

TUGAS AKHIR

**PERENCANAAN STRATEGIS SISTEM INFORMASI
PADA HOTEL ANUGERAH**



Oleh :

Ervina Patricia Arifin

1923240029

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN REKAYASA
UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG
PALEMBANG
2023**

**Fakultas Ilmu Komputer dan Rekayasa
Universitas Multi Data Palembang**

Program Studi Sistem Informasi
Tugas Akhir Sarjana Komputer
Semester Gasal Tahun 2022 / 2023

**PERENCANAAN STRATEGIS SISTEM INFORMASI
PADA HOTEL ANUGERAH**

Ervina Patricia Arifin

1923240029

Abstrak

Hotel merupakan salah satu bidang yang sangat potensial dalam penerapan Sistem Informasi karena hotel merupakan sebuah bisnis yang mengutamakan kepuasan dalam hal pelayanan. Sebuah strategi yang baik dalam perusahaan sangatlah dibutuhkan untuk kelangsungan suatu bisnis. Pada Hotel Anugerah terdapat beberapa permasalahan pada bagian promosi hotel yang masih kurang baik dan promo yang kurang menarik bagi masyarakat serta terdapat beberapa kendala dengan aplikasi Traveloka yang terkadang menyebabkan pandangan tamu terhadap Hotel Anugerah menjadi negatif. Dari permasalahan yang disebutkan maka penulis mencari suatu strategi sistem informasi yang dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi di Hotel Anugerah. Oleh karena itu, Perencanaan Strategis Sistem Informasi yang baik dapat menjadi acuan dalam meningkatkan keunggulan serta mengatasi permasalahan yang ada di Hotel Anugerah. Pada penelitian ini menggunakan metode *Ward and Peppard* yang akan dilakukantahap analisis pada lingkungan internal dan eksternal serta analisis SI/TI internal dan eksternal. Penelitian ini nantinya akan memberi usulan penyusunan strategi SI/TI, prosedur, serta struktur organisasi yang menggambarkan Hotel Anugerah dikemudian hari.

Kata Kunci : Hotel Anugerah, Perencanaan Strategis SI, *Ward and Peppard*, Analisis SI/TI.



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara yang terdapat ribuan pulau yang mempunyai keunikan dan keindahan tersendiri. Keunikan dan keindahan inilah yang menarik para turis untuk berkunjung ke negara Indonesia. Banyak terdapat keanekaragaman yang menjadikan kepariwisataan di Indonesia berkembang pesat, di antaranya yaitu budaya, adat istiadat, kerajinan, sejarah, daerah dan lain sebagainya. Wisatawan yang datang pastinya membutuhkan tempat untuk mereka tinggal. Hal ini tentunya akan berdampak pada hotel – hotel di daerah yang menjadi tujuan wisata para wisatawan. Hotel – hotel tentunya akan berlomba untuk menarik para wisatawan dengan penawaran – penawaran yang menarik serta berbagai kemudahan lainnya dalam pemesanan ataupun reservasi hotel.

Sebuah usaha tentunya harus memiliki strategi untuk mencapai sebuah tujuan dan juga untuk memperoleh peluang serta menghadapi para pesaing bisnis yang ada. Para pembisnis tentunya akan berusaha semaksimal mungkin agar usaha mereka sukses dan mencapai tujuan perusahaan yang mereka inginkan. Dengan adanya strategi para pembisnis bisa menemukan peluang serta kemudahan untuk meningkatkan serta

mencari ide terkait bisnis yang akan mereka buat dan kendala apa saja yang akan dihadapi nantinya.

Hotel Anugerah merupakan salah satu hotel yang berada di Kota Palembang tepatnya di Jalan Jendral Sudirman No. 149. Hotel Anugerah banyak menyediakan fasilitas diantaranya kamar hotel, *meeting room*, *laundry*, wifi gratis, layanan antar jemput ke bandara serta *restaurant* yang tersedia di lantai 1. Kamar hotel di Hotel Anugerah sendiri memiliki berbagai variasi diantaranya ada *standard room*, *superior room*, *deluxe room*, serta *executive room*. Setiap variasi kamar hotel juga memiliki harga dan fasilitas yang berbeda – beda pada setiap kamarnya. Dalam hal pemesanan kamar hotel para tamu bisa memesan melalui media telepon, *email*, aplikasi ataupun bisa datang secara langsung ke Hotel.

Visi :

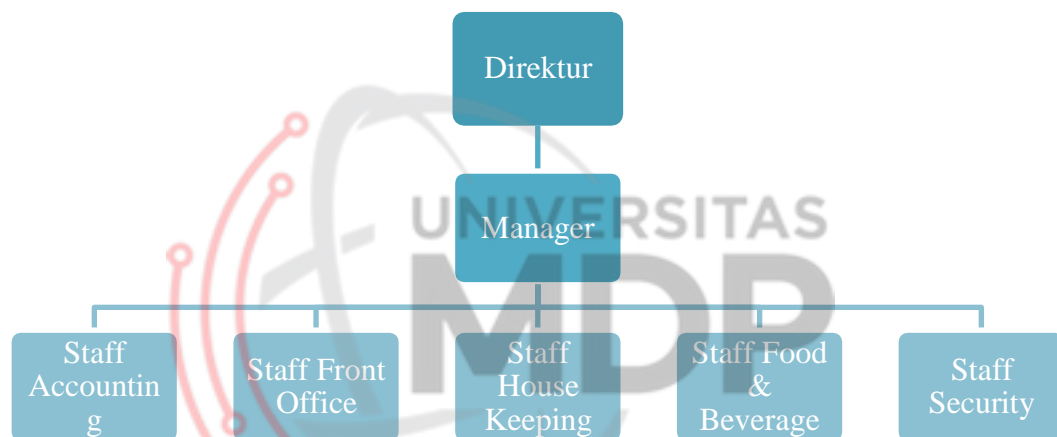
Menjadikan Hotel Anugerah sebagai hotel dengan kesan positif dan berbeda dengan hotel lainnya dari segi pelayanan dan fasilitas pendukung, serta menjadi penginapan yang dikenal oleh banyak masyarakat luas dan memiliki banyak cabang diberbagai kota di Indonesia.

Misi :

1. Memberikan pelayanan dengan kinerja yang professional dan berkualitas.
2. Memberikan kesejahteraan terhadap karyawan sehingga akan menghasilkan kinerja yang maksimal untuk para tamu.

3. Meningkatkan sarana dan prasarana SI / TI Hotel dan Restaurant yang terdapat pada Hotel Anugerah.
4. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia yang ada dengan melakukan pelatihan.

1.2 Struktur Organisasi



Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Hotel Anugerah

Dari hasil observasi penulis terhadap Hotel Anugerah Palembang di temukan beberapa kendala sebagai berikut :

1. Walaupun sudah bekerjasama dengan Traveloka, promosi yang dilakukan masih kurang baik di media sosial ataupun kanal lain (milik Hotel Anugerah atau Traveloka), promo yang kurang menarik bagi tamu serta tim marketing yang ada dihotel anugerah kurang rutin dalam mempromosikan hotel di sosial media.

2. Fasilitas yang ada di Hotel Anugerah cukup lengkap tetapi memiliki kekurangan yaitu tidak terdapat kolam renang yang biasanya menjadi incaran tamu sehingga terkadang tamu akan memilih hotel lain yang menurut mereka fasilitas yang diberikan lebih lengkap dan tawaran promosi yang lebih menarik dengan harga yang relatif sama dengan harga Hotel Anugerah.
3. Belum adanya atau terintegrasinya kepuasan dari tamu hotel yang menyebabkan pihak hotel tidak mengetahui kebutuhan tamu hotel ataupun kekurangan yang harus ditingkatkan lagi dalam hal fasilitas maupun pelayanan di hotel.
4. Saat ini kerjasama dengan Traveloka menghadapi beberapa kendala antara lain pada saat check-in (Informasi kamar tidak jelas, update kamar tidak rutin, kamar tidak sesuai, dan juga harga tidak sesuai).

Berdasarkan uraian latar belakang dan kondisi yang terjadi di Hotel Anugerah Palembang, maka penulis memutuskan untuk menggunakan metode Ward & Peppard dan melakukan penelitian dengan Judul “PERENCANAAN STRATEGIS SISTEM INFORMASI PADA HOTEL ANUGERAH”.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan Uraian Latar Belakang diatas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana membuat Perencanaan Strategis Sistem Informasi yang bisa dimanfaatkan dan berguna bagi pengembangan SI / TI pada Hotel Anugerah.
2. Bagaimana menghasilkan usulan Perencanaan Strategis Sistem Informasi yang bisa mendukung terwujudnya Visi dan Misi dari Hotel Anugerah.
3. Menganalisis dan mengidentifikasi strategi yang ingin dicapai Hotel Anugerah berdasarkan hasil wawancara dan observasi.
4. Mengidentifikasi strategi bisnis dan dampak dari lingkungan internal maupun eksternal Hotel Anugerah.

1.4 Ruang Lingkup

1. Penelitian dilakukan berdasarkan permasalahan yang terdapat pada Hotel Anugerah.
2. Metodologi yang digunakan yaitu Perencanaan Strategis Sistem Informasi oleh Ward & Peppard.
3. Tools yang digunakan dalam penelitian yaitu *PESTEL*, *SWOT*, *Gap Analysis*, *CSFs*, *McFarlan Strategic Grid*.

1.5 Tujuan dan Manfaat

1.5.1 Tujuan

Adapun Tujuan dari penelitian ini yaitu membuat Perencanaan Strategis Sistem Informasi pada Hotel Anugerah yang

nantinya dapat mendukung terwujudnya Visi dan Misi dari Hotel Anugerah.

1.5.2 Manfaat

1. Bisa dijadikan referensi maupun acuan untuk Hotel Anugerah jika ingin menerapkan adanya Sistem Informasi.
2. Bisa dijadikan untuk menghasilkan usulan Perencanaan Strategis Sistem Informasi agar bisa tercapainya Visi dan Misi dari Hotel Anugerah.

1.6 Metodologi

1.6.1 Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara merupakan suatu kegiatan Tanya jawab antara dua orang bahkan lebih untuk menggali informasi yang dibutuhkan untuk mendapat suatu informasi atau data dalam suatu penelitian.

2. Observasi

Observasi merupakan sebuah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan pada suatu objek tertentu yang akan diteliti yang kemudian akan mnghasilkan suatu informasi – informasi yang dibutuhkan dalam suatu penelitian.

1.6.2 Metode Analisis Data

1. Tahap Masukan (*Input Phase*)

- a. Lingkungan Bisnis Internal (*Internal Business Environment*) mencakup Strategi Bisnis yang saat ini berjalan di perusahaan, Tujuan, dan Sumber Daya yang ada di dalamnya.
- b. Lingkungan Bisnis Eksternal (*Eksternal Business Environment*) mencakup Lingkungan yang ada diluar organisasi perusahaan, tetapi tidak secara langsung dapat memberikan pengaruh ke perusahaan contohnya seperti Sosial, Teknologi, Iklim, Industri dan Politik.
- c. Lingkungan SI / TI Internal (*Internal SI / TI Environment*), mencakup kemampuan atas Sumber Daya dan teknologi yang digunakan.
- d. Lingkungan SI / TI Eksternal (*Eksternal SI / TI Environment*), mencakup perkembangan teknologi dan juga peluang dalam pemanfaatan.

2. Tahap Proses (*Process Phase*)

Merupakan kegiatan yang dilakukan Manusia atau Sistem yang bersama – sama dapat mengubah sebuah *input* (masukan) hingga menjadi *output* (keluaran).

3. Tahap Keluaran (*Output*)

Merupakan tahapan yang menyajikan usulan bisnis yang berupa Usulan SI / TI, Estimasi Waktu Proyek serta Usulan *Future Application Portfolio*.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi Latar Belakang, Perumusan Masalah, Ruang Lingkup, Tujuan dan Manfaat, serta Sistematika Penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi Teori – teori terkait dengan Penelitian yang dilakukan.

BAB 3 METODOLOGI

Pada bab ini berisi Metodologi yang penulis gunakan dalam menyelesaikan masalah penelitian.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil tahapan yang dilakukan penulis dalam menyelesaikan penelitian.

BAB 5 PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan untuk digunakan dimasa depan.



DAFTAR PUSTAKA

- Cahyo, A., & Manuputty, A. D. (2021). Perencanaan Strategi Sistem Informasi Dengan Metode Ward And Peppard di Perusahaan Toko Surabaya cabang Surakarta. *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(2), 365-377.
- Destyarini, S. A., & Tanaamah, A. R. (2021). Pendekatan Metode Ward And Peppard Untuk Perencanaan Strategis Sistem Informasi DISPERINNAKER Kota Salatiga. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 8(2), 480-493.
- Karsana, dkk. 2019, *Pengertian Perencanaan Strategis Sistem Informasi*
- Lestari, Kurnia Cahya dan Amri, Arni Muarifah. 2020 : 7, *Pengertian Sistem*
- Nastiti, P., Kesuma, A., Johannes, M. A., & Immanuel, C. (2021). Perencanaan Strategi Sistem Informasi untuk Mendukung Proses Bisnis Hotel XYZ. *Teknika*, 10(2), 104-113.
- Peppard, Ward. 2002, *Perencanaan Strategis Sistem Informasi dengan Metode Ward and Peppard*.
- Papperd, Ward . 2002 : p70 , *Analisis PESTEL*
- Paramartha, I. B. A. B. (2018). Perencanaan Strategis Sistem Informasi/Teknologi Informasi Inna Grand Bali Beach. *Jurnal Ilmu Komputer Indonesia*, 3(2), 33-44.
- Rangkuti. 2018 : 20, *Pengertian SWOT*
- Seah, Jonny. 2020, *Pengertian Sistem Informasi*
- Salakory, R. N., & Wijaya, A. F. (2021). PERENCANAAN STRATEGIS SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN METODE WARD AND PEPPARD PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG PROVINSI MALUKU. *Sebatik*, 25(2), 687-694.
- Tukino. 2020, *Pengertian Informasi*
- Wardhana, D. S., & Tanaamah, A. R. (2019). Perencanaan Strategis Sistem Informasi Menggunakan Metode Ward And Peppard Studi Kasus CV XYZ. *AITI*, 16(1), 18-30.
- Wiyono, A., & Wijaya, A. F. (2020). Perencanaan Strategis Sistem Informasi Di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Semarang Menggunakan Ward And Peppard. *Jurnal Bina Komputer*, 2(1), 23-32.

- Widhiarso, W. (2021). Model Ward dan Peppard untuk Perencanaan Strategis Sistem Informasi Bisnis Hotel. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 8(1), 329-340.
- Wijaya, A., & Sulisty, D. K. (2020). Perencanaan Strategis Sistem Informasi Manajemen Menggunakan Framework Ward and Peppard Pada Oemah Djari Syariah Hotel and Kitchen. *Journal of Information Technology Ampera*, 1(3), 173-184.
- Yobel, E. C. C., & Sitokdana, M. N. N. (2020). Perencanaan Strategis Sistem Informasi Menggunakan Ward and Peppard Di Perusahaan PT Pura Barutama (Unit Pm1O). *Sebatik*, 24(1), 113-119.

