

## BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

### 2.1 Sejarah Instansi atau Perusahaan



Gambar 2. 1 Logo PT Supranusa Sindata  
(Sumber: Dokumentasi Internal)

PT Supranusa Sindata merupakan perusahaan yang bergerak di bidang teknologi informasi khususnya sebagai penyedia solusi *software* di industri perhotelan. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1990 oleh dua orang ahli perangkat lunak yang pernah bekerja di IBM dan *Hewlett Packard (HP) Corporation* – Jerman. *Tagline* yang dimiliki PT Supranusa Sindata dari awal didirikannya perusahaan adalah “**turning knowledge into solution**” dimana *tagline* ini menjadi akar daripada setiap solusi *software* yang dikembangkan oleh perusahaan. Pada masa itu, industri perhotelan di Indonesia tidak semaju dan secanggih sekarang yang teknologinya serba mudah dan *modern*. Perkembangan teknologi informasi dan sistem manajemen hotel masih terbatas dan proses operasional masih dilakukan secara manual. Lama bekerja di luar negeri membuat pendiri perusahaan ini melihat kondisi industri perhotelan di Indonesia tersebut sebagai peluang untuk mengembangkan *software* yang dapat memajukan industri perhotelan dan mempermudah hotel mengelola bisnisnya.

Oleh karena itu, pada tahun 1999 diluncurkan lah produk *software* berbasis *server* bernama *Visual Hotel Program (VHP)* yang merupakan *Hotel Management System (HMS)* di bawah naungan Windows pertama di Indonesia. Aplikasi *software* VHP ini terintegrasi mulai dari kegiatan *Front Office Management* hingga *Back Office Management* yang dapat memudahkan pihak hotel mengakses data-data serta informasi seputar

tamu, bisnis dan laporan keuangan hanya dengan menggunakan satu program saja. Proses pemasaran produk yang dilakukan pun juga tidak canggih seperti sekarang. Strategi yang dilakukan adalah marketing *door-to-door*, dimana mereka mendatangi satu-satu hotel-hotel yang ada di seluruh Indonesia dan menawarkan *software* VHP dengan membawa CPU/server, kemudian menghubungi satu-persatu hotel dan menawarkan produk via telepon.



**Gambar 2. 2 Logo Produk Software Visual Hotel Program  
(Sumber: Dokumentasi Internal)**

Setelah sukses dengan VHP, pada tahun 2011 PT Supranusa Sindata meluncurkan HMS *cloud software* bernama *e1-VHP cloud software* yang menjadikan perusahaan ini sebagai perusahaan pelopor pertama di Indonesia yang meluncurkan *software* berbasis *cloud* sehingga mempermudah pengguna untuk mengakses sistem hotel tanpa harus berada di lokasi hotel. Kemudian, seiring dengan perkembangan zaman juga teknologi yang semakin modern, industri perhotelan pun ikut mengalami kemajuan yang sangat pesat. Permintaan akan teknologi yang modern dengan harapan mendigitalisasi semua kegiatan membuat hotel harus beradaptasi dan menyediakan media serta sarana untuk mempermudah para pelanggannya.

Untuk itu pada tahun 2017, perusahaan ini membantu hotel mengintegrasikan antara sistem layanan VHP milik hotel dan *Online Travel Agent* (OTA) dengan meluncurkan program *e1-Booking* yang mencakup *Channel Manager* dan *Booking Engine Solution* sehingga reservasi tidak perlu dilakukan secara langsung di hotel dan bisa melalui *online*. Selanjutnya, pada tahun 2022, PT Supranusa Sindata kembali meluncurkan

inovasi program bernama VHP Cloud, yaitu *software* perhotelan berbasis *website* yang saat ini sedang menjadi incaran banyak hotel pengguna produk VHP karena akses sistem perhotelan semakin mudah hanya dengan login di gadget masing-masing.

Selama 32 tahun berdiri, PT Supranusa Sindata selalu berusaha untuk memajukan dan mengembangkan perusahaan untuk mencapai kesuksesan. Pasar yang dikuasai oleh VHP milik PT Supranusa Sindata dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan dan perkembangan hingga ke negara-negara lain, seperti Malaysia, Filipina, Kamboja, Turki, Uzbekistan, dan China. Aplikasi *software* VHP terintegrasi untuk semua segmen hotel, mulai dari hotel mewah berbintang 5, vila, hotel menengah, hotel budget, hingga hostel, baik yang dikelola secara independen maupun oleh jaringan operator hotel internasional atau domestik. Hingga saat ini, sudah lebih dari 2000 hotel di Indonesia yang menggunakan produk PT Supranusa Sindata. Praktikan sebagai salah satu bagian daripada perusahaan merasa bangga akan usaha yang dilakukan oleh para pendiri serta manajemen PT Supranusa Sindata untuk menyediakan solusi berupa inovasi *software* HMS dan memenuhi permintaan pelanggannya

### **2.1.1 Visi dan Misi PT Supranusa Sindata**

Dalam menjalankan bisnisnya, visi dan misi yang menjadi acuan PT Supranusa Sindata untuk menetapkan tujuan jangka panjang dan arah perusahaan adalah:

#### **1. Visi PT Supranusa Sindata:**

“Menjadi pilihan utama sebagai solusi perangkat lunak untuk industri perhotelan.”

#### **2. Misi PT Supranusa Sindata:**

- a. Memberikan solusi perangkat lunak yang andal, ramah pengguna, dan terjangkau untuk industri perhotelan yang memberikan efisiensi dan produktivitas yang dioptimalkan guna mencapai kepuasan pelanggan jangka panjang.
- b. Perusahaan IT yang memiliki manajemen profesional dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten di bidangnya masing-

masing untuk dapat menghasilkan produk dan jasa sistem manajemen perhotelan di Indonesia.

### 2.1.2 Nilai-Nilai Budaya Organisasi di PT Supranusa Sindata

Budaya organisasi merupakan sebuah abstraksi kepentingan perusahaan yang diturunkan dalam bentuk nilai-nilai yang melekat dalam sebuah sikap dan perilaku, sehingga menjadi suatu standar dalam bekerja (Wahyudi, 2021). Nilai-nilai tersebut penting untuk diterapkan karena mencerminkan identitas, budaya, serta membantu menciptakan fokus dan orientasi yang sama untuk mencapai tujuan organisasi. Pada PT Supranusa Sindata, nilai-nilai budaya organisasi yang menjadi *core value* adalah **5S**, yaitu:

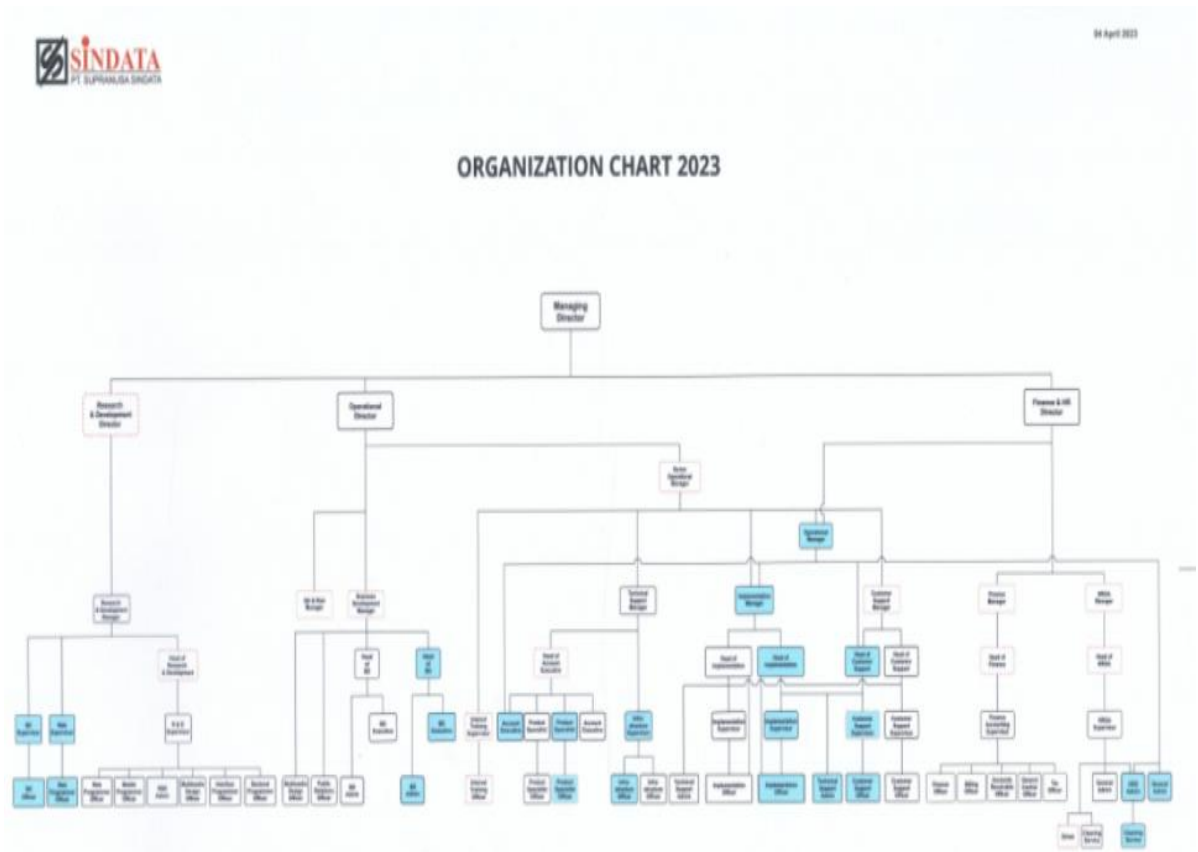
1. **Sistematis:** menangani segala permasalahan secara sistematis, terencana, dan terukur.
2. **Solusi:** memberi solusi untuk berbagai kebutuhan pelanggan.
3. **Servis:** senantiasa memberikan servis yang terbaik & memuaskan.
4. **Spesifik:** keluhan pelanggan ditangani secara spesifik dan tepat waktu.
5. **Solidaritas:** tim yang memiliki semangat solidaritas tinggi serta mendukung satu sama lain.

## 2.2 Struktur Organisasi

Setiap instansi atau perusahaan, baik itu skala besar maupun skala kecil pasti memiliki struktur organisasi. Struktur organisasi merupakan susunan sistem hubungan antar posisi kepemimpinan yang ada dalam organisasi dan biasanya menetapkan bagaimana tugas dan pekerjaan tersebut dibagi, dikelompokkan, serta dikoordinasikan secara formal. Struktur organisasi juga dikatakan sebagai suatu sistem atau jaringan kerja terhadap tugas-tugas, sistem pelaporan, dan komunikasi yang menghubungkan secara bersama pekerjaan individual dengan kelompok (Wahjono, 2022). Struktur organisasi umumnya digambarkan dalam bentuk bagan organisasi.

Sesuai dengan definisi di atas, struktur organisasi yang biasa kita lihat dimanapun akan berbentuk bagan dan tersusun secara hierarki mulai dari

manajemen tingkat atas (*board of director*) hingga staff-staff perusahaan. Struktur organisasi yang dimiliki oleh PT Supranusa Sindata adalah sebagai berikut:



**Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT Supranusa Sindata 2023**  
(Sumber: Dokumentasi Internal Perusahaan, 2023)

Berdasarkan gambar 2.3 di atas, dapat dilihat bahwa puncak hirarki dari struktur organisasi tersebut adalah *Managing Director* yang jabatannya dipegang oleh salah satu pemilik perusahaan PT Supranusa Sindata, yaitu Bapak Stephen Yie dan masih aktif hingga saat ini. Tepat di bawah jabatan *Managing Director*, terdapat *Operational Director*, *Finance & HR Director*, dan *Research & Development Director* yang sampai saat ini masih mengalami kekosongan posisi. Dengan demikian, secara garis besar, *board of director* (BOD) yang dimiliki oleh PT Supranusa Sindata terdiri dari 4 jabatan dengan detail pekerjaan sebagai berikut:

1. *Managing Director*

- a. Mengembangkan serta menyusun rencana jangka panjang, jangka pendek dan semua aspek (pemasaran, keuangan, penjualan, dan operasional).
- b. Memimpin dan mengendalikan perusahaan.
- c. Mengontrol pertumbuhan aktivitas organisasi.
- d. Mengawasi kinerja perusahaan.

2. *Operational Director*

- a. Bertanggung jawab terhadap seluruh proses operasional dan pengembangan kualitas produk.
- b. Menyusun strategi agar untuk mencapai target perusahaan.
- c. Melakukan dealing dan menjaga komunikasi dengan klien.
- d. Membuat rencana, mengambil keputusan, serta berkoordinasi dengan *Director of Finance & HR* untuk memenuhi kebutuhan operasional perusahaan.

3. *Finance & HR Director*

- a. Mengelola dan mengurus gaji & tunjangan karyawan, mengelola budget perusahaan, mengawasi keluar dan masuknya uang perusahaan.
- b. Memastikan bahwa pembayaran yang dilakukan oleh klien tepat waktu dan tidak ada kendala.
- c. Memverifikasi dan memposting rincian transaksi bisnis, seperti dana yang diterima dan disalurkan, total akun ke buku besar/*spreadsheet* komputer dan *database*.
- d. Melakukan inventarisasi peralatan dan perlengkapan kantor secara berkala dan sesuai kebutuhan.

4. *Research & Development Director*

- a. Mengendalikan, mengkoordinasikan dan melaksanakan penelitian untuk pengembangan *software*.
- b. Menjamin inovasi produk dan proses kerja yang berkelanjutan.
- c. Mempertahankan portofolio inovasi yang kompetitif mengenai produk *software* yang dijual.

Divisi yang ada di PT Supranusa Sindata terdiri dari 4 bagian yang juga tergambar pada gambar 2.3 struktur organisasi, yaitu divisi *finance & HRGA*, divisi *business development (BD)*, divisi *research and development*, dan divisi *technical support*, yaitu *implementation support & customer support/after sales*. Deskripsi pekerjaan dari masing-masing divisi secara umum adalah sebagai berikut:

1. *Finance & HRGA*

- a. Mengevaluasi kinerja karyawan.
- b. Melatih dan mengembangkan karyawan.
- c. Menjamin hak dan kewajiban karyawan.
- d. Mengelola barang dan fasilitas perusahaan, serta menjaga aset perusahaan.
- e. Melakukan pengadaan barang bagi seluruh divisi pada perusahaan berdasarkan form PR divisi yang dikirimkan.

2. *Business Development*

- a. Bertanggung jawab menjalin hubungan baik dengan mitra bisnis dan pelanggan VHP.
- b. Membuat rencana pemasaran yang efektif untuk mencapai target penjualan.
- c. Bertanggung jawab atas kontrak dan spesifikasi produk yang akan digunakan oleh pelanggan/klien baru.
- d. Mengikuti dan mengorganisir acara pameran atau promosi produk, serta *event-event* bulanan/tahunan yang diselenggarakan oleh perusahaan atau mitra bisnis.
- e. Membuat materi promosi seperti brosur, iklan, dan sebagainya, juga membuat webinar produk bagi pelanggan.
- f. Melakukan presentasi dan penjualan pada hotel baik itu secara langsung, maupun melalui *event-event*.

3. *Research & Development*

- a. Menyempurnakan produk yang sudah diluncurkan, merevisi produk *software* dari kekurangan dan masalah yang ditemukan saat pengujian.

- b. Melakukan riset dan mengembangkan produk baru, serta melakukan pengujian hasil produk yang dikembangkan.
- c. Memastikan kualitas produk yang akan dipasarkan sesuai dengan standar perusahaan yang sudah ditetapkan sebelumnya dan lulus uji kelayakan.

#### 4. *Technical Support*

##### a. *Customer Support/After Sales*

- 1) Mendengarkan keluhan pelanggan atas permasalahan mengenai produk *software* yang dialami agar dapat mengidentifikasi penyebab masalah dan memberikan solusi perbaikan.
- 2) Menjawab pertanyaan yang diajukan pelanggan tentang produk dan layanan perusahaan.
- 3) Menyampaikan/eskalasi kasus ke manajemen atau divisi yang bersangkutan (biasanya BD atau R&D) apabila diperlukan untuk penyelesaian yang berkaitan dengan *report error by sistem, database, dan license*.

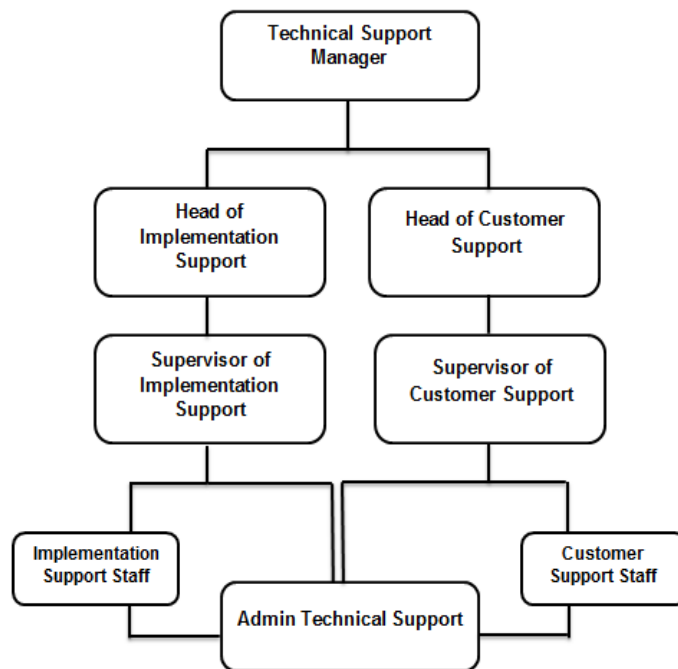
##### b. *Implementation Support*

- 1) Mengimplementasikan spesifikasi produk *software* milik pelanggan dan memastikan semua sistem dan license untuk spesifikasi tersebut sudah terpasang dan berfungsi dengan baik.
- 2) Memeriksa dan mengupdate setiap pembaharuan sistem serta aplikasi yang dijalankan oleh user/staff hotel.
- 3) Memastikan report-report yang dimiliki pelanggan tidak error dan sudah terpasang sesuai dengan standar yang berlaku atau sesuai permintaan pihak hotel.

### 2.2.1 Struktur Divisi

Struktur divisi merupakan bagian daripada struktur organisasi, namun telah dikelompokkan sesuai dengan fokus dan tanggung jawabnya yang menangani suatu bidang tertentu. Struktur divisi *Technical Support* tempat Praktikan melakukan Kerja Profesi (KP) adalah sebagai berikut:





**Gambar 2. 4 Struktur Divisi *Technical Support***  
(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2023)

Berdasarkan gambar 2.4 di atas, tugas dan tanggung jawab masing-masing posisi adalah sebagai berikut:

1. *Technical Support Manager (TS Manager)*

Memantau kinerja server serta sistem *software* secara keseluruhan mulai dari produk, *license*, *database training*, hingga *channel manager*, memberikan pertolongan pertama ketika server mengalami down atau ada OTA dari *channel manager* yang mengalami masalah.

2. *Head of Implementation Support (Head IS)*

Mengelola proyek implementasi yang dimulai dan mendelegasikan implementasi tersebut pada staff *implementation support*, mengkoordinasikan tim implementasi yang ditunjuk agar mereka tetap pada jalurnya dan menjaga proyek agar berjalan dengan lancar, mengkomunikasikan *schedule* dan *kick-off meeting* dengan pelanggan (klien hotel).

3. *Supervisor of Implementation Support (SPV IS)*

Membantu meringankan tugas *head*, mengelola staf *implementation support* dengan lebih dekat, mendistribusikan tugas harian, dan menjadi jembatan antara *head* dan staff.

4. *Head of Customer Support (Head CS)*

Melakukan kalkulasi laporan tiket dan panggilan masuk untuk masing-masing staf CS, mendelegasikan pembagian tugas tiket, menyusun formula statistic report, pengambil keputusan untuk solusi terkait masalah tiket pelanggan.

5. *Supervisor of Customer Support (SPV CS)*

Memiliki kuasa untuk mendelegasikan tugas untuk membantu heda, memback-up ketika ada staf CS yang tidak available dengan membalas langsung tiket tersebut atau membagi tugas kembali, mengingatkan staff mengenai target individu dan juga target team perbulan, memeriksa laporan tiket agar tidak ada CS yang tidak memenuhi target.

6. *Implementation Support Staff (IS Staff)*

Bertugas untuk melaksanakan implementasi sistem VHP pada pihak hotel, melakukan *setting* dan input data ke dalam database sesuai dengan detail informasi dan spesifikasi yang telah dikirimkan, membuat template laporan seperti *Daily Revenue Report (DRR)*, *annual report*, dll.

7. *Customer Support Staff (CS Staff)*

Membalas keluhan atau permasalahan pelanggan yang dikirimkan melalui tiket maupun telepon, memberikan konsultasi serta solusi untuk permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan,

8. *Admin Technical Support (Admin TS)*

Mengurus hal yang berkaitan dengan proses administrasi, seperti surat dan dokumentasi, laporan harian dan bulanan, dan input data ke dalam sistem, mengangkat telepon pelanggan, serta melakukan *request license* untuk item-item *software*.

### 2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Kegiatan umum PT Supranusa Sindata adalah melakukan penjualan software perhotelan kepada hotel-hotel yang belum menggunakan VHP sebagai target utama serta hotel-hotel yang sudah menggunakan VHP namun ingin melakukan migrasi ke *cloud* serta *update server*. Selain itu, kegiatan umum lainnya adalah melakukan implementasi software ke hotel

yang sudah membeli/menyewa sistem VHP tersebut. Kegiatan implementasi sistem ini dilakukan oleh tim *Implementation Support* dari divisi *Technical Support*. Produk *software* VHP yang dijual kemudian diimplementasikan kepada hotel terdiri dari banyak modul, item dan *interface*, namun yang paling utama adalah *Front Office Management (PMS)*, *Back Office Management (Accounting)*, dan *Point of Sales (POS)*. Detail untuk produk-produk tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Front Office Management (PMS)*

Meliputi reservasi mulai dari *check-in*, *check-out*, hingga *billing*. VHP menerapkan konsep *all in one solution*, dimana hal ini akan mempermudah pengguna untuk mengakses sistemnya dimanapun dan kapanpun selama ada koneksi internet.

2. *Back Office Management (Accounting)*

Meliputi *accounting* dan *report*, mulai *income audit*, *daily revenue*, *outcome receivable*, penggunaan *credit card*, bank transfer, *ledger*, dll.

Pada modul BO ini, terdapat item penting seperti:

- a. *Purchasing*: meliputi pembelian barang, *purchase request* dan *approval*, yang dilakukan secara *online* by sistem.
- b. *Inventory*: melihat barang-barang yang ada dengan sistem *card to stock online* untuk melihat tanggal pembelian barang dan keluar barang, jumlah barang keluar, dll. Data tersimpan rapi dan menjadi data histori.
- c. *Account Payable*: berhubungan dengan hutang perusahaan atau hotel. Modul ini membantu hotel untuk mengatur hutangnya dan semuanya bisa dilihat di sini. Hal ini juga berhubungan dengan *voucher payment*.
- d. *General Cashier*: merupakan modul simpel, berhubungan dengan jurnal manual dan *cash*.
- e. *General Ledger*: buku besar memuat jurnal bulanan seperti gaji, air, listrik, *profit loss* atau laba-rugi yang dimiliki oleh pihak hotel untuk tahu keuntungan/kerugian dari bisnis mereka, memuat neraca keuangan hotel.
- f. *Fixed Asset*: sifatnya opsional dan berhubungan dengan inventaris hotel yang bisa dibudgetkan.

3. *Point of Sales Management (POS)*

Modul yang berhubungan dengan semua layanan dan *revenue* di luar kamar seperti *restaurant*, *spa*, *laundry*, dll dan *cost* tersebut akan langsung masuk ke modul *Back Office Management* secara otomatis. Modul ini merupakan sumber *revenue* dari luar kamar.

Dalam proses implementasi sistem untuk hotel, PT Supranusa Sindata memiliki dua cara, yaitu:

1. *Onsite Implementation*

Dimana implementasi langsung dilakukan di lokasi hotel dan tim *implementation support* tetap tinggal di sana selama proyek berlangsung sesuai dengan hari kerja yang telah disetujui di dalam kontrak.

2. *Online Implementation*

Dimana metode implementasi yang dilakukan adalah melalui *online training* via *Zoom*, *Google Meeting*, dan *Microsoft Teams*. Waktu implementasi tetap sesuai dengan hari kerja yang telah disetujui di dalam kontrak.

3. *Hybrid Implementation*

Dimana metode implementasi yang dilakukan adalah *online* dan *onsite* dengan pembagian hari kerja sesuai dengan yang sudah disetujui. Tim *implementation support* akan melakukan dua cara untuk melakukan pemasangan *software* dan *training* pihak hotel.