BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam era digital yang terus berkembang, teknologi telah menjadi elemen penting dalam mendukung kelancaran operasional bisnis, terutama di industri hospitality dan food & beverage (F&B) [1]. Proses seperti reservasi dan pengadaan barang memainkan peran kunci dalam menjaga kelancaran operasional dan kepuasan pelanggan. Agar proses ini berjalan dengan baik, perusahaan membutuhkan sistem yang terintegrasi dan mampu beradaptasi dengan kebutuhan bisnis yang dinamis.

ISMAYA Group adalah salah satu perusahaan terkemuka di industri hospitality dan F&B di Indonesia yang mengelola berbagai restoran, bar, dan tempat hiburan. Dalam operasionalnya, ISMAYA menghadapi tantangan dalam pengelolaan sistem reservasi dan pengadaan yang kompleks, terutama dalam hal akurasi data, kecepatan proses, dan efisiensi kerja [2]. Jika sistem tidak berjalan dengan baik, bisa terjadi keterlambatan pengiriman barang, kesalahan reservasi, atau ketidaksesuaian dalam pengadaan produk, yang pada akhirnya berdampak pada pengalaman pelanggan dan efektivitas bisnis.

Untuk mengatasi tantangan ini, ISMAYA membutuhkan sistem yang mampu memproses data secara real-time dan memberikan informasi akurat untuk mendukung pengambilan keputusan [3]. Optimalisasi sistem reservasi dan pengadaan menjadi langkah penting untuk meningkatkan efisiensi dan memastikan operasional bisnis berjalan lancar.

Dalam menghadapi tantangan operasional tersebut, ISMAYA Group membuka peluang bagi mahasiswa magang untuk berperan dalam proses analisis dan optimalisasi sistem reservasi dan pengadaan [4]. Sebagai seorang Business Analyst, Penulis memiliki kesempatan untuk mendalami sistem operasional yang

digunakan ISMAYA, menganalisis kendala yang ada, dan memberikan masukan untuk meningkatkan efisiensi proses.

Dengan mempelajari dan memahami sistem reservasi dan pengadaan yang berjalan di ISMAYA, Penulis dapat mengidentifikasi masalah utama dan menyusun rekomendasi solusi yang efektif. Proses ini tidak hanya membantu perusahaan dalam meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga menjadi pengalaman berharga bagi Penulis untuk mengembangkan kemampuan analisis dan pemecahan masalah di dunia kerja nyata.

Melalui program magang ini, ISMAYA berharap mendapatkan perspektif baru dari generasi muda yang memahami perkembangan teknologi dan kebutuhan bisnis masa kini. Di sisi lain, Penulis mendapatkan kesempatan untuk mengasah kemampuan di bidang analisis bisnis dan sistem operasional yang kompleks. Dengan demikian, program ini menjadi peluang yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak [5].

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Kerja magang di ISMAYA Group bertujuan untuk mendapatkan pengalaman langsung dalam mengelola sistem reservasi dan pengadaan di industri hospitality dan F&B. Sebagai Business Analyst, magang ini menjadi kesempatan untuk memahami bagaimana sistem operasional berjalan, menemukan masalah, dan memberikan solusi yang efektif agar proses menjadi lebih efisien. Tujuan dari magang ini adalah:

1. Memahami Alur Kerja

Mempelajari bagaimana sistem reservasi dan pengadaan dikelola dan bagaimana data diproses untuk mendukung keputusan bisnis.

2. Mengidentifikasi Masalah dan Menyusun Solusi

Menemukan kendala dalam proses reservasi dan pengadaan, lalu menyusun strategi untuk memperbaikinya.

3. Mengoptimalkan Proses Bisnis
Membantu mempercepat proses dan meningkatkan akurasi dalam pengelolaan reservasi dan pengadaan.
4. Memberikan Rekomendasi Perbaikan
Menyusun saran yang bisa membantu meningkatkan efisiensi dan kinerja sistem operasional.
5. Mengembangkan Keterampilan
Meningkatkan kemampuan dalam analisis, pemecahan masalah, dan kerja sama tim dalam lingkungan profesional

Melalui magang ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi ISMAYA Group dan memperkuat keterampilan sebagai Business Analyst.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1. Waktu Pelaksanaan Magang

Berdasarkan prosedur pelaksanaan magang, waktu pelaksanaan magang dilakukan di ISMAYA Group selama 4 bulan, dimulai dari tanggal 3 Februari sampai tanggal 3 Juni. Selama masa magang, penulis menjalankan tugas sebagai Business Analyst dengan jam kerja selama 8 hari kerja dari pukul 08:00 hingga 18:00. Kegiatan magang berlangsung secara offline (WFO) di kantor ISMAYA Group selama 5 hari kerja dalam seminggu, yaitu setiap hari Senin hingga Jumat.

1.3.2. Prosedur Pelaksanaan Magang

Berikut merupakan prosedur pelaksanaan magang yang dilakukan penulis di ISMAYA Group, mulai dari pengajuan lokasi magang hingga pelaksanaan kegiatan magang:

1. Pencarian Informasi dan Pengajuan Lamaran

Penulis mengetahui adanya lowongan magang untuk posisi Business Analyst di ISMAYA Group melalui LinkedIn. Setelah mempelajari informasi tersebut, penulis mengirimkan CV (Curriculum Vitae) dan lamaran ke pihak ISMAYA Group melalui LinkedIn ISMAYA Group, pada tanggal 10 Januari. Proses Wawancara

Penulis menerima panggilan wawancara dari Human Resources ISMAYA Group melalui email pada tanggal 13 Januari. Proses wawancara dilaksanakan secara online zoom pada tanggal 15 Januari, dipimpin oleh Gavriila Ivana (Employee Experience & Culture Manager).

2. Penerimaan dan Konfirmasi Magang

Setelah proses wawancara, mendapatkan email bahwa diterima untuk menjalani program magang di ISMAYA Group pada tanggal 20 Januari. Selanjutnya, menerima Acceptance Letter dari pihak ISMAYA Group pada tanggal 23 Januari.

3. Pengisian Dokumen Universitas

Setelah mendapatkan konfirmasi penerimaan, Penulis mengisi form registration melalui kampus merdeka UMN untuk mendapatkan persetujuan dari Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom., Kepala Program Studi.

4. Pelaksanaan Kegiatan Magang

Penulis memulai kegiatan magang pada tanggal 3 Februari di kantor ISMAYA Group. Pada hari pertama, Penulis mengikuti onboarding yang berisi penjelasan mengenai struktur organisasi, alur kerja, dan tanggung jawab sebagai Business Analyst. Selanjutnya, Penulis mulai menjalankan tugas seperti mengumpulkan data, menganalisis proses reservasi dan

pengadaan, serta menyusun rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efisiensi operasional.

5. Pengisian Laporan Harian (Daily Task)

Selama magang, Penulis mengisi Daily Task untuk mencatat kegiatan harian dan capaian kerja yang telah Penulis lakukan. Laporan ini mencakup proses analisis, kendala yang ditemukan, serta solusi yang diterapkan dalam sistem reservasi dan pengadaan.

NO	KEGIATAN	FEBRUARI				MARET				APRIL				MEI			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Perkenalan organisasi, briefing, setting environment & onboarding																
2	Analisis alur sistem reservasi & procurement																
3	Pembuatan flowchart sistem dan dokumen proses bisnis																
4	Pembuatan wireframe awal dan diskusi dengan tim UI/UX																
5	Penulisan user story & penyusunan tiket di Taiga																
6	Grooming backlog & meeting rutin bersama tim teknis (UI/UX, Front-End, Back-End)																
7	Penulisan user story enhancement & penyusunan tiket di Taiga																
8	Grooming backlog & meeting rutin bersama tim teknis (UI/UX, Front-End, Back-End)																