

### ABSTRAKSI

Kualitas pelayanan terhadap konsumen merupakan *critical success factor* yang harus memiliki tingkat performansi tinggi terutama bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Pada bisnis tersebut, perusahaan secara langsung bertatap muka dengan konsumen dan menjual produk pelayanannya. Salah satu unit bisnis yang bergerak di bidang jasa adalah bisnis perhotelan.

Hotel Royal Corner adalah salah satu hotel yang memprioritaskan kepuasan pelanggan dalam memberikan pelayanannya. Oleh karena itu, semua pihak terutama bagian operasional harus dapat melaksanakan pekerjaan secara terkoordinasi untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Salah satu bagian operasional yang memiliki peran penting dalam pelayanan terhadap konsumen adalah *receptionist*. Pada bagian ini, terdapat transaksi *reservation, check in, walk in, dan check out* yang sangat berkaitan dengan interaksi ke konsumen. Transaksi-transaksi tersebut membutuhkan koordinasi yang baik dengan *housekeeper*. Namun, pada pelaksanaannya *housekeeper* harus berulang kali ke bagian *receptionist* untuk mengetahui status kamar yang sedang, tidak, atau selesai digunakan untuk dapat dipersiapkan kembali.

Transaksi lain yang juga berhubungan dengan pelayanan terhadap konsumen adalah transaksi pemesanan makanan dan minuman. Pada transaksi ini, *food and beverage service* harus berulang kali ke bagian *receptionist* untuk memberikan *bill* pesanan dan menghubungi bagian *food and beverage product* untuk memberikan informasi pesanan. Hal ini akan menimbulkan kesulitan jika frekuensi konsumen yang menginap dan memesan makanan dan minuman meningkat.

Berdasarkan permasalahan tersebut, dibuatlah suatu pemecahan masalah yang dibagi menjadi 7 tahap, yaitu mengidentifikasi masalah, melakukan penelitian awal, mengumpulkan informasi dan pengolahan data, perancangan, konstruksi, analisis hasil rancangan, serta kesimpulan dan saran.

Kesimpulan yang dapat diambil dari perancangan sistem informasi ini adalah perbaikan proses bisnis dilakukan dengan cara menentukan proses bisnis kritis dan menganalisis tiap-tiap aktivitasnya sampai akhirnya didapatkan proses bisnis usulan. Proses bisnis usulan yang telah dibuat dijadikan skenario pembuatan sistem informasi manajemen untuk memperbaiki aliran informasi di bagian *receptionist, housekeeper, dan food and beverage*.

Kata Kunci : Operasional Hotel, Proses Bisnis, Sistem Informasi Manajemen