

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Front Office hotel memiliki alur operasional yang sangat kompleks dan saling berkaitan antara proses yang satu dengan yang lain seperti pemesanan kamar, *check-in*, *check-out*, perubahan status kamar, dan laporan *night audit*. D'fresh Guesthouse & Resto Malang merupakan salah satu hotel bintang 3 dengan tiga lantai yang terletak di kota Malang, Jawa Timur. D'fresh memiliki 30 kamar dengan tipe kamar superior, suite dan family.

Front Office yang berjalan di D'fresh Guest House and Resto Malang sudah terkomputerisasi akan tetapi sistem yang ada belum memenuhi keseluruhan kebutuhan operasional D'fresh. Sehingga sering kali menyebabkan kesulitan dalam proses pemesanan kamar, perubahan status kamar, pembuatan laporan dan bahkan kesalahan dalam transaksi pembayaran kamar.

Sehingga dibutuhkan program PYXIS *Front Office* (FO) untuk menangani operasional hotel karena program PYXIS FO memiliki banyak keunggulan dan fasilitas yang mampu untuk menangani operasional *Front Office* di D'fresh. Program PYXIS FO merupakan modul untuk menangani kebutuhan operasional kamar mulai dari pemesanan, pembayaran, perubahan status dan laporan penjualan kamar. Penerapan program PYXIS FO untuk sistem operasional D'fresh dilakukan dengan tahapan-tahapan implementasi. Tahapan implementasi ini sangat penting karena berkaitan dengan kesesuaian PYXIS FO dengan kebutuhan D'fresh dari sisi *standart operating procedure*, operasional kamar, sistem yang telah digunakan sebelumnya serta user yang menggunakan sistem.

Implementasi sistem merupakan proses untuk menempatkan sistem baru ke dalam operasional. Terdapat 5 tahap dalam prosedur implementasi yang dimiliki oleh PYXIS yaitu perencanaan modul-modul yang akan ditrainningkan kepada *user*. Tahap kedua, implementasi awal yang dilakukan dengan *survey* keadaan dan kebutuhan hotel kemudian dilakukan *meeting* untuk penyesuaian kebutuhan hotel. Tahap ketiga, implementasi lanjutan yaitu proses pemasangan PYXIS FO pada sistem D'fresh melalui *class training*, *on the spot training* dan *full implemtation*. Tahap keempat, penyesuaian laporan yang dihasilkan D'fresh dengan program PYXIS FO. Tahap terakhir, *cut off system* atau penghilangan sistem lama D'fresh dan penggunaan sistem PYXIS FO secara penuh.

Dengan adanya Praktek Kerja Lapang (PKL) di PT. PYXIS ULTIMATE SOLUTION diharapkan penulis mampu mempelajari dan memahami tahapan-tahapan implementasi program PYXIS *Front Office* (FO) di D'fresh Guest House and Resto Malang.

1.2. Tujuan

Tujuan Umum

1. Meningkatkan wawasan dan pengetahuan mahasiswa mengenai kegiatan perusahaan.
2. Meningkatkan ketrampilan sesuai dengan bidang keahlian yang ditempuh selama di bangku kuliah.
3. Sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama di bangku kuliah.

Tujuan Khusus

1. Mempelajari tahapan-tahapan dalam pengimplementasian program aplikasi PYXIS *Front Office* di D'fresh Guest House and Resto Malang.
2. Mempelajari program PYXIS *Front Office* (FO).
3. Meningkatkan wawasan dan pengetahuan terhadap operasional kamar di hotel.

1.3. Manfaat

1. Pihak D'fresh Guest House and Resto Malang dapat memperlancar operasional hotel bagian *Front Office*.
2. Pihak PT. PYXIS ULTIMATE SOLUTION dapat mesosialisasikan kepada *client* bagaimana menggunakan dan mengoperasikan sistem PYXIS *Front Office*.
3. Penulis dapat memahami tahapan-tahapan dalam mengimplementasikan program PYXIS *Front Office* (FO) di D'fresh Guest House and Resto Malang.

1.4. Lokasi

Lokasi tempat melakukan PKL ini bertempat di Jl. Tambora No. 15 Malang.

1.5. Jadwal Kerja

Jadwal kerja Praktek Lapang adalah dari tanggal 1 Maret sampai dengan 30 April 2014. Dimulai dari hari Senin sampai dengan Jumat pukul 08.00 – 17.00 WIB.

1.6. Metode Pelaksanaan Praktek Kerja Lapang

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Lapang ini adalah sebagai berikut :

1. Metode Diskusi dilakukan antara mahasiswa dengan mahasiswa sekelompok dengan pembimbing lapangan mengenai perangkat lunak yang dikembangkan oleh PT. PYXIS ULTIMATE SOLUTION.
2. Metode Observasi alam metode ini mahasiswa didampingi oleh pembimbing lapangan dalam melakukan pengamatan atau observasi langsung pada objek kerja dan instrumen - instrumennya.
3. Metode dokumentasi kegiatan sehari-hari di tempat praktek kerja lapang, menggunakan buku BKPM.