

## ABSTRAK

Penelitian dilakukan di Hotel *Wood*, Bandung yang mulai beroperasi sejak tahun 2017 dan terletak di jalan Ciumbuleuit No. 125 Bandung. Permasalahan utama yang dihadapi adalah informasi kamar yang diperoleh tamu berbeda dengan yang ada di website pemesanan, penyampaian informasi terkait fasilitas hotel dari *staff* ke tamu yang tidak tersampaikan dengan baik, pembelian kebutuhan kelengkapan kamar yang tidak terkontrol dan pemberian informasi yang belum tepat ke pihak *laundry*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur saat ini, mengetahui apa saja yang perlu diperbaiki pada prosedur Hotel *Wood* saat ini, untuk mengetahui rancangan prosedur usulan, untuk mengetahui rancangan *input/output* dokumen yang diusulkan dan untuk mengetahui rancangan uraian jabatan usulan.

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

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara kepada pihak hotel untuk mendapatkan data umum hotel, struktur organisasi dan uraian jabatan dan prosedur kerja saat ini. Prosedur kerja saat ini digambarkan melalui diagram dan terbagi menjadi 8 prosedur, yaitu prosedur *check-in* kamar (*walk-in*), prosedur *check-in* (*online*), prosedur *check-out* kamar, prosedur pengecekan dokumen keseluruhan, prosedur pembersihan kamar jika tamu *check-out*, prosedur pembersihan kamar rutin, prosedur pembelian kebutuhan kamar dan prosedur *laundry*.

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 orang responden yaitu *general manager*, *back office (assistant manager)*, dan staff lain yang terkait. Hasil wawancara dirangkum agar mengetahui perbaikan yang harus dilakukan lalu dari hasil wawancara seluruh aspek masih memerlukan perbaikan. 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 berjumlah 8 prosedur. Dilakukan perbaikan pula pada uraian jabatan dari setiap bagian yang ada. Sedangkan usulan *input/output* dokumen berjumlah 9 dokumen yang terdiri dari 5 dokumen diperbaiki yaitu *registration card*, *housekeeping report*, *daily cleaning report*, *housekeeping schedule* dan surat jalan *laundry*, 2 dokumen yang ditambah yaitu form tanda terima dari supplier dan form keluhan tamu dan 1 dokumen tetap yaitu *purchase requisition form*. Usulan tempat penyimpanan untuk merekap data pemesanan dengan *google drive* yaitu 1 unit memori *external*, 1 unit HP, dan 1 lemari berukuran sedang. Lalu 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.....1-3

1.4 Perumusan Masalah.....1-3

1.5 Tujuan Penelitian.....1-3

1.6 Sistematika Penulisan.....1-4

### 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.....2-3

2.1.4 Definisi Data dan Informasi.....2-4

2.1.5 Siklus Informasi.....2-5

2.1.6 Kualitas Informasi.....2-6

2.1.7 Definisi Sistem Informasi.....2-7

2.2 Kerangka PIECES.....2-7

2.3 Bagan Alir/Flowchart.....2-10

2.3.1 Simbol-Simbol <i>Flowchart</i> .....	2-10
2.4 <i>Data Flow Diagram</i> (DFD).....	2-13
2.4.1 Simbol <i>Data Flow Diagram</i> (DFD) .....	2-14
2.4.2 Tahapan <i>Data Flow Diagram</i> (DFD).....	2-16
2.5 Teknik Pengumpulan Data.....	2-16
2.6 Teknik Delphi.....	2-18
2.7 <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD).....	2-20
2.8 Notasi Diagram ERD.....	2-20

## **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian.....	3-1
3.2 Keterangan <i>Flowchart</i> .....	3-5
3.2.1 Penelitian Pendahuluan.....	3-5
3.2.2 Studi Pustaka.....	3-5
3.2.3 Identifikasi Masalah.....	3-5
3.2.4 Pembatasan Masalah.....	3-6
3.2.5 Perumusan Masalah.....	3-6
3.2.6 Tujuan Penelitian.....	3-6
3.2.7 Pengumpulan Data.....	3-7
3.2.8 Diagram Prosedur Saat Ini.....	3-7
3.2.9 Validasi Diagram Prosedur Saat Ini.....	3-7
3.2.10 Usulan Uraian Jabatan.....	3-8
3.2.11 Membuat Pertanyaan Wawancara.....	3-8
3.2.12 Validitas Konstruk.....	3-16
3.2.13 Melakukan Wawancara.....	3-17
3.2.14 Pengolahan Data.....	3-17
3.2.15 Perancangan Sistem Usulan.....	3-18
3.2.16 Validasi Sistem Usulan.....	3-18

3.2.17 Kesimpulan dan Saran.....	3-19
----------------------------------	------

## **BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

4.1 Data Umum Perusahaan.....	4-1
4.1.1 Latar Belakang.....	4-1
4.2 Struktur Organisasi dan Jumlah Pekerja.....	4-3
4.2.1 Struktur Organisasi.....	4-3
4.2.2 Jumlah Pekerja.....	4-4
4.3 <i>Flowchart</i> Awal.....	4-4
4.3.1 <i>Flowchart</i> Awal Bagian <i>Front Office (Receptionist)</i> .....	4-4
4.3.2 <i>Flowchart</i> Awal Bagian <i>Back Office</i> .....	4-9
4.3.3 <i>Flowchart</i> Awal <i>Housekeeping</i> .....	4-10
4.3.4 <i>Flowchart</i> Awal Pembelian Kebutuhan Kamar.....	4-13
4.3.5 <i>Flowchart</i> Awal <i>Laundry</i> .....	4-14

## **BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS DATA**

5.1 Analisis Pembuatan Diagram Prosedur Saat Ini.....	5-1
5.1.1 Prosedur Awal <i>Check-in</i> Kamar ( <i>walk-in</i> ).....	5-1
5.1.2 Prosedur Awal <i>Check-in</i> Kamar ( <i>online</i> ).....	5-2
5.1.3 Prosedur Awal <i>Check-out</i> Kamar.....	5-4
5.1.4 Prosedur Awal Pelaporan Dokumen Akhir.....	5-5
5.1.5 Prosedur Awal Pem Kamar jika <i>Check-out</i> .....	5-7
5.1.6 Prosedur Awal Pem Kamar Rutin.....	5-9
5.1.7 Prosedur Awal Pembelian Keb Kamar.....	5-11
5.1.8 Prosedur Awal <i>Laundry</i> .....	5-13
5.2 Hasil Wawancara.....	5-14
5.3 Pengolahan Teknik Delphi.....	5-22
5.4 Rangkuman Hasil Wawancara.....	5-22

5.5 <i>Data Flow Diagram (DFD)</i> .....	5-24
5.6 Analisis dan Usulan Prosedur.....	5-25
5.6.1 Prosedur Usulan <i>Check-in</i> Kamar ( <i>walk-in</i> ) .....	5-25
5.6.2 Prosedur Usulan <i>Check-in</i> Kamar ( <i>online</i> ).....	5-26
5.6.3 Prosedur Usulan <i>Check-out</i> Kamar.....	5-27
5.6.4 Prosedur Usulan Pelaporan Dokumen Akhir.....	5-29
5.6.5 Prosedur Usulan Pem Kamar jika <i>Check-out</i> .....	5-30
5.6.6 Prosedur Usulan Pem Kamar Rutin.....	5-31
5.6.7 Prosedur Usulan Pembelian Keb Kamar.....	5-33
5.6.8 Prosedur Usulan <i>Laundry</i> .....	5-34
5.7 Analisis dan Usulan Uraian Jabatan.....	5-35
5.8 <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i> .....	5-41
5.9 <i>Input Output</i> Dokumen.....	5-42
5.9.1 <i>Input Output</i> Dokumen <i>Registration Card</i> .....	5-42
5.9.2 <i>Input Output</i> Dokumen <i>Housekeeping Report</i> .....	5-44
5.9.3 <i>Input Output</i> Dokumen Penjadwalan Pekerja.....	5-45
5.9.4 <i>Input Output</i> Dokumen <i>Daily Cleaning Report</i> .....	5-46
5.9.5 <i>Input Output</i> Dokumen <i>Purchase Requisition Form</i> .....	5-47
5.9.6 <i>Input Output</i> Dokumen <i>Form Room Sold</i> .....	5-47
5.9.7 <i>Input Output</i> Dokumen <i>Surat Jalan Laundry</i> .....	5-48
5.9.8 <i>Input Output</i> Dokumen <i>Keluhan Tamu</i> .....	5-49
5.10 Ringkasan <i>Input Output</i> Dokumen.....	5-50
5.11 Analisis Penggunaan ERD.....	5-51
5.12 Usulan Tampilan Menu ( <i>User Interface</i> ).....	5-53
5.13 Analisis Tempat Penyimpanan Dokumen dan Data.....	5-57
5.14 Analisis Penggunaan Komputer dan Perhitungan Biaya.....	5-61
5.15 Validasi Sistem Usulan.....	5-62

## **BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1 Kesimpulan..... 6-1

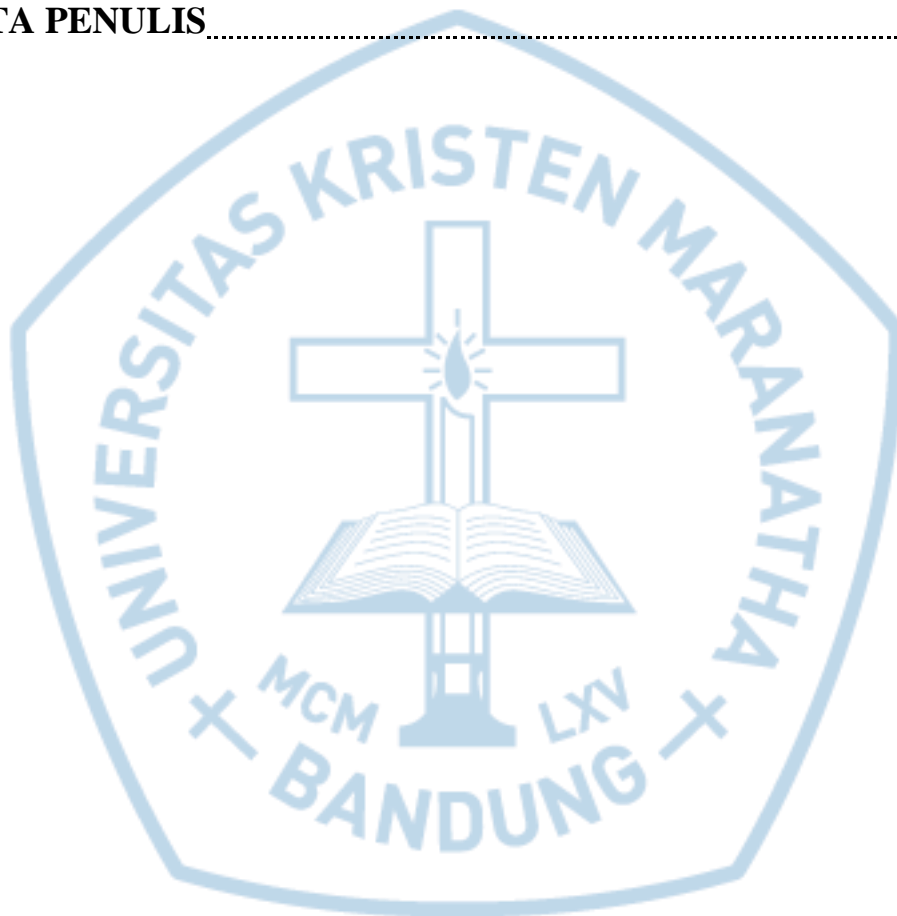
6.2 Saran..... 6-3

**DAFTAR PUSTAKA**.....xiv

**LAMPIRAN**.....xv

**KOMENTAR DOSEN PENGUJI**.....xvi

**DATA PENULIS**.....xvii



## DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
3.1	Acuan PIECES	3-8
3.2	Daftar Pertanyaan untuk <i>General Manager</i>	3-10
3.3	Daftar Pertanyaan untuk <i>Back Office (Assistant Manager)</i>	3-11
3.4	Daftar Pertanyaan untuk <i>Back Office (General Affair)</i>	3-12
3.5	Daftar Pertanyaan untuk <i>Supervisor Housekeeping</i>	3-13
3.6	Daftar Pertanyaan untuk <i>Staff Housekeeping</i>	3-14
3.7	Daftar Pertanyaan untuk <i>Front Office (Receptionist)</i>	3-15
3.8	Daftar Pertanyaan untuk Pihak Ketiga ( <i>Outsourcing</i> )	3-16
5.1	Identifikasi Permasalahan Prosedur <i>Check-in (walk-in)</i>	5-2
5.2	Identifikasi Permasalahan Prosedur <i>Check-in (online)</i>	5-3
5.3	Identifikasi Permasalahan Prosedur <i>Check-out Kamar</i>	5-5
5.4	Identifikasi Permasalahan Prosedur Pelaporan Dokumen Akhir	5-6
5.5	Identifikasi Permasalahan Prosedur Pem Kamar <i>Check-out</i>	5-8
5.6	Identifikasi Permasalahan Prosedur Pem Kamar Rutin	5-10
5.7	Identifikasi Permasalahan Prosedur Pembelian Keb Kamar	5-12
5.8	Identifikasi Permasalahan Prosedur <i>Laundry</i>	5-14
5.9	Pertanyaan untuk <i>General Manager</i>	5-15
5.10	Pertanyaan untuk <i>Assistant Manager</i>	5-16
5.11	Pertanyaan untuk <i>General Affair</i>	5-17
5.12	Pertanyaan untuk <i>Supervisor Housekeeping</i>	5-18
5.13	Pertanyaan untuk <i>Staff Housekeeping</i>	5-19
5.14	Pertanyaan untuk <i>Front Office (Receptionist)</i>	5-20
5.15	Pertanyaan untuk pihak ketiga	5-21
5.16	Rangkuman Hasil Wawancara	5-25
5.17	Penggunaan Dokumen pada Tiap Prosedur	5-42
5.18	Perbandingan Form <i>Registration Card</i>	5-43
5.19	Form <i>Registration Card</i> Aktual	5-43
5.20	Form <i>Registration Card</i> Usulan	5-44



5.21	<i>Housekeeping Report</i> Aktual	5-44
5.22	<i>Housekeeping Report</i> Usulan	5-45
5.23	Tabel Arti Warna	5-45
5.24	<i>Housekeeping Schedule</i> Aktual	5-45
5.25	<i>Housekeeping Schedule</i> Usulan	5-46
5.26	Penjelasan Bagian <i>Housekeeping Schedule</i>	5-46
5.27	<i>Daily Cleaning Report</i> Aktual	5-46
5.28	<i>Daily Cleaning Report</i> Usulan	5-47
5.29	<i>Purchase Requisition Form</i>	5-47
5.30	Form <i>Room Sold</i>	5-48
5.31	Surat Jalan <i>Laundry</i> Aktual	5-48
5.32	Surat Jalan <i>Laundry</i> Usulan	5-49
5.33	Form Keluhan Tamu	5-49
5.34	Matrix CRUD	5-52
5.35	Total Biaya Usulan Penyimpanan Dokumen	5-61
5.36	Total Biaya Usulan Penggunaan Komputer	5-62
5.37	Hasil Validasi Sistem Usulan	5-62





## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Kamar Hotel <i>Deluxe</i>	1-2
1.2	Kamar Hotel <i>Superior</i>	1-2
1.3	Kamar Hotel <i>Superior with View</i>	1-2
1.4	Fasilitas <i>Meeting Room</i>	1-3
2.1	Siklus Informasi	2-5
2.2	<i>Flow Direction Symbols</i>	2-10
2.3	<i>Processing Symbols</i>	2-11
2.4	<i>Input-output Symbols</i>	2-12
2.5	Simbol DFD	2-13
3.1	<i>Flowchart</i> penelitian (1)	3-1
3.2	<i>Flowchart</i> penelitian (2)	3-2
3.3	<i>Flowchart</i> penelitian (3)	3-3
3.4	<i>Flowchart</i> penelitian (4)	3-4
4.1	Struktur Organisasi Perusahaan	4-2
4.2	Flowchart Awal Prosedur <i>Check-in</i> Kamar ( <i>walk-in</i> )	4-8
4.3	Flowchart Awal Prosedur <i>Check-in</i> Kamar secara <i>Online</i>	4-10
4.4	Flowchart Awal Prosedur <i>Check-out</i> Kamar	4-12
4.5	Flowchart Awal Prosedur Pelaporan Dokumen Akhir	4-13
4.6	Flowchart Awal Prosedur Pembersihan Kamar Jika <i>Check-out</i>	4-15
4.7	Flowchart Awal Prosedur Pembersihan Kamar Rutin	4-15
4.8	Flowchart Awal Prosedur Pembelian Kebutuhan Kamar	4-16
4.9	Flowchart Awal Prosedur <i>Laundry</i>	4-17
5.1	Flowchart Awal Prosedur <i>Check-in</i> Kamar ( <i>walk-in</i> )	5-1
5.2	Flowchart Awal Prosedur <i>Check-in</i> Kamar secara <i>Online</i>	5-2
5.3	Flowchart Awal Prosedur <i>Check-out</i> Kamar	5-4
5.4	Flowchart Awal Prosedur Pelaporan Dokumen Akhir	5-5
5.5	Flowchart Awal Prosedur Pembersihan Kamar Jika <i>Check-out</i>	5-7
5.6	Flowchart Awal Prosedur Pembersihan Kamar Rutin	5-9

5.7	Flowchart Awal Prosedur Pembelian Kebutuhan Kamar	5-11
5.8	Flowchart Awal Prosedur <i>Laundry</i>	5-13
5.9	DFD Level 0	5-24
5.10	DFD Level 1	5-24
5.11	Flowchart Usulan Prosedur <i>Check-in</i> Kamar secara Langsung	5-25
5.12	Flowchart Usulan Prosedur <i>Check-in</i> Kamar secara Online	5-26
5.13	Flowchart Usulan Prosedur Check-out Kamar	5-27
5.14	Flowchart Usulan Prosedur Pelaporan Dokumen Akhir	5-29
5.15	Flowchart Usulan Prosedur Pem Kamar jika Tamu <i>Check-out</i>	5-30
5.16	Flowchart Usulan Prosedur Pem Kamar secara Rutin	5-31
5.17	Flowchart Usulan Prosedur Pembelian Keb Kamar	5-33
5.18	Flowchart Usulan Prosedur <i>Laundry</i>	5-34
5.19	ERD	5-41
5.20	Diagram Kardinalitas ERD	5-51
5.21	Usulan Tampilan Menu	5-53
5.22	Form <i>Registration Card</i>	5-54
5.23	Form <i>Daily Cleaning Report</i>	5-55
5.24	Form Surat Jalan <i>Laundry</i>	5-56
5.25	Tempat Area Kerja <i>Receptionist</i>	5-57
5.26	HP untuk Bagian <i>Receptionist</i>	5-58
5.27	Logo <i>Appsheet</i>	5-58
5.28	Kemudahan <i>Appsheet</i>	5-59
5.29	Tempat Area Kerja <i>Assistant Manager</i>	5-59
5.30	Tempat Penyimpanan <i>Assistant Manager</i>	5-60
5.31	Tempat Area Kerja <i>General Affair</i>	5-61