Fransiscus Xaverius - 221116955

Stellar Hotels adalah salah satu jaringan hotel ternama di negara Jepang yang baru saja dibeli oleh Pak Misuzawa dari pemilik sebelumnya yang sudah tua. Selain dikenal diantara dikalangan masyarakat karena reputasinya, “Stellar Hotels” juga dikenal oleh berbagai masyarakat internasional yang berkunjung ke Jepang dikarenakan cabangnya yang tersebar di seluruh negeri. Tidak lupa, fasilitas dari setiap cabang juga memiliki kebersihan yang baik, disertai dengan room service yang lumayan menarik. Tetapi, karena bertambahnya umur pemilik sebelumnya, setelah melakukan ekspansi secara besar-besaran jaringan hotel tersebut semakin lamapun semakin sepi tamu dari berbagai segi, apalagi karena adanya pandemi. Oleh karena itu, pemilik yang lama akhirnya membuat keputusan untuk menjual jaringan hotel yang ia pegang berserta seluruh assetnya kepada Pak Misuzawa dengan tujuan untuk memodernisasikan sistem dan menambah efisiensi hotel secara menyeluruh yang mana dilakukan oleh tim baru Pak Misuzawa dengan cara menambahkan sistem database baru.

Setiap cabang hotel memiliki kode cabang tersediri yang unik yang tersimpan pada sistem. Setiap cabang juga memiliki nama masing-masing supervisor yang telah ditugaskan pada masing-masing cabang. Selain itu setiap cabang memiliki alamat masing-masing yang berbeda. Tidak lupa setiap cabang juga memiliki nomor telepon yang berbeda yang digunakan untuk melakukan menerima reservasi ataupun menerima permintaan untuk room service dan lain-lainnya. Selain dari itu, setiap cabang juga memiliki jumlah kamarnya tersendiri.

Untuk setiap kamar yang dimiliki oleh sebuah cabang, terdapat kode kamar yang unik yang menandakan suatu kamar dalam sistem. Selain itu kamar-kamar juga terbagi oleh beberapa kelas yang berbeda. Karena itu, setiap kamar memiliki harga per malam yang berbeda-beda tergantung dari kelas kamar. Tamu yang akan tinggal pada cabang dapat memilih kelas kamar hotel apapun yang diinginkan. Jika suatu kamar hotel sudah terpakai, maka status kamarnya akan berubah.

Untuk setiap tamu hotel yang ingin tinggal di sebuah cabang, diharuskan untuk terlebih dulu melakukan check in. Proses check in kemudian akan diproses oleh cabang, dan kemudian cabang akan memberikan kamar kepada tamu. Ketika melakukan check in, tamu akan diminta beberapa data pribadi yang akan digunakan untuk mengisi data diri dan informasi seputar tamu. Data diri yang diminta oleh cabang kepada tamu diantaranya adalah nama tamu, nomor telepon, nomor KTP, dan alamat tamu. Setelah memberikan beberapa informasi yang telah disebut tadi, maka tamu akan diberikan total harga dari layanan yang telah dipilih, dan juga harga kamar dan fasilitas yang didapat sesuai dengan waktu dan kelas yang telah dipilih dalam proses check in. Bila berhasil melakukan check in maka tamu tersebut akan diberikan kartu unik yang dapat digunakan untuk mengakses kamar serta berbagai fasilitas lain yang sediakan.

Para tamu yang telah memiliki kamar akan mendapat akses ke berbagai bentuk dan jenis layanan hotel diantaranya yaitu layanan pokok seperti room cleaning atau laundry, layanan perawatan dan relaksasi seperti in-room spa atau in-room massage yang dilakukan dalam ruangan, hingga berbagai layanan-layanan lain seperti room service in-room dining dimana tamu dapat memesan makanan sesuai dengan kemauannya untuk disantap didalam kamar. Setiap layanan memiliki kode layanan yang berbeda-beda. Karena setiap layanan hotel memiliki proses yang berbeda beda dan tentunya tidak dapat dikerjakan dengan waktu yang sama, maka tentunya juga dalam setiap service terdapat waktu pelayanan yang berbeda-beda. Selain itu, setiap layanan hotel juga memiliki harga layanan yang berbeda.

Pada cabang hotel terdapat beberapa fasilitas-fasilitas yang disediakan untuk para tamu yang sedang menginap. Beberapa fasilitas yang disediakan diantaranya adalah fasilitas seperti kolam renang, ruang rekreasi anak-anak, ruang gym, hingga ruang pijat dan sauna. Untuk meminimalisir penyebaran penyakit, kini seluruh fasilitas dan layanan hotel diadakan di ruangan yang berbeda dan pada jam operasional yang berbeda. Setiap fasilitas juga dibersihkan setiap hari oleh pegawai setiap akhir jam operasional. Untuk menjaga jumlah pengunjung sesuai dengan kapasitas masing-masing fasilitas, setiap tamu yang ingin menggunakan fasilitas harus terlebih dahulu melakukan reservasi yang dikonfirmasi oleh pegawai cabang sebelum menggunakan fasilitas yang bersifat umum.

Untuk setiap pegawai yang bekerja pada cabang masing-masing memiliki nama, nomor telepon dan tentunya gaji yang berbeda-beda tergantung dari performa mereka ketika bekerja. Selain itu, untuk melengkapi data diri, para pegawai juga diminta untuk memberikan alamat tetap masing-masing pegawai. Seluruh pegawai pada suatu cabang setiap hari akan melakukan pelaporan pada supervisor yang sudah ditetapkan tadi, seluruh pegawai diwajibkan bekerja sesuai dengan arahan supervisor dan hanya boleh memohon kenaikan gaji dan jadwal cuti melalui supervisor yang sudah ditunjuk terlebih dahulu. Untuk supervisor yang ditugaskan pada suatu cabang, terdapat nomor telepon untuk supervisor sendiri, selain itu terdapat beberapa data pribadi lain seperti nama supervisor tersebut, dan alamat supervisor untuk kebutuhan administrasi.



