

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN SISTEM VISUAL HOTEL PROGRAM (VHP CLOUD) PADA PROSES TRANSAKSI HARIAN DI GRAND PERMATA HIJAU HOTEL SUKABUMI

Farhan Puadi¹, Kharisma²

Universitas Nusa Putra^{1,2}

Email: farhan.puadi_mn22@nusaputra.ac.id¹, kharisma@nusaputra.ac.id²

Informasi	Abstract
Volume : 3	<p><i>This study aims to analyze the effectiveness of implementing a cloud-based Property Management System (PMS), specifically the Visual Hotel Program (VHP Cloud), in optimizing daily transaction processes at Grand Permata Hijau Hotel Sukabumi. Managing an operational capacity of 93 rooms, the hotel requires high accuracy and speed in its services. A descriptive qualitative method with a case study approach was utilized through observation, documentation review, and in-depth interviews with Front Office and Accounting staff. The results indicate that VHP Cloud effectively reduces check-in/check-out times from an average of 5–7 minutes to under 3 minutes, minimizes human error in logging, and integrates financial data in real-time. The primary constraints identified are the absolute dependence on internet network stability and the system adaptation period required for new staff. Management is advised to provide a redundant internet link to maintain seamless operations.</i></p> <p>Keyword: Effectiveness, VHP Cloud, Daily Transactions, Grand Permata Hijau Hotel.</p>
Nomor : 6	
Bulan : Juni	
Tahun : 2026	
E-ISSN : 3062-9624	

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan sistem Property Management System (PMS) berbasis cloud, yaitu Visual Hotel Program (VHP Cloud), dalam mengoptimalkan proses transaksi harian di Grand Permata Hijau Hotel Sukabumi. Hotel ini mengelola kapasitas operasional sebanyak 93 kamar, yang menuntut akurasi dan kecepatan tinggi dalam pelayanan. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus melalui observasi, studi dokumentasi, dan wawancara mendalam bersama staf Front Office dan Accounting. Hasil penelitian menunjukkan bahwa VHP Cloud terbukti efektif mempercepat waktu check-in/check-out dari rata-rata 5–7 menit menjadi kurang dari 3 menit, meminimalisir kesalahan pencatatan (human error), serta mengintegrasikan data finansial secara real-time. Kendala utama yang ditemukan adalah ketergantungan mutlak pada stabilitas jaringan internet dan perlunya waktu adaptasi sistem bagi staf baru. Manajemen disarankan menyediakan jaringan internet cadangan (redundant link) untuk menjaga kelancaran operasional.

Kata Kunci: Efektivitas, VHP Cloud, Transaksi Harian, Grand Permata Hijau Hotel.

A. PENDAHULUAN

Sektor pariwisata dan akomodasi di Kota Sukabumi tengah mengalami pertumbuhan yang sangat progresif. Berdasarkan data badan otoritas daerah, Tingkat Penghunian Kamar

(TPK) hotel di Kota Sukabumi menunjukkan tren positif dengan lonjakan okupansi hotel berbintang yang signifikan, terutama pada momen libur nasional (*long weekend*). Peningkatan konektivitas infrastruktur transportasi menuju wilayah Sukabumi memicu mobilisasi arus wisatawan nusantara secara massal yang berasal dari kota-kota besar seperti Jakarta, Bogor, dan Bandung. Kehadiran portofolio akomodasi modern kelas menengah hingga resor mewah baru di kawasan Sukabumi turut memperketat peta kompetisi industri perhotelan lokal. Hal ini menuntut para pelaku bisnis akomodasi di Sukabumi untuk tidak hanya menawarkan estetika fasilitas fisik, melainkan juga keunggulan mutu pelayanan operasional berbasis digital (*digitalized service excellence*).

Dalam ekosistem bisnis hotel yang kompetitif, kecepatan (*speed*) dan keakuratan (*accuracy*) data transaksi harian memegang peranan krusial sebagai fondasi keberlanjutan bisnis. Metode pencatatan konvensional dengan sistem lokal (*on-premise server*) atau manual dinilai tidak lagi relevan dalam mengakomodasi laju okupansi yang dinamis. Keterbatasan sistem warisan (*legacy system*) tersebut kerap menimbulkan asimetri informasi atau keterlambatan pembaruan status kebersihan kamar antara departemen *Front Office* dan *Housekeeping*. Dampak fatalnya langsung dirasakan oleh konsumen, yakni memanjangnya waktu tunggu tamu (*guest waiting time*) di area lobi saat proses registrasi masuk (*check-in*). Selain itu, sistem yang belum terintegrasi meningkatkan risiko terjadinya kesalahan pencatatan finansial (*human error*) oleh staf kasir, yang berujung pada potensi hilangnya pendapatan hotel (*revenue leakage*).

Sebagai salah satu instrumen akomodasi strategis di pusat kota yang mengelola kapasitas operasional sebanyak 93 kamar, Grand Permata Hijau Hotel Sukabumi menjawab tantangan digitalisasi tersebut melalui langkah inovatif, yaitu bermigrasi ke sistem *Property Management System* (PMS) berbasis awan melalui aplikasi Visual Hotel Program (VHP Cloud). Arsitektur sistem *cloud* ini dirancang untuk menyatukan seluruh koridor fungsional hotel—mulai dari manajemen reservasi, operasional resepsionis, logistik *housekeeping*, hingga akuntansi finansial—ke dalam satu basis data terpadu yang dapat diakses secara *real-time*. Penerapan sistem terintegrasi ini diharapkan mampu memangkas birokrasi operasional yang repetitif, meminimalisir deviasi data laporan keuangan, serta meningkatkan indeks kepuasan tamu secara keseluruhan.

Meskipun sistem VHP Cloud menawarkan simplifikasi operasional yang menjanjikan, efektivitas performanya di lapangan sangat bergantung pada keandalan infrastruktur teknologi pendukung dan tingkat kesiapan adaptasi para penggunanya (*user readiness*). Oleh

karena itu, penelitian ini penting dilakukan guna menganalisis secara mendalam mengenai efektivitas, hambatan, serta implikasi konkret dari penggunaan sistem VHP Cloud dalam mengoptimalkan siklus transaksi harian di Grand Permata Hijau Hotel Sukabumi.

TINJAUAN PUSTAKA

Sistem Informasi Perhotelan

Penggunaan perangkat lunak khusus hotel bertujuan untuk mengotomatisasi proses bisnis operasional, seperti manajemen reservasi, alokasi kamar, dan pembuatan laporan keuangan secara *real-time*. Sistem informasi perhotelan tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu administratif, melainkan telah bertransformasi menjadi aset strategis dalam manajemen hubungan pelanggan (*guest relationship management*). Integrasi data operasional yang tersentralisasi memungkinkan pihak manajemen untuk melakukan analisis prediktif terhadap perilaku konsumen, tren okupansi kamar, serta optimalisasi strategi penetapan harga (*yield management*). Menurut standar industri modern, sistem informasi yang efektif harus mampu memfasilitasi aliran informasi lintas departemen secara instan tanpa hambatan struktural, sehingga meminimalkan potensi terjadinya distorsi informasi yang dapat menurunkan mutu pelayanan (*service failure*) kepada para tamu hotel.

Visual Hotel Program (VHP Cloud)

Visual Hotel Program (VHP Cloud) Merupakan sistem manajemen properti (PMS) berbasis *cloud* yang dikembangkan oleh PT. Supranusa Sindata. Sistem ini memungkinkan akses data kapan saja dan di mana saja, sangat krusial dalam menjaga komunikasi antar-departemen agar tetap efektif. Keunggulan utama dari arsitektur cloud yang diusung oleh VHP Cloud terletak pada efisiensi biaya infrastruktur IT (*capital expenditure reduction*) dan skalabilitas operasionalnya. Pihak manajemen hotel tidak lagi dibebankan oleh biaya perawatan server fisik lokal (*on-premise server*) yang tinggi maupun risiko kehilangan data akibat kerusakan perangkat keras. Selain itu, sistem berbasis awan ini mendukung mobilitas tinggi bagi jajaran manajemen untuk memantau performa bisnis, grafik penjualan, serta tingkat hunian kamar dari jarak jauh melalui gawai pintar secara *real-time*. Keamanan data transaksi finansial dan profil tamu juga terjamin melalui enkripsi berlapis yang diperbarui secara berkala oleh penyedia layanan sistem.

Efektivitas Sistem

Menurut Handoko (2012), efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks implementasi teknologi informasi di industri perhotelan, efektivitas sistem tidak

hanya dinilai dari fungsi teknis perangkat lunak itu sendiri, melainkan dari sejauh mana sistem tersebut mampu menyederhanakan kompleksitas operasional harian (*operational simplification*). Suatu *Property Management System* (PMS) dikatakan efektif apabila mampu menghasilkan informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu guna mendukung pengambilan keputusan oleh pihak manajemen. Oleh karena itu, tingkat efektivitas sistem VHP Cloud di Grand Permata Hijau Hotel Sukabumi akan diukur berdasarkan kemampuannya dalam menekan angka kesalahan manusia (*human error*), mempercepat waktu transaksi pelayanan tamu, serta mengoptimalkan integrasi arus data keuangan antar-departemen secara real-time.

Ukuran tingkat keberhasilan suatu sistem dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Dalam konteks perhotelan, efektivitas diukur dari aspek kecepatan waktu pelayanan (*service time*), ketepatan input data (*accuracy*), serta tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

1. Aspek kecepatan waktu pelayanan (*Service Time*)

Aspek ini menjadi penentu utama kualitas operasional karena bersentuhan langsung dengan kenyamanan tamu. Kecepatan pengisian data profil tamu, verifikasi reservasi, hingga pencetakan kunci kamar dapat memangkas waktu tunggu di area lobi secara signifikan, khususnya saat terjadi penumpukan tamu pada jam padat *check-in* atau *check-out*.

2. Ketepatan input data (*Accuracy*)

Aspek ini memegang peranan vital dalam menjaga keandalan finansial hotel. Sistem yang efektif harus mampu mengotomatisasi pencatatan nominal deposit, skema diskon kamar, hingga pembebanan biaya restoran ke tagihan kamar tamu secara real-time. Otomatisasi ini sangat krusial untuk mengeliminasi kesalahan perhitungan manual oleh staf kasir yang dapat memicu selisih kas (*cashier discrepancy*) saat proses audit malam.

3. Tingkat kepuasan pengguna (*User satisfaction*).

Aspek ini merujuk pada kemudahan operasional antarmuka (*user-friendly interface*) bagi para staf hotel. Fleksibilitas menu dan pintasan fungsi yang mudah dipahami membuat staf dari berbagai departemen dapat beradaptasi dengan cepat, meminimalisir kesalahan operasional (*posting error*), serta meningkatkan produktivitas kerja harian secara keseluruhan.

B. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan **deskriptif kualitatif** dengan rancangan studi

kasus untuk mengeksplorasi efektivitas sistem *Property Management System* (PMS) pada operasional hotel. Pendekatan deskriptif kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, khususnya terkait interaksi, kendala, dan manfaat langsung dari penerapan teknologi VHP Cloud. Melalui desain studi kasus ini, peneliti dapat mengamati secara saksama dinamika operasional harian dalam lingkungan hotel yang alami tanpa adanya intervensi atau rekayasa situasi. Metode ini memungkinkan pengumpulan data yang kaya dan kontekstual melalui wawancara mendalam serta observasi langsung, sehingga mampu mengungkap realitas subjektif para staf mengenai sejauh mana sistem tersebut mempermudah penyederhanaan operasional bisnis hotel.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi

Penelitian dilakukan di Grand Permata Hijau Hotel Sukabumi, yang berlokasi di Jl. Bhayangkara No.46, Kota Sukabumi.

Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama periode satu bulan, terhitung mulai dari bulan 05 Maret hingga 05 April 2026. Penentuan durasi waktu ini dinilai representatif untuk menangkap fluktuasi tingkat hunian kamar (*occupancy rate*) serta dinamika interaksi staf terhadap penggunaan sistem VHP Cloud pada berbagai situasi operasional harian. Alokasi waktu tersebut dibagi ke dalam beberapa tahapan sistematis, meliputi tahap persiapan instrumen, tahap pengumpulan data primer melalui wawancara mendalam dan observasi lapangan, serta diakhiri dengan tahap reduksi data, analisis, dan penyusunan laporan akhir penelitian.

Informan Penelitian

Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih pegawai yang berinteraksi langsung dengan sistem transaksi harian. Informan terdiri dari:

1. Satu orang *Front Office Manager*
2. Dua orang *Front Desk Agent* / Resepsionis
3. Satu orang *Night Auditor* / Staf *Accounting*

Teknik Pengumpulan Data:

Observasi Partisipatif Pasif

Mengamati alur kerja staf saat menginput data reservasi, melakukan registrasi *check-in*, pemutakhiran status 93 kamar, hingga proses *closing* kasir harian menggunakan VHP Cloud.

Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

Menggali aspek kemudahan, kecepatan, akurasi, serta kendala teknis jaringan internet yang dihadapi pengguna sistem berdasarkan kode informan.

Studi Dokumentasi

Menganalisis dokumen pendukung berupa laporan harian kasir (*daily cashier report*), *guest folio*, dan log aktivitas sistem.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman, meliputi tahapan reduksi data, penyajian data secara naratif, dan penarikan kesimpulan. Ketiga tahapan analisis data tersebut berlangsung secara interaktif dan berkelanjutan hingga data dinilai jenuh. Pada tahap reduksi data, peneliti merangkum, memilih, dan memfokuskan hal-hal pokok dari hasil transkrip wawancara dengan staf hotel terkait efektivitas VHP Cloud, lalu membuang data yang tidak relevan. Selanjutnya, penyajian data dilakukan secara naratif yang sistematis guna memudahkan pemahaman alur operasional dan kendala yang dihadapi informan. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan awal yang diverifikasi kembali melalui bukti-bukti di lapangan, sehingga menghasilkan kesimpulan yang kredibel dan mampu menjawab rumusan masalah secara utuh.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Operasional Grand Permata Hijau Hotel Sukabumi

Hotel Grand Permata Hijau berlokasi di Jalan. Bhayangkara No 46, Gunung Puyuh, Sukabumi. Hotel Grand Permata Hijau dulunya adalah rumah jadi bertingkat yang dimiliki oleh sebuah keluarga Ibu Poppy Hermawati yang di mana beliau memikirkan untuk dijadikan usaha di bidang pariwisata pada Tahun 1979. Hotel ini dulunya hanya berdiri 5 kamar saja dan sampai saat ini hotel sudah mencapai 93 kamar dan akan menjadi 135 kamar. Hotel Grand Permata Hijau saat ini di pimpin oleh DRS. Rusman Hermawan, APTK, MM, FIACP. Hotel Grand Permata Hijau sejak awal memiliki landasan operasional yaitu menciptakan suasana yang ramah dan hangat layaknya rumah bagi para tamu, bukan sekedar tempat menginap transaksional.

Hotel ini dulunya dikenal dengan nama sederhana yaitu "Hotel Permata Hijau". sebelum revitalis hotel ini terdaftar sebagai hotel bintang 2 dan memiliki sekitar 51 kamar, dilengkapi dengan fasilitas dasar seperti kolam renang outdoor dan taman bermain anak.

Dalam beberapa tahun terakhir hotel ini mengalami perubahan signifikan termasuk *rebranding* menjadi "Grand Permata Hijau Hotel", perubahan ini bukan sekedar pergantian

nama, tetapi juga menghadirkan fasilitas yang lebih lengkap dan suasana yang lebih modern serta nyaman. Hotel Grand Permata Hijau saat ini sudah menjadi Hotel bintang 3. Hotel Grand Permata Hijau saat ini tetap mempertahankan karakter legendarisnya yaitu dengan memiliki konsep "rumah".

Grand Permata Hijau Hotel Sukabumi mengoperasikan total **93 kamar** yang terbagi ke dalam beberapa tipe, seperti *Superior*, *Deluxe*, hingga *Executive*. Dengan kapasitas 93 kamar, hotel ini menghadapi volume transaksi harian yang dinamis, terutama pada akhir pekan (*weekend*) atau musim liburan (*peak season*). Sebelum migrasi ke sistem VHP Cloud, pencatatan status operasional dan transaksi harian masih bertumpu pada sistem lokal (*on-premise*) atau manual. Keterbatasan sistem lama sering kali menimbulkan penundaan koordinasi status kebersihan kamar (*room status*) antara departemen *Front Office* dan *Housekeeping*. Akibatnya, waktu tunggu tamu (*guest waiting time*) saat proses *check-in* menjadi lebih lama.

Pengertian Sistem *Visual Hotel Program (VHP)*



Visual Hotel Program adalah sistem manajemen properti berbasis cloud yang terintegritas untuk industri perhotelan, software berbasis server ini dibuat pada tahun 1999 oleh PT. Supranusa Sindata. Sistem menyediakan solusi *all-in-one* untuk mengelola semua operasional hotel dari *front office*, *back office*, hingga reservasi online, dengan fitur modern seperti dashboard real-time dan kitchen display system untuk meningkatkan efisiensi dan pengalaman tamu.

Alur Transaksi

Secara garis besar, alur transaksi di sistem *Visual Hotel Program (VHP)* terbagi menjadi tiga fase utama : Input (*Point of Sales/Front Office*), Verifikasi (*Night Audit*), dan Pelaporan (*Accounting*).

Tahap Input Transaksi

- a. *Front Office* : Staff menginput biaya kamar, deposit tamu, dan pembayaran saat *check-out* ke dalam modul *Guest Ledger*.
- b. *Food & Beverage Outlet* (Restoran/Cafe) : Pesanan makanan diinput melalui modul POS (*Point of Sales*). Jika tamu menginap, biaya akan di-post ke kamar tamu (*Room Charge*) secara otomatis melalui integrasi sistem VHP.
- c. *Laundry & Pool* : Transaksi ini langsung diinput ke sistem agar terkoneksi ke akun tamu.

Tahap Sinkronisasi & Verifikasi (*Night Audit*)

Setiap tengah malam, sistem VHP menjalankan proses *Night Audit*.

- a. Otomatisasi : Sistem menutup hari operasional lama dan membuka hari baru
- b. Validasi : Sistem mencocokkan total transaksi dari semua departement. Jika ada ketidakseimbangan (*unbalanced*), sistem akan memberikan peringatan kepada auditor.
- c. Posting : Biaya kamar harian secara otomatis dibebankan ke tagihan tamu (*Guest Folio*).

Tahap Audit & Pembukuan (*Finance & Accounting*)

Setelah *Night Audit* selesai, tim Finance melakukan :

- a. *Income Audit* : Staff Accounting menarik laporan *Daily Revenue Report* dari VHP untuk dicocokkan dengan bukti fisik (struk EDC, uang tunai dari kasir, dan laporan penjualan).
- b. *Accounts Receivable (A/R)* : Untuk transaksi non-tunai (misal: tamu perusahaan atau Travel Agent), sistem akan memindahkan tagihan ke buku piutang.
- c. *General Ledger* : Seluruh transaksi yang sudah divalidasi akan otomatis ter-*posting* ke buku besar keuangan, sehingga meminimalisir input ulang secara manual.

Analisis Efektivitas Sistem *Visual Hotel Program (VHP)*

Penilaian efektivitas sistem VHP di Grand Permata Hijau Hotel Sukabumi diukur berdasarkan empat indikator utama akuntansi perhotelan: akurasi, integrasi, efisiensi waktu, dan pengendalian internal.

- a. Akurasi dan Validasi Data Keuangan

Sistem VHP terbukti efektif dalam meminimalisir *human error* pada pencatatan transaksi harian. Sebelum adanya sistem terintegrasi, potensi kesalahan dalam penghitungan manual pajak (*tax*) dan layanan (*service-charge*) sangat besar. Di *Visual Hotel Program (VHP)*, parameter harga dan persentase pajak sudah dikunci dalam sistem. Setiap transaksi yang diinput oleh kasir di *outlet Food & Beverage* atau *Front Office* akan dihitung secara otomatis oleh sistem. Hal ini menjamin bahwa laporan yang diterima oleh bagian *Accounting* adalah data yang valid dan akurat sesuai dengan tarif yang berlaku di *VHP Integrated PMS*.

b. Integrasi Antar Departement (*Real-Time Synchronization*)

Salah satu tolak ukur efektivitas yang paling menonjol adalah integrasi modul *Front-End* dengan *Back-End*. Transaksi dari tamu di restoran atau laundry yang menggunakan metode *Room Charge* akan langsung ter-*posting* ke akun tamu (*Guest Folio*) secara otomatis. Efektivitas ini menghilangkan proses manual pemindahan nota fisik dari *outlet* ke resepsionis. Bagi departement *Finance*, hal ini memudahkan proses *Income Audit* karena data transaksi sudah terkumpul dalam satu database terpusat, sehingga risiko tagihan yang hilang (*lost charges*) dapat ditekan hingga titik terendah *VHP Finance & Accounting*.

c. Efisiensi Waktu Proses Penutupan Harian (*Night Audit*)

Proses penutupan hari yang dilakukan setiap tengah malam mampu mengkonsolidasikan ribuan transaksi dari seluruh departement hanya dalam waktu singkat. Sebelum bekerja dengan *VHP*, *staff Accounting* mungkin membutuhkan waktu berjam-jam untuk merekap pendapatan. Dengan *VHP*, laporan pendapatan harian (*Daily Revenue Report*) dapat dicetak dan dianalisis segera setelah audit selesai, sehingga manajemen dapat mengetahui posisi arus kas hotel secara *real-time VHP Cloud PMS*.

Efektivitas Implementasi VHP Cloud pada Transaksi Harian

Efektivitas penggunaan *VHP Cloud* pada Grand Permata Hijau Hotel Sukabumi diukur berdasarkan tiga indikator utama:

1. Kecepatan Proses Check-In dan Check-Out: Berbasis teknologi *cloud*, pengisian data tamu (*guest profile*) untuk reservasi berjalan secara otomatis jika tamu tersebut pernah menginap sebelumnya. "*Kecepatan proses check-in meningkat drastis karena profil tamu lama otomatis terbaca oleh sistem tanpa perlu mengetik ulang dari awal*". Hal ini memangkas waktu transaksi di meja resepsionis dari rata-rata 5-7 menit menjadi kurang dari 3 menit per kamar.
2. Akurasi Laporan Kasir Harian: Sistem *VHP Cloud* mengeliminasi kesalahan perhitungan manual pada saat proses audit malam (*night audit*). Setiap transaksi dari *Point of Sales* (POS) restoran langsung ter-*posting* ke dalam tagihan kamar (*folio*) tamu secara *real-time*, sehingga meminimalisir selisih kasir (*cashier discrepancy*).
3. Efisiensi Manajemen Kamar: Pemutakhiran status 93 kamar dapat dipantau langsung oleh staf *front office* melalui dasbor sistem begitu staf *housekeeping* menyatakannya siap huni (*inspect/ready*).

Kendala Operasional dalam Penggunaan VHP Cloud

Meskipun dinilai efektif menaikkan produktivitas kerja, implementasi VHP Cloud tetap memiliki tantangan tersendiri:

1. Ketergantungan Mutlak pada Jaringan Internet: Sebagai sistem berbasis awan (*cloud-based system*), kestabilan VHP Cloud sepenuhnya bergantung pada koneksi internet hotel. Apabila penyedia layanan internet (ISP) mengalami gangguan visual atau penurunan kecepatan (*bandwidth drop*), akses menu transaksi melambat. “Kendala muncul saat kuota bandwidth melambat, menyebabkan sistem loading lama pada menu *settlement pembayaran*” (NA-01). Kondisi ini berisiko memicu antrean tamu pada jam padat *check-out* (pukul 12.00 WIB).
2. Hambatan Adaptasi Karyawan (*User Adjustment*): Adanya pembaruan antarmuka dan pintasan fungsi (*shortcut*) pada modul VHP Cloud menuntut ketelitian tinggi. Karyawan atau staf baru memerlukan waktu adaptasi ekstra agar tidak salah memasukkan kode transaksi (*posting error*) saat menginput skema pembayaran deposit atau diskon kamar.

D. KESIMPULAN

Penerapan sistem *Visual Hotel Program* (VHP Cloud) pada Grand Permata Hijau Hotel Sukabumi terbukti efektif dalam menyederhanakan dan mempercepat proses transaksi harian pada kapasitas operasional 93 kamar. Sistem ini berhasil memangkas waktu tunggu pelayanan tamu, meningkatkan keakuratan rekonsiliasi data keuangan antar-departemen, serta meminimalkan risiko kehilangan pendapatan akibat kesalahan pencatatan manual.

Saran

Guna menjaga efektivitas sistem tetap optimal, manajemen Grand Permata Hijau Hotel Sukabumi disarankan untuk menyediakan jaringan internet cadangan (*backup internet provider/redundant link*) guna mengantisipasi kegagalan sistem operasional saat ISP utama mengalami gangguan. Selain itu, pelatihan berkala (*refreshment training*) mengenai modul VHP Cloud perlu dijadwalkan agar seluruh staf memiliki kompetensi yang merata.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Bardi, J. A. (2011). *Hotel front office management* (5th ed.). John Wiley & Sons.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- O'Connor, P., & Murphy, J. (2004). *Research on information technology in the hospitality*

industry. *International Journal of Hospitality Management*, 23(5), 473-484.
<https://doi.org>

PT. Supranusa Sindata. (2020). VHP Cloud property management system: Front office module operational manual. Visual Hotel Program.

Sugiarto, E. (2014). *Operasional front office hotel: Teori dan praktik*. Gramedia Pustaka Utama.

Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen penyelenggaraan hotel: Manajemen operasional dan akuntansi perhotelan*. Alfabeta.