

# STRATEGIC PLANNING OF HOSPITALITY INFORMATION SYSTEMS USING THE WARD AND PEPPARD APPROACH CASE STUDY AT BULEUD VILLA, GARUT DISTRICT

Elin Rosliani<sup>1</sup>, Dinar Rahayu<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Akademi Manajemen Informatika dan Komputer Garut, Jl. Terusan Pahlawan No.86A, Sukagalih, Garut,  
Jawa Barat 44151, Indonesia

<sup>2</sup>Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Terapan dan Sains, Institut Pendidikan Indonesia, Jl. Terusan Pahlawan No.  
32, Sukagalih, Garut, Jawa Barat 44151, Indonesia

*e-mail : rosliani@amikgarut.ac.id, dinarrahayu@institutpendidikan.ac.id.*

---

**Abstract:** Hospitality is one area that has the potential to implement information systems because hospitality is a business that prioritizes satisfaction, in this case, namely service. A good business strategy is needed to support the business. Talking about business strategy will not be separated from the so-called strategy of information systems and information technology. Therefore, a mature information system strategic planning can be used as a reference to gain a competitive advantage for Villa Buleud Garut.

The purpose of this study is to analyze environmental factors to determine the strengths, weaknesses, opportunities and threats that are owned and to identify the critical success factors so that a proposed information system strategy plan can be developed in the form of an application development portfolio at the future Villa Buleud.

In this study the authors made direct observations at Villa Buleud, conducted interviews, and gave questionnaires to related parties and read literature. In compiling the framework in this study the authors used the Ward and Peppard approach. Which of these approaches is to carry out an analysis of the Internal Business Environment, External Business Environment, Internal IS/IT Environment, and External IS/IT Environment using several analytical methods, namely Value Chain analysis, PEST Analysis, Five Force Porter, McFarlan Strategic Grid, SWOT Analysis, Critical Success Factor, and Balanced Scorecard. The final result of this research is the proposed formulation of the future IS/IT strategy for Villa Buleud Garut which includes changes to the vision and mission of Villa Buleud, changes to organizational structure, information system application requirements, network architecture, future business processes, and future Villa Buleud application portfolio.

**Keywords:** Information Systems and Information Technology Strategy, Ward and Peppard, Value Chain analysis, PEST Analysis, Porter's Five Forces, McFarlan Strategic Grid, SWOT Analysis, Critical Success Factor, Balanced Scorecard, and application portfolio.

**Keywords:** Information Systems and Information Technology Strategy, Ward and Peppard, Value Chain analysis, PEST Analysis, Porter's Five Forces, McFarlan Strategic Grid, SWOT Analysis, Critical Success Factor, Balanced Scorecard, and application portfolio

**Abstrak:** Perhotelan merupakan salah satu bidang yang sangat potensial untuk penerapan sistem informasi karena perhotelan merupakan bisnis yang mengutamakan kepuasan dan hal ini yaitu pelayanan. Strategi bisnis yang baik sangat dibutuhkan untuk menunjang bisnis tersebut. Berbicara strategi bisnis maka tidak akan lepas dari yang namanya strategi sistem informasi dan teknologi informasi. Oleh karena itu, perencanaan strategis sistem informasi yang matang dapat dijadikan acuan untuk mendapatkan keunggulan kompetitif bagi Villa Buleud Garut.

Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis faktor lingkungan untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dimiliki serta dapat diketahui juga faktor-faktor penentu keberhasilan sehingga dapat tersusunnya usulan perencanaan strategi sistem informasi berupa portofolio pengembangan aplikasi di Villa Buleud mendatang.

Dalam penelitian ini penulis melakukan observasi langsung ke Villa Buleud, melakukan wawancara, dan memberikan kuesioner kepada pihak terkait serta membaca sumber pustaka. Dalam menyusun kerangka kerja dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan *Ward And Peppard*. Yang mana pendekatan ini yaitu melakukan analisis terhadap Lingkungan Bisnis Internal, Lingkungan Bisnis

Eksterna I, Lingkungan SI/TI Interna I, dan Lingkungan SI/TI Eksterna I dengan menggunakan beberapa metode analisis, ya itu analisis *Value Chain*, Analisis PEST, *Five Force Porter*, *McFarlan Strategic Grid*, Analisis SWOT, *Critical Success Factor*, dan *Balanced Scorecard*. Hasil akhir dari penelitian ini yaitu usulan penyusunan strategi SI/TI Villa Buleud Garuda mendatang yang meliputi perubahan dari visi dan misi dari Villa Buleud, perubahan struktur organisasi, kebutuhan aplikasi sistem informasi, arsitektur jaringan, proses bisnis mendatang, dan portofolio aplikasi Villa Buleud mendatang.

**Kata Kunci** : Strategi Sistem Informasi dan Teknologi Informasi, *Ward and Peppard*, Analisis *Value Chain*, Analisis PEST, *Five Force Porter*, *McFarlan Strategic Grid*, Analisis SWOT, *Critical Success Factor*, *Balanced Scorecard*, dan portofolio aplikasi.

---

## 1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan bukanlah sebuah bisnis yang hanya menawarkan suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau secara keseluruhan bangunannya untuk dapat menyediakan jasa penginapan yang memang dikelola secara komersial. Jenis hotel pun kini sudah sangat bervariasi, bahkan dalam dunia bisnis perhotelan dapat melakukan kegiatan bisnis dengan inovasi yang berbeda-beda. Prihanto & Siahaan, (2019) berpendapat bahwa perkembangan industri perhotelan ini sangat tumbuh meningkat, sehingga menimbulkan persaingan yang lebih kompetitif diantara industri hotel- hotel lainnya. Sehingga membuat mereka memaksa untuk dapat melakukan suatu rekonfigurasi kapabilitas yang mereka miliki jika mereka tidak ingin industrinya tergilas.

Dalam masa pandemi covid-19 yang melanda di dunia salah satunya berdampak pada Indonesia mengakibatkan industri perhotelan ( Villa ) mengalami dampak yang sangat besar. Pemberitaan adanya penutupan usaha hotel dimasa pandemi covid-19 menjadikan sebuah bencana bagi mereka. Berbagai macam cara dilakukan agar dapat mengurangi kerugian yang ditimbulkan. Selain itu juga adanya masalah persaingan yang kompetitif antar pesaing. Terlihat dari adanya pertumbuhan hotel-hotel yang semakin meningkat pesat. Dalam menghadapi hal seperti ini manajemen hotel harus dapat mempersiapkan cara agar para konsumen terus mengkonsumsi atau menggunakan jasa mereka dengan bertujuan akan keberhasilan perusahaan itu sendiri atau untuk mendapatkan kepuasandari para konsumen.

Industri perhotelan ( Villa ) untuk dapat mempertahankan pelanggan atau konsumen maka dibutuhkan strategi khusus, yang pada dasarnya bertujuan untuk menarik konsumen agar dapat menyukai produk atau jasa yang akan diberikan. Perusahaan akan tetap berusaha untuk dapat mencapai keunggulan kompetitif. Keunggulan kompetitif ini merupakan strategi yang akan dilakukan perusahaan agar tetap dapat menciptakan atau dapat memberi nilai positif kepada para konsumen. Hal-hal yang dapat dilakukan perusahaan untuk dapat menerapkan keunggulan kompetitif salah satunya dengan diferensiasi, kinerja pemasaran, kualitas pelayanan, inovasi, sistem informasi, desain bangunan, lokasi, sumber daya manusia yang dimiliki, kapabilitas perusahaan, loyalitas pelanggan dan sebagainya. Keunggulan kompetitif merupakan hal

penting bagi perusahaan untuk mendapatkan nilai tersendiri dibandingkan dengan para pesaingnya. Sehingga keunggulan kompetitif juga dapat mempengaruhi kelangsungan untuk hotel itu sendiri, karena adanya faktor pesaing yang semakin banyak. Faktor utama yang dapat mempengaruhi keunggulan kompetitif hotel adalah diferensiasi.

Perencanaan Strategis Sistem Informasi (SI)/Teknologi Informasi (TI) yang tepat dapat mendukung rencana dan pengembangan bisnis perusahaan sehingga dapat memberikan *competitive advantage* dalam persaingan bisnis. Penerapan Strategis SI/TI akan bermanfaat apabila selaras dengan strategi bisnis perusahaan yaitu sesuai dengan visi, misi dan tujuan perusahaan.

Pemanfaatan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi (SI/TI) saat ini sangat berpengaruh terhadap kinerja organisasi agar informasi dan pelayanan yang diberikan semakin cepat dan akurat. Oleh karena itu dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang dirumuskan dalam visi dan misi, maka diperlukan adanya strategi bisnis dan juga strategi Sistem Informasi/Teknologi Informasi (SI/TI).

Teknologi informasi sekarang ini kegiatan bisnis suatu organisasi tidak terlepas dari Sistem Informasi (SI) dan Teknologi Informasi (TI). SI/TI merupakan sarana yang ampuh untuk memenangkan persaingan dalam industri bisnis. Tiga sasaran utama dari upaya penerapan SI/TI dalam suatu organisasi. Pertama, memperbaiki efisiensi kerja dengan melakukan otomasi berbagai proses yang mengelola informasi. Kedua, meningkatkan keefektifan manajemen dengan memuaskan kebutuhan informasi guna pengambilan keputusan. Ketiga, memperbaiki daya saing atau meningkatkan keunggulan kompetitif organisasi dengan merubah gaya dan cara berbisnis ( *Ward and Peppard, 2002* ). Ketiga sasaran tersebut dapat tercapai secara optimal apabila adanya jaminan keselarasan antara strategi SI/TI dengan strategis bisnis organisasi, dimana nantinya strategis bisnis akan memberikan arahan terhadap tercapainya suatu goal organisasi, dan strategi SI/TI akan memberikan dukungan terhadap pencapaian goal organisasi melalui penyiapan infrastruktur SI/TI yang sesuai dengan Strategi Bisnis organisasi. Villa Buleud merupakan sebuah villa yang terletak di tempat strategis dengan nuansa khas pedesaan. Lokasinya berada di Kp. Buleud Ds. Jati, Kecamatan Tarogong Kaler, Kabupaten Garut, Jawa Barat.

Dalam rangka mengantisipasi perkembangan dunia usaha menuju kearah global Villa Buleud untuk memasarkan produknya lebih luas tentunya sudah disadari dari sekarang bahwa akan banyak kendala kendala yang harus dihadapi nantinya, terutama yang berkaitan dengan teknologi Informasi. Vila Buleud dalam mengelola perusahaan masih bersifat konvensional oleh karena hal tersebut penulis tertarik mengambil judul untuk penulisan tesis ini adalah **PERENCANAAN STRATEGIS SISTEM INFORMASI PERHOTELAN DENGAN**

## **MENGGUNAKAN METODE WARD AND PEPPARD ( STUDI KASUS DI VILLA BULEUD KAB. GARUT).**

### **2. IDENTIFIKASI MASALAH**

Untuk acuan penulis dalam penelitian ini, maka penulis merumuskan Identifikasi permasalahannya, yaitu :

1. Apa saja analisis yang digunakan untuk melakukan pemetaan tentang kondisi dan posisi penginapan Villa Buleud saat ini?
2. Bagaimana keadaan lingkungan internal dan eksternal di Villa Buleud Garut ?
3. Apa saja yang menjadi faktor-faktor kunci keberhasilan di Villa Buleud Garut ?
4. Apa saja harus diusulkan dalam penyusunan strategi untuk perencanaan strategis sistem informasi di Vila Buleud Garut?
5. Bagaimana merekomendasikan dan memprioritaskan aplikasi menjadi sebuah portofolio aplikasi mendatang yang sesuai?

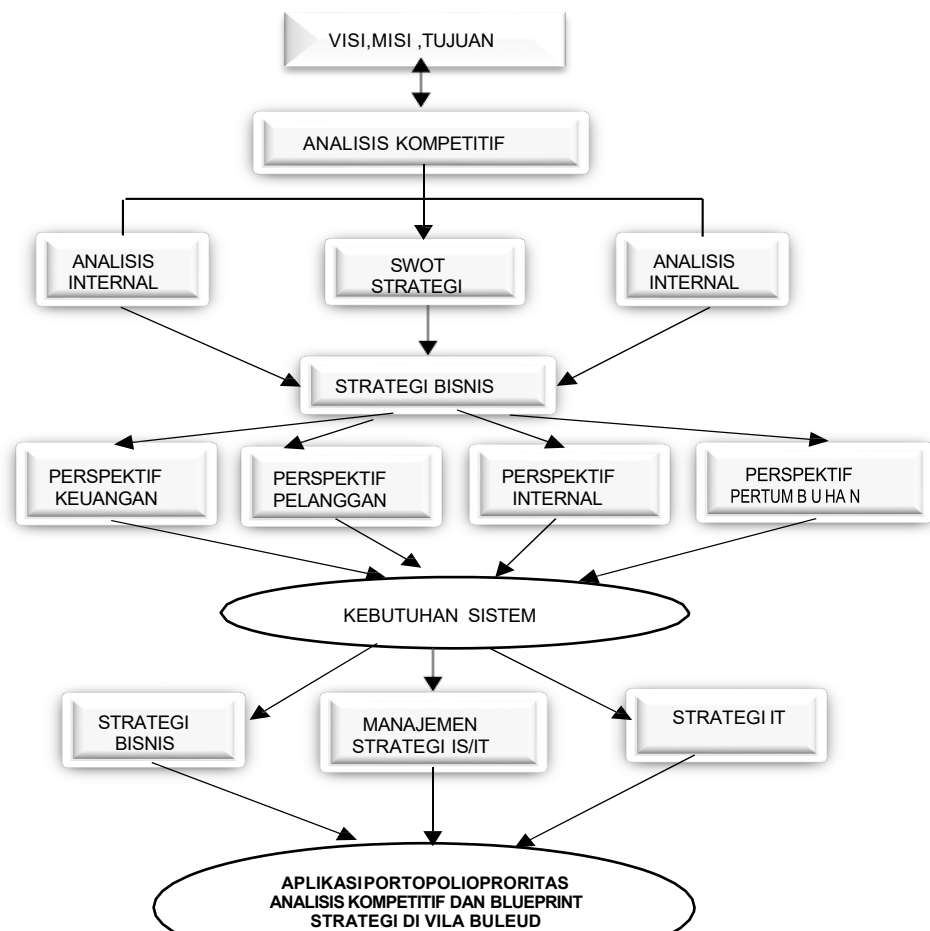
Tujuan dari Penelitian Perencanaan Strategis Sistem Informasi (SI)/Teknologi Informasi (TI) ini adalah untuk menjelaskan perencanaan teknologi informasi dengan perencanaan Strategis Villa Buleud , serta menjamin bahwa sistem informasi yang direncanakan dan dikembangkan akan menjawab kebutuhan saat ini dan yang akan datang. Tujuan yang ingin penulis capai setelah melihat permasalahan yang terjadi pada penelitian tesis ini, yaitu :

1. Untuk mendapatkan analisis yang tepat dalam memberikan gambaran tentang kondisi dan posisi Villa Buleud baik saat ini maupun yang akan datang.
2. Untuk mendapatkan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dimiliki oleh Vila Buleud Garut.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi acuan dari keberhasilan Villa Buleud Garut.
4. Untuk mengusulkan perencanaan strategi sistem informasi untuk perkembangan di Villa Buleud Garut .
5. Untuk memberikan portofolio aplikasi yang berisi rekomendasi dan prioritas pengembangan aplikasi di Villa Buleud Garut.

### **3. METODOLOGI PENELITIAN**

Metodologi perencanaan strategis SI/TI yang akan digunakan adalah metode perencanaan strategis berdasarkan Ward and Peppard Model. Dalam model ini terdapat 2 (dua) tahapan yaitu tahapan input ( masukan ) dan output ( keluaran ) . Tahapan input diantaranya analisis lingkungan bisnis internal, analisis lingkungan bisnis eksternal, analisis lingkungan SI/TI

internal, dan analisis lingkungan SI/TI eksternal. Untuk tahapan outputnya yaitu Strategi SI Bisnis, Strategi TIdan Strategi Manajemen SI/TI. Beberapa teknik dan metoda yang digunakan adalah Value Chan Analisis, SWOT Analysis, PEST Analysis, Five Forces Analysis Model Analisis dan Strategic Grid McFarlan analysis. Sedangkan dalam mengevaluasi penjabaran perencanaan strategis sistem informasi dan strategi bisnis menggunakan pendekatan *Balance Scorecard*. Adapun tahapan tahapan tersebut dapat dilihat dari gambar sebagai berikut :



**Gambar.3.1** Metodologi penelitian

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini akan dibahas dengan detail sesuai dengan rumusan masalah yang di buat pada bab sebelumnya, Sesuai dengan kerangka kerja dengan menggunakan pendekatan *Ward and Peppard* yang digunakan dalam menyelesaikan penelitian ini, maka tahap awal penelitian dilakukan analisis terhadap faktor lingkungan yang mempengaruhi aktivitas pada

Penginapan Villa Buleud, yaitu : analisis lingkungan bisnis internal, analisis lingkungan bisnis eksternal, lingkungan SI/TI internal, dan lingkungan SI/TI eksternal.

#### 4.1 Analisis Lingkungan Bisnis Internal

Analisis lingkungan bisnis internal merupakan analisis lingkungan yang pertama sebelum dilakukan analisis eksternal. Sebelum melihat lingkungan luar perusahaan dalam hal ini Penginapan Villa Buleud Kabupaten Garut harus melihat lingkungan bisnis internalnya terlebih dahulu. Proses bisnis dan sumber daya menjadi dua hal yang penting bagi sebuah perusahaan . Target analisis lingkungan internal dilakukan dengan melihat proses bisnis yang ada dan sumber daya yang tersedia, untuk mengukur hal tersebut dengan menggunakan analisis *Value Chain*. Yang nantinya akan menghasilkan rumusan kekuatan dan kelemahan yang dimiliki oleh penginapan Villa Buleud Kabupaten Garut.

##### 4.1.1 Analisis *Value Chain*

Dalam melakukan analisis *Value Chain* ini semua aktivitas digolongkan ke dalam dua golongan yaitu

: aktivitas utama dan aktivitas pendukung. Aktivitas Utama terdiri dari :

1. *Inbound Logistics* : yaitu reservasi yang dilakukan oleh pelanggan, itu merupakan masukan yang menjadi awal munculnya operasi yang lain.
2. *Operations* : yaitu kumpulan transaksi-transaksi diantaranya pemesanan kamar, Pemesanan tempat untuk acara- acara , pemesanan menu restoran, permintaan untuk tambahan lainnya seperti hiburan. Transaksi itu merupakan hasil analisis tentang proses yang ada di Villa Buleud Garut yang akan menghasilkan *output*.
3. *Outbound Logistic* : yaitu *output* yang diharapkan untuk kepuasan pelanggan. Target Villa Buleud Garut yaitu memberikan pelayanan yang prima sehingga pelanggan merasa terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan.
4. *Marketing and Sales* : yaitu membuat program yang menarik dan melakukan promosi melalui beberapa media, diantaranya media cetak, radio, tv lokal, media sosial, dan internet, melakukan kerjasama dengan pemerintah, melakukan pemberian paket yang berisi brosur, kartu nama, dan cendramata kepada setiap pelanggan, melakukan pemasangan informasi seperti baligo tentang lokasi dan fasilitas yang ada di Penginapan Villa Buleud.
5. *Services* : yaitu terdiri dari beberapa layanan diantaranya memberikan pilihan tipe dan kelas kamar untuk semua kalangan, menyediakan lahan parkir yang aman, menyediakan area *free wifi*, menyediakan fasilitas penunjang untuk kebutuhan pelanggan yaitu

Taman-taman dan ruang tamu, menyediakan kolam pemancingan.

Aktivitas Sekunder terdiri dari :

1. *Procurement* : yaitu terdiri dari :
  - a. Pengadaan perlengkapan kantor, seperti alat tulis kantor, kertas, amplop, stempel, kuitansi, dan yang lainnya.
  - b. Pengadaan bahan pokok, seperti bahan makanan, minuman, dan yang lainnya.
  - c. Pengadaan perlengkapan kamar, seperti peralatan mandi, pewangi ruangan, dan yang lainnya.
  - d. Pengadaan alat sesuai kebutuhan, seperti komputer, laptop, *printer*, *scanner*, dan yang lainnya.
2. *Human-Resource Management* : yaitu terdiri dari pengalaman dari pengelola dalam menjalankan bisnis dan pengelolaan sumber daya manusia yang terampil seperti perekrutan pegawai dilakukan berdasarkan tempat tinggal pelamar belum berdasarkan kemampuan yang dimiliki dan sesuai dengan pekerjaan yang diinginkan, pelatihan untuk pegawai terutama untuk kegiatan operasional dan bahasa asing, serta pemberian insentif untuk pegawai.
3. *Product and Technology Development* : yaitu terdiri dari pengelolaan data katalog kamar sesuai dengan aslinya dan sudah melakukan penerapan penggunaan teknologi informasi yaitu telepon, komputer, dan internet.
4. *Infrastructure* : yaitu terdiri dari pengelolaan sarana dan prasarana hotel seperti ruang tamu, lahan parkir yang aman, layanan *public*, toilet, dan tempat ibadah dibuat nyaman mungkin untuk pelanggan.

**Tabel 4.1 Kekuatan dan Kelemahan Villa Buleud**

<b>Kekuatan (S)</b>	<b>Kelemahan (W)</b>
Manajemen yang berpengalaman Tipe dan kelas kamar Fasilitas penunjang Program yang menarik	Teknologi yang tidak merata Belum banyak di kenal orang Permasalahan SDM Citra hotel yang negatif

## 4.2 Analisis Lingkungan Bisnis Eksternal

Analisis lingkungan bisnis eksternal merupakan analisis lingkungan yang harus dilakukan selanjutnya. Lingkungan eksternal adalah lingkungan luar dari Villa Buleud Garut, dimana analisis ini harus dilakukan untuk melihat faktor-faktor yang ada di luar yang mempengaruhi bisnis dari Villa Buleud Garut. Dalam melakukan analisis lingkungan bisnis eksternal ini dilakukan beberapa metode analisis yaitu PEST dan *Five Forces* untuk mendukung analisis sebelumnya. Hasilnya akan diperoleh rumusan peluang dan ancaman yang dimiliki oleh Villa Buleud Garut.

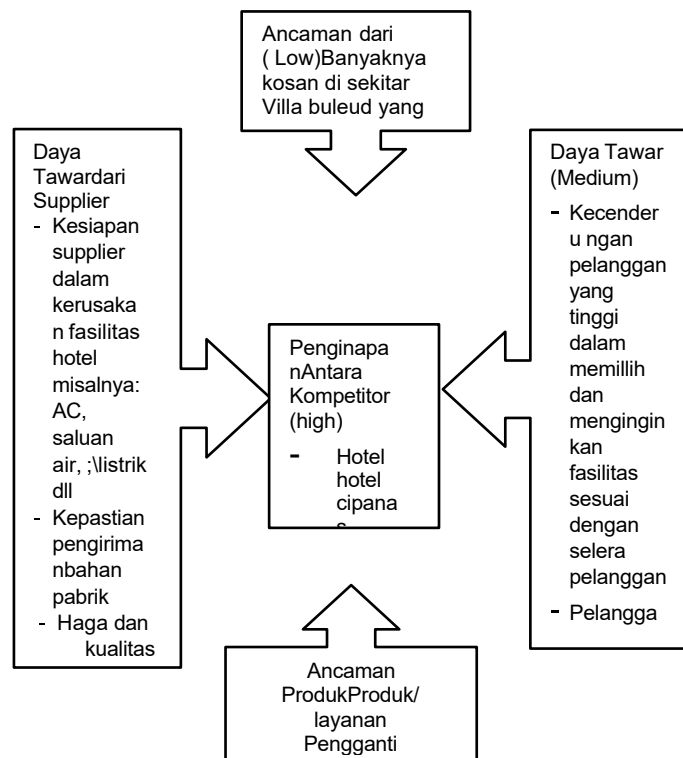
### 4.2.1 Analisis PEST

**Tabel 4.2 Analisis**

No	Analisis	Hasil
1	Politik	Faktor yang menjadikan peluang untuk kunjungan dari luar kota baik itu untuk wisata, sewa tempat dan kunjungan dinas
2	Ekonomi	Meningkatnya kebutuhan ekonomi akan mengakibatkan pegawai akan menuntut lebih sehingga terancam menciptakan permasalahan untuk SDM
3	Sosial	Memberikan <i>social responsibility</i> untuk masyarakat sekitar salah satunya dengan memberikan peluang untuk lowongan pekerjaan dan peran aktif berpartisipasi dalam kegiatan masyarakat
4	Teknologi	Memberikan peluang dengan semakin pesatnya perkembangan internet dan <i>mobile</i>



#### 4.2.2 Analisis Five Forces



**Gambar 4.1 Analisis Five Force Villa Buleud Garut**

#### 4.3 Identifikasi Peluang dan Ancaman

**Tabel 4.3 Peluang dan Ancaman**

<b>Peluang (O)</b>	<b>Ancaman (T)</b>
Lowongan pekerjaan Kunjungan wisatawan Hotel penuh Perkembangan teknologi Lingkungan yang nyaman dan aman	Pesaing yang berdekatan Kecenderungan pelanggan Penyalahgunaan Hotel Bencana alam yang tidak diduga

#### 4.4 Identifikasi Lingkungan SI/TI Internal

Analisis lingkungan SI/TI internal merupakan analisis lingkungan yang menyoroti dari segi SI/TI yang dimiliki Villa Buleud saat ini. Secara umum Villa Buleud sudah mempunyai sistem namun baru sistem yang bersifat konseptual belum berupa sistem yang saling berintegrasi satu sama lainnya sedangkan untuk teknologi di Villa Buleud sudah mulai menggunakan teknologi dalam kegiatan operasionalnya. Untuk memperjelas adanya SI/TI di lingkungan

internal di Villa Buleud Garut maka dilakukan analisis dengan menggunakan *McFarlan Strategis Grid*. Nantinya akan diperoleh portofolio aplikasi saat ini yang ada di Villa Buleud Garut.

**Tabel 4.4 Portofolio Aplikasi Saat Inidengan *McFarlan Strategic Grid***

<i>Strategic</i>	<i>High Potential</i>
-	-
Aplikasi <i>Office</i>	Aplikasi <i>e-mail</i> Aplikasi <i>facebook</i> Aplikasi <i>WA</i>
<i>Key Operational</i>	<i>Support</i>

#### 4.5 Identifikasi Lingkungan SI/TI Eksternal

Analisis lingkungan SI/TI Eksternal merupakan analisis yang harus dilakukan untuk mengamati para relasi bisnis, pesaing, dan perkembangan SI/TI saat ini. Analisis ini dapat digunakan untuk Villa Buleud Garut melihat kondisi SI/TI di luar seperti melihat aplikasi yang digunakan dan teknologi yang diterapkan dalam bisnisnya. Nantinya akan diperoleh trend SI/TI saat ini untuk dijadikan perbandingan untuk Villa Buleud Garut.

**Tabel 4.5. Trend TI/SI**

No.	Trend SI/TI	Keterangan
1	Pemesanan <i>Online</i>	Untuk saat ini dunia bisnis sudah terjun ke internet untuk membuat pasar yang lebih luas yaitu melalui transaksi berbasis <i>online</i>
2	Pemanfaatan efek <i>billboard</i>	Untuk promosi yang menarik, pelaku bisnis untuk menginformasikan usaha dengan menggunakan efek <i>billboard</i> untuk menarik pelanggan untuk melihat informasi yang diberikan oleh efek visual tersebut
3	Pemanfaat <i>freewifi</i>	Untuk menunjang kebutuhan internet yang sudah menjadi konsumsi <i>public</i> , pemanfaatan <i>free wifi</i> sangat tepat untuk menarik pelanggan
4	Peran <i>socialmedia</i>	Untuk menginformasikan/ media yang sangat efektif adalah <i>socialmedia</i> , banyak pelaku bisnis yang menggunakan media tersebut untuk berbisnis yang salah satu tujuannya untuk promosi
5	Aplikasi <i>mobile</i>	Untuk memanfaatkan teknologi <i>mobile</i> yang hampir dimiliki semua kalangan,

		dengan aplikasi-aplikasi berbasis <i>android</i> dapat dengan mudah digunakan untuk promosi dan yang lainnya
--	--	--

#### 4.6 Formulasi dan Penyusunan Strategi

Adapun formulasi yang dilakukan yaitu dengan menggunakan analisis SWOT, *Critical Success Factor*, dan *Balanced Scorecard*.

Analisis SWOT

**Tabel 4.6 Matriks SWOT**

<b>IFAS</b>	<b>Kelebihan (S):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manajemen yang berpengalaman</li> <li>- Fasilitas Penunjang yang lengkap</li> <li>- Program yang menarik</li> </ul>	<b>Kelemahan (W)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Teknologi yang tidak merata</li> <li>- Masih belum banyak dikenal orang</li> <li>- Permasalahan SDM</li> <li>- Citra Hotel masih cenderung dipandang jelek</li> </ul>
<b>EFAS</b>	<b>Peluang</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memprioritaskan lowongan pada masyarakat sekitar</li> <li>- Menambah Fasilitas</li> <li>- Memberikan program yang menarik</li> </ul>	<b>Strategi WO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan investasi infrastruktur</li> <li>- Membaangin sistem informasi</li> <li>- Melakukan pelatihan untuk pegawai baru</li> <li>- Meningkatkan promosi</li> </ul>
<b>Ancaman</b>	<b>Strategi (ST)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Membaangin Hotel berbasis SI/TI</li> <li>- Memperbaharui kamar yang kurang diminati</li> <li>- Selalu konsisten dalam meminta persyaratan pada konsumen</li> <li>- Memasang Alarm</li> </ul>	<b>Strategi (WO)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Konsentrasi pada kepuasan pelanggan</li> <li>- Selalu melakukan evaluasi</li> </ul>

#### 4.7 Critical Success Factor

**Tabel 4.7.** CSF Villa Buleud Garut

No	Faktor Kunci Keberhasilan	Kebutuhan SI/TI
1	Keakuratan dokumentasi	Diperlukan SI yang mampu membuat laporan yang cepat dan tepat
2	Manajemen keuangan yang baik	Diperlukan SI khusus untuk mengelola kegiatan akuntansi
3	Pemesanan kamar yang meningkat	Diperlukan SI/TI yang mendukung pemesanan <i>online</i>
4	Pelayanan yang prima	Diperlukan SI/TI untuk menunjang kebutuhan sarana, prasarana, dan informasi untuk pelanggan
5	Fasilitas pendukung untuk pelanggan	Diperlukan SI/TI untuk mengelola fasilitas pendukung yang tersedia
6	Citra hotel yang baik	Diperlukan website untuk memberikan informasi tentang riwayat hotel dan <i>testimony</i> dari pelanggan
7	Integrasi data antarbagian	Diperlukan perangkat TI, SI, dan jaringan yang terintegrasi pada semua bagian hotel
8	Kecepatan layanan	Diperlukan perangkat SI/TI yang layak untuk mendukung kegiatan operasional hotel
9	Lingkungan yang aman	Diperlukan TI yang mendukung keamanan lingkungan, seperti teknologi CCTV, monitor pemantau, dan alarm
10	Promosi keluar	Diperlukan SI/TI yang mendukung teknologi internet dan <i>mobile</i> , misalnya <i>website</i> untuk profil hotel dan aplikasi <i>social network</i>
11	SDM yang berkualitas	Diperlukan SI/TI yang mudah digunakan ( <i>user friendly</i> ) dan dapat membantu pegawai dalam melakukan pekerjaan
12	Pemikiran manajemen yang kritis	Diperlukan SI yang mendukung pengambilan keputusan (SPK)

13	Berkomunikasi dengan pelanggan	Diperlukan SI yang mendukung pendekatan <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)
14	Penerapan SI/TI	Diperlukannya pengadaan infrastruktur penerapan SI/TI untuk perkembangan

#### 4.8 *Balanced Scorecard*

Dari hasil rumusan *Critical Success Factor* dari Villa Buleud Garut selanjutnya akan di masukan ke dalam *Balanced Scorecard*. Di mana dalam *Balanced Scorecard*, CSF akan di masukan ke dalam empat kuadran, yaitu perspektif finansial, perspektif pelanggan, perspektif proses internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. CSF dari Villa Buleud Garut akan dikaji tiap kuadrannya berdasarkan pada tujuan, tolak ukur kinerja, dan tindakan perbaikan.

Dari penyusunan *Balanced scorecard* telah didapatlah hasil rumusan yaitu tentang tujuan, tolak ukur kinerja, dan tindakan perbaikan dari faktor penentu keberhasilan berdasarkan keempat perspektif tersebut. Selanjutnya akan di masukan ke dalam strategi Map untuk melihat hubungan dari tujuan tiap faktor-faktor penentu keberhasilan antara ke empat perspektif tersebut.

**Tabel 4.8 Tabel Balance Score Card**

Finansial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menentukan kebijakan</li> <li>- Likwiditas</li> <li>- Meningkatkan Pemesanan kamar secara online</li> </ul>
Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memaksimalkan peluang untuk kepuasan pelanggan</li> <li>- Meningkatkan kepuasan pelanggan</li> <li>- Meningkatkan kepercayaan dengan memanfaatkan wen</li> </ul>

Proses Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengoptimalkan penggunaan TI untuk kenyamanan dan keamanan</li> <li>- Meningkatkan kegiatan operasional tiap bagian</li> <li>- Meningkatkan pasar dengan aktif menggunakan internet mobile</li> <li>- Membuat sistem informasi yang terintegrasi</li> <li>- Terampil dalam menggunakan SI/TI</li> </ul>
Pembelajaran dan Pertumbuhan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meningkatkan Keahlian Pegawai</li> <li>- Terjalannya hubungan dengan pelanggan</li> <li>- Memanfaatkan perkembangan TI/SI</li> <li>- Cepat dan tepat dalam mengambil keputusan</li> </ul>

#### 4.9 Penyusunan Strategi

Hasil dari penelitian perencanaan strategis sistem informasi perhotelan akan menghasilkan usulan meliputi perubahan dari visi dan misi dari Villa Buleud, perubahan struktur organisasi, kebutuhan aplikasi sistem informasi, arsitektur jaringan, proses bisnis mendatang, dan portofolio aplikasi Villa Buleud mendatang.

##### 4.9.1 Perubahan dari Visi dan Misi

Visi Villa Buleud Mendatang “Menjadikan Villa Buleud Garut pada tahun 2025 menjadi Villaterbaik dalam pelayanan berbasis sistem informasi *mobile* di Kabupaten Garut”

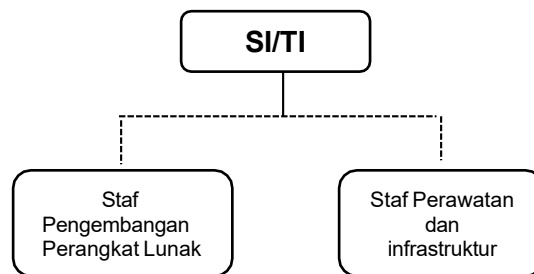
Adapun misi yang dilakukan untuk mendorong dan mewujudkan visi dari Villa Buleud adalah :

1. Memberikan pelayanan yang prima dengan dukungan teknologi yang diterapkan
2. Menyediakan tempat penginapan yang strategis, nyaman, dan aman serta dilengkapi dengan CCTV untuk keamanan
3. Menyediakan tipe dan kelas kamar untuk berbagai kalangan
4. Menyediakan fasilitas utama dan pendukung yang memadai
5. Menerapkan teknologi dalam semua kegiatan operasional hotel dan terintegrasi di semua bagian
6. Menyediakan informasi berbasis teknologi *mobile*

7. Memberikan paket aplikasi berbasis *mobile* untuk pelanggan

#### 4.9.2 Perubahan Struktur Organisasi

Dengan adanya perubahan dari visi dan misi maka usulan perubahan struktur organisasi pun harus dilakukan penambahan bagian untuk menyesuaikan dengan visi dan misi yang di usulkan yaitu dalam pengelolaan dan perawatan SI/TI. Penambahan bagian tersebut adalah bagian SI/TI yang di dalamnya terdapat dua staf yaitu staf pengembangan perangkat lunak dan staf perawatan dan infrastruktur.



**Gambar 4.2 Penambahan Bagian SI//TI**

#### 4.9.3 Kebutuhan Aplikasi Sistem Informasi

Dalam penyusunan kebutuhan aplikasi strategi bisnis sistem informasi dilakukan pada tiap bagian yang berdasarkan pada hasil dari analisis proses bisnis dan analisis yang telah dilakukan sebelumnya sehingga dirumuskan aplikasi apa saja yang dibutuhkan pada setiap bagian.

**Tabel 4.9 Kebutuhan Aplikasi Sistem Informasi**

No	Pengguna	No	Aplikasi Sistem Informasi (SI)
1	Manajer	1.1	Aplikasi Master Informasi
2	<i>Front Office</i>	2.1	Aplikasi Info Kamar
		2.2	Aplikasi Pengelolaan Pemesanan Kamar
		2.3	Aplikasi Pemesanan Kamar <i>Online</i>
		2.4	Aplikasi Pendataan Pelanggan berbasis CRM
		2.5	Aplikasi Pengajuan Kelengkapan Kantor
		2.6	Aplikasi Informasi Tamu berbasis <i>Mobile</i>
		2.7	Aplikasi Katalog Kamar berbasis <i>Mobile</i>

		2.8	Aplikasi <i>Office</i>
		2.9	Aplikasi Input <i>Testimony</i> Pelanggan Berbasis <i>Mobile</i>
		2.10	Aplikasi Pembayaran <i>Online</i>
3	<i>Housekeeping</i>	3.1	Aplikasi Pengecekan Kamar
		3.2	Aplikasi Pengelolaan <i>Laundry</i>
		3.3	Aplikasi Pemesanan <i>Laundry</i> berbasis <i>Mobile</i>
		3.4	Aplikasi Pengajuan Kelengkapan Kamar
		3.5	Aplikasi <i>Office</i>
4	Restoran	4.1	Aplikasi Persediaan Bahan Pokok
		4.2	Aplikasi Pembelian Bahan Pokok
		4.3	Aplikasi Penjualan Menu Restoran
		4.4	Aplikasi Pemesanan Menu Restoran berbasis <i>Mobile</i>
		4.5	Aplikasi Pengajuan Bahan Pokok
		4.6	Aplikasi Katalog Menu Restoran berbasis <i>Mobile</i>
		4.7	Aplikasi <i>Office</i>
5	Kepegawaian	5.1	Aplikasi Pendataan Pegawai
		5.2	Aplikasi Absensi berbasis <i>Face to Face</i>
		5.3	Aplikasi <i>Office</i>
6	Keuangan	6.1	Aplikasi Akuntansi
		6.2	Aplikasi Pendataan Inventaris dan Aset Hotel
		6.3	Aplikasi Pembuat Surat
		6.4	Aplikasi Penggajian
		6.5	Aplikasi <i>Office</i>
7	<i>Security</i>	7.1	Aplikasi Buku Tamu berbasis <i>Mobile</i>
		7.2	Aplikasi Kontrol CCTV
8	SI/TI	8.1	Aplikasi Administrator SI
		8.2	Aplikasi Pengajuan Aset TI
		8.3	Website Profil Villa Buleud Garut
		8.4	Aplikasi <i>Email</i>
		8.5	Aplikasi Kontrol CCTV
		8.6	Aplikasi <i>Social Network</i>
		8.7	Aplikasi <i>Bakcup</i> Data
		8.8	SMS Gateway
9	Pelanggan	9.1	Aplikasi Pemesanan Kamar <i>Online</i>
		9.2	Aplikasi Katalog Kamar berbasis <i>Mobile</i>



	9.3	Aplikasi Katalog Menu Restoran berbasis <i>Mobile</i>
	9.4	Aplikasi Pemesanan Menu Restoran berbasis <i>Mobile</i>
	9.5	Aplikasi Pemesanan <i>Laundry</i> berbasis <i>Mobile</i>
	9.6	Aplikasi <i>Testimony</i> Pelanggan berbasis <i>Mobile</i>

#### 4.9.4 Kebutuhan Teknologi Informasi

Untuk menjalankan aplikasi sistem informasi yang diusulkan maka tidak akan lepas dari usulan teknologi informasi yang memadai. Teknologi informasi yang diusulkan untuk membangun infrastruktur di Villa Buleud Kabupaten Garut menjadi terintegrasi dan mempunyai sistem keamanan. Usulan teknologi informasi ini yaitu mendukung usulan aplikasi sistem informasi sebelumnya sehingga keduanya harus diusulkan bersamaan untuk mewujudkan visi dan misi mendatang dari Villa Buleud Garut. Tabel 4.2 di bawah merupakan usulan teknologi informasi di Villa Buleud Garut.

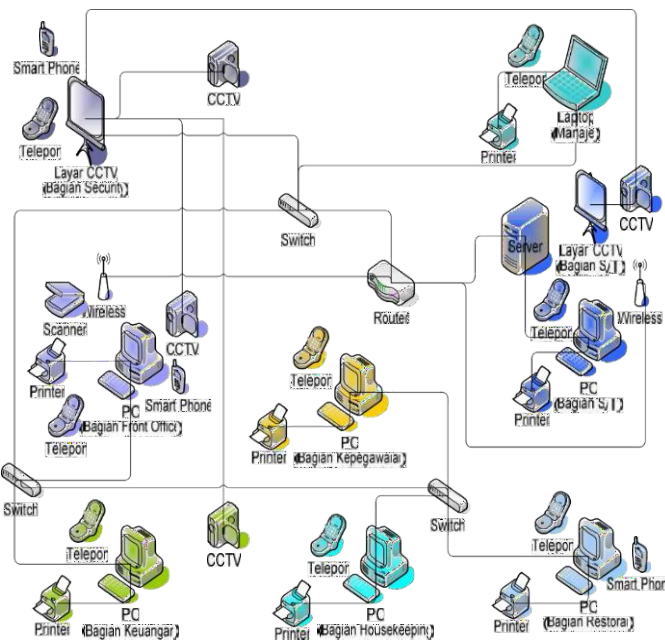
**Tabel 4.10** Kebutuhan Infrastruktur Teknologi Informasi

No	Kebutuhan Teknologi Informasi (TI) (tambahan atau peningkatan)	Keterangan
1	<i>Server</i> yang dapat beroperasi 24 jam	Agar dapat diakses setiap saat dan mampu melayani berbagai aplikasi berbasis <i>website</i> dan lokal
2	Penambahan beberapa komputer dan <i>printer</i> untuk tiap bagian	Agar di tiap dalam melakukan kegiatan operasionalnya bisa Merata
3	Peningkatan jaringan <i>Wireless</i> yang sudah ada	Agar dapat menjamin kecepatan akses Internet
4	Penambahan <i>Wireless</i>	Agar jaringan internet lebih luas dan dapat diakses di lingkungan Hotel
	Pemasangan jaringan lokal	Agar dapat terintegrasi antar tiap bagian dengan bagian yang lainnya
6	Pemasangan alarm	Agar dapat mengetahui terjadi ancaman

	Pemasangan beberapa kamera CCTV	Agar keamanan lingkungan hotel dapat dipantau
8	Pemasangan <i>bell</i> di setiap kamar	Agar ketika pelanggan memerlukan pelayanan bisa dengan cepat dilayani
9	Pemasangan efek <i>billboard</i>	Agar menarik orang untuk melihatnya
10	Pengadaan perangkat <i>mobile</i>	Agar informasi dapat tersampaikan melalui media <i>Mobile</i>

#### 4.9.5 Arsitektur Jaringan

Dari daftar teknologi informasi yang diusulkan tujuannya yaitu untuk membangun infrastruktur di Villa Buleud Garut sehingga semua bagian dapat saling berhubungan satu sama lainnya baik itu dalam hal akses data, komunikasi, atau dalam hal tukar menukar informasi terkait proses yang dijalankan di masing- masing bagian di Villa Buleud Garut.



**Gambar 4.3 Arsitektur Jaringan Villa Buleud**

#### 4.10 Proses Bisnis Mendatang

Dari hasil penyusunan strategis di atas, maka proses bisnis mendatang yang dilakukan di Villa Buleud Garut yaitu dengan menggunakan SI/TI. Semua bagian akan diterapkan SI/TI untuk melakukan proses bisnis pada tiap masing-masing bagian.

#### 4.11 Analisis Kesenjangan

Dalam melakukan analisis kesenjangan ini menggunakan model tabel kesenjangan yang terdiri dari beberapa komponen *item*, yaitu :

1. Kebutuhan bisnis diisi oleh aplikasi/sistem informasi yang diperlukan di Villa Buleud untuk memenuhi kebutuhan bisnis.
2. Status keberadaan diisi oleh status dari sistem informasi apakah sudah ada atau belum.
3. Keputusan Perencanaan Strategis diisi oleh tindakan yang dapat dilakukan setelah dilakukannya analisis kesenjangan, yaitu :
  - a. *Upgrade*, melakukan pembaharuan sistem informasi atau teknologi informasi.
  - b. *Continue as-is*, melanjutkan penggunaan sistem lama, karena masih bermanfaat dan cocok dengan strategi ke depan.
  - c. *Customize existing*, menggunakan sistem informasi dan teknologi informasi yang ada saat ini untuk membangun layanan baru.
  - d. *New system*, membuat sistem informasi, teknologi informasi, atau kebijakan yang sama sekali belum ada/baru.
  - e. *Retire*, jika sistem informasi, teknologi informasi, atau kebijakan yang ada sebelumnya, berdasarkan rencana strategi dianggap tidak diperlukan lagi atau harus dihilangkan maka tidak akan digunakan lagi.

#### 4.12 Kesenjangan Pada Sistem Informasi (SI)

**Tabel 4.11** Kesenjangan pada Sistem Informasi (SI)

No	Kebutuhan Bisnis	Status	Keputusan Perencanaan Strategis
1	Aplikasi Pusat Informasi	Belum	<i>New system</i>
2	Aplikasi Info Kamar	Belum	<i>New system</i>
3	Aplikasi Pengelolaan Pemesanan Kamar	Belum	<i>Upgrade</i>
	Aplikasi Pemesanan Kamar <i>Online</i>	Belum	<i>New system</i>

5	Aplikasi Pendataan Pelanggan berbasis CRM	Ada	<i>Upgrade</i>
6	Aplikasi Pengajuan Kelengkapan Kantor	Ada	<i>Upgrade</i>
7	Aplikasi Informasi Tamu berbasis <i>Mobile</i>	Belum	<i>New system</i>
8	Aplikasi Katalog Kamar berbasis <i>Mobile</i>	Belum	<i>New system</i>
9	Aplikasi <i>Office</i>	Ada	<i>Continue as-is</i>
10	Aplikasi <i>Testimony</i> Pelanggan berbasis <i>Mobile</i>	Belum	<i>New system</i>
11	Aplikasi Pembayaran <i>Online</i>	belum	<i>New system</i>
12	Aplikasi Pengecekan Kamar	Belum	<i>New system</i>
13	Aplikasi Pengelolaan <i>Laundry</i>	Belum	<i>New system</i>
14	Aplikasi Pemesanan <i>Laundry</i> berbasis <i>Mobile</i>	Belum	<i>New system</i>
15	Aplikasi Pengajuan Kelengkapan Kamar	Ada	<i>Upgrade</i>
16	Aplikasi Persediaan Bahan Pokok	Belum	<i>New system</i>
17	Aplikasi Pembelian Bahan Pokok	Belum	<i>New system</i>
18	Aplikasi Penjualan Menu Restoran	Ada	<i>Upgrade</i>
19	Aplikasi Pemesanan Menu Restoran berbasis <i>Mobile</i>	Belum	<i>New system</i>
20	Aplikasi Pengajuan Bahan Pokok	Ada	<i>Upgrade</i>
21	Aplikasi Katalog Menu Restoran berbasis <i>Mobile</i>	Belum	<i>New system</i>

22	Aplikasi Pendataan Pegawai	Ada	<i>Upgrade</i>
23	Aplikasi Absensi berbasis <i>Face to Face</i>	Ada	<i>Upgrade</i>
24	Aplikasi Akuntansi	Ada	<i>Upgrade</i>
25	Aplikasi Pendataan Inventaris dan Aset Hotel	Ada	<i>Upgrade</i>
26	Aplikasi Pembuatan Surat	Ada	<i>Upgrade</i>
27	Aplikasi Penggajian	Ada	<i>Upgrade</i>
28	Aplikasi Kontrol CCTV	Belum	<i>New system</i>
29	Aplikasi Administrator SI	Belum	<i>New system</i>
30	Aplikasi Pengajuan Aset TI	Belum	<i>New system</i>
31	<i>Website</i> Profil Villa Buleud	Belum	<i>New system</i>
32	Aplikasi <i>Email</i>	Ada	<i>Continue as-is</i>
33	Aplikasi <i>Social Network</i>	Belum	<i>New system</i>
34	Aplikasi <i>Bakcup</i> Data	Belum	<i>New system</i>
35	<i>SMS Gateway</i>	Belum	<i>New system</i>

#### 4.13 Kesenjangan Pada Teknologi Informasi (TI)

**Tabel 4.1.2** Kesenjangan pada Teknologi Informasi (TI)

No	Kebutuhan Bisnis	Status	Keputusan Perencanaan Strategis
1	Server	Belum	New system
2	Komputer dan printer untuk tiap bagian	Ada	New system
3	Jaringan Wireless	Ada	Upgrade
4	Jaringan area lokal (Local Area Network)	Belum	New system
5	Alarm	Belum	Continue as-is
6	Kamera CCTV	Belum	New system
7	Bell di setiap kamar	Belum	New system
8	Efek billboard	Belum	New system
9	Perangkat mobile	Ada	New system

#### 4.14 Kesenjangan Pada Kebijakan dan Manajemen SI/TI

**Tabel 4.1.3** Kesenjangan pada Kebijakan dan Manajemen Teknologi Informasi (TI)

No	Kebutuhan Bisnis	Status	Keputusan Perencanaan Strategis
1	Visi dan misi yang berkaitan dengan SI/TI	Belum	Upgrade
2	Struktur organisasi khusus yang menangani SI/TI	Belum	New system
3	Pegawai khusus yang menangani SI/TI	Belum	New system
4	Kebijakan dan pedoman pengelolaan SI/TI	Belum	New system

#### 4.15 Portofolio Aplikasi Mendatang

Hasil akhir dari perencanaan strategis sistem informasi ini yaitu terbentuknya sebuah portofolio aplikasi mendatang sebagai pedoman untuk perencanaan Villa Buleud Garut di masa yang akan datang. Portofolio ini digunakan untuk perencanaan jangka panjang untuk perkembangan Villa Buleud Garut dengan melibatkan penerapan sistem informasi dan

teknologi informasi di dalamnya.

#### **4.16 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan tentang perencanaan strategis sistem informasi perhotelan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini berdasarkan pendekatan *Ward and Peppard*, yaitu analisis lingkungan bisnis internal dan eksternal, analisis lingkungan SI/TI internal dan eksternal serta analisis kesenjangan terhadap SI, TI, dan Manajemen SI/TI.
2. Telah teridentifikasi hasil dari analisis lingkungan internal dan eksternal yaitu :
  - a. Kekuatan (S) : manajemen berpengalaman, tipe dan kelas kamar, fasilitas penunjang yang lengkap, dan program yang menarik.
  - b. Kelemahan (W) : Teknologi yang tidak merata, belum dikenal orang, permasalahan SDM, dan citra hotel yang dianggap negatif
  - c. Peluang (O) : lowongan pekerjaan, kunjungan wisatawan, perkembangan teknologi, dan lingkungan yang nyaman serta aman.
  - d. Ancaman (T) : pesaing yang berdekatan, kecenderungan pelanggan, penyalahgunaan hotel, dan bencana alam yang tidak terduga.

Berdasarkan hasil dari analisis SWOT yang sudah dilakukan, Vila Buleud Garut memiliki kekuatan untuk dapat bersaing sehingga dapat memanfaatkan peluang yang ada untuk menjadikan keuntungan.

1. Terdapat lima belas faktor kunci penentu keberhasilan dari perencanaan strategis sistem informasi di Villa Buleud Garut, yaitu
  - a. Perspektif Finansial : keakuratan dokumentasi, manajemen keuangan yang baik, dan pemesanan kamar yang meningkat
  - b. Perspektif Pelanggan : pelayanan yang prima, fasilitas pendukung untuk pelanggan, dan citra hotel yang baik
  - c. Perspektif Proses Internal : integrasi data, kecepatan layanan, lingkungan yang aman, promosi keluar daerah Garut, dan SDM yang berkualitas
  - d. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan : pemikiran manajemen yang kritis, komunikasi yang baik, pelatihan untuk pegawai, dan penerapan SI/TI.
2. Tersusunnya strategi dari perencanaan strategis sistem informasi di Villa Buleud Garut yaitu perumusan visi dan misi yang berkaitan dengan SI/TI, pembentukan struktur organisasi mendatang, perumusan kebutuhan aplikasi/sistem informasi, perumusan

kebutuhan teknologi informasi, pembentukan arsitektur jaringan, dan proses bisnis mendatang di Villa Buleud Garut.

3. Terbentuknya portofolio aplikasi mendatang sebagai hasil akhir dari perencanaan strategis sistem informasi perhotelan di Villa Buleud Garut.
  - a. *Strategic* : Aplikasi Pendataan Pelanggan berbasis CRM, *Website* Profil Villa Buleud Garut, Aplikasi Informasi Tamu berbasis *Mobile*, Aplikasi Katalog Kamar berbasis *Mobile*, Aplikasi Katalog Menu Restoran berbasis *Mobile*, Aplikasi Administrator SI, Aplikasi *Bakcup* Data, Aplikasi *Social Network*, Aplikasi Kontrol CCTV, Aplikasi Absensi berbasis *Face to Face*, dan Aplikasi Master Informasi.
  - b. *Key Operational* : Aplikasi Info Kamar, Aplikasi Pengecekan Kamar, Aplikasi Pengelolaan Pemesanan Kamar, Aplikasi *Money Changer*, Aplikasi Pengelolaan *Laundry*, Aplikasi Persediaan Bahan Pokok, Aplikasi Pembelian Bahan Pokok, Aplikasi Penjualan Menu Restoran, Aplikasi Pengajuan Kelengkapan Kantor, Aplikasi Pengajuan Kelengkapan Kamar, Aplikasi Pengajuan Bahan Pokok, dan Aplikasi Pengajuan Aset TI.
  - c. *High Potential* : Aplikasi Pemesanan Kamar *Online*, Aplikasi Pembayaran *Online*, Aplikasi Pemesanan *Laundry* berbasis *Mobile*, Aplikasi Pemesanan Menu Restoran berbasis *Mobile*, dan Aplikasi *Testimony* Pelanggan berbasis *Mobile*.
  - d. *Support* : Aplikasi Pendataan Pegawai, Aplikasi Akuntansi, Aplikasi Pendataan Inventaris dan Aset Hotel, Aplikasi Pembuatan Surat, Aplikasi Penggajian, Aplikasi *Office*, Aplikasi *Email*, dan *SMS Gateway*.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aldehayyat, Jehad S., Al Khattab, Adel and Anchor, J.R., (2010), *Journal of Computing and Information Technology - The Use of Strategic Planning Tools and Techniques by Hotels in Jordan*, Journal, Emerging Markets Research Group University of Huddersfield, Huddersfield, UK.
- B. Budiarto, N. Opier, A. D. Saputro, A. H. Mujianto, A. Sahala, and J. Prayitno, "Perancangan Sistem Informasi Manajemen Stok Makanan," pp. 6-7, 2016.
- Bernard, Scott A., (2005), *An Introduction to Enterprise Architecture*. (2nd edition). Author House: Bloomington, IN.
- Bhatt, G.D. and Grover, V., (2005), *Types Of Information Technology Capabilities And Their Role In Competitive Advantage: An Empirical Study*, Journal of Management Information Systems, Vol. 22 No. 2, pp. 253-77.
- Bilgihan, A., Okumus, F., Nusair, K., Joon, D., Kwun, W., (2011), *Journal Of Hospitality And Tourism Technology - Information Technology Applications And Competitive Advantage In Hotel Companies*, Journal, Emerald Group



Publishing Limited - The University of Central Florida, Orlando, Florida, USA

- Bradford, Robert W., Duncan, Peter J., Tarcy, Brian., (2004), *Simplified Strategic Planning : A no-Nonsense guide for busy people who want results fast!* [Online] Available : <http://www.QuickMBA.com/Strategy/SWOTAnalysis>.
- Brumec, J., Vreck, N., (2002), *Journal of Computing and Information Technology - Strategic Planning of Information Systems (SPIS) — A Survey of Methodology*, Journal, Faculty for Organisation and Informatics, Varazdin, Croatia
- Bu'rcá, S., Fynes, B. and Brannick, T., (2006), *The Moderating Effects Of Information Technology Sophistication On Services Practice And Performance*, International Journal of Operations & Production Management, Vol. 26 No. 11, pp. 1240-54.
- Bu'rcá, S., Fynes, B. and Marshall, D., (2005), *Strategic Technology Adoption: Extending ERP Across The Supply Chain*, Journal of Enterprise Information Management, Vol. 18 No. 4, pp. 427-40.
- Cash J.I. Jr, MsFarlan F., McKenney J.L., Applegate L.M., (1992), *Corporate Information Systems Management*, third edition, Richards D. Irwin.
- Cassidy, Anita A Ractical Guide to Informations System Sstrategic Planning, Second Edition.USA.2005
- Cats-Baril, W.,Thompson, R., (2003), *Information Technology and Management*.
- David, Fred R., (2009), *Manajemen Strategis Konsep*. Edisi 12. Salemba Empat, Jakarta. Dong, S., Xu, S.X. and Zhu, K.X., (2009), *Research Note – Information*
- Galliers,R.D., Leidner ,D.E, Strategic Information Management, Elsiwier Butter Wort-Heineman, Burlinton,2003
- Iskandar.2012.[https://www.google.co.id/webhp?sourceid=chromeinstant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=FORMULASI+STRATEGI+BISNIS+JASA+PERHOTELAN+PADA+HOTEL+CIHAMPELAS+2+UNTUK+PERIODE+2012-2016&\\*=13+Maret+2017](https://www.google.co.id/webhp?sourceid=chromeinstant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=FORMULASI+STRATEGI+BISNIS+JASA+PERHOTELAN+PADA+HOTEL+CIHAMPELAS+2+UNTUK+PERIODE+2012-2016&*=13+Maret+2017)
- Jogiyanto, 2006, *Sistem Informasi Strategik untuk Keunggulan Kompetitif*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta
- John Ward, Joe Peppard, 2002:206,208)
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip- prinsip Pemasaran, Jilid 1*, Erlangga, Jakarta
- Laudon Kenneth C Laudon,Jane P. Management Information Systems, Managing The Digital Firm, 10<sup>th</sup> Edition, Pearson International Edition, Pearson Prentice Hall, Inc, New Jersey, 2007.
- Manoppo, “Perencanaan Strategis Sistem Informasi Menggunakan Metode Ward And Peppard (Studi Kasus: Pada STMIK Parna Raya Manado),” Sent, vol. 16, no. 2, pp. 15–17, 2017
- Maryani, dan Suparto Darudianto, Perancangan Rencana Strategis Sistem Informasi dan Teknologi Informasi (SI/TI), Jurnal CommIT Universitas Bina Nusantara, Vol.4 No.2 oktober 2010, hal 77-85
- McGraw-Hill, New York.
- McLean, Turban, Wetherbe, Information Technology For Management Improving Quality and Productivity, John Willey & Sons, LTD Dew York, 1996.
- McLeod, Raymond Jr. and Schell, Inc, New Jersey, 2004, Edisi Bahasa Indonesia, INDEKs,

- 2007.
- Nugroho, Adi. Konsep pengembangan Basis Data, Cetakan Pertama, Informatika, Bandung 2004
- P. A. Himawan and T. Astuti, “Perencanaan Strategis Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi Pemasaran Dan Pelayanan Pada Hotel (Studi Kasus : Grand Kanaya Baturraden),” *J. Pro Bisnis*, vol. 10, no. 1, pp. 65– 80, 2017.
- Porter, M.E., *Competitive Advantage; Creating and Sustaining Superior* , New York : Free Press. 1988
- Porter, Michael E., *Competitive Advantage, and Sustaining Superior Performance*, 1985, Edisi Bahasa Indonesia, Keunggulan Bersaing, Menciptakan dan mempertahankan kinerja unggul, ERLANGGA, 1993
- Pratama, yongki, lenny. 2013. “*Perencanaan Strategis Sistem Informasi Pada Wisma Grand Kemala Palembang*”. *JurnalCommIT, Volume 4 Nomer 1*
- Ruhiat.2014.*[https://www.google.co.id/webhp?sourceid=chrome\\_instant&ion=1&espv=2&ie=UTF8#q=atep+ruhiat+perencanaan+strategis+sistem+informasi+perhotelan&\\*=28](https://www.google.co.id/webhp?sourceid=chrome_instant&ion=1&espv=2&ie=UTF8#q=atep+ruhiat+perencanaan+strategis+sistem+informasi+perhotelan&*=28)  
*Maret 2017*
- Subroto, Budiarto, 2011. *Pemasaran Industri (Business to Business Marketinig)*, Edisi I, ANDI, Yogyakarta
- Sulastiyono, Agus.2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel.Seri manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata danAkomodasi*. Alfabeta,cv
- Ward and Peppard . *Strategic Planning For Information Systems*, John Willey & Sons, West Sussex,2003.
- Ward and Peppard . *Strategic Planning For Information Systems*, Third Edition John Willey & Sons, LTD., England, 2002.
- Ward, John Peppard , Joe , *Strategic Planning For Information System*, 3<sup>rd</sup> Edition, John Wiley & Sons, LTD England, 2003.
- Wijaya, Agustinus Fritz dan Dedrick Kanata Sulisty, *Perencanaan Strategis Sistem Informasi Manajemen Menggunakan Framework Ward and Peppard Pada Oemah Djari Syariah Hotel and Kitchen*, *Journal of Information Technology Ampera* Vol. 1, No. 3, December 2020
- Y. Firmansyah and D. Purwaningtias, “Analisa Metodologi Ward & Peppard Dalam Penentuan Perencanaan Strategis SI/TI,” *Cybernetics*, vol. 1, no. 02, p. 70, 2017, doi:10.29406/cbn.v1i02.725.
- Yadav, Subhas Chandra, Singh, Sanjay Kumar, *An Introduction to Client/Server Computing*, New Age International ( P )Limited, New Delphi, 2009