

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perubahan gaya hidup masyarakat modern yang semakin menghargai pengalaman, kenyamanan, dan efisiensi, mendorong industri hospitality untuk beradaptasi melalui layanan digital yang lebih terintegrasi. Bagi perusahaan besar seperti ISMAYA Group, yang menaungi berbagai brand lifestyle seperti Manarai Beach House, Osteria Gia, Skola, Semaja, hingga Naaga, proses reservasi bukan sekadar mencatat kedatangan tamu, tetapi menjadi bagian dari perjalanan pengalaman pelanggan sejak momen mereka merencanakan kunjungan [1].

Pada banyak kesempatan, tamu yang ingin melakukan reservasi di outlet-outlet lifestyle ISMAYA harus melalui komunikasi manual seperti telepon, WhatsApp, atau DM Instagram. Metode konvensional ini sering kali menimbulkan tantangan: respons yang tidak selalu cepat, informasi yang tidak konsisten antar outlet, hingga keterbatasan tim dalam menangani tingginya volume permintaan [2]. Selain itu, data reservasi yang tersebar di berbagai platform membuat perusahaan sulit melakukan evaluasi dan memastikan pengalaman pelanggan berlangsung mulus di semua outlet.

Melihat kebutuhan tersebut, ISMAYA Group mengembangkan Grip Reserve, sebuah sistem reservasi digital berbasis web yang dapat diakses langsung oleh pelanggan melalui platform ISMAYA+ ataupun link resmi dari brand-brand lifestyle [3]. Sistem ini dibuat untuk menyatukan seluruh proses reservasi ke dalam satu alur yang konsisten, mudah digunakan, dan terhubung langsung dengan data membership pelanggan.

Dengan Grip Reserve, tamu dapat melakukan pemesanan hanya melalui beberapa langkah sederhana — membuka web Grip Reserve, memilih outlet lifestyle yang ingin dikunjungi, menentukan tanggal dan jumlah tamu, lalu mengisi

data dasar yang terhubung dengan akun ISMAYA+. Tanpa perlu komunikasi manual atau antri menunggu respons dari outlet, pelanggan bisa mendapatkan konfirmasi reservasi secara cepat dan terstruktur. Bagi perusahaan, kehadiran Grip Reserve menjadi langkah besar menuju standarisasi reservasi di seluruh portfolio lifestyle ISMAYA [4].

Pengalaman terlibat langsung dalam pengembangan Grip Reserve memberikan pemahaman mendalam mengenai bagaimana sebuah sistem digital dibangun dari nol hingga siap digunakan oleh publik. Sebagai Business Analyst Intern, Saya tidak hanya mempelajari aspek teknis, tetapi juga memahami bagaimana kebutuhan operasional outlet, ekspektasi pelanggan, dan kemampuan teknis tim developer harus dipadukan dalam satu solusi yang realistis dan layak digunakan.

Melalui laporan magang ini, Saya ingin menggambarkan proses analisis, perancangan, hingga pengujian Grip Reserve dari sudut pandang profesional muda yang belajar di tengah lingkungan kerja yang dinamis dan kolaboratif.

## **1.2 Maksud dan Tujuan Kerja**

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 Deskripsi Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja

### 1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja

Berdasarkan prosedur pelaksanaan magang, waktu pelaksanaan magang dilakukan di ISMAYA Group selama 6 bulan, dimulai dari tanggal 4 Juni sampai tanggal 3 Desember. Selama masa magang, Saya menjalankan tugas sebagai Business Analyst dengan jam kerja selama 8 hari kerja dari pukul 09:00 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 Kerja**

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

- 1. Pencarian Informasi dan Pengajuan Lamaran**

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

Saya memulai kegiatan magang pada tanggal 4 Juni di kantor ISMAYA Group. Pada hari pertama, Saya mengikuti onboarding yang berisi penjelasan mengenai struktur organisasi, alur kerja, dan tanggung jawab sebagai Business Analyst. Selanjutnya, Saya 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, Saya mengisi Daily Task untuk mencatat kegiatan harian dan capaian kerja yang telah Saya lakukan. Laporan ini mencakup proses analisis, kendala yang ditemukan, serta solusi yang diterapkan dalam sistem reservasi dan pengadaan.

Tabel 1.1 Waktu Pelaksanaan Magang Perusahaan

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Memahami struktur organisasi, budaya kerja, brand-brand lifestyle ISMAYA, dan platform ISMAYA+	Minggu 1 – 2 Juni
2	Observasi proses reservasi manual, pengenalan outlet, dan identifikasi masalah operasional	Minggu 3 – 4 Juni
3	Mengumpulkan data dari outlet dan pelanggan, identifikasi kebutuhan dan hambatan sistem reservasi manual	Minggu 1 - 2 July
4	Membuat flowchart, wireframe, dan dokumen kebutuhan sistem Grip Reserve	Minggu 3 - 4 July

5	Menyelaraskan kebutuhan operasional outlet dengan kemampuan teknis tim IT	Minggu 1 – 2 Agustus
6	Mengembangkan alur sistem, menambahkan fitur yang sesuai kebutuhan pelanggan dan outlet	Minggu 3 – 4 Agustus
7	Melakukan uji coba alur reservasi, mencatat bug dan isu yang muncul	Minggu 1 – 2 September
8	Diskusi perbaikan dengan developer, validasi alur dan fitur sistem	Minggu 3 – 4 September
9	Menyelesaikan revisi dan optimasi Grip Reserve sesuai hasil evaluasi	Minggu 1 Oktober – 4 November
10	Menyusun laporan perkembangan magang, dokumentasi alur sistem, dan rekomendasi awal	Minggu 1 Oktober – 4 November
11	Menyelesaikan dokumen laporan magang, presentasi hasil analisis dan evaluasi Grip Reserve	Minggu 1 Oktober – 4 November
12	Menyampaikan hasil magang kepada supervisor, menerima masukan, dan melakukan refleksi pribadi	Minggu 1 Oktober – 4 November