

SKRIPSI

**SISTEM INFORMASI PENANGANAN MAKANAN *HIGH-RISK* BERBASIS
MOBILE DI FOUR SEASONS RESORT BALI AT SAYAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga
Politeknik Negeri Bali**

Oleh :

NI KADEK SHANTY RAHAYU

NIM : 1815744005

PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

SKRIPSI

**SISTEM INFORMASI PENANGANAN MAKANAN *HIGH-RISK* BERBASIS
MOBILE DI FOUR SEASONS RESORT BALI AT SAYAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga
Politeknik Negeri Bali**

Oleh :

NI KADEK SHANTY RAHAYU

NIM : 1815744005

PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

SISTEM INFORMASI PENANGANAN MAKANAN *HIGH-RISK* BERBASIS *MOBILE* DI FOUR SEASONS RESORT BALI AT SAYAN

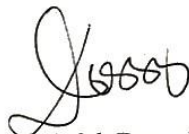
1. Judul Skripsi : “Sistem Informasi Penanganan Makanan *High-Risk* Berbasis *Mobile* di Four Seasons Resort Bali at Sayan”
2. Penulis
 - a. Nama : Ni Kadek Shanty Rahayu
 - b. NIM : 1815744005
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : D4 Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 2022

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II



Ni Kadek Dessy Hariyanti, S. Kom., MM

NIP. 197612012002122002



Ni Putu Rita Sintadevi, S.Tr.Ak.,M.Acc

NIP. 202111009


TANDA PENGESAHAN SKRIPS
SISTEM INFORMASI PENANGANAN MAKANAN *HIGH-RISK*
BERBASIS *MOBILE* DI FOUR SEASONS RESORT BALI AT SAYAN

Oleh:

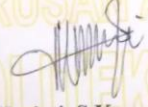
NI KADEK SHANTY RAHAYU
1815744005

Disahkan:

Ketua Penguji


Ni Kadek Dessy Hariyanti, S. Kom., MM
NIP. 197612012002122002

Penguji I


Ni Made Kariati, S.Kom.,M.Cs.
NIP. 197712152006042001

Mengetahui

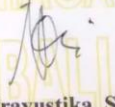
Jurusan Administrasi Niaga

Ketua



Dr. Ketut Santra, M.Si.
NIP. 196710211992031002

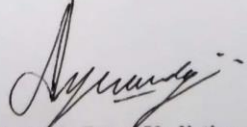
Penguji II


Putu Adriani Prayustika, S.E.,MM
NIP. 198406082015042002

Badung,

Prodi. Manajemen Bisnis Internasional

Ketua


Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM.
NIP. 196808271993031002

MOTTO

“We life just once, so don't to waste your time”

PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Selesaiannya skripsi ini dengan rasa bahagia, saya ucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak **I Ketut Nadi** dan Ibu **Ni Ketut Sumarni** selaku orangtua saya tercinta yang dengan semangat dan selalu memberikan dukungan baik moral maupun materiil serta doa yang sepuh hati demi terselesaikannya skripsi ini dengan hasil yang maksimal.
2. Ibu **Ni Kadek Dessy Hariyanti, S. Kom., MM**, selaku dosen pembimbing I yang dengan sabar, pengertian, serta ketelitiannya untuk membimbing dan memberikan masukan serta saran-saran demi tersusunnya skripsi ini.
3. Ibu **Ni Putu Rita Sintadevi, S.Tr.Akt.,M.Acc** selaku dosen pembimbing II yang dengan sabar, pengertian, serta ketelitiannya untuk membimbing dan memberikan masukan serta saran-saran demi tersusunnya skripsi ini.
4. Ibu **Sri Wahyuni** selaku *Human Resource Manager* Four Seasons Resort Bali at Sayan yang telah banyak memberikan bimbingan daan pembelajaran di tempat Praktik Kerja Lapangan (PKL) baik secara langsung maupun tidak langsung

sehingga pelaksanaan Penyusunan Skripsi dan Pemberian Data Perusahaan dapat terlaksana dengan baik dan lancar.

5. Bapak **Nengah Sukayasa**, selaku *Purchasing Manager* Four Seasons Resort Bali at Sayan yang telah banyak memberikan bimbingan baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga pelaksanaan Penyusunan Skripsi dan Pemberian Data Perusahaan dapat terlaksana dengan baik dan lancar.
6. Seluruh Staff Four Seasons Resort Bali at Sayan yang telah memberikan pengetahuan dan kesempatan dalam mengikuti kegiatan kerja selama penulis menjalankan PKL dan melanjutkan penyusunan sampai Proses Skripsi ini.
7. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu atas bantuan dan saran yang diberikan sehingga laporan ini dapat diselesaikan.

Saya mengucapkan terima kasih banyak atas dukungan kalian. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang – orang tercinta yang telah banyak membantu dengan segenap hati. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Sistem Informasi Penanganan Makanan *High-Risk* Berbasis *Mobile* di Four Seasons Resort Bali at Sayan”** beserta isinya benar – benar karya sendiri dan saya tidak menjiplak atau mengutip karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila saya melakukan hal yang dinyatakan seperti di atas, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 27 Juli 2022

Yang Menyatakan

Ni Kadek Shanty Rahayu

NIM. 1815744005

ABSTRAK

Setiap hotel memprioritaskan kesehatan dan keamanan para pelanggannya dengan menerapkan *food management system*. Four Seasons Resort Bali at Sayan menggunakan metode HACCP dalam menerapkan sistem tersebut, seperti menangani makanan *high-risk* menggunakan dokumen *Receiving Goods Log Sheet* dan *Time Control*. Namun, penanganan tersebut masih dilakukan secara manual dan bisa disimpulkan sistem tersebut belum maksimal. Akibatnya, *receiving staff* sering mengalami kendala saat melakukan penanganan. Dengan menyediakan sistem informasi berbasis *mobile* ini dapat meminimalisir kendala yang terjadi. Merancang desain sebuah sistem informasi penanganan makanan *high-risk* merupakan langkah awal untuk memudahkan *receiving staff* dalam merekam makanan *high-risk*, menyimpan serta mencari data yang ada pada dokumen tersebut. Untuk merancang sistem informasi ini memerlukan metode SDLC *Waterfall* dan beberapa alat pemodelan lainnya yang berfungsi sebagai pedoman dalam pembuatan rancangan desain. Alat pemodelannya berupa *Document Flowchart*, *Concept Map*, ERD, *Use Case Diagram* dan *Use Case Scenario*, GUI.

Kata Kunci : *SDLC Waterfall, Sistem Informasi, Receiving Goods Log Sheet, Time Control.*

ABSTRACT

Each hotel prioritizes the health and safety of customers by implementing a food management system. Four Seasons Resort Bali at Sayan uses the HACCP method in implementing the system, such as handling high-risk food using Receiving Goods Log Sheet and Time Control documents. However, the handling is still done manually and it can be concluded that the system is not optimal. As a result, receiving staff often experience problems when handling. By providing a mobile-based information system, receiving staff get few obstacles. Building a high-risk food handling information system can make it easier for receiving staff to record high-risk food, store and search for data in the document. To design this information system requires the SDLC Waterfall method and several other modeling tools as guidelines in making design designs. The modeling tools are Document Flowchart, Concept Map, ERD, Use Case Diagram and Use Case Scenario, GUI.

Keywords: *SDLC Waterfall, Information System, Receiving Goods Log Sheet, Time Control.*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat, kesehatan dan kemudahan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“SISTEM INFORMASI PENANGANAN MAKANAN *HIGH-RISK* BERBASIS *MOBILE* DI FOUR SEASONS RESORT BALI AT SAYAN”**.

Ada pun tujuan dari penyusunan skripsi ini untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Diploma IV Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali. Kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih terhadap semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi, dimana banyak hambatan yang penulis dapatkan selama penyusunan skripsi namun dengan adanya bimbingan dan bantuan dari banyak pihak membuat skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.e Com, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah Memberikan kesempatan kepada penulis dan fasilitas untuk menimba ilmu di Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M. Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga yang telah Memberikan petunjuk dan arahan selama penulis menimba ilmu di Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Niaga.

3. Bapak Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Internasional yang telah Memberikan pengarahan dalam menyelesaikan skripsi.
4. Ibu Ni Kadek Dessy Hariyanti, S. Kom., MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah sabar memberikan arahan, petunjuk dan semangat dalam membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Ni Putu Rita Sintadevi, S.Tr.Akt.,M.Acc, Selaku Dosen Pembimbing II yang telah sabar memberikan arahan, petunjuk dan semangat dalam membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
6. Para staff dan Bapak/Ibu dosen pengajar di Jurusan Administrasi Niaga yang telah Memberikan bantuan atas pelayanan yang baik dan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat selama penulis menimba ilmu di Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Niaga.
7. Bapak Nengah Sukayasa selaku *Purchasing Manager* Four Seasons Resort Bali at Sayan yang telah banyak membantu dalam pengumpulan data untuk penyusunan skripsi.

Semoga semua dukungan, semangat dan bantuan yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini akan dibalas dengan setimpal oleh Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan di dalamnya sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran

yang sifatnya dapat membangun dari berbagai pihak. Demikian akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat buntut menambah wawasan dan ilmu pengetahuan para pembaca.

Badung, 27 Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

TANDA PENGESAHAN SKRIPS	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I	17
PENDAHULUAN	17
1.1 Latar Belakang Masalah	17
1.2 Rumusan Masalah	23
1.3 Tujuan Penelitian	24
1.4 Kontribusi Hasil Penelitian	24
1.5 Metode yang Digunakan	25
1.6 Sistematika Penulisan	26
BAB II	1
TINJAUAN PUSTAKA	1
2.1 Telaah Teori	1
2.1.2 Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	3
2.1.3 Sistem Informasi	14
2.1.4 Development Life Cycle System (SDLC)	17
2.1.5 Entity Relationship Diagram (ERD)	21
2.1.6 Unified Modeling Language (UML) : Use Case Diagram dan Use Case Scenario	21

2.1.7	Graphical User Interface (GUI)	23
2.2	Kerangka Teoritis	24
2.3	Studi Penelitian Sebelumnya	26
BAB III		1
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN		1
3.1	Sejarah Berdirinya	1
2.2	Bidang Usaha	5
3.3	Pelayanan yang diberikan	7
3. 4	Struktur Organisasi	11
3.5	Uraian Jabatan	11
BAB 4		46
HASIL DAN PEMBAHASAN		46
4.1	Hasil dan Pembahasan	46
4.1.1	Plan	47
4.1.2	Development	49
4.1.3	Evaluation	135
4.2	Implikasi Ekonomi	136
BAB V		1
KESIMPULAN DAN SARAN		1
5.1	Kesimpulan	1
5.2	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA		xii
LAMPIRAN		67

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Studi Literatur	26
Tabel 4.1 Klasifikasi Fungsi Warna Container	57
Tabel 4.2 Receiving Staff	72
Tabel 4.3 Sous Chef	72
Tabel 4.4 Makanan High-Risk	73
Tabel 4.5 PO	73
Tabel 4.6 Supplier	74
Tabel 4.7 Use Case Scenario Log In	77
Tabel 4.7 Use Case Scenario Search	78
Tabel 4.7 Use Case Scenario Receiving Log Sheet	79
Tabel 4.7 Use Case Scenario Time Control	80
Tabel 4.7 Use Case Scenario Generate Report	81
Tabel 4.7 Use Case Scenario Manage.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Operational Flow of Raw Food Supply Chain and Food Safety Control (Sumber: Food Safety Management System di Hotel Resort Area Kabupaten Garut 2020)..	20
Gambar 2. 1 Simbol – Simbol Flowchart	20
Gambar 2. 2 Simbol – Simbol Use Case Diagram.....	22
Gambar 2. 3 Skema Kerangka Teoritis	25
Gambar 3. 1 Logo Four Seasons Resort Bali At Sayan	5
Gambar 3. 2 Lokasi Four Seasons Resort Bali At Sayan	6
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Finance Department pada Hotel Four Seasons Resort Bali At Sayan	11
Gambar 4. 1 Flowchart Penanganan Makanan High-Risk pada Receiving Department di Four Seasons Resort Bali at Sayan Saat Ini	50
Gambar 4. 2 Flowchart Persiapan dokumen Receiving Goods Log Sheet dan Time Control (Sumber : Data diolah 2022).....	51
Gambar 4. 3 Flowchart Persiapan Audit Receiving Department yang dilakukan saat Ini	52
Gambar 4. 4 Flowchart Sistem Informasi Penanganan Makanan High-Risk Pada Receiving Department Di Four Seasons Resort Bali At Sayan Berbasis Mobile Yang Diusulkan.....	60
Gambar 4. 5 Flowchart Persiapan Audit Sistem Informasi Penanganan Makanan High-Risk Pada Receiving Department Di Four Seasons Resort Bali At Sayan Berbasis Mobile Yang Diusulkan.....	61
Gambar 4. 6 Concept Map.....	1
Gambar 4. 7 Entity Relationship Diagram Rancangan Sistem Informasi Penanganan Makanan High-Risk Berbasis Mobile pada Receiving Department di Four Seasons Resort Bali at Sayan	71
Gambar 4. 8 Relasi antar Tabel	74
Gambar 4. 9 Use Case Diagram Sistem Informasi Penanganan Makanan High-Risk Berbasis Mobile pada Receiving Department di Four Seasons Resort Bali at Sayan	76
Gambar 4. 10 GUI. Sistem menampilkan Tabel Log In yang berisikan username dan password.....	83
Gambar 4. 11 GUI Klik tombol "Log In".....	85
Gambar 4. 12 GUI Sistem Melakukan Validasi Data	86
Gambar 4. 13 GUI Sistem Menampilkan Dashboard Utama	86
Gambar 4. 14 GUI Sistem akan menampilkan pernyataan ‘Username or Password is Wrong’	88
Gambar 4. 15 GUI Sistem Menampilkan Tabel Log In	89
Gambar 4. 16 GUI Actor Memilih Fitur Menu “Search”	90
Gambar 4. 17 GUI Actors mencari data receiving record berdasarkan kata kunci "Search by"	91

Gambar 4. 18 GUI Actors mencari data receiving record berdasarkan kata kunci "Received Date"	92
Gambar 4. 19 GUI Actors mencari data receiving record berdasarkan kata kunci "Document"	93
Gambar 4. 20 GUI Actors Memasukkan Nama Supplier atau Nomor PO pada Kolom Pencarian	94
Gambar 4. 21 GUI Sistem menampilkan daftar Receiving Record yang sesuai dengan kata kunci.....	95
Gambar 4. 22 GUI Actors Memilih Data Receiving Record yang dicari.....	95
Gambar 4. 23 GUI Receiving Staff memilih fitur "Receiving Goods Log Sheet".....	96
Gambar 4. 24 GUI Klik "PO Date"	98
<i>Gambar 4. 25 GUI Sistem menampilkan daftar PO sesuai dengan tanggal yang dipilih.....</i>	<i>99</i>
Gambar 4. 27 GUI . Receiving staff pilih data PO yang akan direkam	100
Gambar 4. 28 GUI Klik "Submit"	101
Gambar 4. 29 GUI Tampilan Receiving Goods Log Sheet	101
Gambar 4. 30 GUI Sistem menampilkan form receiving goods log sheet part 1	102
Gambar 4. 31 GUI Receiving staff mengisi form receiving goods log sheet.	103
Gambar 4. 32 GUI Sistem menampilkan form receiving goods log sheet part 2.....	104
Gambar 4. 33 GUI Receiving staff mengisi form receiving goods log sheet	105
<i>Gambar 4. 34 GUI Klik "Send To Time Control"</i>	<i>106</i>
Gambar 4. 35 GUI . Sistem menyimpan dan menampilkan pernyataan "Data is Saved and Send to Time Control".	107
<i>Gambar 4. 36 GUI . Klik "View".....</i>	<i>108</i>
<i>Gambar 4. 37 GUI Sistem menampilkan form receiving goods log sheet yang sudah terekam.</i>	<i>109</i>
Gambar 4. 38 GUI Klik 'Delete'	110
<i>Gambar 4. 39 GUI Sistem menampilkan kotak pemberitahuan "Data is Deleted".....</i>	<i>111</i>
Gambar 4. 40 GUI Sistem menampilkan kotak pemberitahuan makanan high-risk.	112
Gambar 4. 41 GUI Klik "See"	113
Gambar 4. 42 GUI Sistem menampilkan data receiving goods log sheet beserta form Time Control.....	114
<i>Gambar 4. 43 GUI Actor ceklis data dan memilih nama Sous Chef yang menerima makanan high-risk.</i>	<i>115</i>
Gambar 4. 44 GUI Klik "Accept"	116
<i>Gambar 4. 45 GUI Sistem menyimpan dan menampilkan kotak "Data is Saved and Submitted".....</i>	<i>117</i>
<i>Gambar 4. 46 GUI Actors memilih fitur "Time Control"</i>	<i>118</i>
Gambar 4. 47 GUI Time Control Alternative Path (Read) 2	119
<i>Gambar 4. 48 GUI Sistem menampilkan daftar PO sesuai dengan tanggal yang dipilih.....</i>	<i>120</i>
<i>Gambar 4. 49 GUI Actors pilih data time control yang akan dilihat.</i>	<i>121</i>
Gambar 4. 50 GUI Klik "View"	122

Gambar 4. 51 GUI Sistem menampilkan form time control yang sudah tervalidasi	123
Gambar 4. 52 GUI Actor klik "Decline".....	124
Gambar 4. 53 GUI Sistem menampilkan kotak alasan atau 'Corretive Action'	125
Gambar 4. 54 GUI Actor mengisi alasan penolakan, klik "OK".	125
Gambar 4. 55 GUI Sistem menyimpan dan menampilkan kotak " <i>Data is Saved and Submitted</i> ".	126
Gambar 4. 56 GUI Actors memilih fitur menu " <i>Generate Report</i> "......	127
Gambar 4. 57 Actors mencari data <i>receiving record</i> berdasarkan kata kunci " <i>Search by</i> ", " <i>Received Date</i> ", dan " <i>Document</i> ";.....	127
Gambar 4. 58 GUI Sistem menampilkan daftar <i>receiving record</i> yang sesuai dengan kata kunci.....	128
Gambar 4. 59 GUI Actors memilih data <i>receiving record</i> yang dicari.	129
Gambar 4. 60 GUI Klik "Download"	130
Gambar 4. 61 GUI <i>Manage Basic Path 1 Actor</i> memilih menu " <i>Manage</i> ".	131
Gambar 4. 62 GUI Actor meng-update data term and condition.	132
Gambar 4. 63 GUI Klik "OK"	133
Gambar 4. 64 GUI Sistem menyimpan dan menampilkan kotak " <i>Data is Changed and Saved</i> ".	134

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri perhotelan di Bali sangatlah pesat, ini dikarenakan industri perhotelan menjadi salah satu pendukung kenyamanan para wisatawan yang berkunjung ke Bali. Hotel adalah suatu industri atau usaha jasa penginapan, makanan, dan minuman secara komersial (Hermawan, *et.al.*, 2018). Salah satu alasan wisatawan memilih hotel sebagai pendukung kenyamanan mereka adalah produk yang diberikan oleh hotel tersebut.

Menurut Bagyono (2012), produk hotel terdiri dari produk nyata (*tangible product*) yaitu produk yang dapat dilihat oleh tamu, dan produk yang tidak nyata (*intangible product*) yaitu produk yang tidak dapat dilihat namun dapat dirasakan oleh tamu, seperti : 1) pelayanan untuk tamu; 2) keamanan dan kebersihan; 3) keramah-tamahan.

Produk yang diberikan kepada wisatawan baik nyata maupun tidak nyata dapat menghasilkan kepuasan pelanggan. Menurut Afnia & Hastuti (2018), menyatakan bahwa “kepuasan pelanggan berawal dari penilaian konsumen terhadap kualitas produk/jasa yang diterimanya berdasarkan ekspektasinya”. Pelanggan akan merasa puas jika kualitas yang diberikan telah sesuai atau bahkan melebihi ekspektasinya. Sehingga, perusahaan dituntut untuk menawarkan produk atau pelayanan yang berkualitas dan mempunyai nilai lebih agar terlihat berbeda dengan pesaingnya.

Kualitas produk adalah keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa dari aspek pemasaran, rekayasa, manufaktur, dan pemeliharaan yang sesuai dengan harapan konsumen terhadap produk dan jasa tersebut (Umar, 2013).

Four Season Resort Bali at Sayan adalah salah satu hotel bintang 5 yang cukup menarik perhatian para wisatawan karena lokasinya berada di tempat strategis yang didukung dengan lokasinya terletak di tengah hutan Ubud dan dikelilingi oleh sungai Ayung, sehingga menawarkan pemandangan alam yang sangat indah dan damai. Four Seasons Resort Bali at Sayan juga memberikan produk dan pelayanan yang terbaik untuk mendapatkan kepuasan pelanggan.

Dalam membentuk kepuasan pelanggan dengan memberikan fasilitas dan pelayanan kepada pelanggan, maka *department* saling bekerjasama untuk kelancaran kebutuhan operasional dan menjaga kualitas pelayanan hotel. Terdapat salah satu *department* yang berperan penting dalam kelancaran operasional Four Seasons Resort Bali at Sayan, yaitu *Receiving Department*. Hal tersebut dikarenakan bahwa *Receiving Department* merupakan pintu utama masuk dan keluarnya barang – barang kebutuhan perusahaan dan pelanggan (Mahyudin & Suradi, 2018).

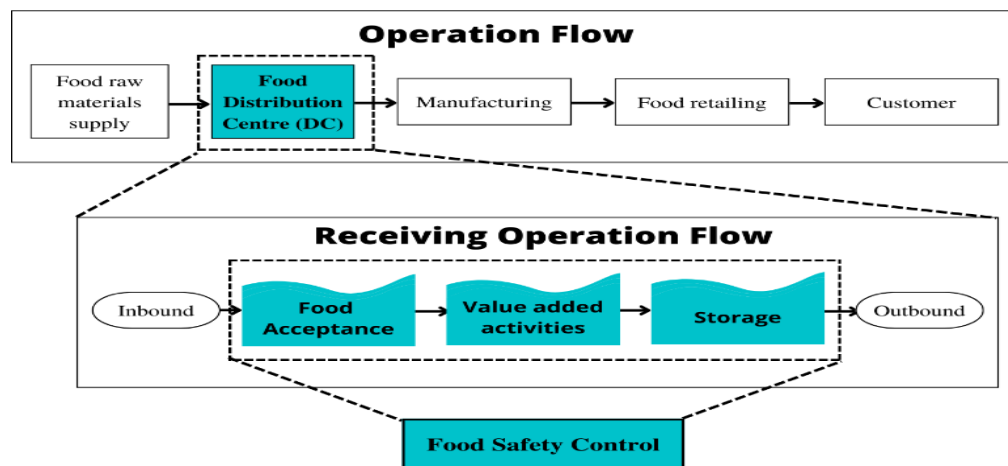
Salah satu dari semua barang yang ditangani oleh *Receiving Department* di Hotel Four Seasons Resort Bali at Sayan adalah makanan *high-risk*. Makanan *high-risk* adalah jenis makanan yang memiliki tingkat resiko tinggi, seperti daging merah dan daging unggas yang segar, *smoked salmon*, *cheesecake*, sayur – sayuran yang disiapkan, susu, krim, es krim, telur (khusus makanan yang disajikan dengan telur mentah, seperti *mayonnaise* dan *mousse*), daging laut, dan olahan susu sapi, serta

makanan yang dibekukan (Jhonson, 2019). Menurut Badan Standarisasi Nasional (BSN) (2012), menyebutkan bahwa “makanan jenis ini tidak boleh diproses atau diproduksi dan semua penyimpangannya harus dikoreksi dan diperbaiki”. Four Seasons Resort Bali at Sayan memiliki prioritas yang menjaga kesehatan dan keamanan pelanggan. Maka dari itu, *Receiving Department* diawasi oleh aturan dalam menangani makanan ini, yaitu *Food Safety Management System*. Tujuannya agar tidak terdapat penyakit bawaan makanan yang dialami oleh pelanggan. *Food safety management system* adalah pencegahan, eliminasi dan pengendalian bahaya bawaan makanan, dari tempat produksi hingga titik konsumsi (Teixeira & Sampaio, 2011). *Food safety management system* yang merupakan gabungan prinsip sistem analisis bahaya, pengendalian titik kritis, langkah penerapan yang menjamin keamanan pangan, dimana bebas dari cemaran mikrobiologi, cemaran kimia, dan cemaran fisik (Koto, 2012).

Four Seasons Resort Bali at Sayan menerapkan metode yang berstandar internasional dalam *food safety management* yaitu HACCP (*Hazard Analysis and*

Critical Control Point). HACCP membantu proses pengendalian dengan mengidentifikasi titik – titik operasi dalam proses produksi atau penanganan yang harus dipantau dan dikontrol secara kritis untuk memastikan keselamatan konsumen (Suganda, *et.al.*, 2020).

Menurut Suganda, *et.al* (2020), menyebutkan bahwa penggunaan HACCP dalam menerapkan *food safety* akan menitikberatkan pada proses *receiving*, seperti Gambar 1.1.



Gambar 1. 1 *Operational Flow of Raw Food Supply Chain and Food Safety Control* (Sumber: *Food Safety Management System* di Hotel Resort Area Kabupaten Garut 2020)

Berdasarkan Gambar 1.1 di atas, Four Seasons Resort Bali at Sayan juga memiliki *receiving operation flow* berdasarkan SOP (*Standar Operating Procedure*) yang berlaku. Tahap *Food Acceptance*, *Receiving Staff* melakukan beberapa kegiatan, pertama memvalidasi *invoice* dan PO, pengecekan makanan *high-risk* berupa suhu, tanggal kadaluarsa, dan kondisi kemasan, validasi makanan *high-risk* pada dokumen *Receiving Goods Log Sheet*. Tahap *Value Added Activities*, *Receiving Staff* melakukan

kegiatan nilai tambahan, berupa pengemasan makanan *high-risk* di dalam *container box* yang berisikan es, dan validasi oleh *Sous Chef*. Tahap *Storage*, *Receiving Staff* melakukan penyimpanan pada *Kitchen Storage*.

Model strategi sederhana dalam pemenuhan persyaratan *Food Safety System* yang dikembangkan terdiri atas salah duanya audit internal dan audit eksternal (Zamrudin, *et.al.*,2014). Audit internal dan eksternal sebagai langkah untuk memverifikasi efektivitas penerapan *food safety management*. Pemverifikasi penerapan *food safety management* yang menggunakan HACCP dengan audit eksternal oleh badan sertifikasi independen yang ditunjuk di Four Seasons *chain* seluruh dunia, yaitu PWT (*Peter William Thomas*) yang memverifikasi setiap 1 – 2 kali dalam dua tahun. Badan sertifikasi independen nasional yang ditunjuk di Four Seasons Resort Bali, yaitu Pro Micro yang memverifikasi setiap 1 kali dalam 3 bulan. Verifikasi ini bertujuan agar Four Seasons Resort Bali at Sayan melakukan SOP menggunakan HACCP dengan benar. Auditor melakukan audit dengan cara memverifikasi dokumen *Receiving Goods Log Sheet* dan *Time Control* yang sudah dikirim melalui *e-mail*. Persiapan pengiriman *Receiving Goods Log Sheet* dan *Time Control* kepada auditor masih disiapkan secara manual, dikarenakan proses dari pembuatan dokumen, perekaman makanan *high-risk*, hingga *scanning* dokumen masih dilakukan tanpa sepenuhnya dibantu oleh teknologi informasi.

Perkembangan teknologi informasi memaksa orang – orang agar bisa menggunakan teknologi informasi. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) berperan penting dalam perkembangan sistem informasi manajemen, sehingga

pemrosesan data terkait dengan sistem informasi tersebut bisa lebih cepat dan akurat (Shodiq, 2021). Keberadaan teknologi sangat penting dan sangat signifikan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, menghemat waktu, tenaga, pikiran, dan mempercepat arus informasi untuk memperoleh, memproses dan mentransfer informasi sehingga dapat mengambil keputusan secara efektif (Sawitri, 2016). Banyak fasilitas teknologi yang memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas adalah ponsel cerdas atau *smartphone*. Fungsi dari ponsel ini selain digunakan untuk berkomunikasi adalah multimedia, *playergames*, *transferdata*, *video streaming*, dan lain – lainnya (Agarina, *et.al*, 2018). Memanfaatkan teknologi *smartphone* dapat mengatasi kendala – kendala yang ada di Four Seasons Resort Bali at Sayan.

Four Seasons Resort Bali at Sayan belum memiliki sistem informasi yang dapat mempermudah pekerjaan *Receiving Staff* khususnya pada proses penanganan makanan *high-risk*. Karena proses perekaman dan penyimpanan dokumen tersebut masih secara manual, sehingga mengalami kendala – kendala pada *department* ini, seperti: 1) perlunya pembuatan dokumen *Receiving Goods Log Sheet* dan *Time Control* sehari sebelum melakukan penanganan makanan *high-risk* yang dilakukan secara manual; 2) perekaman penanganan makanan *high-risk* pada dokumen *Receiving Goods Log Sheet* dan *Time Control* masih dilakukan secara manual sehingga kemungkinan terjadinya *human error*; 3) pengiriman makanan *high-risk* ke *kitchen store*, terkadang *receiver* melupakan baik *Time Control* maupun *Sous Chef's sign*; 4) persiapan pengumpulan dokumen dalam audit yang memerlukan banyak waktu untuk mencari dokumen dan *scanning*. Kendala – kendala tersebut khususnya pada persiapan dokumen dalam audit

dapat mengakibatkan terhambatnya kelangsungan operasional pada *Receiving Department*. Persiapan dokumen dalam audit memerlukan waktu yang lebih dari satu hari. Kenyataan bahwa jika memanfaatkan teknologi yang ada, kegiatan tersebut dapat diselesaikan selama satu hari saja.

Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti ingin membuat rancangan desain sistem informasi penanganan makanan *high-risk* berbasis *mobile* pada *Receiving Department* di Hotel Four Seasons Resort Bali at Sayan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas bahwa Four Seasons Resort Bali at Sayan belum memiliki sistem informasi yang dapat mempermudah proses penanganan makanan *high-risk*. Hal tersebut mengalami kendala – kendala pada *Receiving Department*, seperti: 1) perlunya pembuatan dokumen *Receiving Goods Log Sheet* dan *Time Control* sehari sebelum melakukan penanganan makanan *high-risk* yang dilakukan secara manual; 2) perekaman penanganan makanan *high-risk* pada dokumen *Receiving Goods Log Sheet* dan *Time Control* masih dilakukan secara manual sehingga kemungkinan terjadinya *human error*; 3) pengiriman makanan *high-risk* ke *kitchen store*, terkadang *receiver* melupakan baik *Time Control* maupun *Sous Chef's sign*; 4) persiapan pengumpulan dokumen dalam audit yang memerlukan banyak waktu untuk mencari dokumen dan *scanning*. Kendala – kendala tersebut khususnya pada persiapan dokumen dalam audit dapat mengakibatkan terhambatnya kelangsungan operasional

pada *Receiving Department*. Persiapan dokumen dalam audit memerlukan waktu yang lebih dari satu hari

Permasalahan tersebut mendapatkan rumusan masalah, yaitu **“bagaimana perancangan desain sistem informasi penanganan makanan *high-risk* berbasis *mobile* pada *Receiving Department* di Hotel Four Seasons Resort Bali at Sayan?”**

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menghasilkan suatu rancangan desain sistem informasi penanganan makanan *high-risk* berbasis *mobile* yang tepat berdasarkan *Receiving Goods Log Sheet* dan *Time Control* guna mengetahui perancangan desain sistem informasi penanganan makanan *high-risk* berbasis *mobile* pada *Receiving Department* di Hotel Four Seasons Resort Bali at Sayan.

1.4 Kontribusi Hasil Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini kontribusi yang ingin dicapai adalah sebagai berikut.

1. Secara Teoritis

Penelitian ini berharap hasil penelitian ini dijadikan sebagai bahan atau referensi awal bagi peneliti yang lain dalam menangani hal atau masalah yang sama.

2. Secara Praktis

a. Untuk Four Seasons Resort Bali at Sayan

Perancangan ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi karyawan khususnya *Receiving Department* dalam hal melakukan perekaman, pengarsipan, dan pengumpulan laporan penanganan makanan *high-risk* yang sesuai dengan *Receiving Goods Log Sheet* dan *Time Control*.

b. Untuk Politeknik Negeri Bali

Jurusan Administrasi Niaga diharapkan dapat menambah perbendaharaan literasi ilmiah yang ada di Politeknik Negeri Bali dan dapat menjadi masukan atau bahan referensi bagi mahasiswa yang lain.

1.5 Metode yang Digunakan

Perancangan desain sistem informasi penanganan makanan *high-risk* pada Hotel Four Seasons Resort Bali at Sayan agar dapat mencapai tujuan yang dikehendaki membutuhkan metode yang cocok. Metode yang digunakan adalah metode penelitian dan pengembangan atau *Research and Development* (R&D). Menurut Sugiyono (2016), *Research and Development* (R&D) merupakan “metode penelitian yang digunakan untuk menghasilkan produk tertentu dan menguji keefektifan produk tersebut”. Tujuan adanya sistem ini agar mempermudah proses penanganan informasi

makanan *high-risk* dan menghindari *human error*, serta masalah yang dapat berdampak pada hasil audit. Sistem informasi yang berbasis *mobile* ini menggunakan metode *System Development Life Cycle* (SDLC) dengan model *waterfall*, yaitu pendekatan alur hidup perangkat lunak secara *sekuensial* atau terurut dimulai dari analisis, desain, *code generation*, uji coba, dan *support*. Namun, pada penelitian ini penulis hanya 3 tahap saja, yaitu tahap 1,2,4 dari metode SDLC model *waterfall*, yaitu analisis, desain, dan uji coba. Penelitian ini tidak melakukan tahap *code generation* dan *support* karena tahapan tersebut digunakan untuk mengimplementasi desain kedalam program perangkat lunak, setelah menjadi program perangkat lunak, sistem ini diproses atau *maintenance* sesuai dengan *software* dan *hardware* yang akan digunakan. Hal ini disebabkan karena pada penelitian ini hanya membuat desain dari sistem informasi penanganan makanan *high-risk* berbasis *mobile*.

1.6 Sistematika Penulisan

Skripsi ini diperlukan sistematika dari bagian – bagian secara garis besar yang saling keterkaitan satu sama lain sebagai pedoman serta kerangka dalam acuan penulisan skripsi. Hal ini memudahkan dalam menelaah pembahasan yang dimuat. Adapun sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab disertai dengan sub bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab satu dalam penulisan skripsi memaparkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi hasil penelitian, metode yang digunakan dalam penelitian, dan sistematika penulisan dari penelitian sistem informasi penanganan makanan *high-risk* berbasis *mobile*.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua dalam penulisan skripsi memaparkan telaah teori yang digunakan, penelitian terdahulu, dan kerangka teori yang berhubungan dengan penelitian sistem informasi penanganan makanan *high-risk* berbasis *mobile*.

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab tiga dalam penulisan skripsi memaparkan objek dari penelitian, struktur organisasi, dan target sasaran dari penelitian sistem informasi penanganan makanan *high-risk* berbasis *mobile*.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab empat dalam penulisan skripsi memaparkan bentuk kegiatan, sumber daya yang digunakan, hasil desain dan inovasi, dan implikasi ekonomi dari penelitian sistem informasi penanganan makanan *high-risk* berbasis *mobile*.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab lima dari penulisan skripsi memaparkan kesimpulan dari hasil dari penelitian ini serta saran – saran untuk pihak yang berkaitan dalam perancangan desain sistem ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil dan pembahasan penelitian di atas, meliputi permasalahan yang muncul pada *Receiving Department* Four Seasons Resort Bali at Sayan belum memiliki sistem informasi yang dapat mempermudah proses penanganan makanan *high-risk*. Hal tersebut menghambat kelangsungan operasional pada *Receiving Department*, seperti: 1) perlunya pembuatan dokumen *Receiving Goods Log Sheet* dan *Time Control* sehari sebelum melakukan penanganan makanan *high-risk* yang dilakukan secara manual sehingga *staff* memiliki kemungkinan untuk lembur; 2) perekaman penanganan makanan *high-risk* pada dokumen *Receiving Goods Log Sheet* dan *Time Control* masih dilakukan secara manual sehingga kemungkinan terjadinya *human error*; 3) pengiriman makanan *high-risk* ke *kitchen store*, terkadang *receiver* melupakan dokumen *Time Control* ataupun *Sous Chef's sign*; 4) persiapan pengumpulan dokumen dalam audit yang memerlukan banyak waktu untuk mensortir dokumen dan *scanning*. *Human error* tersebut dapat merusak hasil *scanning* dan berdampak pada hasil audit.

Metode yang digunakan adalah penelitian *research and development* dengan tambahan metode SDLC *Waterfall*. Penelitian ini menggunakan 3 tahap, yaitu analisis, desain, dan uji coba. Tahapan – tahapan tersebut tentunya dibantu dengan beberapa alat pemodelan lainnya, seperti *Flowchart*, *Concept Map*, ERD, UML (*Use Case Diagram* dan *Use Case Activity*), dan GUI.

Hasil pembahasan penelitian ini adalah berupa rancangan desain sistem informasi penanganan makanan *high-risk* berbasis *mobile*, yang dimana sistem ini membantu *receiving staff* dalam mengerjakan tugas – tugasnya, meliputi perekaman makanan *high-risk*, persiapan *Receiving Goods Log Sheet* dan *Time Control* baik sebelum melakukan penanganan maupun melakukan audit.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian di atas, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Saran untuk Four Seasons Resort Bali at Sayan

Four Seasons Resort Bali at Sayan dapat mengimplementasikan rancangan sistem informasi ini sesuai dengan kebutuhan perusahaan, khususnya pada *Receiving Department* dalam menangani makanan *high-risk*.

2. Saran untuk penelitian selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini hingga ke tahap pembuatan aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Afnia., Hastuti,Y., (2018). “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan”.,
Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis, Vol.9, No.1.
- Agarina, M., Afnil H. (2018). “Perancangan Sistem Informasi Berbasis Mobile Pada
Restoran Lokal Di Bandar Lampung”. Jurnal Manajemen Sistem Informasi
dan Teknologi.
- Anggraeni. (2017). “Pengantar Sistem Informasi”. Yogyakarta: Andi.
- Arivin, Z.(2012). “Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru”. Bandung:
Remaja Rosda Karya.
- Asmadi,D., Ilyas., Nadhilah E. (2020) “Perancangan Penjaminan Mutu dan
Pengendalian Produk dengan Metode HACCP (Studi Kasus)”. Jurnal
Teksagro.
- Badan Standardisasi Nasional. (2011). “Rekomendasi Nasional Kode Praktis Prinsip
Umum Higiene Pangan”. SNI CAC/RCP 1:2011.
- Bagyono. (2014). “Pariwisata dan Perhotelan”. Bandung: Alfabeta.
- Septian, C., Wulandari, A. (2020). “Gambaran Higiene Sanitasi Makanan dan Penerapan
Prinsip Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) di Unit Instalasi Gizi
Rumah Sakit X Tahun 2018”. Jurnal Nasional Kesehatan Lingkungan Global

- Fridayanthie, W., Mahdiati, T. (2016). “Rancang Bangun Sistem Informasi Permintaan ATK Berbasis Intranet (Studi Kasus: Kejaksaan Negeri Rangka Bitung)”. Jurnal Khatulistiwa Informatika. Volume 4, No.2
- Johnshon, E. (2019) “What is a High Risk Food”. <https://cpdonline.co.uk/knowledge-base/food-hygine/high-risk-food/>, diakses pada tanggal 16 Oktober 2022 pukul 21.43 WITA.
- Koto, E. (2012). “Panduan Lengkap Sistem Manajemen Keamanan Pangan FSSC 22000 / ISO 2000”. Jakarta (ID): REI.
- Mahyudin., Suradi. (2018). “Pentingnya Komunikasi Receiving dengan Purchasing saat Penerimaan Barang Guna Meminimalisir Terjadinya Kesalahan di Hotel Grnad Aston Yogyakarta”. Jurnal Khasanah Ilmu. Vol 9 No. 1.
- Ponda, H., Fadilah, N., Yusuf, A., (2020). “Penerapan HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Point*) pada Proses Produksi *Suklat Mocachino* dan *Choco Granule* di PT. Mayora Indah Tbk”. Jurnal Teknik Industri Heuristik, Vol. 17 No. 01.
- Pusparini, S., Najoa, E.I., Najoa B.N. (2017). “Sistem Informasi Akademik Berbasis Mobile Web Menggunakan Pendekatan Metodologi RAD. Jurnal Teknik Elektro dan Komputer”. ISSN L 2301-8402
- Rahmadi, D. (2021). “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Hotel Sahid Batam Center”. Skripsi. Batam: Universitas Putera Batam.

- Rejeki, S., Ismasari, N., & Setiawati, S. (2021). "Perancangan Sistem Informasi Persediaan Barang Menggunakan Visual Basic 2010 (Vb. Net) Pada PT. Solusi Rektama Makmur". 2(1).
- Sawitri. (2016). "Pengaruh Teknologi Informasi, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Efektivitas Penggunaan dan Kepercayaan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Individual". Publikasi Ilmiah. Surakarta: Universitas Muhammadiyah.
- Shodiq, S. (2021). "Peran Sistem Informasi dan Teknologi Informasi terhadap Proses Pembelajaran di Masa Pandemi Covid-19". Jurnal Edukasi. Vol. 8 No. 1.
- Suganda, A., Sundayana D., Soesanto H., Kushedayana., Muslim, S. (2020). "Food Safety Management System di Hotel Resort Area Kabupaten Garut". Tourism Scientific Journal. Vol. 6 No. 1.
- Sugiyono. (2009). "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D". Bandung: Alfabeta.
- Sutabri, Tata. (2012). "Analisis Sistem Informasi". Yogyakarta: Andi.
- Syah, J. (2021). "Menentukan Prioritas Pelayanan Hotel Istana XII di Era Covid 19 Menggunakan Metode AHP (Analitical Hierachy Procces)". Buletin Utama Teknik. Vol. 17, No. 1.
- Texeira, S., Sampaio, P. (2011). "Food Safety Manafement System Implementation and Certificarion". Industrial Engineering Research Conference.

Umar, H., (2013). “Studi Kelayakan Bisnis: Teknik Menganalisa Kelayakan Rencana Bisnis secara Komprehensif”. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Zamrudin, et.al. (2014). “Analisis Pemenuhan Persyaratan Food Safety System Certification 22000 di Industri Kemasan Pangan”. Jurnal Mutu Pangan. Vol. 1(2): 124-131.