

# Manajemen Strategi Teknologi Informasi dalam Rangka Mengembangkan Layanan Hotel Bina Darma Palembang

<sup>1</sup>Zena Lusi, <sup>2</sup>Sela Taramita  
<sup>1,2</sup>Institut Teknologi dan Bisnis Nasional  
Banyuasin, Indonesia

<sup>1</sup>zenalusi97@gmail.com, <sup>2</sup>taramita0111@gmail.com

\*Penulis Korespondensi

Diajukan : 16/02/2025  
Diterima : 23/02/2025  
Dipublikasi : 26/02/2025

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini menjamin bahwa layanan TI yang disediakan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Perkembangan teknologi informasi (TI) di tengah persaingan bisnis yang ketat memiliki dampak signifikan bagi perusahaan, termasuk Hotel Bina Darma Palembang. Sebagai bisnis baru yang didirikan oleh Universitas Bina, hotel ini bertujuan untuk menyediakan layanan terbaik dengan harga kompetitif demi kepuasan pelanggan. Untuk mencapai visi dan misi tersebut, layanan berbasis TI yang berkualitas sangat diperlukan. Saat ini, Hotel Bina Darma telah menggunakan sistem Local Harris untuk pengelolaan data tamu dan laporan keuangan, yang masih berbasis desktop dan belum memiliki standar manajemen layanan TI yang baik. Oleh karena itu, perlu adanya penerapan Information Technology Service Management (ITSM) untuk meningkatkan kualitas layanan TI. Dalam penelitian ini, kerangka kerja ITIL Versi 3 diterapkan, yang mencakup lima proses utama: service strategy, service design, service transition, service operation, dan continual service improvement. Metodologi pengumpulan data melalui observasi dan wawancara digunakan untuk menganalisis kondisi layanan TI yang ada. Hasil analisis ini diharapkan dapat menghasilkan perancangan manajemen strategi TI yang mencakup service strategy dan service design, dengan fokus pada penyusunan service catalog. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan TI di Hotel Bina Darma Palembang agar dapat bersaing lebih baik di industri perhotelan.

**Kata Kunci:** Teknologi Informasi, Manajemen Strategi, Layanan TI

## I. PENDAHULUAN

Hotel Bina Darma Palembang merupakan bisnis baru yang didirikan oleh universitas Bina Darma yang berkipra di dunia pendidikan diresmikan pada tanggal 24 september 2017 yang beralamatkan di Jalan Jenderal Ahmad Yani No.24, 9/10 Ulu, Seberang Ulu I, Seberang Ulu I, Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia. Hotel Bina Darma Palembang memiliki visi dan misi untuk menyediakan budget terbaik dengan layanan jasa yang menjamin kepuasan pelanggan dengan harga yang kompetitif. Oleh karena itu semakin ketatnya persaingan dalam bisnis perhotelan dan untuk mencapai visi dan misi, Hotel Bina Darma Palembang perlu meningkatkan pelayanan dalam segala bidang terutama layanan TI.

Pada Hotel Bina Darma Palembang, layanan TI yang digunakan adalah layanan yang disebut *Local Harris*. *Local Harris* merupakan layanan TI di Hotel Bina Darma Palembang

dengan sistem layanan TI berbasis desktop, dimana pada sistem layanan TI *Local Harris* pihak hotel bisa melakukan layanan meliputi *input* data tamu, *update* data tamu yang sudah *booking*, dan melakukan pencatatan laporan keuangan hotel. Sistem *Local Harris* juga bisa di akses melalui jaringan server kemudian terhubung ke *FO LIVE (Reception)*, dan terhubung ke *FO LIVE* serta dapat mengakses *Hauskeeping dan BO SQL*. Untuk mencapai visi dan misi tersebut, maka perlu adanya manajemen layanan TI yang baik. Manajemen layanan TI adalah sumber panduan praktis yang dapat dijadikan sebagai standar kualitas agar tercipta perbaikan proses dan aktivitas pada perusahaan terkait dengan pengelolaan (Retnawiyati et al., 2021).

Dengan didukung oleh manajemen layanan TI yang baik maka Hotel Bina Darma Palembang mampu bersaing dan menarik pelanggan untuk menginap di Hotel Bina Darma Palembang. *Information Technology Service Management (ITSM)* merupakan suatu metode pengelolaan sistem teknologi informasi (TI) yang secara filosofis terpusat pada perspektif konsumen layanan TI terhadap bisnis perusahaan. ITSM umumnya menangani masalah operasional manajemen teknologi informasi/ *operations architecture* dan bukan pada pengembangan teknologinya sendiri. Hotel Bina Darma Palembang membutuhkan strategi yang tepat dalam mengelola dan mengembangkan manajemen layanan TI.

Pada penelitian ini analisis manajemen layanan TI yang digunakan di Hotel Bina Darma Palembang yaitu dengan kerangka kerja ITIL versi 3. ITIL versi 3 sebuah layanan TI dari ide pengadaan, perencanaan, pengembangan sistem, operasional layanan TI, dan perbaikan serta pengembangan, sampai layanan TI dihentikan (Imron et al., 2020). ITIL versi 3 memberikan gambaran *best practice* tentang manajemen layanan TI. ITIL v.3 menyediakan kerangka kerja bagi tata kelola TI, serta layanan TI. Pada perspektif bisnis ataupun pelanggan. ITIL versi 3 memiliki 5 proses yaitu *service strategy, service design, service transition, service operation dan continual service management* (Hastini & Cholil, 2021). ITIL versi 3 melakukan analisis dalam mengelola dan mengembangkan layanan TI Hotel Bina Darma Palembang untuk meningkatkan kualitas layanan TI.

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi dan wawancara. Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas dari orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut (Sugiyono, 2017). Teknik pengumpulan data dengan observasi memperhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul dan mempertimbangkan hubungan antara aspek dalam fenomena tersebut. Observasi dalam rangka penelitian kualitatif harus dalam konteks alamiah (Gunawan, 2015). Sedangkan wawancara adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi secara langsung atau bertanya secara langsung mengenai suatu objek yang diteliti (A. Muri Yusuf., 2014).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diperoleh manajemen layanan TI berupa *service strategi dan perancangan service design. Service design* dihasilkan *strategy marketing plan* dan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan Hotel Bina Darma Palembang. Sedangkan pada *service design* dihasilkan perancangan *service catalog*.

Penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan diantaranya penelitian pada perancangan manajemen katalog layanan menggunakan ITIL versi 3 pada PT.TPKS dengan hasil berupa Dokumen *service Portofolio management, service catalog management dan Service level management* yang dapat membantu menilai suatu insiden dan perubahan dalam bisnis PT.TPKS (Utomo et al., 2019). Penelitian selanjutnya yang berjudul *Service Catalog Management dan Service Level Management* pada Layanan *E-commerce* (Studi Kasus: *E-commerce Universitas*) untuk mengetahui penyebab optimasi sistem dalam hal sumber daya manusia. Kurangnya pengetahuan dan ketidakbiasaan dalam pengoperasian teknologi dianggap sebagai penyebab sistem menjadi suboptimal (Haryanti & Pribadi, 2019). Oleh karena itu, ITIL versi 3 cocok untuk diterapkan dalam meningkatkan kualitas manajemen layanan TI.

## II. STUDI LITERATUR

### Penelitian Terdahulu

Penerapan teknologi informasi di industri perhotelan telah terbukti memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan bagi pelanggan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nst, (2023), penggunaan sistem manajemen berbasis TI meningkatkan efisiensi operasional, yang selanjutnya berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan tamu. Temuan ini menunjukkan bahwa teknologi informasi bukan sekadar alat, melainkan merupakan strategi penting dalam mengelola layanan dengan lebih efektif. Selain itu, Alfian et al., (2021) mengungkapkan bahwa penerapan strategi teknologi informasi, seperti sistem reservasi online dan aplikasi manajemen pelanggan, mampu meningkatkan daya saing hotel di pasar digital, menegaskan pentingnya adopsi teknologi yang sesuai untuk bertahan dan berkembang di lingkungan yang kompetitif.

Di sisi lain, Pertiwi et al., (2023) menekankan bahwa sistem informasi manajemen sangat penting untuk mendukung operasional hotel yang lebih efisien. Penelitian mereka menunjukkan bahwa sistem ini memperbaiki pengelolaan data dan membantu mengurangi biaya serta waktu yang diperlukan dalam pelayanan tamu. Secara keseluruhan, ketiga penelitian ini menyoroti peran penting manajemen strategi teknologi informasi dalam pengembangan layanan hotel. Dengan teknologi yang tepat, hotel dapat tidak hanya meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat posisi mereka di era digital, memberikan pengalaman yang lebih baik kepada tamu, dan meraih keuntungan yang lebih tinggi.

## III. METODE

### Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa metode pengumpulan data maupun informasi yang dibutuhkan. Adapun Metode pengumpulan data pada penelitian ini, yaitu observasi dan wawancara. Setelah informasi dan data dikumpulkan, dilakukan perumusan dan pembahasan masalah penelitian.

Berdasarkan hasil perumusan dan pembahasan, ditentukan analisis manajemen layanan TI berdasarkan *Information Technology Service Management (ITSM)* menggunakan kerangka kerja ITIL V.3. ITIL v.3 memiliki 5 tingkatan siklus hidup layanan TI, yaitu *service strategy*, *service design*, *service transition*, *service operation* dan *continual service improvement*(T. D. Susanto, 2017)



**Gambar 1.** Siklus Hidup Layanan TI (ItSMF, 2011)

Berdasarkan gambar di atas dapat dijelaskan bahwa:

- Service strategy* adalah mendefinisikan strategi layanan-layanan TI supaya memenuhi tujuan bisnis pelanggan.
- Service design* adalah pembuatan desain arsitektur, tahapan-tahapan yang bisa menjadi pedoman dan metode dalam menerapkan tujuan-tujuan strategis organisasi.
- Service transition* merupakan realisasi atau penerapan hasil dari tahap *service design* menjadi sistem layanan baru/ transformasi sistem layanan terdahulu..

- d. *Service operation* adalah tahapan operasional layanan TI sehari-hari, meliputi melakukan kegiatan yang mendukung layanan TI untuk meyakinkan hasil layanan tersebut dipastikan diperoleh oleh pengguna/user.
- e. *Continual service improvement* adalah langkah-langkah yang berisi proses untuk menilai dan meningkatkan efektifitas dan efisiensi layanan TI beserta penyelarasan layanan TI dengan perubahan keperluan bisnis.

### **Service Strategy**

*Service strategy* menjadi langkah awal bagi proses-proses yang ada pada langkah selanjutnya. Selain itu, pada *service strategy* akan didefinisikan strategi pengelolaan layanan-layanan TI tersebut, seperti visi dan misi dari layanan TI, *positioning* layanan TI, target pelanggan layanan TI dan memastikan layanan-layanan TI apa saja yang akan diterapkan. *Service Strategy* menjadi langkah awal bagi proses-proses yang ada pada langkah selanjutnya. Tujuan tahapan *service strategi* dalam siklus hidup layanan TI adalah merumuskan 4P:

- a. *Perspective* (Visi dan misi layanan TI, tujuan, sasaran) yaitu menetapkan visi, misi, tujuan, dan nilai-nilai standar layanan TI. Umumnya visi, misi, tujuan, dan nilai-nilai organisasi. Contoh visi penyedia layanan TI menjadi penyedia layanan TI pilihan bagi internal grup perusahaan.
- b. *Position* (Diferensiasi, target market) yaitu menetapkan hal-hal yang membuat layanan dan penyedia layanan 'berbeda' dibanding layanan dan penyedia layanan lain dimata pelanggan.
- c. *Plan* (Rencana layanan-layanan TI jangka panjang) yaitu menetapkan rencana-rencana teknis untuk mencapai tujuan strategis, visi, misi dan *positioning* kita.
- d. *Patterns* (Pola layanan) yaitu menetapkan pola tindakan atau aktivitas dalam penyediaan layanan TI, pola ini dapat mencakup struktur organisasi, prosedur, prioritas, kebijakan, anggaran, jadwal aktivitas, dan lain-lain.

### **Service Design**

Untuk melaksanakan *service design*, berikut proses-proses *service design* yang direkomendasikan ITIL V.3 untuk dilaksanakan penyedia layanan, yakni:

- a. *Service catalog Management* (SCM) yaitu proses untuk memastikan sebuah dokumen katalog layanan (*Service catalogue*) diproduksi dan diperbaharui selalu, berisi informasi-informasi terkini dan akurat tentang semua layanan TI yang sedang beroperasi dan yang sedang dipersiapkan untuk segera beroperasi. Termasuk diantaranya informasi tentang detail layanan, status saat ini, dan ketergantungan layanan satu dengan yang lain. Layanan ini sangat penting pada proses manajemen TI karena sebagian besar proses yang lain didasarkan pada *Service catalogue*. Jadi jika proses pada service kataloge ini buruk dalam pengimplementasinya, maka proses manajemen TI yang lain juga tidak baik. (Mendes & Da Silva, 2010).
- b. *Service Level Management* (SLM) yaitu proses untuk menegosiasikan pembuatan *Service Level Agreements* (SLA) dengan pelanggan, memastikan semua *Operational Level Agreements* (OLA) dan *Underpinning Contracts* (UC) mampu mendukung pencapaian SLA, serta memonitor dan melaporkan capaian-capaian kualitas layanan yang berjalan. *Service Level Agreements* (SLA) adalah kesepakatan tertulis antara penyedia layanan TI dan pelanggan (pelanggan external). SLA berisi informasi tentang layanan TI, dokumentasi target tingkat layanan, dan tanggung jawab masing-masing antara antara penyedia layanan TI dan pelanggan. SLA merupakan dokumen kesepakatan yang membantu dalam identifikasi ekspektasi pada suatu layanan, memperjelas tanggung jawab, dan memfasilitasi komunikasi antara dua pihak, yakni penyedia layanan dan pelanggan atau pengguna layanan (Astrid Kurnia Sherlyanita, 2017). Dokumen SLA dibutuhkan untuk memberikan koridor kepada penyedia layanan dan membuat penyedia layanan bekerja lebih giat karena ada target yang dibebankan dalam sebuah dokumen SLA.
- c. *Capacity Management* yaitu proses memastikan kapasitas layanan-layanan TI dan infrastruktur TI mampu memenuhi target-target tingkat layanan yang telah disepakati, efektif secara biaya dan waktu.
- d. *Availability Management* yaitu proses seluruh aspek availabilitas layanan-layanan TI ditingkatkan, didefinisikan, diukur dan direncanakan.

- e. *IT Service Continuity Management (ITSCM)* yaitu proses mengolah risiko-risiko (*risk*) yang memicu pengaruh serius pada layanan-layanan TI. Proses ITSCM memastikan penyedia layanan bisa terus mempersiapkan layanan pada level minimum yang telah disetujui dengan menekan risiko peristiwa-peristiwa bencana ke level yang bisa diterima dan rencana perbaikan layanan-layanan TI.
- f. *Information Security Management* yaitu proses menentukan kerahasiaan, integritas (kebenaran) dan avabilitas informasi, data, dan layanan-layanan TI sebuah organisasi. Pada dasarnya proses ISM adalah bagian manajemen keamanan organisasi.
- g. *Supplier Management* yaitu tahapan menentukan seluruh kontrak dengan *supplier* sesuai dengan keperluan bisnis organisasi dan menentukan seluruh *supplier* melaksanakan komitmen-komitmen kontrak mereka.

Pada *service design* terdapat RACI (*Responsible, Accountable, Consulted, dan Informed*) yang merupakan salah satu alat yang dapat digunakan untuk pengembalian keputusan dan membantu pihak manajemen dalam mengidentifikasi peran dan tanggung jawab karyawannya. Pembagian tugas yang jelas beserta peran dan tanggung jawabnya merupakan hal yang penting dalam suatu organisasi. Ketidajelasan peran dan tanggung jawab akan menyebabkan kebingungan yang akhirnya akan mengakibatkan berkurangnya produktivitas kerja karyawannya (Bagaskoro et al., 2019). Raci Chart terdiri dari empat parameter yaitu:

- a. *Responsible*, yaitu orang yang melakukan tugas atau pekerjaan. *Responsible* pada dasarnya adalah pelaksana tugas.
- b. *Accountable*, yaitu orang yang bertanggung jawab pada suatu tugas atau pekerjaan dan memiliki wewenang untuk memutuskan suatu permasalahan atau perkara.
- c. *Accountable* yang dimaksud disini pada dasarnya adalah penanggung jawab dan pengambil keputusan.
- d. *Consulted*, yaitu orang yang memberikan masukan, pendapat, atau kontribusi ketika diperlukan pada tugas atau pekerjaan tersebut. *Consulted* pada dasarnya adalah konsultan atau penasehat.
- e. *Informed*, yaitu orang yang perlu mengetahui tindakan dan hasil ataupun keputusan yang telah di ambil

### Perancangan Manajemen Strategi TI

Pada tahap ini dilakukan perancangan manajemen TI yang berdasarkan hasil wawancara dan observasi terhadap manajemen TI Hotel Bina Darma Palembang yang telah ada sebelumnya. Kemudian, hasil analisis manajemen TI pada Hotel Bina Darma Palembang tersebut akan dirancang sesuai dengan kerangka kerja ITIL V.3 pada *service strategy dan service design*.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi kepada pihak Hotel Bina Darma Palembang, diperoleh data dan informasi manajemen berupa manajemen layanan, layanan Pemesanan kamar, layanan resepsionis 24 jam, layanan *concierge*, layanan *laundry*, layanan multibahasa, *website*, *free wifi*. Namun untuk memberikan layanan kepada tamu, manajemen TI yang digunakan pada hotel hanya berupa sistem yang disebut *Local Harris*.

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.

### Layanan Hotel Bina Darma Palembang Yang Sedang Berjalan

Pada saat ini, layanan utama yang disediakan pihak Hotel Bina Darma Palembang ialah layanan reservasi. Namun untuk menarik perhatian tamu, Hotel Bina Darma Palembang menawarkan berbagai pilihan layanan tambahan dan fasilitas untuk memudahkan pihak hotel dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel, berikut di bawah ini:

**Tabel 1.** Layanan Hotel Bina Darma Palembang

No	Layanan Hotel Bina Darma
1	Reservasi hotel
2	Layanan <i>concierge</i>
4	Resepsionis 24 jam



5	Staf multibahasa
6	Free Wifi
7	Penitipan bagasi
8	Layanan <i>laundry/dry cleaning</i>

### Jenis Kamar Hotel Bina Darma Palembang

Hotel Bina Darma Palembang berklasifikasi bintang 3 dengan jumlah 40 kamar, yang terdiri dari berbagai tipe kamar, Harga-harga kamar sudah termasuk *tax and service*. seperti di bawah ini :

**Tabel 2.** Jenis Kamar Pada Hotel Bina Darma Palembang

	Jenis Kamar	Harga Kamar
1	<i>Executive room / double bed</i>	Rp. 575.000.00
2	<i>Deluxe room / double bed</i>	Rp. 475.000.00
3	<i>Standard room / one single bed</i>	Rp. 240.000.00
4	<i>Family executive / one double bed and single bed</i>	Rp. 675.000.00

Sedangkan untuk fasilitas layanannya sendiri pihak hotel menyediakan *restaurant*, *meeting room*, dan juga *ballroom Cafeteria*. Berikut tabel fasilitas yang tersedia di Hotel Bina Darma Palembang.

**Tabel 3.** Fasilitas Hotel Bina Darma Palembang

	Fasilitas Hotel
1	Fasilitas / layanan hotel <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Restaurant</i></li> <li>➤ <i>Meeting Room</i></li> <li>➤ <i>Ballroom Cafeteria</i></li> </ul>
2	Internet dan Wifi <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Koneksi LAN (semua kamar)</li> <li>➤ Bebas akses Wi-Fi di lobby</li> <li>➤ Koneksi internet gratis</li> </ul>
3	Fasilitas Kamar <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Bath and toilet : all rooms</i></li> <li>➤ TV</li> <li>➤ <i>Bath towel</i></li> <li>➤ <i>Soap</i></li> <li>➤ <i>Air conditioner : all rooms</i></li> <li>➤ <i>Toothbrush and / or toothpaste</i></li> <li>➤ <i>Shampoo</i></li> </ul>

### Service Strategy

Untuk mendukung manajemen layanan TI pada Hotel Bina Darma Palembang, maka layanan TI berdasarkan ITIL versi 3 pada *Service Strategy* yakni:

#### Rencana Strategy Marketing Plan

Adapun rencana *strategy marketing plan*, yaitu:

- a. Memberikan *discount* pada saat *low season* ( periode di tahun ketike orang paling sedikit mengunjungi suatu tempat dan ketika harga berada pada tingkat terendah ).
- b. Promosi yang menarik lewat *website* Hotel Bina Darma Palembang maupun media sosial dari Hotel Bina Darma Palembang (*instagram* , *facebook*)
- c. Melakukan promosi di daerah Palembang umumnya, promosi ini dilakukan sales marketing Hotel Bina Darma Palembang, instansi yang dituju seperti instansi pemerintah, perusahaan swasta dan lain-lainnya, yang berada di Kota Palembang dengan melakukan prospek, yaitu memperkenalkan Hotel Bina Darma Palembang kepada calon pelanggan.

- d. Melakukan promosi dengan membuat spanduk baliho, dan brousur berisikan tentang produk dan jasa yang disediakan oleh Hotel Bina Darma Palembang.
- e. Mengadakan kerjasama dengan beberapa online travel agent seperti Traveloka, Ticket.com, Pegi-peg, Booking.com.
- f. Menjalinkan kerjasama dengan perusahaan swasta maupun pemerintah dalam hal ini memberikan harga khusus bagi mereka dengan mengadakan perjanjian kerjasama penyediaan kamar dan ruang meeting dengan harga *corporate*.
- g. Membuat program loyalti bagi tamu reguler dengan memberikan voucher tambahan diskon kamar
- h. Memanfaatkan email *marketing* pola ini dapat menarik tamu yang pernah menginap di hotel dengan promo-promo melalui email di waktu-waktu yang tepat.

### Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan

Adapun strategi yang digunakan dalam meningkatkan kualitas layanan pada Hotel Bina Darma Palembang antara lain sebagai berikut:

#### a. Family Gathering

*Family gathering* merupakan program yang di buat untuk dapat berkumpul dengan seluruh staff / karyawan atau pelanggan Hotel Bina Darma supaya dapat terjalin komunikasi dan kebersamaan sehingga bisa saling memahami satu sama lain dan mempunyai satu tujuan yaitu meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### b. Program Social Responsibility

Sebagai bentuk tanggung jawabnya dengan masyarakat sekitar maka Hotel Bina Darma menyumbang atau membantu ke beberapa acara sosial yang ada disekitar lingkungan Hotel Bina Darma sebagai tanda mengabdikan perusahaan dengan masyarakat sekitar

#### c. Program Promotion

Promosi sangatlah penting dalam perkembangan bisnis Hotel Bina Darma Palembang karena itu pihak Hotel bekerjasama dari berbagai media massa yang ada dipilih satu media yang dapat dengan efektif menyampaikan pesan kepada para calon tamu Hotel sehingga sampai pada tarif pasar yang dituju, dengan demikian calon tamu dapat mengambil keputusan untuk datang dan menginap di Hotel Bina Darma Palembang.

#### d. Menyediakan layanan jaringan wifi di hotel

Hotel harus memiliki berbagai fasilitas kebutuhan yang diperlukan oleh tamu agar dapat terpenuhi dan merasa nyaman. Dengan tersedianya berbagai fasilitas kebutuhan yang diperlukan akan membuat tamu terpuaskan, sehingga semakin banyak tamu yang menginap salah satunya adalah fasilitas jaringan internet atau wifi.

#### e. Pelatihan SDM

Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) agar mampu mengoperasikan teknologi terbaru dan menambah pemasangan jaringan internet. Mengusulkan penambahan satu bagian yaitu bagian *IT Support*, yang bertugas menangani masalah-masalah seputar IT, melakukan *maintance* pada *software* dan *hardware* yang ada di Hotel Bina Darma Palembang.

### Service Design

Berdasarkan kerangka kerja ITIL Versi 3 peran yang digunakan untuk mendukung *service strategy* dan *service design* adalah proses Staff IT dan proses manajer. Dimana proses Staff IT memiliki tanggung jawab untuk memastikan suatu proses telah sesuai dengan tujuan, sedangkan proses manajer memiliki tanggung jawab terkait kegiatan manajemen operasional suatu proses. Untuk menentukan penugasan tanggung jawab tersebut di lakukan *responsibility assignement matrik* atau lebih umum di kenal dengan istilah RACI (*Responsible, Accountable,*

*consulted, informed*), adalah matrik yang menggambarkan peran berbagai pihak dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dalam suatu proyek atau proses bisnis.

**Tabel 4. RACI**

Aktivitas	Manager	Staff IT
<b>Mengelolah dan memelihara Layanan TI</b>	R, A	C,I
<b>Mengelolah proses disekitarnya untuk menjaga layanan agar tetap digunakan dan <i>up to date</i></b>	C, I	R, A
<b>Mensosialisasikan layanan kepada pengguna, sehingga pengguna sadar akan layanan yang tersedia</b>	C, I	R, A
<b>Membantu menformulasikan paket layanan untuk kebutuhan layanan pada pengguna</b>	C, I	R, A

Pada tabel di atas menyajikan RACI yang sesuai dengan aktifitas di Hotel Bina Darma Palembang. RACI digunakan untuk mengetahui peran dan tanggung jawab suatu fungsi pada aktivitas-aktivitas tertentu dalam organisasi. RACI adalah singkatan kata dari *Responsible* yang bertugas untuk bertanggung jawab untuk melakukan tugas yang sudah di embannya hingga selesai. *Accountable* yakni mereka yang bertanggung jawab dengan seluruh tugas yang dilimpahkan keanggota timnya selain itu mereka juga memiliki otoritas untuk mengambil keputusan terkait dengan penugasan. lalu *Consulted* ialah seseorang yang menjadi bagian dari *consulted* adalah mereka yang telah ahli di bidangnya, mereka akan bertugas untuk memberikan informasi seputar proyek yang sedang dikerjakan karena saran nya sangat diperlukan agar proyek bisa berjalan dengan lancar. Tahap terakhir *Informed* yaitu anggota yang selalu mendapatkan informasi tentang kemajuan dari proyek yang sedang berjalan. Berikut adalah tabel layanan TI di Hotel Bina Darma Palembang.

**Tabel 5. Daftar Layanan TI**

Daftar Layanan	Nama Layanan	Deskripsi Layanan
<i>Aplikasi Enterprise</i>	<i>Local Harris</i>	<i>Menerima pemesanan kamar</i>
		<i>Membuat laporan expected arrival date</i>
		<i>Membuat fore casting berdasarkan data reservasi</i>
<i>Layanan Perangkat keras</i>	<i>Layanan personal komputer</i>	Supporting Service
	<i>scanner</i>	
	<i>printer</i>	
	<i>UPS</i>	
<i>Layanan jaringan internal</i>	WAN	Infrastruktur service
<i>Layanan jaringan eksternal</i>	<i>internet</i>	
<b><i>Layanan berbasis jaringan</i></b>	<b><i>CCTV</i></b>	

Berdasarkan tabel 5, layanan TI yang telah digunakan di hotel Bina Darma Palembang yaitu *local harris*, layanan perangkat keras, layanan jaringan internal dan eksternal serta layanan berbasis jaringan. Berikut ini adalah penjelasan masing-masing layanan TI yang ada di hotel Bina Darma Palembang.

- Local harris* merupakan layanan berbasis aplikasi enterprise yang memberikan layanan pemesanan kamar, membuat laporan keuangan, dan membuat data reservasi tamu.
- Layanan perangkat keras seperti adanya PC, *scanner*, *printer*, dan UPS untuk mendukung segala kegiatan yang berbasis TI.



- c. Adanya layanan jaringan internet, jaringan WAN maupun nirkabel.  
d. Layanan CCTV untuk *monitoring* semua kegiatan yang ada di hotel Bina Darma Palembang.

Tabel 6. Pemetaan Proses Bisnis Dengan Layanan TI

No	Proses bisnis	Layanan TI
1	Menerima pemesanan kamar	Melakukan reservasi <i>summary</i> : Input tanggal <i>check in</i> dan <i>check out</i> , jumlah pelanggan yang menginap. Menjelaskan jumlah yang harus di bayar beserta <i>tax</i> Menginput data pelanggan Menginput data pembayaran tunai untuk pembayaran keamanan
2	Menerima Pembayaran	Mencatat Pembayaran untuk reservasi pelanggan ke sistem Menerima pembayaran Menginput data pembayaran Mencetak bukti pembayaran
3	Menerima <i>Check in</i> tamu hotel	Memeriksa data pelanggan Meng- <i>update</i> keterangan telah <i>check in</i> di reservasi tamu
4	<i>check out</i> tamu hotel	Memeriksa data pelanggan dan melakukan pembayaran

Pada tabel 6 di atas, pemetaan proses bisnis dengan layanan TI. Proses bisnis utama yang dijalankan oleh Hotel Bina Darma Palembang yaitu menerima pemesanan kamar dengan melakukan reservasi *summary* dan *input* tanggal *check in* dan *check out*, menerima pembayaran, menerima *check in* dan *check out* tamu hotel, menjelaskan jumlah yang harus di bayar. Kemudian, sistem meng-*input* data pelanggan dan input data pembayaran tunai untuk pembayaran keamanan.

Tabel 7. Kebijakan Penggunaan Layanan TI

Element	Deskripsi
<b>Objektif</b>	Penggunaan Layanan TI
<b>Tujuan Kebijakan</b>	Petugas layanan TI Bertanggung jawab mengatur pengguna layanan agar layanan yang disediakan sesuai dengan tujuan dan kapasitas yang telah disediakan.
<b>Ruang lingkup</b>	Pengguna layanan TI (Resepsionis, Keuangan)
<b>Deskripsi</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna adalah Resepsionis/ Keuangan</li> <li>2. Pengelola adalah Petugas layanan TI yang bekerja sama dengan pihak pengembang untuk bertanggung jawab dalam melakukan perencanaan, pengaturan, pengawasan, pengevaluasian serta perumusan kebijakan</li> <li>3. Hak yang didapatkan oleh pengguna yaitu <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Layanan dapat berjalan dengan baik</li> <li>b. Layanan berisi data dan informasi terbaru</li> <li>c. Pengguna mendapatkan dukungan teknis dari pengelola</li> </ol> </li> </ol>

<b>Komitme</b>	Pengguna Layanan memiliki Kewajiban untuk : 1. Mengikuti segala ketentuan yang berlaku di Hotel Bina Darma Palembang 2. Menjaga kerahasiaan informasi dan data yang sensitif 3. Menerima sanksi apabila melanggar ketentuan yang berlaku di Hotel Bina Darma Palembang
----------------	---

Pada tabel 7 di atas menjelaskan tentang Kebijakan penggunaan layanan TI. Pengguna layanan adalah *Resepsionis*, bagian keuangan atau pengguna layanan memiliki kewajiban untuk mengikuti segala ketentuan yang berlaku di Hotel Bina Darma Palembang. Menjaga kerahasiaan informasi dan data yang sensitif dan menerima sanksi apabila melanggar ketentuan yang berlaku di Hotel Bina Darma Palembang dan pengelolanya adalah petugas layanan TI yang bekerja sama dengan pihak pengembang layanan untuk bertanggung jawab dalam melakukan perencanaan, pengaturan, pengawasan, pengevaluasian serta perumusan kebijakan. Jika terjadi gangguan terhadap layanan TI, maka penanggung jawab adalah Divisi IT. Berikut ini adalah layanan yang telah ada dan digunakan di Hotel Bina Darma Palembang.

**Tabel 8. Layanan Aktif**

<i>Element</i>	<i>Description</i>
<b>Service Name</b>	Pemesanan Kamar
<b>Description</b>	Layanan yang digunakan untuk melakukan pemesanan kamar, melakukan <i>check in /check out</i> tamu dan melakukan pembayaran
<b>Optimal Service Feature</b>	Fitur khusus hanya bisa ditambahkan oleh Departemen
<b>Delivery Scope</b>	Departemen Operasional Pengguna jasa
<b>Delivery Channels</b>	1. Komputer 2. Internet
<b>Service Hours</b>	24 jam 7 hari
<b>Service Initiation</b>	Pengguna hanya dapat menggunakan layanan di area kerja dan terhubung dengan Jaringan Hotel Bina Darma Palembang
<b>Service Support</b>	Dapat menghubungi Resepsionis No telpn : +2711-515-645 <i>Email :Reservation@binadarmahotel.com</i>
<b>Standart Costs</b>	Tidak ada biaya yang di bebaskan kepada pengguna layanan
<b>Service Targets</b>	Memberikan informasi tentang pemesanan kamar kepada tamu hotel

Langkah berikutnya adalah penyusunan SLA (*Service Level Agreement*) untuk menentukan perjanjian antara pengguna layanan dan penyedia layanan. Penyusunan SLA dilakukan untuk setiap layanan yang tersedia yang bertujuan untuk memberikan batasan dan kapasitas dari layanan kepada tamu dan penyedia layanan. Tabel 9 dan 10 merupakan deskripsi SLA pada layanan pemesanan kamar. Dilanjutkan dengan penentuan tanggung jawab penyedia layanan dan pengguna yang disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 9. SLA Pemesanan Kamar**

Isi Deskripsi Perjanjian Dokumen SLA Pemesanan Kamar
Perjanjian ini di buat anatara Departement Bina Daram Hotel dan Tamu Hotel Perjanjian ini mencakup dukungan layanan dan ketentuan pemesanan kamar yang digunakan untuk melakukan perencanaan penentuan pemesanan kamar pada local harris. Ketentuan tersebut ialah waktu check in standar jam 14.00, waktu <i>check out</i> standar jam 12.00 dan hotel hanya menerima pasangan suami istri dengan bukti yang sah. Perjanjian ini berlaku selama tamu menginap di Hotel Bina Darma Palembang

**Tabel 10. Tanggung Jawab SLA**

No	Tanggung jawab Divisi IT (Vendor)	Tanggung Jawab Pengguna (User)
1	Melakukan pemeliharaan dan pengembangan teknis terhadap layanan	Menjaga kerahasiaan data pada perusahaan
2	Melakukan pengecekan atas seluruh insiden pada layanan TI	Menjalankan aturan-aturan yang telah di buat oleh penyedia layanan hotel
3	Melakukan pengecekan atas seluruh insiden pada layanan TI	Melakukan perbaikan ringan terhadap kerusakan atau <i>error</i> yang terjadi pada layanan dengan mengikuti intruksi dari <i>service desk</i> .
4	Melakukan pengurangan resiko untuk menghasilkan perbaikan yang berkesinambungan.	

**Tabel 11. Durasi Layanan**

Jam Layanan	
<b>Senin-Jumat</b>	00.00 - 24.00 WIB
<b>Sabtu-Minggu</b>	00.00 - 24.00 WIB
<b>Dukungan Layanan (Telepon/Email) :</b>	00.00 - 24.00 WIB

**Tabel 12. Waktu Respon Insiden**

Waktu Respon Insiden	
Prioritas	Waktu respon
<b>Kritis</b>	Paling lambat 15 menit
<b>Menengah</b>	Paling lambat 30menit
<b>Rendah</b>	Paling lambat 60 menit

Pada tabel 11 dan tabel 12 yaitu durasi layanan. Resepsionis melakukan pelayanan kepada tamu sehari 24 jam senin- jumat dan sabtu-minggu bisa juga melalui dukungan layanan yaitu melalui telepon/ email. Untuk waktu respon insiden jika layanan mengalami gangguan, waktu respon insiden paling lambat 15 menit waktu kritis, waktu menengah 30 menit dan waktu rendah 60 menit. Tahap terakhir dari penelitian ini adalah menyusun standar yang menghasilkan dokumen *service catalog*. Hasil penyusunan ini didapatkan dari semua informasi yang sudah dikumpulkan dan teridentifikasi yang akan dijadikan dalam satu dokumen secara garis besar dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 13. Katalog Layanan Hotel Bina Darma Palembang**

LAYANAN	DESKRIPSI LAYANAN	UNIT BISNIS	JAM LAYANAN	SLA	SUPPORT	JAM SUPPORT
<b>CRM</b>	Sistem Informasi Pelanggan	<i>Marketing</i>	24 jam 7 hari	Mengacu SLA penjuala n	<i>Service Desk</i>	Jam Kerja <i>Service Desk</i>

<b>Operational</b>	<i>Local Harris</i>	Resepsionis, Keuangan	Tergantugdari layanan-layanan lain yang digunakan	Mengacu SLA Resepsi, Keuangan	<i>Service Desk</i>	Jam Kerja <i>Service Desk</i>
<b>Desktop Service</b>	Layanan Standar desktop kerja termasuk aplikasi perkantoran	Semua Unit Bisnis	Tergantung dari layanan-layanan lain yang digunakan	Mengacu SLA Perusahaan	<i>Service Desk</i>	Jam Kerja <i>Service Desk</i>

Berdasarkan tabel di atas, pada katalog layanan Hotel Bina Darma Palembang diketahui bahwa layanan yang dapat diakses oleh tamu untuk mendukung proses penjualan dan penyampaian layanan TI. Hotel Bina Darma Palembang juga memberikan layanan CRM dibagian *marketing* atau penjualan berupa sistem informasi dengan jam layanan 24 jam 7 hari yaitu website Hotel Bina Darma Palembang dengan link <http://BinaDarmahotel.com>, travel agent Traveloka, Ticket.com, Pegipegi.com, Booking.com. Selanjutnya yaitu layanan operasional, layanan operasional yaitu sistem *local harris*, dimana *local harris* digunakan oleh *Resepsionis* untuk menginput data tamu yang akan menginap dan bagian keuangan digunakan untuk memeriksa keuangan dan membuat laporan keuangan. Bagian terakhir dari *service catalogue ini* adalah *catalogue* Pemesanan Kamar dapat di lihat pada tabel 14 katalog pemesanan kamar.

**Tabel 14. Katalog Pemesanan Kamar**

Layanan Pemesanan Kamar	
<b>Service Name</b>	Pemesanan Kamar
<b>Service description</b>	Layanan yang digunakan untuk melakukan pemesanan kamar, melakukan <i>check in /check out</i> tamu dan melakukan pembayaran
<b>Service type</b>	Operasional
<b>Support Service</b>	Dapat menghubungi Resepsionis No telpn : +2711-515-645 Email : <a href="mailto:reservation@binadarmahotel.com">reservation@binadarmahotel.com</a>
<b>Business Owner</b>	Hotel Bina Darma Palembang
<b>Business Impack</b>	Dokumen Pemesanan
<b>Service Owner</b>	Hotel Bina Darma Palembang
<b>Business Priority</b>	High
<b>Service level Agreement</b>	Dokumen SLA
<b>Service Hours</b>	24 jam 7 hari
<b>Business contact</b>	Manajer department
<b>Security rating</b>	Hight

Pada tabel 14 katalog pemesanan kamar, layanan ini digunakan untuk melakukan proses *check in /check out* hotel dan melakukan proses pembayaran. Tamu hotel dapat menghubungi *resepsionis* melalui telpon ataupun email dengan waktu layanan 24 jam 7 hari.

**V. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari pengumpulan informasi dan data dengan menggunakan metode kualitatif yaitu metode observasi dan wawancara terhadap objek maupun subjek penelitian. Objek penelitian berupa layanan TI dan subjek penelitian adalah pihak-pihak terkait penelitian di hotel Bina Darma Palembang. Dari informasi dan data yang diperoleh dengan menggunakan kerangka kerja ITIL versi 3 domain *service strategi* dan *service design*, maka pada *service strategy* dihasilkan *strategy marketing plan* berupa strategi pemberian *discount*,

promosi menggunakan media elektronik maupun non elektronik, melakukan kerjasama dengan beberapa online travel agent seperti Traveloka, Ticket.com, Pegi-peggi, Booking.com, perusahaan swasta maupun pemerintah, pemberian harga khusus bagi mereka dengan mengadakan perjanjian kerjasama (harga *coorporate*), memanfaatkan email *marketing* atau menarik tamu yang pernah menginap di hotel dengan promo-promo melalui email. *Service strategy* untuk meningkatkan kualitas layanan Hotel Bina Darma Palembang berupa *family gathering* yang merupakan program yang dibuat untuk dapat berkumpul dengan seluruh staff/ karyawan atau pelanggan hotel Bina Darma Palembang supaya dapat terjalin komunikasi dan kebersamaan sehingga terjalin kerjasama yang baik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, program *social responsibility* (menyumbang atau membantu ke beberapa acara sosial yang ada di sekitar lingkungan hotel, program *promotion* melalui media massa sehingga para calon tamu Hotel mengetahui tarif hotel dan calon tamu hotel dapat mengambil keputusan untuk datang dan menginap di Hotel Bina Darma Palembang, menyediakan layanan jaringan wifi dan pelatihan SDM untuk meningkatkan kualitas SDM terutama pengetahuan mengenai perkembangan teknologi dan penerapannya.

Pada *service design* berupa perancangan *service catalog* dan SLA yang dapat digunakan sebagai acuan dalam mengendalikan dan mengevaluasi layanan TI dan mempermudah pengguna untuk mendapatkan informasi dari layanan teknologi informasi yang disediakan oleh Hotel Bina Darma Palembang. Dengan hasil penelitian berupa dokumen *service catalog manajemen*, yang dapat membantu menilai suatu insiden dan perubahan dalam bisnis Hotel Bina Darma Palembang. Selain itu juga dapat digunakan sebagai pengendalian dan evaluasi layanan TI yang tersedia serta rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan TI untuk mencapai visi dan misi Hotel Bina Darma Palembang.

## VI. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Pihak Hotel Bina Darma Palembang dan Universitas Bina Darma Palembang karena telah menyetujui penelitian ini. Kepada dosen yang telah membimbing dan memberikan masukannya dalam proses penelitian ini serta teman-teman sekalian di Universitas Bina Darma Palembang dan Institut Teknologi dan Bisnis Nasional.

## VII. REFERENSI

- A. Muri Yusuf. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. prenadamedia group.
- Alfian, E. R., Suardika, I. B., & Septiari, R. (2021). Strategi Customer Relationship Management (Crm) Dalam Segmenting Untuk Meningkatkan Daya Saing Pada Hotel Gemilang Muara Bulian. *Jurnal Valtech*, 4(2), 149–156. <https://ejournal.itn.ac.id/index.php/valtech/article/view/3845%0Ahttps://ejournal.itn.ac.id/index.php/valtech/article/download/3845/2815>
- Astrid Kurnia Sherlyanita. (2017). *Pembuatan Service Level Agreement ( SLA ) Pada Layanan Teknologi Informasi Berdasarkan Kerangka Kerja Itil V3 2011 ( Studi Kasus : DPTSI ITS)*.
- Bagaskoro, F., Mursityo, Y. T., & Suprpto. (2019). Evaluasi Menggunakan COBIT 5 terhadap Proses Tata Kelola Sistem Keamanan Informasi dengan Fokus Proses DSS05 , APO13 , dan EDM03 ( Studi pada Subbidang Layanan Aplikasi e-Business KOMINFO RI ). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(3), 2996–3004.
- Gunawan, I. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif, ed. Ke-1, cet. Ke- 3*, (1st ed.). Bumi Aksara.
- Haryanti, T., & Pribadi, A. (2019). E-commerce service design readiness using ITIL framework with IT balanced scorecard objective (Case Study: University e-Commerce). *Procedia Computer Science*, 161, 283–290. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.125>



- Hastini, S., & Cholil, W. (2021). Analisa Komponen ITSM Pada E-learning Perguruan Tinggi Di Kota Palembang Menggunakan ITIL V.3. *Jurnal Tekno Kompak*, 15(1), 79. <https://doi.org/10.33365/jtk.v15i1.955>
- Imron, A., Cholil, W., & Atika, L. (2020). Perancangan Helpdesk Sistem Model Berbasis Itil Versi 3 Domain Problem Management Dan Incident Management. *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, 11(1), 1–8. <https://doi.org/10.36982/jig.v11i1.1065>
- ItSMF. (2011). *An Introductory Overview of ITIL v.3: A High Level Overview of The IT Infrastructure Library*. itSMF Ltd.
- Mendes, C., & Da Silva, M. M. (2010). Implementing the Service Catalogue management. *Proceedings - 7th International Conference on the Quality of Information and Communications Technology, QUATIC 2010*, 159–164. <https://doi.org/10.1109/QUATIC.2010.31>
- Nst, V. F. H. (2023). PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP TAMU HOTEL DI THE 7R RESTAURANT PADA ASEAN INTERNATIONAL HOTEL MEDAN. *Jurnal Ilmiah Metadata*, 13(1), 104–116.
- Pertiwi, N. P. P. I., Prabayanti, N. M. E., & Dewi, I. G. A. M. (2023). Strategi Manajemen Staff Hotel Dalam Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu. *MSJ: Majority Science Journal*, 1(3), 81–86. <https://doi.org/10.61942/msj.v1i3.26>
- Retnawiyati, E., Antoni, D., & Herdiansyah, M. I. (2021). Model Manajemen Layanan Teknologi Informasi Berbasis Itil Versi 3 Di Lldikti Wilayah Ii. *Jurnal Siskomti*, 4, 1.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. (p. 2017). Alfabeta.
- T. D. Susanto. (2017). *Sukses Mengelola Layanan Teknologi Informasi dan Kiat Lulus Ujian Sertifikasi ITIL Foundation (Information Technology Infrastructure Library)*. Aisindo.
- Utomo, P. A., Ambarwati, A., & Hendrata, F. (2019). Perancangan Manajemen Katalog Layanan Menggunakan Itil Versi 3 Pada Pt. Tpks. *Seminar Nasional Sistem Informasi, September*.