##### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada Hotel XYZ Bandung mengenai rencana strategi SI menggunakan *Critical Success Factors* dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada strategi bisnis, menghasilkan usulan untuk meningkatkan dan memperluas kerja sama dengan mitra melalui kontrak kerja dengan jangka waktu lebih dari satu tahun, melakukan promosi supaya pihak hotel dapat menarik pelanggan dari berbagai daerah baik nasional ataupun internasional, peningkatan fungsi pelayanan, menyediakan informasi wisata. Dimana usulan dari strategi bisnis tersebut difasilitasi menggunakan sistem informasi, yaitu SI Kemitraan.
2. Pada strategi SI/TI, menghasilkan usulan berupa pengembangan SI yang terintegrasi dan usulan portofolio aplikasi dibagi berdasarkan *Strategic*, *High Potential*, *Key Operational* dan *Support* berdasarkan model *McFarland*, berikut usulan portofolio aplikasi SI di Hotel XYZ Bandung :

STRATEGIC		HIGH POTENTIAL	
Basis Data	Baru	SI Kemitraan	Baru
SI Hotel	Baru	APEL	Baru
KEY OPERATIONAL		SUPPORT	
SI CRM	Baru	Web Speed Test	Upgrade
Front Office Application	Sudah Ada	Absensi Pegawai	Sudah Ada
Website Hotel	Upgrade	Zoom	Sudah Ada
Accounting Application	Sudah Ada		
Sosial Media	Sudah Ada		
Pemesanan	Sudah Ada		

##### Saran

Saran untuk pengembangan strategi lainnya pada hotel XYZ sebagai berikut :

1. Untuk pembahasan lebih lanjut penelitian ini, diharapkan dapat menambahkan analisis mengenai *grand strategy*, analisis efisiensi dan produktivitas untuk mengukur kesuksesan dan membandingkan indikator kinerja sebelum dan setelah penerapan SI/TI, seperti waktu yang dihemat, biaya yang dikurangi, atau peningkatan produktivitas pada hotel.
2. Untuk pembahasan lebih lanjut, diharapkan dapat menambahkan analisis model kesuksesan Delone dan McLean untuk

mengukur kesuksesan suatu sistem informasi dengan mempertimbangkan faktor seperti kualitas sistem, kepuasan pengguna, penggunaan sistem, dampak individual, dan dampak organisasi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] H. Krestanto, “Strategi dan Usaha Reservasi untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta,” *Media Wisata*, vol. 17, no. 1, 2021.
- [2] B. S. Sanjaya, “PADA HOTEL ASRI MELAWI SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 OCCUPATION AT THE ASRI MELAWI HOTEL,” vol. 01, no. 08, pp. 2119–2135, 2022.
- [3] B. B. Sri Kurniasih, “PENERAPAN METODE WARD & PEPPARD DALAM RENCANA STRATEGI SI/TI DI PT. VISI KARYA PRAKARSA,” *Nuansa Inform.*, vol. 16, no. 1, pp. 116–124, 2021.
- [4] M. Satwika Parama Putra, Kemas Rahmat SW, M Eng., Erda Guslinar Perdana, S.T, “Perencanaan Strategis Sistem Informasi Menggunakan Metode Ward and Peppard Pada PT. Medika Antapani,” *Manaj. Asuhan Kebidanan Pada Bayi Dengan Caput Succedaneum Di Rsud Syekh Yusuf Gowa Tahun*, vol. 1, no. 2014, pp. 9–15, 2014.
- [5] S. H. Lawu and H. Ali, “Perencanaan Strategis Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi Dengan Pendekatan Model: Enterprice Architecture, Ward And Peppard,” *Indones. J. Comput. Sci.*, vol. 1, no. 1, pp. 53–60, 2022.
- [6] A. Syam, “Menentukan Strategis Sistem Informasi Menggunakan Critical Succes Faktor Dan Mac Farland,” *Inf. Syst. J. /*, vol. 5, no. 2, pp. 2655–190, 2022.