

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum

The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center merupakan salah satu properti perhotelan berbintang empat yang dikelola oleh PT Saraswanti Indoland Development Tbk (SWID). Hotel ini dirancang untuk memberikan pengalaman menginap yang nyaman bagi tamu bisnis dan wisatawan, dengan fasilitas unggulan seperti ruang konvensi modern, area pertemuan, restoran, layanan kamar 24 jam, serta akses internet yang stabil. Sebagai bagian dari industri perhotelan yang semakin mengadopsi digitalisasi, teknologi informasi memegang peranan penting dalam menjaga kelancaran operasional serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada tamu.

Di The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center, divisi IT Office merupakan bagian dari Departemen Finance & Accounting dan dipimpin oleh seorang IT Manager. Tugas IT Manager yaitu bertanggung jawab atas pengelolaan infrastruktur IT hotel secara keseluruhan, mengawasi dan mengarahkan tugas-tugas yang dilakukan oleh staf magang, menyusun rencana pengembangan teknologi dan memastikan sistem berjalan dengan optimal, dan berkoordinasi dengan vendor serta pihak eksternal terkait kebutuhan IT. Namun, dalam operasional sehari-hari, tidak terdapat staf tetap di divisi ini. Untuk mendukung kelancaran berbagai aspek teknologi informasi di hotel, IT Office dibantu oleh tiga staf magang, termasuk saya dan dua rekan magang lainnya. Selama magang, kami bertanggung jawab dalam beberapa aspek, yaitu memastikan koneksi internet dan jaringan hotel berjalan stabil, menangani *troubleshooting* perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan staf hotel, melakukan *maintenance* rutin terhadap sistem dan perangkat IT, serta mendukung implementasi proyek teknologi informasi seperti peningkatan sistem hotel dan pemasangan perangkat baru.

Teknologi informasi merupakan penggabungan antara teknologi komputerisasi serta interaksi yang akan membentuk sistem perangkat lunak (*software*) serta perangkat keras (*hardware*)[1]. Namun, dalam praktiknya, The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center menghadapi beberapa tantangan dalam sistem teknologi informasi yang berdampak pada efisiensi kerja dan kepuasan tamu.

Beberapa permasalahan utama yang dihadapi meliputi ketidakstabilan jaringan LAN kantor. *Local Area Network* (LAN) merupakan jaringan yang menghubungkan satu komputer dengan komputer lainnya, biasanya digunakan dalam satu gedung atau dalam jarak kurang dari 1 Km[2]. Kemudian ketidakstabilan jaringan *WiFi* juga sering mengganggu akses internet tamu serta operasional internal hotel, terutama di ruang pertemuan dan kamar tamu. *WiFi* merupakan nama lain yang diberikan pada *Wireless Local Area Network* (WLAN) yaitu jaringan komputer yang memakai gelombang sinyal radio sebagai media transmisi pertukaran data[3]. Selain itu, kurangnya sistem *monitoring* jaringan menyebabkan tim IT kesulitan dalam mendeteksi gangguan secara cepat dan akurat.

Manajemen akses perangkat IT yang tidak terstruktur juga menjadi kendala, di mana autentikasi pengguna tidak dikelola secara terpusat, sehingga meningkatkan risiko keamanan data dan penggunaan perangkat yang tidak sesuai dengan kebijakan perusahaan. Di samping itu, keterbatasan akses informasi internal menjadi tantangan lain karena belum adanya *platform* digital yang menyediakan informasi operasional hotel secara terpusat bagi karyawan.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, penelitian ini berfokus pada penerapan dan pengembangan beberapa solusi berbasis teknologi informasi, yaitu implementasi Cacti sebagai sistem pemantauan jaringan, yang memungkinkan tim IT untuk memantau performa jaringan secara *real-time*, mendeteksi gangguan lebih cepat, serta mengoptimalkan koneksi internet hotel. Kebutuhan akan jaringan internet yang stabil, efisien dengan performa tinggi dan layanan yang *high availability* menjadi kebutuhan penting yang harus dipenuhi bagi pengguna[4].

Penerapan Domain Controller berbasis Windows Server Active Directory juga dilakukan guna mengelola autentikasi pengguna, mengontrol akses ke perangkat IT, serta meningkatkan keamanan data dan efisiensi kerja karyawan. Dengan adanya sistem autentikasi ini dapat memberikan keuntungan dalam segi keamanan serta kemudahan bagi pengguna ketika ingin terhubung kedalam jaringan[5]. Selain itu, penelitian ini mengembangkan Alana Intranet, sebuah portal informasi berbasis *website*, yang dirancang untuk memberikan akses mudah bagi karyawan terhadap dokumen operasional, formulir penting, perangkat lunak, serta informasi internal lainnya. Portal informasi menyediakan berbagai informasi berupa data yang telah diproses menjadi bentuk yang memiliki makna atau nilai agar dapat digunakan untuk mengambil keputusan[6]. Dengan implementasi solusi ini, diharapkan kelancaran operasional hotel meningkat, kinerja antar departemen menjadi lebih efektif, serta kualitas layanan bagi tamu dapat terus dioptimalkan sesuai dengan standar industri perhotelan yang semakin kompetitif.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan gambaran umum yang telah dijelaskan, penelitian ini merumuskan beberapa masalah utama yang perlu diselesaikan, yaitu:

1. Bagaimana memantau stabilitas jaringan di The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center untuk mendukung operasional hotel?
2. Bagaimana implementasi Domain Controller untuk manajemen autentikasi pengguna agar menjadi lebih aman dan terstruktur?
3. Bagaimana pengembangan *platform* Alana Intranet dapat mempermudah akses informasi dan sumber daya bagi karyawan hotel?

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terfokus dan tidak terlalu luas, batasan masalah yang diterapkan dalam penelitian ini meliputi:

1. Penelitian hanya dilakukan pada The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center sebagai objek studi kasus.
2. Penelitian difokuskan pada implementasi Cacti untuk pemantauan jaringan, Domain Controller untuk manajemen autentikasi dan otorisasi pengguna, serta pengembangan Alana Intranet sebagai *platform* internal.
3. Evaluasi keberhasilan sistem dibatasi pada aspek stabilitas jaringan, efisiensi pengelolaan perangkat IT, dan kemudahan akses informasi internal bagi karyawan.
4. Penelitian tidak mencakup aspek di luar teknologi informasi, seperti manajemen sumber daya manusia atau strategi pemasaran hotel.

1.4. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis permasalahan terkait sistem jaringan, keamanan perangkat IT, dan manajemen informasi di The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center.
2. Merancang dan mengimplementasikan sistem pemantauan jaringan berbasis Cacti untuk meningkatkan keandalan jaringan hotel.
3. Mengembangkan sistem manajemen autentikasi dan otorisasi pengguna berbasis Domain Controller guna meningkatkan keamanan akses perangkat.
4. Merancang dan membangun platform Alana Intranet yang dapat mempermudah akses karyawan terhadap informasi dan sumber daya penting.
5. Mengevaluasi efektivitas implementasi sistem yang telah dikembangkan dalam meningkatkan efisiensi kerja dan kualitas layanan hotel.