

Penerapan Sistem VHP (*Visual Hotel Program* Pada Hotel Aston Batam & Residences

Egnes¹, Jennifer², Jecelyn Angelica³, Jenny Edly⁴, Windy Ardiyanti⁵, Vivian Simdy⁶, Iwan Suhardjo⁷
^{1,2,3,4,5,6,7} Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Internasional Batam

Abstrak

Kemajuan teknologi saat ini memberikan kemudahan bagi setiap perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, hal ini dikarenakan adanya sistem *ERP* yang handal dan dapat terintegrasi secara *real time*. Salah satu perusahaan dibidang perhotelan yang memanfaatkan sistem *ERP* berupa sistem VHP (*Visual Hotel Program*) yaitu Aston Hotel Batam & Residences yang terletak di pusat Nagoya, kota Batam, provinsi Kepulauan Riau. Penerapan sistem VHP pada Aston Hotel Batam & Residences dikarenakan perusahaan ingin memberikan kemudahan bagi setiap department dalam melakukan aktivitas proyek di perhotelan tersebut. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan metode berupa wawancara dan dokumentasi mengenai pengerjaan proyek menggunakan penerapan sistem VHP pada Aston Hotel Batam & Residences. Setelah dilakukan metode penelitian, penulis dapat menyimpulkan bahwa tidak dapat dipungkiri sistem *software* tentu memiliki kelebihan dan kekurangan. Tetapi dibalik itu, hingga saat ini penggunaan sistem VHP pada perusahaan membuat keberhasilan dalam menjalan proyek yang dilakukan. Dikarenakan keunggulan dari sistem VHP yang membantu kinerja dari masing-masing department, sehingga proyek serta kegiatan dapat berjalan dengan lancar dan memberikan perkembangan yang positif bagi perusahaan.

Kata Kunci: Aston Hotel Batam & Residences, VHP (*Visual Hotel Program*), Proyek, Metode.

Copyright (c) 2023 Jecelyn

✉ Corresponding author :

Email Address : 2142139.angelica@uib.edu

PENDAHULUAN

Archipelago International atau yang dikenal dengan AII merupakan grup manajemen hotel swasta yang terbesar di Asia. Sejak didirikannya pada tahun 1997, AII telah memiliki lebih dari 40.000 kamar dan hunian di lebih dari 200 lokasi baik di Asia Tenggara, Karibia, Timur Tengah, dan juga Oseania. AII sebagai perusahaan manajemen hotel yang terpercaya, telah memegang rekam jejak yang panjang dan meraih penghargaan untuk merk-merk yang cukup terkenal seperti ASTON, *Collection by* ASTON, Alana, Huxley, Kamuela, Harper, Quest, Hotel NEO, fave, Nordic, dan Powered by ARCHIPELAGO. Hotel Aston Batam & Residences memiliki konsep yang *modern* dan *simple*, tetapi dibalut dengan konsep yang megah. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pendapatan atau *revenue*, Melayani *customer* dengan baik, dan *develop* agar karyawan mempunyai kesempatan untuk berkarir.

Aston Hotel Batam & Residences merupakan kombinasi antara hotel dan apartemen yang menjadi salah satu dari manajemen Archipelago International. Hotel berbintang 4 (empat) ini

resmi dibuka pada tanggal 09 September 2017 silam. Aston Hotel Batam and Residences ini terletak di pusat Nagoya di Kota Batam, provinsi Kepulauan Riau. Lebih tepatnya di Jalan Sriwijaya No.1 Komplek Pelita, Nagoya Batam, kode pos 29444. Hotel ini berjarak kira-kira 5 menit dengan kendaraan roda empat dari pusat perbelanjaan di Nagoya dan 15 menit dari Harbourbay Ferry Terminal.



Gambar 1. Contoh Gambar

Aston Hotel Batam and Residences, Sumber (Penulis, 2023)

Setiap perusahaan memiliki visi dan misinya tersendiri, begitu pula dengan Archipelago International. Visi merupakan gambaran akan masa depan mengenai sistem suatu perusahaan sedangkan misi adalah cara yang harus dijalankan untuk mencapai tujuan itu. Visi dari Archipelago International adalah untuk dikenal secara mendunia sebagai perusahaan di bidang akomodasi yang dipilih oleh tamu, pemilik serta karyawan. Sedangkan misi yang dimiliki oleh Archipelago International adalah dengan memberikan lebih dari apa yang diharapkan oleh tamu di hotel karena hal ini akan membantu karyawan dalam mengembangkan karir serta mendukung para pemilik dalam hal merancang, menciptakan, dan mengelola hotel menjadi hotel berkelas yang lebih baik.

Sebagai perusahaan besar yang telah lama bergerak dalam bidang perhotelan, tentu saja Archipelago telah memiliki suatu sistem yang digunakan sebagai pegangan yang akan mempermudah setiap prosesnya dan disesuaikan dengan kebutuhan cabangnya. Sistem yang digunakan pada umumnya disebut sebagai sistem ERP atau Enterprise Resource Planning yang merupakan sistem yang digunakan oleh suatu perusahaan untuk mengintegrasikan seluruh sumber daya perusahaan. Penggunaan sistem ini diharapkan agar memudahkan perencanaan hingga pengelolaan sumber daya perusahaan. ERP sendiri memiliki fungsi memudahkan berbagai proses bisnis yang ada di perusahaan sehingga proses-proses yang ada antara setiap departemen dapat terlaksana dengan efektif dan juga efisien. Fungsi lainnya yaitu untuk meningkatkan akurasi antara proses bisnis karena dengan adanya ERP memungkinkan informasi yang tersaji antar departemen adalah informasi *realtime* sehingga informasi yang dimiliki oleh perusahaan juga lebih terjamin akurasinya.

Dalam hal sistem ERP, terkhususnya Aston Hotel Batam & Residences mempercayai setiap proses antar departemennya pada sistem VHP atau Visual Hotel Program yang telah bekerja sama juga dengan Archipelago Internasional secara keseluruhan. VHP atau Visual Hotel Program merupakan salah satu *software* yang memiliki berbagai jenis modul untuk setiap departemen yang berbeda sehingga memberikan kemudahan bagi pengguna yang memiliki hak yang lebih tinggi untuk terhubung dengan satu dan yang lainnya. VHP memiliki beberapa pilihan menu seperti menu *front office*, menu *point of sales*, menu *sales & marketing*, menu *housekeeping*, menu *restaurant*. Pilihan menu tersebut disesuaikan dengan jenis departemen. Aston Hotel Batam & Residences menganggap VHP membantu karena memiliki *reminder* dan memudahkan kerja serta proses *update* informasi yang tidak perlu dilakukan secara manual.



Kendala seperti *error*, sistem *down*, internet bermasalah yang dialami oleh Aston Hotel Batam & Residence diatasi oleh pihak penyedia VHP dengan baik.

Kelebihan VHP yang ditangkap oleh Aston Hotel Batam & Residences adalah VHP dapat diakses dengan mudah apabila memiliki perangkat komputer ataupun laptop namun tidak dapat diakses dengan *handphone*. Karena dipercaya apabila dapat diakses dengan *handphone* maka data dapat *dicopy* dan diakses dengan mudah sehingga data perusahaan menjadi tidak aman dan tidak terjamin kerahasiaannya. Selain itu, VHP juga dianggap baik karena memiliki batas akses antar departemen tertentu yang sesuai dengan jabatan dan haknya sehingga tidak dapat diakses dengan oleh orang sembarangan.

Struktur Organisasi

Pada Aston Hotel Batam & Residences memiliki struktur organisasi yang dipimpin oleh *General Manager* yaitu bapak Yanuwar Dedy Setyawan, *Executive Assistant Manager* yaitu ibu Elminaliya Sandra, dan beberapa kepala untuk masing-masing departemen.

Gambar 2. Contoh Gambar

Struktur Organisasi Aston Hotel Batam and Residences, Sumber (Pihak Aston Hotel and Residences, 2023)

Tujuan Penelitian

- Mengevaluasi VHP proyek dan KPI yang telah diterapkan secara keseluruhan di Aston Hotel Batam and Residences.
- Mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi kesuksesan ataupun ketidak-sukses penerapan sistem VHP di Aston Hotel Batam and Residences.
- Mengevaluasi kelebihan dan kekurangan penerapan VHP di Aston Hotel Batam and Residences
- Menjelaskan dampak positif dan / atau dampak negatif penerapan VHP di Aston Hotel Batam and Residences.

METODOLOGI PENELITIAN

Teknik Pengumpulan Data yang digunakan:

Dalam bab ini, akan dijelaskan metode penelitian yang digunakan dalam manajemen proyek untuk Hotel Aston Batam & Residence. Metode penelitian yang tepat dapat membantu hotel dalam mengidentifikasi, merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan proyek dengan efektif. Berikut adalah beberapa metode penelitian yang diterapkan:

a. Wawancara

Jenis penelitian yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah *“Qualitative researchers study things in their natural settings, attempting to make sense of, or interpret, phenomena in terms of the meanings people bring to them”* (Denzin dan Lincoln, 2005: 3, dalam Merriam, 2009: 13). Jika diterjemahkan yang berarti bahwa para peneliti pada penelitian kualitatif mempelajari berbagai hal atau berbagai fenomena di dunia ini dalam lingkungannya fenomena tersebut pemaknaan dari orang-orang yang menjalani atau mengalami hal-hal atau fenomena-fenomena tersebut.

Salah satu contoh dari metode penelitian kualitatif adalah dengan metode wawancara. Menurut Arikunto (2010: 270) wawancara mula-mula menanyakan serentetan pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian satu persatu diperdalam dengan mencari keterangan lebih lanjut. Dengan pedoman pertanyaan yang sudah dibuat diharapkan pertanyaan dan pernyataan responden lebih terarah dan memudahkan untuk rekapitulasi catatan hasil pengumpulan data penelitian. Tujuan penulis melakukan wawancara dengan pihak responden yaitu Aston Batam Hotel & Residences agar responden dapat menggali dan mendapatkan informasi yang sesuai dengan pertanyaan dari penulis.

Wawancara dilakukan dengan pihak-pihak terkait, seperti manajer hotel, manajer proyek, dan staf operasional, dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang tantangan yang dihadapi dalam manajemen proyek hotel. Wawancara juga dapat digunakan untuk mendapatkan masukan dan perspektif langsung dari individu yang terlibat dalam proyek-proyek tersebut. Berikut ini beberapa pertanyaan yang ditanyakan selama sesi wawancara berlangsung:

Tabel. 1 Daftar Pertanyaan Wawancara Berdasarkan Referensi Pribadi

Nomor:	Pertanyaan: (Berdasarkan Referensi Pribadi)
1	Hotel aston berdirinya kapan?
2	Kalau untuk menulis laporan keuangan, sebelumnya apakah langsung menggunakan sistem VHP atau manual terlebih dahulu?
3	Penggunaan sistem VHP ini dilakukan oleh siapa yang pegang? atau digunakan oleh seluruh <i>staff</i> atau karyawan di hotel
4	Saat menggunakan sistem VHP tersebut, bagaimana hasil yang diterima atau apakah digunakan lebih baik atau oke bagi perusahaan?
5	Kalau menggunakan VHP untuk membuat sebuah proyek, apakah ada kendala dalam menggunakan sistem? apakah berhasil?
6	Kelebihan dan kekurangan menggunakan sistem VHP bagi hotel?
7	Bisa diceritakan bagaimana proses cara kerja VHP dalam pembuatan laporan keuangan?
8	Ketika awal pengimplementasian vhp pada perusahaan, apakah biaya yang dikeluarkan dalam pengimplementasian VHP ini <i>worth it</i> sehingga dapat memenuhi semua kebutuhan perusahaan? (kebutuhan akan sistem ERP)
9	Apakah setiap <i>staff</i> mendapat <i>testing</i> dan pelatihan ketika awal penerapan sistem ini?
10	Laporan keuangan apa aja yang dibuat menggunakan sistem VHP tersebut?
11	Kalau boleh berkenan, dari pelajaran ini diminta untuk semacam bentuk dokumen waktu implementasi sistem VHP ini? seperti bukti. Apakah dari perusahaan

	berkenan untuk menunjukkan bukti penggunaan sistem VHP dalam bentuk dokumen?
12	kalau sistem VHP ini bermasalah atau terjadi sesuatu, apakah dari hotel sudah <i>menghire</i> IT atau harus menggunakan jasa dari luar?
13	Selain buat laporan keuangan, sistem VHP ini bisa digunakan untuk proyek apa saja?
14	Sistem VHP ini digunakannya bisa secara <i>online</i> atau <i>offline</i> juga bisa?
15	Mau bertanya kalau penerapan sistem VHP di hotel Aston Nagoya, apakah bisa terintegrasi ke semua cabang?
16	Apakah menggunakan sistem VHP, keamanan data perusahaan dapat terjamin?
17	Sistem VHP ini kalau dibuat, berarti bisa langsung terkirim dan bisa langsung terlihat oleh pimpinan?

Selain itu, penulis juga menambahkan sejumlah pertanyaan berdasarkan jurnal referensi yang terdapat di internet. Hal itu bertujuan untuk memberikan gambaran kepada penulis untuk menjadi gambaran atau referensi mengenai pertanyaan tambahan yang akan ditanyakan kepada pihak Aston Batam Hotel & Residences. Berikut ini merupakan 10 (sepuluh) pertanyaan berdasarkan jurnal referensi:

Tabel. 2 Daftar Pertanyaan Wawancara Berdasarkan Referensi Jurnal

Nomor:	Pertanyaan: (Berdasarkan Referensi Jurnal)
1	Setiap departemen di hotel Aston sudah terhubung dengan sistem VHP, kalau boleh tau untuk setiap departemen itu mempunyai tanggung jawab untuk mengelola apa saja atau memiliki hak akses untuk mengelola apa saja? Misal di bagian <i>accounting</i> memiliki hak akses dalam melihat laporan keuangan.
2	Karena implementasi ERP lumayan sulit, maka dari itu dibutuhkan pelatihan bagi <i>staff</i> untuk setiap department. Yang saya mau nanyakan pelatihan tersebut diajarkan oleh manajer dari department yang bersangkutan atau dari orang yang sistem VHP. Dan kalau misal dari sistem VHP tersebut apakah itu dibayar atau udah ada perjanjian dari kontrak awal?
3	Karena hotel Aston langsung menggunakan sistem VHP ini, dan menurut yang saya baca dari beberapa jurnal bahwa banyak terjadi sistem kegagalan di awal implementasi. Jadi yang saya mau nanyakan, apakah terdapat evaluasi atau pengujian berupa uji coba terhadap sistemnya diawal implementasi?. Dan apa yang menjadi standar bahwa sistem yang digunakan atau diimplementasikan sudah sesuai dengan standar yang ada di hotel Aston?
4	Apakah ada ekspektasi kinerja untuk <i>staff</i> dari perusahaan hotel Aston, jika menggunakan sisten VHP ini?
5	Adakah analisis dari hasil proses fitur-fitur masing" terhadap VHP? seperti <i>sales order processing</i> , dan lain-lain?
6	Adakah sistem informasi yang digunakan dalam perusahaan Aston?
7	Untuk pembaruan / <i>update software</i> ini jangka waktu nya berapa lama sekali? lalu untuk <i>updatenya</i> apakah susah?
8	Jika internet sedang bermasalah, apakah ada alternatif lain agar bisa menggunakan VHP dengan baik? Dan Jika tamu melakukan reservasi melalui <i>online</i> , apakah reservasi tersebut sudah tersimpan secara otomatis pada sistem vhp?
9	Apakah VHP ada <i>limit</i> memori penyimpanan karena akan banyak banget data yang perlu di <i>save</i> , kalo memorinya ada <i>limit</i> , bagaimana cara menghadapinya?

10	Seperti di wawancara sebelumnya, bahwa dikatakan terdapat <i>team sales</i> yang melakukan <i>survey</i> ke kota-kota lain? Apakah diperkenankan untuk memberikan bukti berupa dokumentasi?
----	---

b Studi Literatur

Metode ini melibatkan peninjauan pustaka yang relevan dengan manajemen proyek di industri perhotelan. Melalui studi literatur, hotel Aston Batam & Residence dapat memperoleh wawasan tentang praktik terbaik dan pendekatan yang telah berhasil digunakan oleh hotel lain dalam mengelola proyek-proyek mereka.

c. Survei

Survei dapat dilakukan untuk mengumpulkan data dari berbagai pihak terkait, termasuk manajer proyek, *staff* hotel, dan tamu. Survei dapat mencakup pertanyaan terkait dengan preferensi tamu, kepuasan pelanggan, perencanaan proyek, dan faktor-faktor lain yang mempengaruhi keberhasilan proyek.

Tabel. 3 Survei Mengenai Pembagian *Shift* Kerja *Staff*

Jadwal <i>Shift</i> :	Hari dan Jam <i>Shift</i> Kerja:	Pembagian Kerja:
Pagi	Setiap Hari, 07.00 – 15.00	Cewek
Sore	Setiap Hari, 15.00 – 23.00	Cewek
Malam	Setap Hari, 12.00 – 07.00	Cowok

d. Kualitatif

Kualitatif adalah sebuah tindakan berdasarkan mutu (menurut KBBI, 2021). Pendekatan penelitian kualitatif memanfaatkan data berbentuk narasi, cerita detail, ungkapan dan bahasa asli hasil konstruksi dari responden atau informan. Data itu dapat diperoleh dari teknik pengumpulan data berupa: wawancara mendalam dan observasi.

e. Analisis Data

Data yang dikumpulkan dari survei, wawancara, atau observasi dapat dianalisis menggunakan metode statistik dan alat analisis data lainnya. Analisis data ini dapat memberikan wawasan tentang tren, pola, atau hubungan yang mungkin ada antara variabel-variabel yang relevan dalam manajemen proyek hotel.

f. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis, yaitu dokumentasi. Menurut Fuad & Sapto (2013:61) dokumentasi merupakan salah satu sumber data sekunder yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Peneliti menggunakan teknik dokumentasi pada pengumpulan data dengan alasan bahwa dengan mendokumentasikan kegiatan yang dilakukan akan lebih nyata. Menurut Sugiyono (2005; 82), dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, dan karya. Penulis melakukan dokumentasi dengan mengambil gambar atau foto seputar fasilitas yang ada di Aston Batam Hotel & Residences dan melakukan dokumentasi antara penulis dengan Bapak Yanto selaku *Front Office Manager*. Berikut ini merupakan dokumentasi beberapa fasilitas yang ada di Aston Batam Hotel & Residences dan penulis bersama Bapak Yanto:



Gambar 3. Fasilitas Kolam Renang

Aston Hotel Batam and Residences, Sumber (Penulis, 2023)



Gambar 4. Fasilitas Spa

Aston Hotel Batam and Residences, Sumber (Penulis, 2023)



Gambar 5. Penulis bersama Bapak Yanto, *Front Office Manager*

Aston Hotel Batam and Residences, Sumber (Penulis, 2023)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menganalisis dokumentasi proyek ERP/CRM perusahaan secara keseluruhan termasuk KPI (Key Indikator Kinerja)

KPI atau *Key Performance Indicator* adalah indikator kinerja yang digunakan untuk mengukur sejauh mana kesuksesan suatu bisnis atau organisasi dalam mencapai tujuan dan target yang telah ditetapkan. Hotel Aston merupakan hotel berbintang 4 (empat) yang terletak di pusat kota Batam memiliki 2 restoran di properti untuk kenyamanan yang diperuntukan kepada pengunjung atau tamu hotel. Para tamu diperbolehkan untuk memilih dari beragam pilihan hidangan termasuk Asia dan internasional. Masakan disajikan secara *a la carte* selama jam operasional yang tertera pada informasi hotel. Aston Hotel Batam & Residences tentunya menggunakan sistem sebagai pedoman

Hotel Aston memiliki fasilitas yang cukup lengkap yaitu *restaurant, coffe shop, room service, swimming pool, kids pool, carpark, wifi area, spa, ballroom, meeting room, gym/fitness center, outdoor activity, non smoking room, connecting rooms, family room, rooftop terrace, safety deposit box, wheelchair access*. Selain tempatnya bersih dan nyaman, Hotel Aston berdekatan dengan banyak mall seperti, Grand Mall Batam, Batam City dan Nagoya Hill Batam. Untuk mencapai sebuah kesuksesan dalam Hotel Aston mereka menggunakan sistem VHP untuk membantu mengintegrasikan berbagai aspek operasional hotel, seperti manajemen reservasi, manajemen inventaris, manajemen keuangan, manajemen pelayanan tamu, dan lain sebagainya. Selain itu, VHP juga membantu memantau dan mengontrol proyek secara keseluruhan dengan memberikan informasi dan laporan *real-time*.

Hotel Aston memiliki *team sales* untuk melakukan survei keluar kota Batam. Team sales yang terdiri dari 4 orang ini dibentuk dengan tujuan mencari *customer* dari luar kota ataupun negeri, seperti *travel agent*. Aston Hotel Batam and Residence menganggap jika tidak ada *team sales*, maka hotel akan sepi dan pengunjung hanya berupa orang lokal atau yang berasal dari Batam saja. Hal biasa yang dilakukan oleh *team sales* seperti contoh mengunjungi pihak perusahaan Singapura yang akan mengunjungi Batam untuk merayakan Waisak, maka *team sales* akan mencatat laporan yang ada dengan menanyakan kebutuhan kamar, jumlah orang yang akan tinggal di hotel dan hal-hal lain yang terkait dengan hotel. Mereka juga akan mempertimbangkan mengenai biaya yang akan dan bisa ditawarkan kepada perusahaan tersebut.



Gambar 6. *Team Sales* Aston Hotel Batam and Residences Survei ke Singapura

Sumber (Bapak Yanto, 2023)

Penggunaan VHP di Hotel Aston Batam & Residences sebagai alat bantu dalam mengintegrasikan berbagai aspek operasional hotel menjadi satu kesatuan yang terorganisir dan terkontrol dengan baik, sehingga dapat dianggap sebagai bagian dari *Project Integration Management*. VHP dianggap membantu dalam memantau dan mengontrol proyek secara keseluruhan dengan memberikan informasi dan laporan *real-time* yang menjadi hal penting untuk mencapai tujuan proyek.

Dalam pengimplementasiannya, VHP Hotel Aston Batam & Residences juga melibatkan beberapa tahap *Project Scope Management*, seperti mengumpulkan persyaratan atau kebutuhan dari manajemen hotel, membuat dokumen cakupan proyek yang mendefinisikan cakupan proyek secara rinci, membagi pekerjaan ke dalam bagian-bagian kecil yang lebih mudah dikelola, dan melakukan verifikasi apakah sistem VHP sudah sesuai dengan persyaratan dan kebutuhan *stakeholder* proyek. *Project Scope Management* sangat

penting dalam pengembangan sistem VHP Hotel Aston Batam & Residences untuk memastikan bahwa sistem tersebut sesuai dengan kebutuhan dan persyaratan manajemen hotel sehingga dapat melakukan pengelolaan hotel secara lebih efektif dan efisien.

Dalam implementasi VHP Hotel Aston Batam & Residences, jadwal proyek harus dikembangkan dan dikelola untuk memastikan semua tahapan pengembangan sistem dapat diselesaikan tepat waktu. Jadwal proyek juga harus dikomunikasikan kepada semua pihak terkait untuk memastikan semua pihak memiliki pemahaman yang sama tentang jadwal proyek. Manajer proyek harus memonitor kemajuan proyek dan melakukan perubahan pada jadwal proyek jika diperlukan. Manajer proyek perlu melakukan perencanaan biaya untuk menghitung biaya implementasi sistem, pelatihan *staff*, dan biaya pemeliharaan sistem di masa depan. Selanjutnya, pengendalian biaya diperlukan untuk memastikan bahwa biaya proyek tidak melebihi anggaran yang telah ditetapkan. *Project Cost Management* akan membantu manajer proyek untuk mengoptimalkan pengeluaran yang diperlukan untuk implementasi VHP Hotel Aston Batam & Residences, sehingga proyek dapat diselesaikan dengan biaya yang terkendali dan sesuai dengan anggaran yang telah ditetapkan.

Project Integration Management melibatkan koordinasi dari semua elemen proyek yang berbeda untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini termasuk perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan penutupan proyek.

Project Scope Management melibatkan pengaturan dan mengelola ruang lingkup proyek yang meliputi mengidentifikasi kebutuhan, menentukan batasan, dan membuat rencana untuk mencapai tujuan proyek. *Project Time Management* melibatkan pengelolaan waktu proyek dengan membuat jadwal yang akurat dan mengalokasikan waktu yang tepat untuk tugas-tugas yang harus dilakukan. *Project Cost Management* melibatkan mengelola biaya proyek dengan membuat anggaran yang akurat, memantau pengeluaran proyek, dan memastikan bahwa proyek tetap sesuai dengan anggaran yang telah ditetapkan.

Project Quality Management melibatkan memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan dari proyek memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. *Project Resources Management* melibatkan pengelolaan sumber daya proyek secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan proyek dengan menggunakan sumber daya yang tersedia. Contoh implementasi *Project Management* dapat ditemukan pada proyek implementasi VHP Hotel Aston Batam & Residences.

Dalam proyek ini, *Project Quality Management* membantu manajer proyek untuk memastikan bahwa implementasi VHP Hotel Aston Batam & Residences memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Sedangkan, *Project Resources Management* membantu dalam pengelolaan sumber daya yang efektif dan efisien, seperti menentukan sumber daya yang dibutuhkan, merekrut karyawan, mengatur jadwal kerja, dan menetapkan tanggung jawab dan kewenangan. Dengan implementasi *Project Management* yang baik, proyek dapat dikelola dengan efektif dan efisien, sehingga dapat mencapai tujuan proyek yang diinginkan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal.

VHP Hotel Aston Batam & Residences yang disebutkan dalam wawancara berupa perkiraan risiko yang terkait dengan ketersediaan stok makanan dan minuman. Manajemen hotel dapat mengidentifikasi risiko-risiko seperti kelangkaan pasokan bahan baku, peningkatan harga bahan baku, atau perubahan permintaan konsumen. Setelah risiko-risiko tersebut diidentifikasi, manajemen dapat menganalisis dampak dan probabilitas terjadinya risiko-risiko tersebut. Kemudian, manajemen hotel dapat membuat rencana respon untuk mengurangi dampak negatifnya dan memaksimalkan peluang positif. Misalnya, manajemen dapat menjalin kerjasama dengan beberapa pemasok untuk menghindari kelangkaan stok

bahan baku, melakukan negosiasi harga untuk memperoleh harga yang lebih baik, atau memperkenalkan produk baru untuk menarik minat konsumen.

Selain itu, manajemen hotel juga dapat melakukan *monitoring* dan kontrol terhadap risiko-risiko tersebut secara berkala, dan melakukan penyesuaian pada rencana respon jika diperlukan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa risiko-risiko tersebut tetap terkelola dengan baik dan tidak menimbulkan dampak negatif pada operasional hotel secara keseluruhan.

Penerapan *Project Risk Management* di dalam operasional mengakibatkan VHP Hotel Aston Batam dapat mengurangi dampak negatif dari risiko-risiko yang terkait dengan operasionalnya, serta memaksimalkan peluang positif yang mungkin terjadi. Hal ini akan membantu hotel untuk mencapai tujuan proyeknya dengan lebih efektif dan efisien.

Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi proyek ERP/CRM.

Dalam konteks ERP, maka dibutuhkan faktor-faktor penentu keberhasilan (CSF) yang merupakan faktor-faktor kritical yang perlu diidentifikasi oleh perusahaan dengan benar agar tidak terjadi kegagalan ketika ERP diterapkan (M. I. Nofal and Z. M. Yusof, 2015).

Pada penelitian ini, penulis menganalisis 6 faktor yang digunakan dalam penentu keberhasilan implementasi proyek, yaitu Dukungan Manajemen Puncak, Proyek Manajemen yang efektif, *Business Process Reengineering*, Pemilihan Perangkat Lunak dan Perangkat Keras, dan Pelatihan serta Dukungan Vendor. Dalam mengimplementasikan VHP pada Aston Batam Hotel & Residences, setiap manajer pada masing-masing department sudah diberikan pembelajaran mengenai penggunaan sistem. Sehingga manajer akan memberikan dukungan kepada setiap *staff* dengan menempatkan setiap *staff* sesuai dengan kemampuan dan bakat yang dimiliki. Selain itu, manajer juga melakukan pemantauan dengan terjun ke lapangan untuk memberikan masukan dan memantau seluruh aktivitas yang sedang berlangsung dalam penggunaan sistem VHP. Manajer juga akan memberikan arahan kepada *staff* yang mengalami kesulitan dalam mengimplementasikan proyek dengan menggunakan sistem VHP dan berlaku adil kepada seluruh *staff*.

Proyek manajemen yang efektif merupakan ilmu yang berfokus pada perencanaan, pengelolaan, dan pengorganisasian untuk mencapai tujuan serta target dari sebuah proyek. Manajer Aston Batam Hotel & Residences setiap departemen mempunyai jiwa kepemimpinan dalam menyusun segala anggaran dan jadwal bagi sebuah proyek dalam penggunaan sistem VHP. Pemilik Aston Batam Hotel & Residences melakukan pembagian untuk setiap departemen dengan peran dan tanggung jawab yang berbeda agar implementasi proyek menggunakan sistem VHP dapat berjalan dengan sukses.

Sejak awal Aston Batam Hotel & Residences sudah melakukan penerapan ERP berupa sistem VHP (*Visual Hotel Program*) dalam mengintegrasikan seluruh kegiatan yang dilakukan dalam hotel karena dengan adanya perangkat lunak ataupun perangkat keras yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan, akan mendorong perusahaan untuk mencapai keberhasilan proyek yang dijalankan.

Pelatihan serta dukungan *vendor* juga menjadi faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi proyek ERP. Sebuah perusahaan dijalankan oleh sumber daya manusianya, maka sangat diperlukan pelatihan dalam mengimplementasikan sebuah sistem VHP kepada seluruh *staff* dengan peran dan tanggung jawabnya masing-masing. Jangka waktu pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan dari masing-masing individu dengan jangka waktu 1 minggu paling cepat dan 1 bulan paling lambat. Pelatihan yang dilakukan menjadi tanggung jawab bagi setiap manajer yang ditugaskan dalam mengawasi setiap *staff* yang sedang

dilakukan pelatihan. Ketika pihak Aston Batam Hotel & Residences mengalami permasalahan dalam penggunaan sistem VHP, maka pihak hotel akan langsung menghubungi pihak penyedia sistem VHP agar mereka bisa segera memperbaiki masalah dari sistem VHP. Hal tersebut merupakan bentuk dukungan *vendor* kepada perusahaan dengan memberikan solusi ERP yang terbaik bagi sebuah perusahaan.

Pengelolaan sumber daya yang dibutuhkan dalam suatu proyek untuk memastikan ketersediaan barang atau jasa dengan kualitas, waktu, dan biaya yang efisien. Dalam hal implementasi VHP di Hotel Aston Batam & Residences, proses *Project Procurement Management* dapat dilakukan dengan membuat rencana pengadaan, melakukan pengadaan barang atau jasa, membuat kontrak dengan *vendor* terpilih, dan memantau pelaksanaan kontrak.

Dalam proyek implementasi VHP di Hotel Aston Batam & Residences, tindakan yang dapat dilakukan untuk mengelola *stakeholder* meliputi membuat daftar *stakeholder* lengkap dengan informasi dan kebutuhan masing-masing *stakeholder*, melakukan analisis kepentingan *stakeholder* dan dampaknya pada proyek, mengembangkan rencana manajemen *stakeholder* yang jelas dan komunikatif, melakukan komunikasi secara teratur dengan *stakeholder*, serta melakukan pemantauan secara rutin terhadap kebutuhan dan masalah yang timbul dari *stakeholder*, serta menindaklanjuti dengan tindakan yang tepat.

Kesuksesan, kelebihan, dan kekurangan proyek ERP yang dijalankan oleh Hotel Aston Batam and Residences

Aston Batam Hotel & Residences menjalankan kegiatan operasional serta membuat laporan keuangan menggunakan sistem *software* VHP (*Visual Hotel Program*). Sistem VHP ini merupakan sebuah perangkat lunak bisnis yang terintegrasi dan modular untuk semua kebutuhan industri hotel. Dengan sistem VHP, pihak hotel mampu memberikan layanan pelanggan yang lebih baik dengan mencapai peningkatan efisiensi manajemen operasi hotel dalam sehari-hari.

Awal peresmian Aston Batam Hotel & Residences sudah melakukan penandatanganan kontrak kerja sama untuk penggunaan sistem VHP antara kedua belah pihak yaitu antara group Archipelago International (AII) dengan pihak dari sistem VHP. Sehingga dapat dikatakan bahwa sistem VHP sangat membantu dan memudahkan perusahaan dalam melakukan seluruh kegiatan operasional. Sistem VHP pada Aston Batam Hotel & Residences hanya dapat diakses dan digunakan oleh manajer untuk masing-masing departemen dimulai dari *front office*, *housekeeping*, *accounting*, *sales marketing*, serta *food & beverage service*.

Dari pembahasan pada poin-poin sebelumnya, penulis mengkategorikan Hotel Aston Batam and Residences dalam bagian yang belum bisa dikatakan sukses 100% namun juga kegagalan tidak lebih besar dari 50% dalam memanfaatkan penerapan sistem VHP yang sudah digunakan sejak awal hotel berdiri.

Hal ini dikarenakan dalam penerapannya, terdapat kekurangan berupa pemantauan yang harus terus dilakukan oleh manajer per department ataupun manajer per proyek. Selain itu, untuk pelatihannya pun masih memakan waktu paling lama 1 bulan yang bisa dikatakan bahwa pelatihan masih sedikit kurang efektif. Akan lebih baik jika jangka waktu pelatihan yang paling lama adalah 3 minggu.

Kekurangan lainnya yakni, sistem VHP yang tidak bisa diakses menggunakan *handphone* membuat *team sales* harus mencatat manual setiap data kebutuhan yang didapatkan dari mengunjungi perusahaan lain apabila sedang di dalam kondisi yang tidak memungkinkan untuk menggunakan laptop. Setelah itu, masih harus *diinput* kembali

ataupun dilakukan pengecekan kembali apakah data sudah diinput di dalam sistem VHP ataukah belum.

Kelebihan yang dapat dilihat secara nyata yakni adanya kemudahan dalam pembuatan laporan keuangan. Selain itu, sistem VHP memiliki pengingat atau *reminder* untuk setiap proyek yang akan berlangsung. Keunggulan lainnya yakni akses yang dapat diatur, sehingga karyawan tidak dapat mengakses sistem dengan sembarangan karena diberi akses berdasarkan jabatan atau kepentingan yang dimiliki oleh individu

Aston Batam Hotel & Residences untuk setiap department memiliki laporan transaksi dan keuangan masing-masing dengan menggunakan sistem VHP. Dari masing-masing laporan yang telah diinput akan memudahkan proses berikutnya dan juga pengecekan kembali oleh departemen *accounting*. Aston Batam Hotel & Residences mengadakan sesi wawancara kerja untuk memilah dan menyeleksi yang mana calon pekerja demi mendapatkan sumber daya manusia yang lebih bermutu dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Laporan yang Menggunakan Sistem VHP

Aston Batam Hotel & Residences dalam mengerjakan sebuah laporan maka menggunakan sistem VHP diantara lain untuk:

Tabel. 5 Nama Laporan yang menggunakan sistem VHP

Nomor:	Nama Laporan:
1	Laporan Keuangan
2	Laporan Operasi
3	Laporan Sales Marketing
4	Laporan Project Maintanance
5	Lapran Data Formal
6.	Laporan Gudang
7	Laporan yang memberikan data untuk tamu yang sudah beberapa kali datang mengunjungi Aston Batam Hotel & Residences

Literature Review

Judul: Penerapan Sistem VHP (*Visual Hotel Program*) pada Hotel Aston Batam & Residence

Tujuan: Penggunaan VHP di Hotel Aston Batam & Residences sebagai alat bantu dalam mengintegrasikan berbagai aspek operasional hotel menjadi satu kesatuan yang terorganisir dan terkontrol dengan baik, sehingga dapat dianggap sebagai bagian dari Project Integration Management. VHP dianggap membantu dalam memantau dan mengontrol proyek secara keseluruhan dengan memberikan informasi dan laporan *real-time* yang menjadi hal penting untuk mencapai tujuan proyek.

Metode: Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi, yaitu dengan Teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara merupakan proses dimana seseorang bertanya kepada orang lain dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi dan

mengevaluasi kecocokan seseorang untuk posisi pekerjaan, program studi atau kegiatan lainnya. Observasi adalah aktivitas yang dilakukan untuk mengamati secara langsung suatu objek tertentu dengan tujuan memperoleh sejumlah data dan informasi terkait objek tersebut. Dokumentasi adalah pengumpulan, pemilihan, pengolahan, dan penyimpanan informasi dalam bidang pengetahuan. Selain itu, dokumentasi juga diartikan sebagai pemberian atau pengumpulan bukti dan keterangan (seperti gambar, kutipan, guntingan koran, dan bahan referensi lainnya).

Hasil: Untuk mencapai sebuah kesuksesan dalam Hotel Aston mereka menggunakan sistem VHP untuk membantu mengintegrasikan berbagai aspek operasional hotel, seperti manajemen reservasi, manajemen inventaris, manajemen keuangan, manajemen pelayanan tamu, dan lain sebagainya. Selain itu, VHP juga membantu memantau dan mengontrol proyek secara keseluruhan dengan memberikan informasi dan laporan *real-time*. Hotel Aston memiliki *team sales* untuk melakukan survei keluar kota Batam. Penggunaan VHP di Hotel Aston Batam & Residences sebagai alat bantu dalam mengintegrasikan berbagai aspek operasional hotel menjadi satu kesatuan yang terorganisir dan terkontrol dengan baik, sehingga dapat dianggap sebagai bagian dari Project Integration Management. VHP dianggap membantu dalam memantau dan mengontrol proyek secara keseluruhan dengan memberikan informasi dan laporan *real-time* yang menjadi hal penting untuk mencapai tujuan proyek. Dalam pengimplementasiannya, VHP Hotel Aston Batam & Residences juga melibatkan beberapa tahap *Project Scope Management*, seperti mengumpulkan persyaratan atau kebutuhan dari manajemen hotel, membuat dokumen cakupan proyek yang mendefinisikan cakupan proyek secara rinci. *Project Scope Management* sangat penting dalam pengembangan sistem VHP Hotel Aston Batam & Residences untuk memastikan bahwa sistem tersebut sesuai dengan kebutuhan dan persyaratan manajemen hotel sehingga dapat melakukan pengelolaan hotel secara lebih efektif dan efisien. Dalam proyek ini, *Project Quality Management* membantu manajer proyek untuk memastikan bahwa implementasi VHP Hotel Aston Batam & Residences memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Manajemen hotel juga dapat melakukan *monitoring* dan kontrol terhadap risiko-risiko tersebut secara berkala, dan melakukan penyesuaian pada rencana respon jika diperlukan.

Kesimpulan: Hotel Aston Batam and Residences dalam bagian yang belum bisa dikatakan sukses 100% namun juga kegagalan tidak lebih besar dari 50% dalam memanfaatkan penerapan sistem VHP yang sudah digunakan sejak awal hotel berdiri. Hal ini dikarenakan dalam penerapannya, terdapat kekurangan berupa pemantauan yang harus terus dilakukan oleh manajer per department ataupun manajer per proyek. Kekurangan lainnya yakni, sistem VHP yang tidak bisa diakses menggunakan *handphone* membuat *team sales* harus mencatat manual setiap data kebutuhan yang didapatkan dari mengunjungi perusahaan lain apabila sedang di dalam kondisi yang tidak memungkinkan untuk menggunakan laptop. Setelah itu, masih harus diinput kembali ataupun dilakukan pengecekan kembali apakah data sudah diinput di dalam sistem VHP ataupun belum. Kelebihan yang dapat dilihat secara nyata yakni adanya kemudahan dalam pembuatan laporan keuangan. Selain itu, sistem VHP memiliki pengingat atau *reminder* untuk setiap proyek yang akan berlangsung. Keunggulan lainnya yakni akses yang dapat diatur, sehingga karyawan tidak dapat mengakses sistem dengan sembarangan karena diberi akses berdasarkan jabatan atau kepentingan yang dimiliki oleh individu. Akan tetapi dibalik itu semua, VHP membantu dalam memantau dan mengontrol proyek secara keseluruhan dengan memberikan informasi dan laporan *real-time* yang menjadi hal penting untuk mencapai tujuan proyek. Dengan melibatkan *Project Scope Management*, dapat membuat dokumen cakupan proyek yang lebih rinci.

SIMPULAN

Hotel Aston merupakan salah satu perusahaan di bidang perhotelan yang memanfaatkan sistem *software* berupa sistem VHP (*Visual Hotel Program*) yaitu Aston Hotel Batam & Residences yang terletak di pusat Nagoya, kota Batam, provinsi Kepulauan Riau. Aston Hotel Batam & Residences merupakan kombinasi antara hotel dan apartemen yang menjadi salah satu dari manajemen Archipelago International. Misi yang dimiliki oleh Archipelago International adalah dengan memberikan lebih dari apa yang diharapkan oleh tamu di hotel karena hal ini akan membantu karyawan dalam mengembangkan karir serta mendukung para pemilik dalam hal merancang, menciptakan, dan mengelola hotel menjadi hotel berkelas yang lebih baik.

VHP atau *Visual Hotel Program* merupakan sistem ERP yang digunakan oleh hotel sejak awal guna membantu mengintegrasikan setiap data dan modul yang dibutuhkan setiap departemen yang berbeda namun dapat diakses secara bersamaan sehingga memudahkan setiap proses yang ada. Adanya keunggulan dari sistem VHP seperti kemudahan dalam pembuatan laporan keuangan, adanya pengingat atau *reminder* untuk setiap proyek yang akan berlangsung dan akses yang dapat diatur agar karyawan tidak dapat mengakses sistem dengan sembarangan merupakan poin yang cukup penting.

Namun di sisi lain, VHP masih memiliki kekurangan karena tidak bisa diakses dengan *handphone* sehingga *team sales* harus menginput data secara manual apabila sedang dalam keadaan yang tidak mendukung untuk menggunakan laptop, lalu ketika sudah kembali ke kantor harus memastikan kembali apakah data sudah *terinput* dengan benar ataukah belum. Selain itu juga harus dilakukan pemantauan oleh manajer per departemen ataupun manajer per proyek ditambah dengan jangka waktu pelatihan yang seharusnya bisa lebih efektif yakni 3 minggu.

Dari kelebihan dan kekurangan penerapan sistem VHP ini, penulis tidak dapat menyimpulkan bahwa penerapan sistem VHP ini sudah 100% sukses mengingat adanya kekurangan juga dalam penerapan sistem VHP ini. Namun, penerapan VHP ini juga tidak bisa dikatakan gagal dengan persentase yang lebih besar dari 50% karena dengan adanya penerapan VHP ini, sangat membantu dalam setiap proses yang dilakukan di dalam kantor Aston Hotel Batam and Residences.

Referensi :

- (Nilamsari, 2014), Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif.
 (Yusra & Zulkarnain, 2021). JOLL 4 (2021). *Journal Of Lifelong Learning*.
 (2882-8276-1-PB, n.d.). pengembangan Instrumen Evaluasi NonTes (Informal) untuk Menjaring Data Kualitatif Perkembangan Anak Usia Dini. Amir Syamsudin.
 (Adhimah, 2020). Peran Orang Tua dalam Menghilangkan rasa Canggung Anak Usia Dini. (Studi Kasus di Desa Karangbong rt 06 rw. 02 Gedangan-Sidoarjo).
 (Suwarsono, n.d.). Pengantar Penelitian Kualitatif.
 (590-Article Text-1630-1-10-20210227, n.d.). Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Dukungan Legislatif, Sumber Daya Manusia (SDM) Terhadap Implementasi Sistem Informasi Perencanaan Pada Provinsi Riau dengan Ketersediaan Anggaran sebagai Variabel Intervening. Guslidiawati, Nasrizal, Rasuli.
 Dety Mulyanti, D. R., & Pd, M. (n.d.). *Manajemen Keuangan Perusahaan* |.
 Paramita, L., Lengkon, V. P. K., & Sendow, G. M. (2016). THE EFFECT OF ORGANIZATION COMMUNICATION AND WORK STRESS TO WORK SATISFACTION AND THE IMPACT TO EMPLOYEE PERFORMANCE AT PERUM BULOG DIVRE SULUT. In *Pengaruh Komunikasi Organisasi... Jurnal EMBA* (Vol. 131, Issue 1). Pratama, F., & Marlinda, L. (2015). PERANCANGAN JARINGAN KOMPUTER MENGGUNAKAN APLIKASI VHP ONLINE REPORTING SYSTEM. 1(FEBRUARI).

- Edition, P. S. (2018). A guide to the project management body of knowledge. Project Management Institute. Pennsylvania.
- Jamali, G., & Oveisi, M. (2016). A study on project management based on PMBOK and PRINCE2. *Modern Applied Science*, 10(6), 142-146.
- Rosenberger, P., & Tick, J. (2021). Multivariate Optimization of PMBOK, Version 6 Project Process Relevance. *Acta Polytechnica Hungarica*, 18(11), 9-28.
- Wekke, I. S. (2019). *METODE PENELITIAN SOSIAL*.