

ABSTRAK

Penelitian dilakukan di *Clove Garden Hotel & Residence* yang mulai beroperasi sejak tahun 2015 dan terletak di Jalan Awiligar Raya 2. Permasalahan utama yang dihadapi adalah tidak adanya kontrol terhadap pesanan kamar yang masuk, tagihan makanan dan *laundry* tidak terbayar, kekurangan bahan baku makanan, perlengkapan hotel dan peralatan ketika dibutuhkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur saat ini, untuk mengetahui apa saja yang perlu diperbaiki pada prosedur di *Clove Garden Hotel & Residence* saat ini, untuk mengetahui rancangan prosedur yang diusulkan, dan untuk mengetahui rancangan *input/output* dokumen yang diusulkan.

Penelitian ini dilakukan untuk melakukan perbaikan sistem informasi di *Clove Garden Hotel & Residence* dengan tahapan yaitu, penggambaran prosedur saat ini, analisis uraian jabatan, analisis kebutuhan perbaikan prosedur dengan menggunakan kerangka PIECES, penyusunan pertanyaan wawancara, wawancara kepada pihak hotel, pembuatan DFD (*data flow diagram*), diagram prosedur usulan dan dokumen usulan yang kemudian dilakukan validasi kepada pihak hotel.

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara kepada pihak hotel untuk mendapatkan data umum perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dan prosedur kerja saat ini. Prosedur kerja saat ini digambarkan melalui diagram dan terbagi menjadi 7 prosedur, yaitu prosedur penjualan kamar dan *check in*, prosedur tamu pindah kamar, prosedur pemesanan dan penyajian makanan, prosedur keluhan tamu terhadap kerusakan, prosedur *laundry*, prosedur *check out*, dan prosedur pembelian kebutuhan hotel.

Prosedur yang telah dikumpulkan dianalisis dengan acuan kerangka PIECES untuk mengetahui kebutuhan perbaikan pada setiap prosedur. Hasil dari analisis digunakan untuk menyusun pertanyaan wawancara. Pertanyaan wawancara yang telah disusun kemudian dilakukan validitas konstruk. Wawancara dilakukan kepada 10 responden yaitu para *manager* dan staf yang terkait. Hasil wawancara dirangkum agar mengetahui perbaikan yang harus dilakukan. Kemudian dilakukan perbaikan sistem menggunakan DFD. Berdasarkan hasil DFD dibuat rancangan sistem usulan yang dibuat dalam bentuk diagram (*flowchart*) prosedur usulan serta dibuat *input output* dokumen usulan.

Usulan yang diberikan adalah diagram prosedur usulan yang berjumlah 7 prosedur. Dilakukan perbaikan pula pada uraian jabatan dari setiap bagian yang ada. Sedangkan usulan *input output* dokumen berjumlah 8 dokumen yang terdiri dari 5 dokumen diperbaiki yaitu form *room reservation*, form *room change*, form pemesanan makanan, form persediaan bahan baku, perlengkapan dan peralatan, dan form daftar *laundry*, 2 dokumen ditambah yaitu form daftar kamar yang harus disiapkan dan dibersihkan serta form keluhan tamu, dan 1 dokumen tetap yaitu form *purchase order*. Usulan tempat penyimpanan untuk merekap data pemesanan dengan *google docs* yaitu tablet sebanyak 1 unit untuk bagian F&B service dan mesin kasir sebanyak 1 unit untuk bagian F&B service. Setelah selesai merancang usulan, dilakukan validasi kepada pihak hotel dimana hasilnya menunjukkan usulan dapat diterima.

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Pembatasan Masalah	1-2
1.4 Perumusan Masalah	1-3
1.5 Tujuan Penelitian	1-3
1.5 Sistematika Penulisan	1-3

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Sistem Informasi Manajemen.....	2-1
2.1.1 Definisi Sistem	2-1
2.1.2 Karakteristik Sistem	2-1
2.1.3 Klasifikasi Sistem	2-4
2.1.4 Definisi Data dan Informasi	2-5
2.1.5 Siklus Informasi.....	2-6
2.1.6 Kualitas Sistem	2-6
2.1.7 Definisi Sistem Informasi.....	2-7
2.2 Kerangka PIECES	2-7
2.3 Bagan Alir/ <i>Flowchart</i>	2-10
2.3.1 Simbol-Simbol <i>Flowchart</i>	2-10

2.4 <i>Data Flow Diagram</i> (DFD)	2-12
2.4.1 Simbol <i>Data Flow Diagram</i> (DFD)	2-13
2.4.2 Tahapan <i>Data Flow Diagram</i> (DFD)	2-14
2.5 Teknik Pengumpulan Data	2-15
2.6 Teknik Delphi	2-18
2.7 Teknik Sampling	2-11

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian	3-1
3.2 Keterangan <i>Flowchart</i>	3-4
3.2.1 Penelitian Pendahuluan.....	3-4
3.2.2 Studi Pustaka	3-4
3.2.3 Identifikasi Masalah	3-4
3.2.4 Pembatasan Masalah.....	3-5
3.2.5 Perumusan Masalah.....	3-5
3.2.6 Tujuan Penelitian.....	3-5
3.2.7 Pengumpulan Data.....	3-6
3.2.8 Diagram Prosedur Saat Ini.....	3-6
3.2.9 Validasi Diagram Prosedur Saat Ini	3-7
3.2.10 Analisis Uraian Jabatan	3-7
3.2.11 Membuat Pertanyaan Wawancara	3-7
3.2.12 Validitas Konstruk.....	3-22
3.2.13 Melakukan Wawancara	3-22
3.2.14 Pengolahan Data	3-22
3.2.15 Perancangan Sistem Usulan.....	3-23
3.2.16 Validasi Sistem Usulan.....	3-24
3.2.17 Kesimpulan dan Saran	3-25

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1 Data Umum Perusahaan	4-1
4.1.1 Latar Belakang.....	4-1

4.2 Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	4-2
4.2.1 Struktur Organisasi	4-2
4.2.2 Uraian Jabatan	4-2
4.2.3 Prosedur Kerja Saat Ini.....	4-6

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS DATA

5.1 Analisis dan Pembuatan Diagram Prosedur Saat Ini.....	5-1
5.1.1 Analisis dan Pembuatan Diagram Prosedur Penjualan Kamar. 5-2	
5.1.1.1 Diagram Prosedur Penjualan Kamar Saat Ini	5-3
5.1.1.2 Analisis Prosedur Penjualan Kamar Saat Ini	5-5
5.1.2 Analisis dan Pembuatan Diagram Prosedur Pindah Kamar	5-6
5.1.2.1 Diagram Prosedur Tamu Pindah Kamar Saat Ini.....	5-6
5.1.2.2 Analisis Prosedur Tamu Pindah Kamar Saat Ini	5-7
5.1.3 Analisis dan Pembuatan Diagram Prosedur Pemesanan	5-8
5.1.3.1 Diagram Prosedur Pemesanan & Penyajian Makanan.....	5-8
5.1.3.2 Analisis Prosedur Pemesanan & Penyajian Makanan	5-10
5.1.4 Analisis dan Pembuatan Diagram Prosedur Keluhan.....	5-10
5.1.4.1 Diagram Prosedur Keluhan Terhadap Kerusakan.....	5-10
5.1.4.2 Analisis Prosedur Keluhan Terhadap Kerusakan	5-11
5.1.5 Analisis dan Pembuatan Diagram Prosedur <i>Laundry</i>	5-11
5.1.5.1 Diagram Prosedur <i>Laundry</i> Saat Ini	5-12
5.1.5.2 Analisis Prosedur <i>Laundry</i> Saat Ini	5-13
5.1.6 Analisis dan Pembuatan Diagram Prosedur <i>Check Out</i>	5-13
5.1.6.1 Diagram Prosedur <i>Check Out</i> Saat Ini	5-13
5.1.6.2 Analisis Prosedur <i>Check Out</i> Saat Ini	5-16
5.1.7 Analisis dan Pembuatan Diagram Prosedur Pembelian	5-16
5.1.7.1 Diagram Prosedur Pembelian Kebutuhan Hotel	5-17
5.1.7.2 Analisis Prosedur Pembelian Kebutuhan Hotel.....	5-19
5.2 Analisis Uraian Jabatan.....	5-19
5.3 Hasil Wawancara.....	5-25
5.4 Pengolahan Teknik Delphi	5-39

5.5 Rangkuman Hasil Wawancara	5-39
5.6 <i>Data Flow Diagram</i>	5-43
5.7 Diagram Prosedur Usulan	5-46
5.7.1 Penjualan Kamar dan <i>Check In</i> Usulan	5-46
5.7.2 Tamu Pindah Kamar Usulan.....	5-49
5.7.3 Pemesanan dan Penyajian Makanan Usulan	5-51
5.7.4 Keluhan Tamu Terhadap Kerusakan Usulan.....	5-53
5.7.5 <i>Laundry</i> Usulan	5-54
5.7.6 <i>Check Out</i> Usulan.....	5-56
5.7.7 Pembelian Kebutuhan Hotel Usulan.....	5-58
5.8 Analisis Uraian Jabatan.....	5-60
5.9 <i>Input Output</i> Dokumen.....	5-66
5.9.1 <i>Input Output</i> Dokumen <i>Room Reservation</i>	5-67
5.9.2 <i>Input Output</i> Dokumen Daftar Kamar.....	5-69
5.9.3 <i>Input Output</i> Dokumen <i>Room Change</i>	5-70
5.9.4 <i>Input Output</i> Dokumen Pemesanan Makanan.....	5-71
5.9.5 <i>Input Output</i> Dokumen Persediaan.....	5-72
5.9.6 <i>Input Output</i> Dokumen Daftar <i>Laundry</i>	5-73
5.9.7 <i>Input Output</i> Dokumen <i>Purchase Order</i>	5-56
5.10 Ringkasan <i>Input Output</i> Dokumen.....	5-75
5.11 Analisis Tempat Penyimpanan.....	5-76
5.12 Validasi Sistem Usulan	5-85

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	6-1
6.2 Saran.....	6-6

DAFTAR PUSTAKA	xv
-----------------------------	----

LAMPIRAN	xvi
-----------------------	-----

KOMENTAR DOSEN PENGUJI	xvii
-------------------------------------	------

DATA PENULIS	xviii
---------------------------	-------

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	<i>Flow Direction Symbols</i>	2-11
2.2	<i>Processing Symbols</i>	2-11
2.3	<i>Input-Output Symbols</i>	2-12
2.4	Simbol DFD	2-13
3.1	Acuan PIECES	3-7
3.2	Daftar Pertanyaan Untuk <i>Sales&Marketing</i>	3-9
3.3	Daftar Pertanyaan Untuk <i>Front Office Reservartion</i>	3-10
3.4	Daftar Pertanyaan Untuk <i>Front Office Receptionist</i>	3-11
3.5	Daftar Pertanyaan Untuk <i>Front Office Bellboy</i>	3-14
3.6	Daftar Pertanyaan Untuk <i>Housekeeping Laundry</i>	3-15
3.7	Daftar Pertanyaan Untuk <i>Housekeeping Room Service</i>	3-16
3.8	Daftar Pertanyaan Untuk <i>Engineering</i>	3-18
3.9	Daftar Pertanyaan Untuk <i>F&B Product</i>	3-19
3.10	Daftar Pertanyaan Untuk <i>F&B Service</i>	3-20
3.11	Daftar Pertanyaan Untuk <i>Purchasing</i>	3-21
4.1	Daftar Jumlah Pekerja	4-6
5.1	Kebutuhan Perbaikan Prosedur Penjualan Kamar	5-5
5.2	Kebutuhan Perbaikan Prosedur Tamu Pindah Kamar	5-7
5.3	Kebutuhan Perbaikan Prosedur Pemesanan dan Penyajian	5-10
5.4	Kebutuhan Perbaikan Prosedur Keluhan Terhadap Kerusakan	5-11
5.5	Kebutuhan Perbaikan Prosedur <i>Laundry</i>	5-13
5.6	Kebutuhan Perbaikan Prosedur <i>Check Out</i>	5-16
5.7	Kebutuhan Perbaikan Prosedur Pembelian Kebutuhan Hotel	5-19
5.8	Hasil Wawancara <i>Sales&Marketing</i>	5-26
5.9	Hasil Wawancara <i>Front Office Reservation</i>	5-27
5.10	Hasil Wawancara <i>Front Office Receptionist</i>	5-28
5.11	Hasil Wawancara <i>Front Office Bellboy</i>	5-31
5.12	Hasil Wawancara <i>Housekeeping Room Service</i>	5-32

5.13	Hasil Wawancara <i>Housekeeping Laundry</i>	5-34
5.14	Hasil Wawancara <i>Engineering</i>	5-35
5.15	Hasil Wawancara <i>F&B Product</i>	5-36
5.16	Hasil Wawancara <i>F&B Service</i>	5-37
5.17	Hasil Wawancara <i>Purchasing</i>	5-38
5.18	Rangkuman Hasil Wawancara	5-42
5.19	Penggunaan Dokumen Pada Prosedur	5-66
5.20	Perbandingan <i>Form Room Reservation</i>	5-67
5.21	<i>Form Room Reservation</i> Aktual	5-68
5.22	<i>Form Room Reservation</i> Usulan	5-68
5.23	<i>Form</i> Daftar Kamar yang Harus Disiapkan dan Dibersihkan	5-69
5.24	Perbandingan <i>Form Room Change</i>	5-70
5.25	<i>Form Room Change</i> Aktual	5-70
5.26	<i>Form Room Change</i> Usulan	5-71
5.27	Perbandingan <i>Form</i> Pemesanan Makanan	5-71
5.28	<i>Form</i> Pemesanan Makanan Aktual	5-72
5.29	<i>Form</i> Pemesanan Makanan Usulan	5-72
5.30	Perbandingan <i>Form</i> Persediaan Bahan Baku dan Peralatan	5-72
5.31	<i>Form</i> Persediaan Bahan Baku dan Peralatan Aktual	5-73
5.32	<i>Form</i> Persediaan Bahan Baku dan Peralatan Usulan	5-73
5.33	Perbandingan <i>Form Laundry</i>	5-73
5.34	<i>Form</i> Daftar <i>Laundry</i> Aktual	5-74
5.35	<i>Form</i> Daftar <i>Laundry</i> Usulan	5-74
5.36	<i>Purchase Order</i>	5-54
5.37	<i>Form</i> Keluhan Tamu	5-75
5.38	Rincian Biaya Usulan Penyimpanan	5-81
5.39	Hasil Validasi Sistem Usulan	5-85

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Siklus Informasi	2-6
3.1	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian	3-1
4.1	Struktur Organisasi	4-2
5.1	Gambaran Hubungan Setiap Prosedur (Subsistem)	5-1
5.2	Prosedur Penjualan Kamar dan <i>Check In</i> Saat Ini	5-4
5.3	Prosedur Tamu Pindah Kamar Saat Ini	5-7
5.4	Pemesanan dan Penyajian Makanan Saat Ini	5-9
5.5	Keluhan Tamu Terhadap Kerusakan Saat Ini	5-11
5.6	<i>Laundry</i> Saat Ini	5-12
5.7	<i>Check Out</i> Saat Ini	5-15
5.8	Pembelian Kebutuhan Hotel Saat Ini	5-18
5.9	DFD Level 0	5-43
5.10	DFD Level 1	5-44
5.11	DFD Level 2	5-45
5.12	Diagram Prosedur Aktual Penjualan Kamar dan <i>Check In</i>	5-46
5.13	Diagram Prosedur Usulan Penjualan Kamar dan <i>Check In</i>	5-47
5.14	Diagram Prosedur Aktual Tamu Pindah Kamar	5-49
5.15	Diagram Prosedur Usulan Tamu Pindah Kamar	5-50
5.16	Diagram Prosedur Aktual Pemesanan dan Penyajian	5-51
5.17	Diagram Prosedur Usulan Pemesanan dan Penyajian	5-52
5.18	Diagram Prosedur Aktual Keluhan Terhadap Kerusakan	5-53
5.19	Diagram Prosedur Usulan Keluhan Terhadap Kerusakan	5-53
5.20	Diagram Prosedur Aktual <i>Laundry</i>	5-54
5.21	Diagram Prosedur Usulan <i>Laundry</i>	5-55
5.22	Diagram Prosedur Aktual <i>Check Out</i>	5-56
5.23	Diagram Prosedur Usulan <i>Check Out</i>	5-57
5.24	Diagram Prosedur Aktual Pembelian Kebutuhan Hotel	5-58
5.25	Diagram Prosedur Usulan Pembelian Kebutuhan Hotel	5-59

5.26	Tempat Penyimpanan dan Peralatan <i>Sales & Marketing</i>	5-76
5.27	Tempat Penyimpanan dan Peralatan <i>Reservation</i> (1)	5-77
5.28	Tempat Penyimpanan dan Peralatan <i>Reservation</i> (2)	5-77
5.29	Tempat Penyimpanan dan Peralatan <i>Receptionist</i> (1)	5-78
5.30	Tempat Penyimpanan dan Peralatan <i>Receptionist</i> (2)	5-78
5.31	Tempat Penyimpanan dan Peralatan <i>Reservation</i> (1)	5-79
5.32	Tempat Penyimpanan dan Peralatan <i>Reservation</i> (2)	5-79
5.33	Tablet Usulan <i>F&B Service</i>	5-80
5.34	Mesin Kasir Usulan <i>F&B Service</i>	5-81
5.35	Tempat Penyimpanan dan Peralatan <i>Receptionist</i> (1)	5-82
5.36	Tempat Penyimpanan dan Peralatan <i>Receptionist</i> (2)	5-83
5.37	Tempat Penyimpanan dan Peralatan <i>Room Service</i>	5-83
5.38	Tempat Penyimpanan dan Peralatan <i>Purchasing</i> (1)	5-84
5.39	Tempat Penyimpanan dan Peralatan <i>Purchasing</i> (2)	5-85

