JOURNAL SYNTAX IDEA p–ISSN: 2723-4339
e-ISSN: 2548-1398 Vol. 7, No. 04, April 2025

PERENCANAAN OPERASIONAL PADA PERUSAHAAN SYSTEM INTEGRATOR

Harris Siahaan[1], Unggul Kustiawan[2], Rhian Indradewa[3], Edi Hamdi[4]
Universitas EsaUnggul Kampus Bekasi, Indonesia
Email : harris.siahaan@gmail.com, Unggul.kustiawan@esaunggul.ac.id, rhian.Indradewa@esaunggul.ac.id, edi.hamdi@esaunggul.ac.id

Abstrak

Ketergantungan industri perhotelan pada rantai pasokan yang efisien untuk bahan baku makanan tetap kurang terlayani oleh solusi digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan COOK LINK, aplikasi integrator sistem yang menghubungkan hotel dan pemasok, untuk mengoptimalkan efisiensi operasional dan kontrol kualitas. Dengan menggunakan analisis kualitatif, Agile Scrum, dan Porter's Five Forces, penelitian ini mengevaluasi posisi kompetitif dan pengembangan berulang. Skor IFE (2.91) dan EFE (3.3) COOK LINK menempatkannya di kuadran pertumbuhan (IE Matrix), dengan fitur seperti pelacakan waktu nyata mengurangi kekurangan pasokan sebesar 30%. Studi ini menawarkan model yang dapat diskalakan untuk integrasi rantai pasokan digital, selaras dengan standar ISO 22000:2017, dan menyoroti peran metode Agile dalam inovasi khusus sektor.

Kata kunci: System Integrator, Aplikasi penghubung Hotel dengan penyedia bahan baku makanan hingga layanan untuk Tamu Hotel, Cook Link Care, Agile Software Development.

Abstract

The hospitality industry's reliance on efficient supply chains for food raw materials remains underserved by digital solutions. This study aims to develop COOK LINK, a system integrator application linking hotels and suppliers, to optimize operational efficiency and quality control. Using qualitative analysis, Agile Scrum, and Porter's Five Forces, the research evaluates competitive positioning and iterative development. COOK LINK's IFE (2.91) and EFE (3.3) scores place it in the growth quadrant (IE Matrix), with features like real-time tracking reducing supply shortages by 30%. The study offers a scalable model for digital supply chain integration, aligning with ISO 22000:2017 standards, and highlights the role of Agile methods in sector-specific innovation.

Keywords *: System Integrator, Hotel connecting application with food raw material providers, Cook Link Care, Agile Software Development*

PENDAHULUAN

Industri pariwisata memegang peran krusial dalam pembangunan ekonomi, dengan sektor perhotelan menjadi salah satu kontributor utamanya (Adam, 2021; Isnaini, 2019). Bisnis perhotelan tidak hanya mendorong pertumbuhan industri rakyat dan menciptakan lapangan kerja, tetapi juga mendukung pendidikan, pelatihan, serta menyumbang devisa negara (Rachmawati & Gunawan, 2020). Selain itu, sektor ini turut meningkatkan pendapatan daerah dan mempererat hubungan antar bangsa (Husna, 2014; Kusuma et al., 2025; Praja, 2022). Dalam periode lima tahun terakhir (2019–2023), industri hotel di Jawa Barat berkembang pesat. Fokus utamanya adalah pada hotel-hotel berbintang 3 hingga 5, yang biasanya memiliki standar layanan lebih tinggi dan fasilitas yang lebih lengkap dibanding hotel non-bintang atau bintang 1-2. Data dari BPS menjadi

dasar pengamatan terhadap tren ini, menunjukkan adanya peningkatan atau fluktuasi jumlah hotel dalam kategori tersebut, yang mencerminkan adanya pertumbuhan ekonomi, meningkatnya pariwisata, atau naiknya permintaan akan akomodasi berkualitas di Jawa Barat.

Hotel dan jenis akomodasi lainnya sangat diperlukan dalam kegiatan wisata, terutama untuk mendukung aktivitas yang memakan waktu lebih dari satu hari. Hotel tidak hanya menyediakan layanan penginapan (Gurusinga, 2022; Kurniawan, 2020; Nawing & Telaumbanua, 2023; Permadi et al., 2019), tetapi juga dari fasilitas pelengkap yang disediakan, yang menunjang kebutuhan tamu bisnis maupun wisata. Meski begitu, tingkat okupansi atau hunian kamar hotel berbintang tidak selalu meningkat setiap tahun. Data dari BPS menunjukkan adanya ketidakkonsistenan, atau naik-turunnya tingkat hunian selama lima tahun terakhir. Penyebab utama dari perubahan tersebut adalah kondisi daya tarik wisata (misalnya apakah suatu daerah sedang populer dikunjungi wisatawan) dan faktor ekonomi (seperti daya beli masyarakat atau dampak pandemi). Hal ini menunjukkan bahwa pertumbuhan fisik hotel belum tentu sejalan dengan peningkatan penggunaan atau okupansinya.

Selain tingkat hunian, penggunaan fasilitas pendukung seperti ruang meeting dan ballroom juga menjadi indikator penting. Menurut estimasi penulis, penggunaan ruang meeting dan ballroom di hotel-hotel berbintang di Jawa Barat menunjukkan variasi, dengan tingkat pemanfaatan rata-rata yang diperoleh berdasarkan perhitungan kapasitas ruang pada masing-masing kategori hotel. Data ini menunjukkan bahwa hotel bintang 4 dan 5 cenderung memiliki tingkat penggunaan ruang event yang lebih tinggi dibandingkan hotel bintang 3, seiring dengan kebutuhan acara bisnis dan pernikahan yang semakin meningkat.

Di sisi lain, kebutuhan tamu hotel akan makanan juga menjadi aspek penting dalam industri perhotelan. Penulis membuat sebuah analisis mengenai permintaan layanan hotel, menyimpulkan bahwa permintaan terhadap layanan hotel mengalami fluktuasi, atau naik turun, dalam lima tahun terakhir. Hotel bintang 4 dan 5 umumnya memiliki tingkat kebutuhan makanan yang lebih tinggi, sejalan dengan kualitas layanan dan jumlah tamu yang dilayani (Rantius, 2020; Syapriani, 2020; Yuliani & Purwidiani, 2018).

Secara keseluruhan, data dari BPS Jawa Barat dan analisis penulis memberikan gambaran komprehensif tentang perkembangan industri perhotelan di Jawa Barat. Dari populasi hotel, tingkat hunian, penggunaan fasilitas, hingga kebutuhan makanan, semua indikator ini menegaskan betapa vitalnya peran sektor perhotelan dalam mendukung pariwisata dan perekonomian daerah.

Penelitian ini memperkenalkan platform integrasi digital COOK LINK yang menghubungkan hotel dengan pemasok bahan baku makanan melalui aplikasi berbasis Agile dengan fitur manajemen pesanan real-time, pembayaran digital, dan resolusi keluhan pelanggan. Berbeda dengan studi sebelumnya yang berfokus pada optimisasi rantai pasok umum (Deloitte., 2020; Tech, 2021), penelitian ini menggabungkan strategi diferensiasi Porter (David, 2016) dan metodologi Scrum Agile (Schwaber K., 2020) untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan efisiensi operasional khusus di sektor perhotelan. Penelitian ini juga mengatasi celah kepatuhan ISO 22000:2017 untuk keamanan pangan (ISO, 2017) dengan integrasi kontrol kualitas dan analitik prediktif, sementara penelitian seperti Gartner (2020) dan McKinsey (2019) kurang menyediakan solusi spesifik sektor. Inklusi Cook Link Care 24/7 dengan protokol eskalasi bertingkat

menjadi pembeda utama dari studi rantai pasok yang lebih luas (Hopkin, 2018)

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif, yang berarti fokus utamanya adalah memahami makna, pandangan, atau fenomena secara mendalam, bukan sekadar mengukur angka. Sifat deskriptif menunjukkan bahwa penelitian bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan situasi apa adanya, tanpa intervensi atau eksperimen. Metode pengumpulan data dilakukan dengan dua cara, seperti analisis terhadap dokumen, data sekunder, atau catatan dan wawancara untuk mendapatkan informasi yang kaya dan kontekstual.. Metode penulisan yang dipilih adalah studi literatur, yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi relevan melalui penelaahan jurnal dan buku-buku pendukung yang berkaitan dengan operasional bisnis, guna mendukung penyusunan penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perencanaan operasional adalah formulasi kegiatan operasional yang bersifat jangka pendek, yang memiliki fungsi untuk mendukung pencapaian tujuan-tujuan yang berorientasi pada jangka panjang, baik dalam lingkup perencanaan global maupun strategis. Menurut Heizer and Render (2011), melalui transformasi input menjadi output, manajemen operasional menghasilkan nilai berupa barang dan jasa. Untuk mewujudkan produk dan layanan ini, setiap organisasi menjalankan tiga fungsi fundamental yang esensial tidak hanya untuk produksi tetapi juga untuk keberlanjutan organisasi. Perencanaan operasional tidak berdiri sendiri, melainkan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari keseluruhan rencana bisnis. Oleh karena itu, penyusunannya harus rapi dan logis. Setiap aktivitas operasional harus dapat dijabarkan dengan jelas. Tujuannya adalah agar semua pihak yang terlibat, seperti manajemen, karyawan, maupun mitra kerja, dapat memahami peran dan tanggung jawabnya, serta mengikuti arah kerja organisasi dengan selaras.

Tahapan Pendirian Perusahaan

Penentuan bentuk badan usaha adalah langkah awal yang penting sebelum suatu bisnis dapat beroperasi secara resmi. Cook Link memilih badan hukum Perseroan Terbatas (PT), yang merupakan bentuk badan usaha dengan struktur formal dan tanggung jawab hukum terpisah dari pemiliknya. Pendirian PT ini didasarkan pada "Undang-Undang No. 40 Tahun 2007", yang mengatur tentang segala hal terkait PT di Indonesia, termasuk syarat pendirian yang harus dilakukan melalui notaris. Namun, pendirian saja tidak cukup. Untuk dapat menjalankan bisnisnya khususnya dalam bidang teknologi seperti system integrator, perusahaan juga wajib mengurus izin operasional. Izin ini berfungsi sebagai bukti bahwa kegiatan usahanya sah di mata hukum dan dapat menjalankan operasionalnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Proses administratif untuk pendirian badan usaha Cook Link tidak lagi harus dilakukan secara manual, melainkan sudah bisa diproses secara digital melalui sistem resmi pemerintah, yaitu SABH. Sistem ini mempermudah dan mempercepat proses legalisasi badan usaha karena bisa diakses secara daring. Untuk memproses pendirian ini, pemohon perlu menyiapkan dan mengunggah beberapa dokumen penting sebagai persyaratan, seperti identitas diri (KTP), identitas perpajakan (NPWP), serta dokumen yang menjelaskan siapa saja pemilik usaha dan siapa saja yang duduk dalam struktur pengurusnya (direktur, komisaris, dsb). Proses ini merupakan bagian penting untuk mendapatkan pengesahan resmi sebagai badan hukum yang diakui negara.

Terdapat aturan khusus yang mengatur proses pengajuan nama untuk PT, yang

bertujuan agar nama perusahaan tidak tumpang tindih dengan perusahaan lain dan tetap sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Dalam aturan ini, nama PT harus memiliki minimal tiga suku kata, belum digunakan oleh entitas lain, dan tidak boleh mengandung kata yang berasal dari bahasa asing untuk menjaga keaslian dan identitas perusahaan. Setelah nama disetujui, pengurusan akta pendirian perusahaan dilakukan melalui notaris, yang bertugas untuk menyusun dokumen legal yang sah dan mengajukan permohonan izin kepada Kemenkumham.

Setelah perizinan perusahaan selesai, perusahaan harus mengurus Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP) di kantor kelurahan setempat, yang menjadi bukti legalitas alamat perusahaan. SKDP ini penting untuk memastikan bahwa alamat perusahaan yang terdaftar sesuai dengan yang tercatat di otoritas lokal. Selain itu, sebelum memulai operasional, perusahaan juga perlu melakukan berbagai persiapan fisik, seperti menyewa gedung, melakukan renovasi untuk menyesuaikan dengan kebutuhan operasional, mendesain tata letak kantor agar lebih efisien, dan membeli peralatan yang diperlukan untuk mendukung kelancaran kegiatan usaha, dan lain-lain (informasi lebih lanjut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. *Timeline* Pendirian Cook Link

NO	TIMELINE	WAKTU/BULAN											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Perijinan usaha & SNI												
2	Sewa Gedung Kantor												
3	Persiapan Kantor												
4	Pembelian alat Kelengkapan Kantor												
5	Rekruitment karyawan												
6	Pelatihan												
7	Development Aplikasi Cook Link												
8	Go Live Aplikasi Cook Link												
9	Registrasi Hotel & Distributor												
10	Marketing & Improvement Aplikasi												

(Sumber: tim penulis, 2024)

Tujuan dan Sasaran Operasional

Tujuan Operasional dan Sasaran Operasional

Untuk mencapai tujuan operasional perusahaan, PT. Angkasa Lima Pratama merencanakan serangkaian langkah atau tahapan. Setiap tahapan ini dirancang secara sistematis agar tujuan yang ingin dicapai dapat terealisasi dengan jelas dan terukur. Sebagai bentuk konkret dari perencanaan ini, tahapan-tahapan yang telah ditetapkan akan dijelaskan atau dipresentasikan dalam bentuk tabel dibawah ini.

Tabel 2. Tujuan dan Sasaran Operasional

	Tujuan Operasional	Sasaran Operasional
Jangka Pendek (0-2)	1. Sebagai langkah pertama dalam memulai kegiatan operasional, perusahaan akan menggunakan kantor yang telah disewa.. 2. Perusahaan akan fokus menjalin kerjasama dengan berbagai pihak yang terkait untuk mendukung operasional bisnisnya. Sasaran dari kerjasama tersebut adalah menjalin hubungan dengan 10 hotel dan 10 penyedia bahan baku makanan. 3. Perusahaan akan fokus pada pembangunan infrastruktur teknologi informasi (TI) yang menjadi dasar operasional perusahaan. Infrastruktur TI ini mencakup perangkat keras, seperti server, serta perangkat lunak, yaitu aplikasi yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan bisnis secara efisien.	1. Merealisasikan target-target pencapaian operasional dan pemasaran penjualan sesuai dengan proyeksi tahunan yang telah ditetapkan. 2. Perusahaan menetapkan sasaran untuk memastikan bahwa kebutuhan operasional hotel dapat dipenuhi dengan baik, dengan fokus utama pada tingkat kepuasan pelanggan. Target yang ditetapkan adalah mencapai tingkat kepuasan pelanggan sebesar 90%. 3. Memastikan reliabilitas aplikasi dengan kapasitas untuk menjalankan transaksi pada tingkat hingga 1000 transaksi per hari
Jangka Menengah (2-3)	1. Perusahaan berfokus pada ekspansi jaringan kerjasama. Sasaran yang ditetapkan adalah memperluas jangkauan kerjasama hingga melibatkan 30 hotel dan 30 pemasok bahan baku makanan. 2. Peningkatan fungsionalitas aplikasi Cook Link akan diarahkan pada implementasi fitur-fitur yang mengotomatisasi manajemen pesanan. 3. Melaksanakan penilaian atau audit secara periodik guna mengidentifikasi area-area operasional yang masih memerlukan peningkatan efisiensi	1. Aplikasi akan melalui proses perbaikan kualitas untuk mencapai kemudahan penggunaan, standar mutu tinggi, dan kemampuan adaptasi terhadap kebutuhan unik pelanggan dengan sentuhan inovasi. 2. Berbagai uji coba akan dilaksanakan untuk meningkatkan kemampuan aplikasi, seperti uji beban, uji fungsional, dan uji keamanan. 3. Target peningkatan inovasi dan efektivitas perusahaan adalah sebesar 75%.

Tujuan Operasional	Sasaran Operasional

Jangka Panjang (>3)	1. Perusahaan menempatkan pengembangan jaringan distribusi dan logistik sebagai prioritas utama untuk memastikan kelancaran aliran barang atau produk ke berbagai lokasi di Indonesia. 2. Perusahaan berfokus pada pengembangan lebih lanjut aplikasi Cook Link agar dapat mendukung pertumbuhan dan perluasan operasionalnya. 3. Perusahaan berencana untuk memperoleh dua sertifikasi internasional yang penting sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas operasional dan keamanan. Sertifikasi ISO 9001:2015 untuk sistem manajemen kualitas dan ISO 27001 untuk pengelolaan keamanan serta perlindungan data pribadi. 4. Perusahaan akan melakukan peningkatan pada infrastruktur Teknologi Informasi (TI) untuk memastikan aplikasi Cook Link dapat diperbarui dengan lancar dan efisien. Peningkatan ini meliputi kualitas serta kuantitasnya.	1. Perusahaan bertujuan untuk memperluas jangkauan layanan aplikasinya ke seluruh pelosok Indonesia. Ini berarti aplikasi yang sebelumnya mungkin hanya tersedia di beberapa wilayah tertentu, akan diperluas agar dapat digunakan oleh lebih banyak orang di berbagai daerah di Indonesia. 2. Mewujudkan kapabilitas Aplikasi Cook Link yang maksimal dalam mendukung operasional dengan target tingkat gangguan (downtime) sebesar 0%. 3. Merealisasikan tingkat *Customer Experience* (CX) yang optimal, yang akan dievaluasi berdasarkan metrik *retention rate* dan *churn rate* yang bersumber dari data pemasaran. 4. Tujuan strategis adalah mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang optimal

(Sumber: tim penulis, 2024)

Desain Operasi

Cook Link mengimplementasikan arsitektur operasional yang sejalan dengan strategi QSPM (Quantitative Strategic Planning Matrix), khususnya dalam hal pengembangan produk melalui aplikasi. Fokus utama adalah pada kualitas material, yang memastikan produk yang dikembangkan memiliki standar tinggi. Sistem yang dibangun untuk aplikasi ini beroperasi secara real-time, artinya data dan informasi diproses langsung saat terjadi, memberikan respon yang cepat dan akurat. Keunggulan kompetitif PT. Angkasa Lima Pratama terletak pada kemampuan untuk mengintegrasikan sistem yang mendukung operasional yang efisien dan tepat waktu. Selain itu, dukungan dari tenaga ahli memastikan bahwa aplikasi yang dihasilkan tidak hanya canggih, tetapi juga praktis dan aplikatif dalam penggunaannya. Sistem ini memastikan bahwa setiap proses pengiriman barang pesanan, baik kepada pihak perhotelan maupun pelanggan hotel, dilakukan dengan akurasi yang tinggi, tepat waktu, dan mempertahankan kualitas yang diinginkan.

Desain Operasi

Berikut adalah visualisasi prototipe aplikasi yang direncanakan dan akan dikembangkan oleh perusahaan:

Gambar 1. Desain Operasi
(Sumber: tim penulis, 2024)

Layanan Jasa

Kegiatan layanan jasa yang dijalankan oleh PT. Angkasa Lima Pratama adalah sebagai berikut:

a. Order Management:
- Pembuatan Pesanan: Proses pembuatan dan pengiriman pesanan ke pemasok difasilitasi oleh antarmuka yang ramah pengguna.
- Riwayat Pesanan: Sistem mencatat secara komprehensif seluruh pesanan yang dibuat, diterima, dan telah dikirim.
- Templat Pesanan: Fitur penyimpanan templat pesanan yang dapat digunakan kembali untuk pemesanan reguler.

b. Real-time Tracking:
- Status Pesanan: Sistem menyajikan informasi terkini mengenai tahapan pesanan, seperti konfirmasi, pemrosesan, pengiriman, dan penerimaan.
- Pelacakan GPS: Integrasi sistem dengan teknologi GPS untuk memantau posisi geografis pengiriman.

c. Payment Gateway:
- Metode Pembayaran: Sistem mendukung berbagai cara pembayaran, termasuk kartu kredit, transfer bank, dan dompet digital (*e-wallet*).
- Keamanan Transaksi: Data pembayaran diamankan melalui enkripsi *end-to-end*.
- Faktur dan Kwitansi: Sistem secara otomatis menghasilkan faktur dan kwitansi setelah transaksi berhasil diselesaikan.

d. Analisis Data:
- Dasbor Analitik: Untuk memudahkan analisis kinerja, tersedia dasbor interaktif yang menampilkan data kunci seperti pola pemesanan, tingkat penggunaan bahan baku, dan efisiensi pemasok.
- Laporan Kustom: Sistem menyediakan kemampuan untuk menghasilkan laporan yang dapat difilter berdasarkan berbagai parameter, antara lain waktu, jenis bahan baku, dan pemasok.

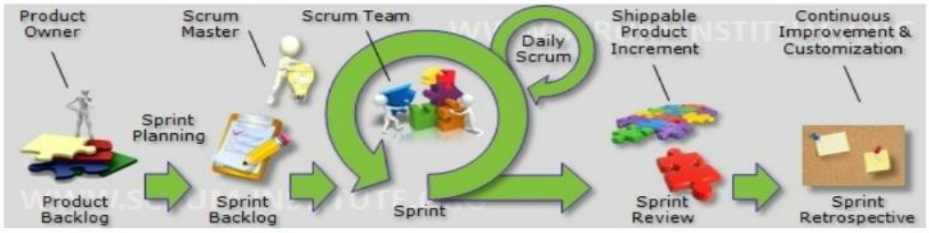
e. Notifikasi:
- Notifikasi Pesanan: Sistem secara otomatis mengirimkan pemberitahuan kepada manajer hotel dan pemasok setiap kali pesanan dibuat, statusnya diperbarui, atau telah dikirim.
- Notifikasi Pengiriman: Informasi status pengiriman diperbarui secara langsung melalui pemberitahuan.
- Pengingat Pembayaran: Sistem secara otomatis mengirimkan pemberitahuan

pengingat untuk pembayaran yang akan atau sudah jatuh tempo.

Proses Pengembangan Produk

Untuk pengembangan produk aplikasi/software, perusahaan akan menggunakan metode Agile. Popularitas Agile di kalangan organisasi teknologi disebabkan oleh berbagai keunggulannya, termasuk kemampuannya yang membantu tim untuk dengan tangkas merespons perubahan yang mungkin terjadi. Keunggulan Agile adalah kemampuannya untuk mengakomodasi perubahan kebutuhan atau prioritas dari klien maupun pasar dengan penyesuaian rencana yang fleksibel tanpa mengorbankan keseluruhan proyek. Lebih lanjut, pengujian dan umpan balik yang berkelanjutan dalam setiap siklus pengembangan dalam identifikasi dini dan perbaikan masalah, yang pada akhirnya meningkatkan mutu produk akhir. Dalam pengembangan aplikasi/software, perusahaan menggunakan Scrum, sebuah kerangka kerja Agile yang populer, karena kemampuannya untuk memprioritaskan pengembangan fitur produk yang paling penting bagi bisnis. Mekanisme *backlog* yang terprioritaskan memastikan bahwa tim berfokus pada fitur dan tugas yang menghasilkan nilai terbesar bagi pengguna atau pelanggan.

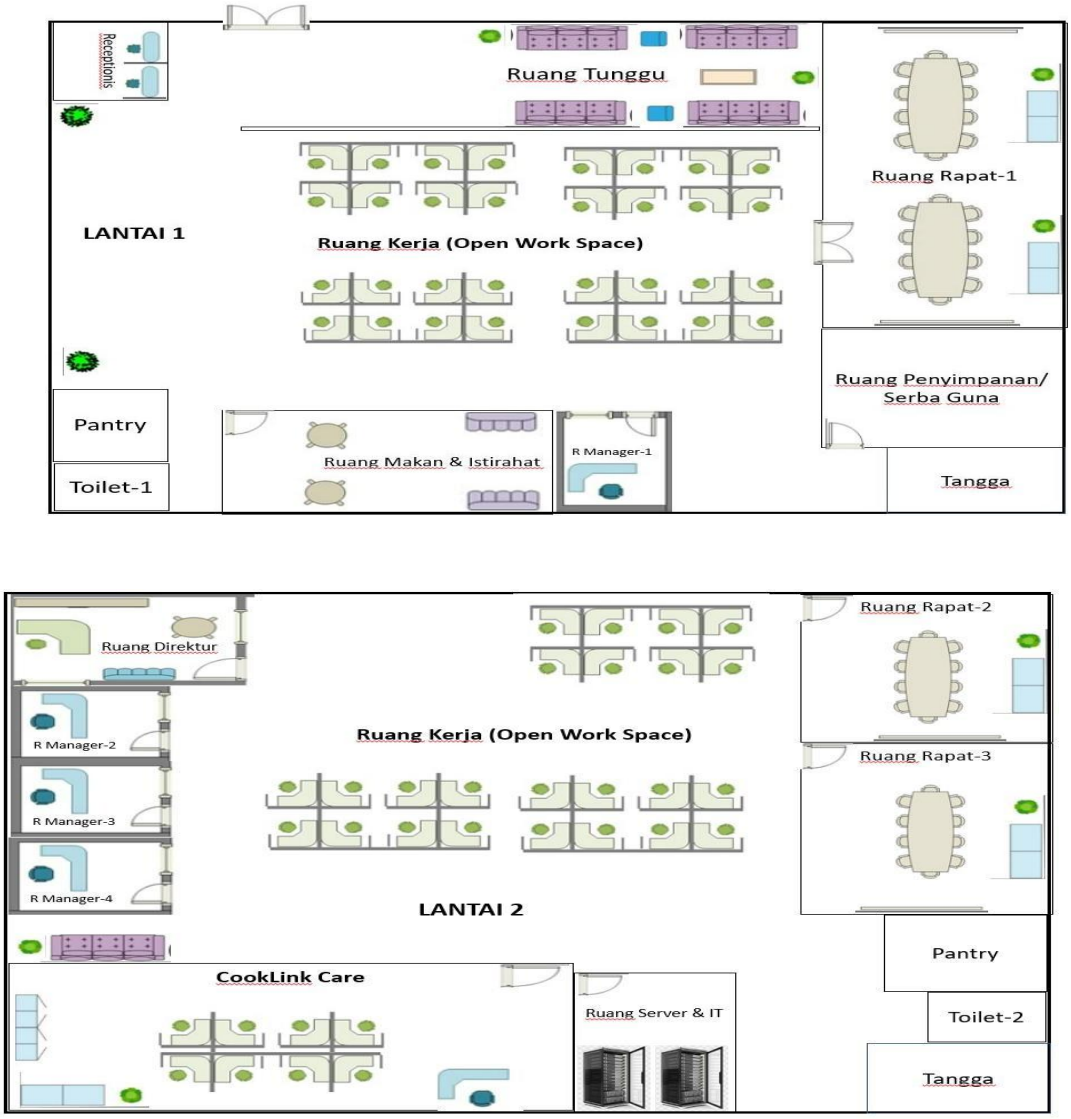
Scrum mengelola proyek melalui *sprint* pendek, umumnya berdurasi 2-4 minggu, yang menghasilkan bagian produk yang berfungsi di setiap akhir *sprint*. Proses ini memungkinkan pengembangan produk secara bertahap dan pengujian yang terus-menerus untuk memastikan kualitasnya. Selain itu, scrum adalah sebuah metodologi pengembangan perangkat lunak yang mengutamakan keterlibatan pengguna secara langsung dalam proses pengembangan melalui sesi demonstrasi dan tinjauan secara rutin. Hal ini membantu tim pengembang untuk menerima umpan balik dengan cepat, yang membantu memastikan bahwa produk yang dihasilkan lebih cocok dengan kebutuhan pengguna. Scrum juga menekankan kerja tim yang kuat dengan pembagian peran yang jelas antara tiga entitas utama: Product Owner yang bertanggung jawab atas pengelolaan kebutuhan produk, Scrum Master yang memastikan proses berjalan lancar dan mengatasi hambatan, serta Tim Pengembang yang bertanggung jawab untuk mengembangkan produk. Agar komunikasi tetap berjalan dengan baik, dilakukan daily stand-ups, yaitu pertemuan harian singkat untuk memastikan semua anggota tim berada pada halaman yang sama. Selain itu, untuk perbaikan berkelanjutan, tim melakukan retrospektif sprint, di mana mereka mengevaluasi dan menyempurnakan cara kerja mereka untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam sprint berikutnya. Scrum memandang perubahan sebagai hal yang positif dalam pengembangan produk, karena memungkinkan tim untuk lebih responsif terhadap kebutuhan baru atau perubahan dalam prioritas proyek. Setiap sprint dalam Scrum memiliki siklus perencanaan yang relatif pendek, biasanya antara satu hingga empat minggu. Setelah setiap sprint, tim melakukan evaluasi untuk menentukan apakah prioritas dan tujuan proyek perlu disesuaikan. Ilustrasi Kerangka Kerja Scrum yang akan digunakan perusahaan dalam mengembangkan aplikasi Cook Link disajikan berikut ini.



Gambar 2. *Overview of the Scrum Framework*
(Sumber: tim penulis, 2024)

Layout dan Aliran Barang dan Jasa
Layout Kantor PT. Angkasa Lima Pratama

Untuk memberikan gambaran layout kantor, Cook Link menyajikan sketsa kasar berikut yang secara deskriptif menjelaskan konsep tata ruang dua lantai:
Sketsa layout kantor



Gambar 3. *Layout* Kantor PT. Angkasa Lima Pratama
(Sumber: tim penulis, 2024)

Arsitektur tata ruang ini dirancang untuk mengoptimalkan efisiensi alur kerja dan mendukung kolaborasi antar tim, sambil tetap menyediakan ruang yang memadai untuk privasi dan konsentrasi individu. Aspek kenyamanan karyawan juga menjadi pertimbangan penting dalam desain ini, yang diwujudkan melalui penyediaan ruang istirahat dan area kolaborasi yang dirancang secara ergonomis.

1. Konsep *layout* lantai 1

a. Resepsionis & Ruang Tunggu

- Posisi: Berada di area yang berdekatan dengan akses utama.

- Fungsi: Sebagai area penyambutan tamu, penerimaan paket, dan pemberian informasi umum.
- Fasilitas: meja resepsionis, beberapa kursi tunggu, serta sebuah papan informasi.

b. Area Kerja dengan Tata Ruang Terbuka

- Lokasi: Di ruang tengah lantai satu.
  Fungsi: Sebagai area kerja bagi pengembang perangkat lunak, desainer, dan tim QA.
- Fasilitas: Meja kerja modular, kursi ergonomis, komputer, papan tulis.

c. Ruang Rapat-1 (Ruang Rapat Besar)

- Lokasi: Dekat ruang kerja utama.
- Fungsi: Tempat untuk rapat tim, presentasi klien, dan diskusi proyek.
- Fasilitas: Meja rapat besar, kursi, proyektor, papan tulis interaktif, sistem konferensi video.

d. Ruang Manager-1

- Lokasi: terletak tidak jauh dari ruang kerja utama.
- Fungsi: Area ini diperuntukkan bagi Manager-1 dalam rangka melakukan supervisi terhadap aktivitas karyawan yang bertugas di Lantai-1.
- Fasilitas: Meja pribadi Manager untuk bekerja

e. Ruang Makan dan Istirahat

- Lokasi: terletak di sisi berlawanan dari *pantry*
- Fungsi: Area ini berfungsi sebagai tempat bagi karyawan untuk menikmati makanan dan beristirahat sejenak.
- Fasilitas: Meja Makan, Kursi sofa

f. Ruang Pantry & Toilet-1

- Lokasi: Lokasinya bersebelahan dengan Ruang Makan dan Istirahat

2. Konsep layout lantai 2

a. Area Layanan Pelanggan (*Cook Link Care*)

- Lokasi: terletak di bagian tengah lantai dua.
- Fungsi: Area ini disediakan untuk operasional tim *customer care*.
- Fasilitas: Meja kerja, kursi, computer, whiteboard.

b. Ruang Kerja (Open Work Space)

- Lokasi: ruangan bagian tengah pada lantai kedua.
- Fungsi: diperuntukkan sebagai tempat kerja bagi para pengembang perangkat lunak, desainer, dan staf QA.
- Fasilitas: Dilengkapi meja kerja modular, kursi ergonomis, komputer, dan *whiteboard*.

c. Ruang Pertemuan 2 dan 3 (kategori: Ruang Rapat Kecil)

- Lokasi: Berposisi di area yang berdekatan dengan ruang kerja bersama (*open work space*) pada lantai kedua
- Fungsi: Tempat di mana tim internal mengadakan rapat dan mendiskusikan proyek-proyek yang sedang berjalan.
- Fasilitas: Peralatan yang disediakan antara lain meja pertemuan, kursi, proyektor, papan tulis interaktif, dan sistem konferensi video.

d. Area Instalasi Server dan Teknologi Informasi

- Lokasi: Area yang terjaga keamanannya.
- Fungsi: Di ruangan ini tersimpan server, berbagai perangkat jaringan, dan juga peralatan IT lainnya.
- Fasilitas: Rak untuk menampung server, pendingin udara untuk menjaga suhu, UPS sebagai sumber daya cadangan, dan alat pemadam kebakaran sebagai langkah keamanan.

e. Ruang Direktur dan jajaran Manajer.
- Lokasi: Area yang lokasinya agak menyendiri untuk memberikan privasi.
- Fungsi: Ruangan ini diperuntukkan sebagai tempat kerja bagi para manajer serta Direktur/Eksekutif perusahaan.
- Fasilitas: Beberapa fasilitas yang terdapat di ruang Direktur adalah meja kerja, kursi, komputer, lemari penyimpanan, dan area ruang tamu.

f. Pantry & Toilet 2
- Lokasi: Disamping Ruang rapat Lantai 2.

1.1.1.1 Aliran Barang dan Jasa

PT. Angkasa Lima Pratama menyajikan gambaran mengenai alur pergerakan barang dan penyediaan jasa dalam operasionalnya:

1.1.1.1.1 Order dari Hotel

Proses pemesanan bahan baku hotel dilakukan melalui aplikasi digital yang disediakan oleh PT. Angkasa Lima Pratama. Platform ini memberikan kemudahan bagi hotel untuk memilih bahan baku yang mereka butuhkan dengan menampilkan daftar pemasok yang telah terverifikasi, sehingga menjamin kualitas dan keandalan produk. Aplikasi ini juga menyediakan berbagai fitur tambahan, seperti menentukan jumlah bahan yang dibutuhkan, memilih spesifikasi produk yang sesuai, dan mengatur waktu pengiriman sesuai dengan preferensi hotel, sehingga proses pemesanan menjadi lebih efisien dan sesuai kebutuhan.

1.1.1.1.2 Pembayaran

Melalui aplikasi, hotel melakukan pembayaran yang akan ditahan sementara hingga konfirmasi penerimaan barang, setelah itu dana baru diteruskan kepada pemasok.

1.1.1.1.3 Notifikasi ke Penyedia Bahan baku makanan

Segera setelah hotel memesan, pemasok akan menerima pemberitahuan instan melalui berbagai saluran seperti Whatsapp, SMS, atau email, yang membantu untuk segera mempersiapkan barang pesanan.

1.1.1.1.4 Pengiriman

Pemasok memiliki pilihan untuk mengirimkan bahan baku ke hotel menggunakan layanan pengiriman pihak ketiga (seperti Gojek/Grab) atau kurir internal, dengan fasilitas pelacakan status pengiriman yang tersedia di aplikasi.

1.1.1.1.5 Penerimaan di Hotel

Setelah menerima bahan baku, pihak hotel memperbarui catatan inventaris melalui aplikasi dan menerima faktur atas pembelian tersebut.

1.1.1.1.6 Cook Link *Care*

Tersedia layanan *customer care* 24/7 untuk menangani keluhan pelanggan demi mencapai kepuasan pelanggan yang optimal.

Gambar 4. Aliran Barang dan Jasa Cook Link (Sumber: tim penulis, 2024)

1.1.1.2 Teknologi Proses

Bagian Riset dan Pengembangan (R&D) diperlukan untuk mengikuti kemajuan teknologi dalam pembuatan dan pengembangan aplikasi. Bagian ini bertugas memantau perkembangan teknologi proses, termasuk pemilihan platform yang tepat, agar dapat menghasilkan aplikasi yang memenuhi ekspektasi pasar dan efektif menghubungkan pemasok bahan baku makanan dengan sektor perhotelan, baik saat ini maupun di masa depan.

1. Platform Pengembangan:

- Frontend: akan diimplementasikan dalam bentuk Aplikasi Mobile yang kompatibel dengan sistem operasi Android maupun iOS, dengan fokus pada antarmuka pengguna yang responsif dan intuitif.
- *Backend* : menangani logika sisi server menggunakan teknologi Node.js atau JavaScript.
- Database: Data akan disimpan menggunakan MySQL atau PostgreSQL.
- Layanan Cloud: Hosting dan layanan cloud lainnya akan menggunakan AWS atau Google Cloud.
- *Payment Gateway*: Integrasi dengan *payment gateway* seperti Gopay, Ovo, dan lainnya.

2. Integrasi:

- Komunikasi data antara *frontend* dan *backend* pada aplikasi Cook Link akan dilakukan melalui integrasi API, dengan pilihan teknologi *software* berupa RESTful API atau GraphQL.
- Layanan notifikasi *real-time* pada platform aplikasi *mobile* akan diimplementasikan menggunakan *tools software* yang sesuai.

3. Keamanan:

- Keamanan data selama transmisi akan dipastikan melalui penggunaan enkripsi SSL/TLS.
- Perlindungan data akan dilakukan melalui dua cara, yaitu pencadangan data secara rutin dan penerapan langkah-langkah pencegahan terhadap serangan siber.

1.2 Penghantaran Operasional

1.2.1 Manajemen Rantai Pasok

Cook Link menjalankan manajemen rantai pasok melalui serangkaian kegiatan berikut:

1. Perencanaan Rantai Pasok

Perusahaan akan melakukan analisis untuk memprediksi dan mengidentifikasi kebutuhan bahan baku hotel dengan memeriksa data permintaan masa lalu dan proyeksi permintaan di masa depan. Hal ini bertujuan agar perusahaan dapat mempersiapkan pasokan bahan baku dengan tepat. Kerjasama dengan pemasok akan membantu memastikan bahwa bahan baku yang diperoleh tidak hanya berkualitas tinggi, tetapi juga tersedia secara konsisten. Untuk mengelola pengadaan dengan lebih efisien, perusahaan akan memilih antara dua strategi: Just-in-time (JIT), yang mengutamakan pengadaan bahan baku hanya ketika dibutuhkan, atau pengadaan berbasis stok, yang melibatkan persediaan bahan baku yang lebih banyak untuk mengantisipasi fluktuasi permintaan. Kedua strategi ini bertujuan untuk mengurangi biaya dan memastikan kelancaran operasional.

2. Pengadaan dan Pengiriman

Aplikasi ini akan dilengkapi dengan fitur pemesanan otomatis yang memungkinkan hotel untuk melakukan pemesanan bahan baku langsung kepada pemasok berdasarkan tingkat persediaan yang ada. Fitur ini bertujuan untuk memastikan bahwa pasokan bahan baku tetap terjaga tanpa perlu intervensi manual. Selain itu, aplikasi juga akan menyediakan sistem pelacakan pengiriman yang memantau status pengiriman secara real-time, memberikan transparansi dan memungkinkan pihak hotel untuk mengetahui posisi barang yang dipesan. Kinerja pemasok juga akan dievaluasi secara rutin, dengan penilaian berdasarkan kualitas produk, ketepatan waktu pengiriman, dan tingkat responsif terhadap permintaan atau masalah yang timbul. Hal ini bertujuan untuk memastikan hubungan yang baik dengan pemasok serta mendukung kelancaran operasional.

3. Pengelolaan Hubungan dengan Pemasok (Supplier Relationship Management)

Untuk mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan, pengelola akan menyusun kontrak dan melakukan negosiasi dengan pemasok. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa kedua belah pihak memiliki pemahaman yang jelas mengenai kewajiban dan hak masing-masing. Selain itu, pengelola akan membangun komunikasi yang efektif dan transparan dengan pemasok guna mendukung kelancaran operasional, sehingga setiap masalah atau kebutuhan dapat segera ditangani. Pemasok juga akan diberi dukungan untuk meningkatkan kualitas produk dan efisiensi operasional mereka, melalui pelatihan yang relevan dan bantuan teknologi.

1.2.2 Perencanaan dan Kontrol Persediaan

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Cook Link dalam menjalankan proses perencanaan dan pengendalian persediaan adalah sebagai berikut:

1. Perencanaan Persediaan

- Perusahaan akan melakukan peramalan kebutuhan bahan baku dengan memanfaatkan data historis dan analisis.
- Perusahaan akan menentukan tingkat persediaan pengaman (*safety stock*) untuk mengantisipasi ketidakpastian dalam permintaan dan ketersediaan pasokan.
- Perusahaan akan menghitung titik pemesanan ulang (*reorder point*) untuk setiap

item bahan baku yang digunakan.

2. Sistem Manajemen Persediaan

- Pemantauan kuantitas persediaan bahan baku secara *real-time* akan dilakukan melalui platform aplikasi.
- Perusahaan akan menggunakan teknologi *barcode* atau RFID untuk melacak dan mengelola inventaris secara efisien.
- Integrasi antara sistem manajemen persediaan dengan sistem ERP (Enterprise Resource Planning) yang diterapkan di hotel akan dilakukan guna meningkatkan visibilitas dan kontrol yang lebih efektif terhadap pengelolaan persediaan.

3. Kontrol Persediaan

- Audit persediaan akan dilaksanakan secara periodik untuk memverifikasi akurasi data inventaris.
- Menerapkan metode FIFO atau LIFO untuk rotasi stok yang optimal.
- Upaya akan dilakukan untuk mengidentifikasi akar permasalahan yang menyebabkan kehilangan stok (*shrinkage*), termasuk pencurian, kerusakan, atau pemborosan, dan selanjutnya mengambil tindakan korektif untuk menguranginya.

1.2.3 Manajemen Kualitas

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Cook Link dalam menjalankan proses manajemen kualitas adalah sebagai berikut:

1. Standarisasi Kualitas

- Perusahaan akan menetapkan serangkaian spesifikasi atau standar kualitas yang terukur untuk setiap item bahan baku.
- Untuk memastikan pemasok memenuhi standar kualitas, perusahaan akan melakukan audit dan inspeksi secara berkala.

2. Kontrol Kualitas

- Inspeksi terhadap bahan baku yang diterima akan dilaksanakan untuk memverifikasi pemenuhan standar kualitas yang telah ditetapkan.
- Sampel bahan baku akan diambil secara acak untuk diuji kualitasnya.
- Kualitas bahan baku akan dilacak dan dipantau menggunakan aplikasi di seluruh siklusnya, mulai dari pemilihan pemasok hingga proses pengiriman.

3. Perbaikan Kualitas

- Perusahaan akan melakukan pengumpulan umpan balik dari para pemangku kepentingan utama aplikasi, yaitu pihak hotel dan pemasok, terkait dengan kualitas bahan baku yang diterima dan kualitas layanan yang diberikan.
- Perusahaan akan mengimplementasikan metodologi analisis akar penyebab (*root cause analysis*) untuk mengidentifikasi dan memahami faktor fundamental yang mendasari setiap permasalahan kualitas yang teridentifikasi.
- Berdasarkan analisis akar penyebab masalah kualitas, perusahaan akan mengimplementasikan tindakan korektif untuk mengatasi masalah yang ada dan tindakan preventif untuk mencegah masalah serupa terjadi kembali.

1.2.4 Cook Link Care

Pelanggan dapat menghubungi layanan *customer care* kami kapan saja, 24 jam sehari dan 7 hari seminggu, melalui berbagai pilihan saluran komunikasi yang tersedia:

- **“Telepon : 0800-COOK LINK”**
- **“Email : customercare@cook-link.com”**
- **“WhatsApp Support : 0811-COOK LINK”**

- **“Live Chat** (di dalam aplikasi)”
  Sebagai langkah awal dengan mempertimbangkan keterbatasan modal, Cook Link Care akan dioperasikan melalui sistem *call forwarding* yang melibatkan beberapa karyawan dan manajer operasional secara bergantian, namun pelanggan tetap dapat menghubungi layanan ini kapan pun dibutuhkan. Selanjutnya, prosedur penanganan keluhan pelanggan akan distrukturkan berdasarkan klasifikasi tingkat urgensi dan prioritas. Berikut adalah detail pembagian klasifikasi tersebut:

- Pengelompokan keluhan akan dilakukan berdasarkan seberapa mendesak penanganannya:

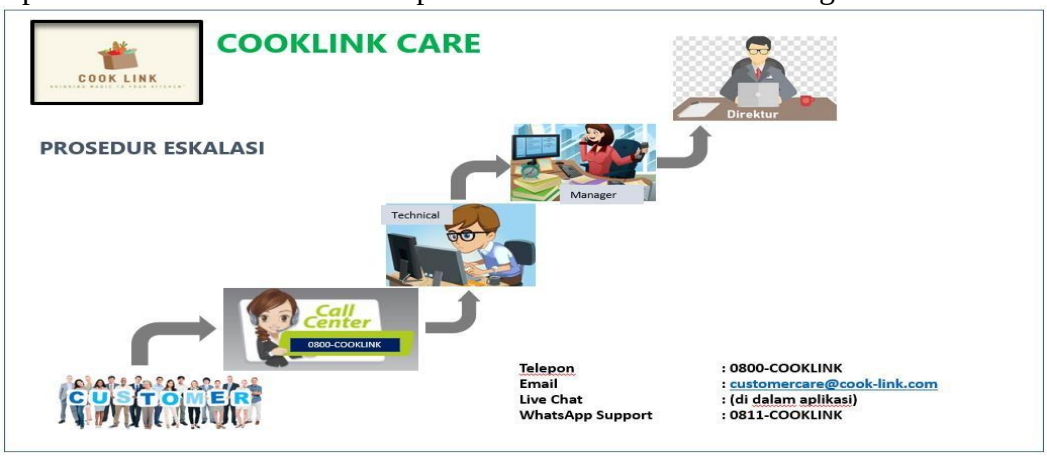
1. Tingkat Urgensi Tinggi (contohnya meliputi pesanan yang tidak sampai atau kualitas produk yang mengecewakan).
2. Urgensi Sedang (misalnya, pengiriman yang terlambat namun tidak terlalu lama)
3. Urgensi Rendah (misalnya, pertanyaan yang tidak memerlukan tindakan segera).

- Level Prioritas:

1. **Tinggi/Kritis**: Waktu respons maksimal 30 menit untuk solusi awal atau jawaban sementara. Penyelesaian masalah maksimal 2 jam.
2. **Sedang**: Waktu respons maksimal adalah 1 jam, dan solusi akan diberikan paling lambat dalam 4 jam.
3. **Rendah**: Batas waktu respons ditetapkan maksimal 2 jam. Solusi akan disediakan dalam kurun waktu maksimal 8 jam atau 1 hari kerja.
   Tata urutan eskalasi penanganan masalah akan disesuaikan dengan klasifikasi dan tingkat prioritas masalah yang dilaporkan. Ilustrasi mengenai urutan eskalasi tersebut adalah sebagai berikut:

- Dalam hal permasalahan tidak dapat diselesaikan oleh agen layanan pelanggan (*call center*), masalah tersebut wajib diekskalasi kepada *technical engineer* yang relevan berdasarkan tingkat prioritas permasalahan yang bersangkutan.
- Tanggung jawab seorang *Technical Engineer* adalah memastikan penyelesaian masalah teknis, baik yang terkait dengan aplikasi maupun dalam memberikan informasi pembaruan kepada pelanggan.
- Apabila masalah yang dilaporkan tidak bersifat teknis, eskalasi akan langsung ditujukan kepada manajer yang bersangkutan untuk penanganan segera.
- Apabila manajer menemui kendala dalam menangani suatu masalah, maka masalah tersebut akan dieskalasikan ke tingkat Direktur Perusahaan.

Alur prosedur eskalasi akan kami representasikan dalam bentuk diagram berikut:



Gambar 5. Prosedur Eskalasi Cook Link Care (Sumber: tim penulis, 2024)

Proyeksi Operational Cost

Sebagai panduan perencanaan keuangan, berikut disajikan proyeksi biaya operasional Cook Link untuk lima tahun pertama. Cook Link merupakan perusahaan aplikasi yang menghubungkan hotel dengan pemasok bahan baku makanan. Proyeksi ini mencakup biaya tetap (sewa kantor dan teknologi) serta biaya variabel (utilitas dan lain-lain), dengan detail asumsi yang digunakan dalam penyusunannya.

Asumsi

Asumsi-asumsi operasional yang digunakan oleh Cook Link dalam perencanaannya didasarkan pada strategi pemasaran yang telah dirumuskan. Berikut adalah penjabaran asumsi operasional PT. Angkasa Lima Pratama:

1. Anggaran sewa kantor ditetapkan sebesar Rp 50.000.000 per bulan, dengan penyesuaian kenaikan 5% setiap tahun.
2. Alokasi biaya untuk utilitas (meliputi listrik, air, internet, dan Grab Corporate) adalah sebesar Rp 20.000.000 per bulan, dengan proyeksi peningkatan sebesar 2% per tahun.
3. Alokasi biaya untuk teknologi (mencakup server, perangkat lunak, lisensi, dan laptop karyawan) adalah sebesar Rp 50.000.000 per bulan, dengan proyeksi peningkatan sebesar 5% per tahun.
4. Anggaran untuk biaya lain-lain (peralatan kantor, ATK, dan inspeksi kualitas pemasok bahan baku) ditetapkan sebesar Rp 10.000.000 per bulan, dengan penyesuaian kenaikan 3% setiap tahun.

Proyeksi Biaya Operasional

Proyeksi biaya operasional bulanan untuk periode Tahun 0 (Pra Operasional) dan Tahun Pertama disajikan berikut ini:

Tabel 3. Proyeksi Biaya Operasional per Bulan pada Tahun 0 (Pra Operasional) dan Tahun Pertama

Deskripsi		Qty	Tahun-0	Tahun-1
Sewa Kantor		**12 Bulan**	**Rp600.000.000,00**	**Rp0,00**
Utilitas				**Rp240.000.000,00**
	Listrik	12 Bulan		Rp96.000.000,00
	Air	12 Bulan		Rp24.000.000,00
	Internet	12 Bulan		Rp72.000.000,00
	Grab Corporate	12 Bulan		Rp48.000.000,00
Biaya Teknologi			**Rp600.000.000,00**	**Rp0,00**
	Server	1 unit	Rp204.000.000,00	
	Storage	1 unit	Rp180.000.000,00	
	Perangkat Lunak & Lisensi	1 unit	Rp120.000.000,00	
	Peralatan Laptop Karyawan	15 unit	Rp96.000.000,00	
Biaya Lain-lain			**Rp96.000.000,00**	**Rp0,00**
	Peralatan Kantor (Meja Kursi, dan Meeting Room)		Rp72.000.000,00	
	ATK		Rp24.000.000,00	
	Inspeksi Kualitas Bahan Baku Pemasok		Rp24.000.000,00	
Jumlah			**Rp1.200.000.000,00**	**Rp336.000.000,00**

(Sumber: tim penulis, 2024)

Berdasarkan asumsi kenaikan yang telah ditetapkan, kami kemudian menghitung proyeksi biaya operasional bulanan untuk periode Tahun ke-2 sampai dengan Tahun ke5.

Tabel 4. Proyeksi Biaya Operasional per Bulan pada Tahun ke-2 sampai ke-5

Deskripsi	Biaya Bulanan (IDR)			
	Tahun ke-2	Tahun ke-3	Tahun ke-4	Tahun ke-5
Sewa Kantor	Rp52.500.000,00	Rp55.125.000,00	Rp57.881.000,00	Rp60.775.000,00
Utilitas	Rp20.400.000,00	Rp20.808.000,00	Rp21.224.000,00	Rp21.648.000,00
Teknologi	Rp52.500.000,00	Rp55.125.000,00	Rp57.881.000,00	Rp60.775.000,00
Biaya Lain-lain	Rp10.300.000,00	Rp10.609.000,00	Rp10.927.000,00	Rp11.254.000,00
Total Biaya Per Bulan	**Rp135.700.000,00**	**Rp141.667.000,00**	**Rp147.913.000,00**	**Rp154.452.000,00**

(Sumber: tim penulis, 2024)

Oleh karena itu, langkah selanjutnya adalah menyusun perhitungan proyeksi biaya operasional untuk setiap tahun selama 5 tahun pertama, yang dapat dilihat di bawah ini:

Tabel 5. Proyeksi Biaya Operasional per Tahun selama 5 Tahun

Deskripsi	Tahun 1	Tahun 2	Tahun 3	Tahun 4	Tahun 5
Sewa Kantor	Rp600.000.000,00	Rp630.000.000,00	Rp661.500.000,00	Rp694.572.000,00	Rp729.300.000,00
Utilitas	Rp240.000.000,00	Rp244.800.000,00	Rp249.696.000,00	Rp254.689.000,00	Rp259.783.000,00
Teknologi	Rp600.000.000,00	Rp630.000.000,00	Rp661.500.000,00	Rp694.575.000,00	Rp729.303.000,00
Biaya Lain-lain	Rp120.000.000,00	Rp123.600.000,00	Rp127.308.000,00	Rp131.127.000,00	Rp135.061.000,00
Total Biaya Per Tahun	**Rp1.560.000.000,00**	**Rp1.628.400.000,00**	**Rp1.700.004.000,00**	**Rp1.774.963.000,00**	**Rp1.853.447.000,00**

(Sumber: tim penulis, 2024)

Berikut adalah tabel perhitungan penyusutan peralatan IT yang disusun oleh penulis, di mana perhitungan penyusutannya menggunakan Metode Garis Lurus:

$$\text{Biaya Penyusutan Tahunan} = \frac{\text{Biaya Perolehan Aset} - \text{Nilai Sisa}}{}$$

Umur manfaat aset

Tabel 6. Proyeksi Penyusutan peralatan IT

Keterangan	Masa penyusutan (Th)	Harga/unit	Penyusutan / Unit
Peralatan IT			
Server	5	Rp204.000.000,00	Rp25.000.000,00
Storage	5	Rp180.000.000,00	Rp20.000.000,00
Laptop IT Development	3	Rp10.000.000,00	Rp1.000.000,00
Laptop Marketing	3	Rp7.500.000,00	Rp1.500.000,00
Laptop Manajemen	3	Rp8.500.000,00	Rp1.000.000,00
Laptop Tim Keuangan	3	Rp6.500.000,00	Rp1.167.000,00
Laptop HR	3	Rp6.500.000,00	Rp1.167.000,00

(Sumber: tim penulis, 2024)

Perhitungan yang dimaksud memberikan informasi yang akurat mengenai biaya dan pendapatan, yang memungkinkan perusahaan untuk merencanakan anggaran dengan lebih baik. Pengelolaan biaya operasional yang baik memastikan bahwa perusahaan tidak mengeluarkan biaya berlebihan dan dapat memaksimalkan penggunaan sumber daya yang ada. Kondisi ini sangat penting agar perusahaan dapat berkembang secara berkelanjutan dan mencapai tujuannya dalam jangka panjang.

Defenisi Manajemen Perubahan

Pandangan Meiryani (2022) berpendapat bahwa perubahan adalah bagian tak terpisahkan dari manajemen, dan kemampuan pemimpin bisnis dalam memprediksi perubahan serta menciptakan inovasi sebagai peluang merupakan indikator keberhasilan mereka. Lebih lanjut, hanya pemimpin organisasi dengan kepribadian yang khas, perilaku yang adaptif, dan *sense of power* yang kuat yang mampu menghadapi perubahan.

Berdasarkan Devos pada Choi (2021:484), Perubahan organisasi didefinisikan sebagai proses transisional suatu organisasi dari kondisi eksisting menuju kondisi masa depan yang diharapkan dan disepakati oleh seluruh anggota dalam konteks peningkatan dan kemajuan organisasi.

Faktor Perubahan Organisasi

Menurut Kahar (2018:21), Berbagai kendala, seperti resistensi budaya perusahaan dan kepemimpinan yang tidak efektif, dapat menghambat proses perubahan organisasi. Transformasi, yang didorong oleh teknologi informasi, bersifat kontekstual dan dipengaruhi oleh kebutuhan serta kekuatan-kekuatan yang memotivasi perubahan dalam organisasi. Setiap perusahaan memiliki tujuan dan sasaran yang spesifik.

Menurut Yuwono dan Putra (2015:262), Keberhasilan transformasi organisasi dapat terhambat oleh aspek emosional. Oleh karena itu, pengelolaan emosi yang efektif selama masa transisi sangat penting untuk meningkatkan peluang keberhasilan. Manajemen ini tercermin dalam berbagai upaya yang bertujuan untuk mengurangi sikap negatif dan menumbuhkan perasaan positif terhadap perubahan.

Menurut Sobirin dalam Prawirodirdjo (2017:19), Perubahan organisasi dipicu oleh dua jenis faktor: faktor eksternal, seperti perubahan teknologi dan globalisasi ekonomi, dan faktor internal organisasi, yang melibatkan dua hal mendasar

(1) Transformasi organisasi dapat diwujudkan melalui perubahan pada perangkat keras (seperti sistem dan alat) atau melalui perubahan yang lebih luas dalam organisasi,

contohnya perubahan strategi, struktur organisasi, dan sistem kerja. (2) Perubahan dalam perangkat lunak organisasi (sistem dan alat non-fisik) atau perubahan budaya mencakup berbagai aspek seperti perubahan perilaku karyawan, perubahan kebijakan sumber daya manusia, dan transformasi budaya organisasi.

Putro (2018: 117118) menjelaskan perkembangan teknologi dan informasi yang disruptif memiliki implikasi signifikan terhadap organisasi, terutama dalam sektor pendidikan yang bersifat dinamis. Perubahan ini merupakan konsekuensi dari faktor lingkungan yang menuntut adaptasi pada tingkat institusi pendidikan. Dalam hal ini, pemerintah mengambil peran sebagai regulator yang memiliki pengaruh substansial terhadap modifikasi institusi pendidikan, seiring dengan aspirasi masyarakat untuk peningkatan kualitas sistem pendidikan.

KESIMPULAN

Perencanaan operasional merupakan elemen vital dalam menjalankan perusahaan sistem integrator di sektor teknologi, karena membantu memastikan kelancaran dan efisiensi seluruh proses bisnis, mulai dari pengelolaan sumber daya, integrasi layanan, hingga layanan purna jual. Perencanaan ini juga berperan dalam mengoptimalkan biaya serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Tanpa perencanaan operasional yang tepat, perusahaan berisiko menghadapi berbagai masalah seperti ketidakefisienan, keterlambatan dalam penyelesaian proyek, dan ketidakpuasan pelanggan. Oleh karena itu, perencanaan operasional harus mencakup berbagai aspek penting seperti manajemen risiko, perencanaan sumber daya manusia (SDM), pemilihan teknologi yang sesuai, serta mekanisme layanan pelanggan yang efektif untuk memastikan keberhasilan dan kelancaran operasional perusahaan. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan beberapa fokus seperti analisis dampak digitalisasi (IoT, AI, cloud computing), studi komparatif model perencanaan operasional berdasarkan skala perusahaan, pengaruh manajemen risiko pada proyek kompleks, optimalisasi layanan purna jual dengan teknologi analitik, peran SDM dan budaya perusahaan, penerapan metodologi Lean/Agile, evaluasi rantai pasok, serta dampak regulasi dan standar industri. Penelitian-penelitian ini tidak hanya akan memperkaya literatur akademis tetapi juga memberikan panduan praktis bagi industri untuk meningkatkan efisiensi operasional, daya saing, dan keberlanjutan bisnis melalui pendekatan multidisiplin.

REFERENSI

Adam, B. (2021). *Strategi Komunikasi Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Pekanbaru Dalam Mensosialisasikan Program Wisata Halal Di Kota Pekanbaru*. Universitas islam negeri sultan syarif kasim riau.

Company., M. &. (2019). The digital transformation of supply chains. *N/A*. https://doi.org/N/A

David, F. R. (2016). Strategic Management: A Competitive Advantage Approach, Concepts and Cases. *Pearson*. https://doi.org/N/A

Deloitte. (2020). The Future of Food: Redefining the Food Service Supply Chain. *N/A*. https://doi.org/N/A

Gartner. (2020). Supply Chain Innovations and Their Role in the Food Industry. *N/A*. https://doi.org/N/A

Gurusinga, N. F. B. R. (2022). *Perancangan Hotel Wisata Di Berastagi Dengan Pendekatan Arsitektur Ekologi*. Universitas quality berastagi.

Hopkin, P. (2018). Fundamentals of Risk Management: Understanding, Evaluating, and

Implementing Effective Risk Management. *Kogan Page*. https://doi.org/N/A

Husna, U. (2014). *Strategi Komunikasi Pemasaran Pariwisata Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda Dan Olah Raga Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (Pad) Kabupaten Aceh Tamiang*. Iain Zawiyah Cotkala Langsa.

Isnaini, M. (2019). *Pengaruh Sektor Pertanian, Sektor Industri Pengolahan dan Sektor Jasa Pendidikan Terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Provinsi Lampung dalam Perspektif Ekonomi Islam*. UIN Raden Intan Lampung.

Kurniawan, A. R. (2020). Tantangan pengembangan pariwisata berbasis masyarakat pada era digital di Indonesia (Studi Kasus Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat di Pangalengan). *Tornare: Journal of Sustainable and Research*, *2*(2), 10.

Kusuma, J. B., Fahrina, K., & Fadilla, T. N. (2025). Globalisasi, Warisan Budaya, dan Pariwisata:: Implikasi Terhadap Hubungan Antar Bangsa. *Public Knowledge*, *2*(1), 66–96.

Nawing, A. Y., & Telaumbanua, S. Y. (2023). Strategi Front Office Departemen Di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu. *Jurnal Nusantara*, *6*(1), 47–55.

Permadi, L. A., Darwini, S., Retnowati, W., & Wahyulina, S. (2019). Persepsi Dan Preferensi Wisatawan Muslim Terhadap Sarana Dan Prasarana Wisata Halal Di Lombok (Studi Kasus Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika). *Jurnal Sosial Ekonomi Dan Humaniora (JSEH) ISSN*, *2461*, 666.

Praja, J. (2022). Strategi Pengembangan Pariwisata Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Pad) Di Kota Jayapura Provinsi Papua. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, *12*(1).

Rachmawati, R. R., & Gunawan, E. (2020). Peranan petani milenial mendukung ekspor hasil pertanian di Indonesia. *Forum penelitian agro ekonomi*, *38*(1), 67–87.

Rantius, H. (2020). Analisis Persepsi Tamu Yang Menginap Terhadap Kualitas Pelayanan Petugas Kantor Depan Di Hotel Pangeran Beach Padang (Studi Kasus Tamu Pria Dan Wanita). *Jurnal Pariwisata Bunda*, *1*(1), 30–40.

Schwaber K., & S. J. (2020). The Scrum Guide: The Definitive Guide to Scrum: The Rules of the Game. *Scrum.org*. https://doi.org/N/A

Syapriani, S. A. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Tamu Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Di Madani Hotel Medan)*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Tech, in A. (2021). How technology is reshaping the supply chain for the hotel industry. *N/A*. https://doi.org/N/A

Yuliani, C., & Purwidiani, N. (2018). *Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Makanan Dan Minuman: Bukti Empiris Di Rumah Makan Taman Handayani/Handayani Garden Jalan Raya Prapen 35 Surabaya*.