

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi Informasi bermanfaat sebagai mengerjakan suatu data, memproses data, menerima data masuk, dan menyusun dokumen dengan aturan yang sesuai [1]. Aksesibilitas dan pengelolaan dokumen yang efisien menjadi pondasi penting dalam meningkatkan produktivitas dan efektivitas kerja karyawan[2]. Keterlambatan dalam menemukan informasi, kesulitan berbagi dokumen, dan potensi terjadinya kesalahan informasi dapat menghambat operasional hotel secara keseluruhan [3]. Oleh karena itu, pengelolaan informasi yang efektif menjadi semakin penting.

Perkembangan teknologi di dunia termasuk Indonesia saat ini semakin berkembang [4]. Hal ini dapat dilihat dengan semakin banyaknya penggunaan teknologi untuk membantu segala macam aktivitas kehidupan. Teknologi juga digunakan untuk meningkatkan kualitas masing-masing individu dalam menghadapi perkembangan teknologi.

The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center, dengan kompleksitas operasionalnya yang melibatkan berbagai departemen dan fungsi, menghadapi tantangan dalam mengelola volume dokumen yang terus bertambah. Metode konvensional dalam mencari dan mengakses dokumen, seperti melalui email atau folder bersama, seringkali tidak efisien dan rentan terhadap risiko kehilangan data atau versi yang tidak akurat [5]. Ketergantungan pada metode manual ini dapat menyebabkan inefisiensi, penundaan dalam pengambilan keputusan, dan potensi kesalahan yang berdampak pada kualitas layanan hotel [5].

Kondisi ini menciptakan kebutuhan mendesak akan sistem pengelolaan dokumen yang terstruktur dan terpusat. Karyawan membutuhkan cara yang lebih cepat dan mudah untuk menemukan, mengakses, dan berbagi dokumen-dokumen penting yang mereka gunakan sehari-hari. Tanpa sistem yang efektif, produktivitas

karyawan dapat terhambat, waktu terbuang percuma, dan potensi terjadinya kesalahan informasi meningkat secara signifikan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang lebih modern dan terintegrasi dalam pengelolaan dokumen. Di samping itu, meskipun tidak terlalu sering, dalam sebulan biasanya ada sekitar 3 hingga 5 kasus di mana karyawan mengalami kesulitan saat mencari dokumen penting, sehingga harus meminta bantuan tim IT. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pencarian dokumen yang ada belum sepenuhnya efisien, dan memperkuat urgensi untuk membangun sistem terpusat yang lebih mudah diakses.

The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center telah mengadopsi berbagai upaya untuk menyimpan dokumen dengan memanfaatkan teknologi informasi. Dokumen dapat disimpan melalui Google Drive yang dapat diakses dari setiap perangkat, menggunakan fitur Bookmark di Chrome, serta melalui folder bersama bernama Public yang tersedia di setiap komputer karyawan.

The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center memerlukan sebuah sistem internal yang berfungsi sebagai pusat penyimpanan informasi penting, seperti *Guideline* dari Archipelago sebagai pengelola hotel serta sistem manajemen dokumen. sistem ini memungkinkan karyawan dari berbagai departemen untuk mengakses file yang dibutuhkan [6]. The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center menginginkan sistem ini dikembangkan sesuai dengan harapan mereka. Namun, dalam proses perancangannya, pihak hotel masih belum memiliki gambaran yang jelas mengenai keseluruhan tampilan dan fungsionalitas sistem. Oleh karena itu, mereka meminta pembuatan *prototype* terlebih dahulu sebagai acuan sebelum pengembangan lebih lanjut [7].

Selama proses pembuatan *prototype*, The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center meminta agar setiap tahap perkembangan diberikan pembaruan. Hal ini memungkinkan mereka untuk meninjau serta memberikan masukan sesuai dengan kebutuhan agar hasil akhir sesuai dengan harapan [8]. Mengingat pentingnya pengelolaan dokumen dan informasi yang efektif bagi kelancaran operasional dan peningkatan kualitas layanan di The Alana Yogyakarta

Hotel & Convention Center, diperlukan sebuah solusi yang dapat menjawab tantangan tersebut [9].

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan observasi di The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center, ditemukan bahwa karyawan sering kesulitan menemukan dokumen penting (seperti Google Docs atau Spreadsheet). Saat ini, tidak ada sistem terpusat untuk mengumpulkan dan menyimpan URL dokumen tersebut, sehingga karyawan menghadapi kesulitan ketika lupa lokasi dokumen. Oleh karena itu, diperlukan sistem sebagai solusi untuk mengumpulkan dan menyimpan semua URL dokumen secara terstruktur, memudahkan karyawan mengakses dokumen yang dibutuhkan tanpa proses yang rumit.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka pertanyaan penelitian adalah “Bagaimana sistem Alana Portal dapat dirancang agar lebih mudah digunakan dan diakses oleh karyawan The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center untuk mengelola dan menemukan dokumen internal secara terpusat.”

1.4 Batasan Masalah

Fokus penelitian ini adalah pengembangan sistem yang dikelola oleh tim IT di The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center, dengan memanfaatkan teknologi sistem modern untuk menciptakan manajemen dokumen dan tautan eksternal secara terpusat, yang mudah diakses dan digunakan oleh seluruh karyawan, tanpa menggunakan database dalam pengelolaan kontennya.

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem sebagai sistem manajemen dokumen dan informasi terpusat yang memudahkan karyawan The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center dalam mengakses dokumen internal. Dengan merancang antarmuka yang *user-friendly* dan fitur pencarian URL dokumen secara terstruktur, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi

pengelolaan dokumen internal, khususnya untuk berbagai departemen yang membutuhkan akses cepat ke dokumen aktif dalam kurun waktu satu tahun ke depan.

1.6 Manfaat Penelitian

Terdapat manfaat penelitian yang terdiri dari:

1. Penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan *sistem* Alana Portal dengan pendekatan *prototyping*, di mana proses pengembangannya melibatkan beberapa kali perbaikan berdasarkan masukan dari pihak internal. Hasil akhirnya adalah sebuah versi *sistem* yang siap digunakan dan telah disesuaikan dengan kebutuhan pengguna di lingkungan kerja.
2. *Sistem* ini juga memudahkan karyawan Alana dalam mengakses informasi internal. Sebelum sistem dibuat, karyawan bisa meminta bantuan tim IT sekitar 3 hingga 5 kali dalam sebulan hanya untuk menemukan dokumen tertentu. Setelah sistem diimplementasikan, kebutuhan bantuan tersebut bisa ditekan hingga menjadi sekali atau bahkan tidak sama sekali per bulan. Selain itu, dokumen-dokumen penting kini tersedia secara terpusat, sehingga waktu pencarian informasi bisa jauh lebih singkat dibanding sebelumnya.

1.7 Bagan Keterkaitan

