

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya sebuah *software* atau aplikasi merupakan salah satu alternatif yang sering digunakan oleh banyak orang untuk memudahkan kehidupan sehari-hari. Terdapat berbagai macam *software* dan aplikasi yang dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan termasuk untuk kegiatan bisnis terutama di perhotelan. Sebuah *software* merupakan hal yang paling penting bagi manajemen hotel yang diharapkan dapat mempermudah dan memberikan keefektifan serta keefisienan bagi seluruh karyawan. Untuk hotel sendiri, sebuah *software* sangat bermanfaat untuk seluruh departemen agar bisa terhubung satu sama lain.

Banyak sekali *software* yang dapat digunakan untuk membenahi kegiatan manajemen di suatu hotel. Tetapi, pada umumnya banyak karyawan yang membutuhkan waktu serta pelatihan yang lama agar dapat memahami *software* tersebut. Maka dari itu, perlu adanya *software* yang memberikan kemudahan dan dapat dioperasikan oleh seluruh karyawan dalam waktu yang singkat. Salah satu *software* yang telah digunakan oleh banyak hotel di seluruh Indonesia termasuk di Kota Surabaya adalah Visual Hotel Program.

Menurut Asmara (2018: 3) Visual Hotel Program (VHP) merupakan sebuah *software* yang terintegrasi untuk membantu segala kebutuhan hotel. Salah satu hotel di Surabaya yang telah menggunakan *software* tersebut adalah Hotel Grand Darmo Suite Surabaya. Hampir seluruh departemen dapat menggunakan *software* tersebut dengan mudah dan tidak memerlukan waktu yang lama untuk mengoperasikannya. Salah satunya adalah departemen *Sales & Marketing* yang merupakan tempat penulis melakukan kegiatan praktik kerja lapangan. Di departemen ini, penulis mampu mempelajari dan mencoba mengoperasikan Visual Hotel Program serta merasakan banyak kemudahan serta keuntungan yang didapatkan.

Dengan banyaknya kemudahan serta keuntungan dari Visual Hotel Program, penulis menjadi ingin mengetahui lebih dalam serta mempelajari penggunaan dari Visual Hotel Program. Maka dari itu, penulis mengambil judul

untuk laporan Tugas Akhir yaitu “Penggunaan Visual Hotel Program untuk Mendukung Kegiatan Operasional di Departemen *Sales & Marketing* Hotel Grand Darmo Suite Surabaya”.

1.2 Ruang Lingkup

Dalam penulisan Tugas Akhir, penulis ingin memberikan informasi terkait dengan kegunaan Visual Hotel Program (VHP) yang berguna untuk menunjang kegiatan operasional di Departemen *Sales & Marketing* Hotel Grand Darmo Suite Surabaya. Selain itu, batasan topik yang akan penulis bahas terkait dengan fungsi, kegunaan, masalah serta kendala ketika menggunakan Visual Hotel Program sebagai *software* operasional di Hotel Grand Darmo Suite Surabaya.

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan Tugas Akhir ini adalah untuk memahami penggunaan Visual Hotel Program untuk mendukung kegiatan operasional di Departemen *Sales & Marketing* Hotel Grand Darmo Suite Surabaya. Selain itu, penulis juga ingin mengetahui kelebihan serta keuntungan apa saja yang didapatkan dengan menggunakan Visual Hotel Program di Departemen *Sales & Marketing* Hotel Grand Darmo Suite Surabaya.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Penulis berharap agar penulisan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat untuk banyak pihak. Pertama, bagi penulis yaitu untuk menambah pengetahuan serta wawasan tentang Visual Hotel Program. Kedua, bagi Hotel Grand Darmo Suite yaitu sebagai tambahan referensi untuk *Human & Resources Department*. Ketiga, bagi pembaca yaitu sebagai tambahan pengetahuan serta wawasan dan juga sebagai referensi untuk bidang administrasi perkantoran.

1.5 Sistematika Penulisan

Laporan Tugas Akhir ini akan menjelaskan beberapa hal mengenai penggunaan Visual Hotel Program (VHP) dalam mendukung kegiatan operasional di Departemen *Sales & Marketing* Hotel Grand Darmo Suite Surabaya. Penjelasan tersebut akan dibahas dalam 5 bab yaitu BAB I Pendahuluan, BAB II Tinjauan

Pustaka, BAB III Gambaran Umum, BAB IV Pembahasan dan terakhir BAB V Kesimpulan dan Saran.

Pertama, dalam bagian pendahuluan akan dijabarkan mengenai beberapa hal yang melingkupi latar belakang pembuatan Tugas Akhir yang berjudul “Penggunaan Visual Hotel Program untuk Mendukung Kegiatan Operasional di Departemen *Sales & Marketing* Hotel Grand Darmo Suite Surabaya”. Selain itu BAB I merupakan dasar dari penulisan Tugas Akhir yang mana juga berisi tujuan dan manfaat serta ruang lingkup Tugas Akhir.

Kedua, perlu adanya tinjauan pustaka saat menulis Tugas Akhir. Tinjauan Pustaka ini juga merupakan landasan teori yang berisi uraian singkat teori-teori yang digunakan dalam pembahasan Tugas Akhir. Landasan teori ini diambil dari dua sumber referensi yaitu internet dan buku. Referensi yang diambil dari internet merupakan sumber yang sudah valid seperti jurnal. Sedangkan, untuk referensi yang diambil dari buku merupakan rujukan dari edisi terbaru sekurang-kurangnya adalah 5 tahun terakhir. Ketiga, ada beberapa hal yang menjadi pembahasan dalam BAB III ini, yaitu sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan deskripsi tugas dari masing-masing bagian yang ada di struktur organisasi. Selain itu, penulis juga akan menjelaskan secara singkat mengenai kegiatan Praktik Kerja Lapangan mulai awal hingga akhir.

Keempat, bab ini merupakan inti dari Laporan Tugas akhir. Penulis akan menyajikan hasil dari Praktik Kerja Lapangan selama 3 bulan dalam bentuk data dan informasi. Data dan informasi ini akan digunakan sebagai dasar penyimpulan yang akan dijelaskan di BAB V. Kelima, di dalam Laporan Tugas Akhir ini, penulis akan memberikan kesimpulan dari semua pembahasan dari awal hingga akhir. Sehingga poin-poin penting dapat langsung tersampaikan untuk pembaca. Selain kesimpulan, penulis juga akan megemukakan saran untuk menjadi bahan pertimbangan serta rekomendasi untuk perusahaan dan pihak-pihak lainnya.