

SKRIPSI

**OPTIMALISASI SISTEM RESEPSIONIS MELALUI *BUSINESS*
PROCESS REENGINEERING PADA PT ANGKASA PURA I KANTOR
CABANG BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program

Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis

Politeknik Negeri Bali

Oleh:

I PUTU ALDI GERALDI SUGIYANTARA

NIM: 1915744144

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2023

SKRIPSI

**OPTIMALISASI SISTEM RESEPSIONIS MELALUI *BUSINESS*
PROCESS REENGINEERING PADA PT ANGKASA PURA I KANTOR
CABANG BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program

Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis

Politeknik Negeri Bali

Oleh:

I PUTU ALDI GERALDI SUGIYANTARA

NIM: 1915744144

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

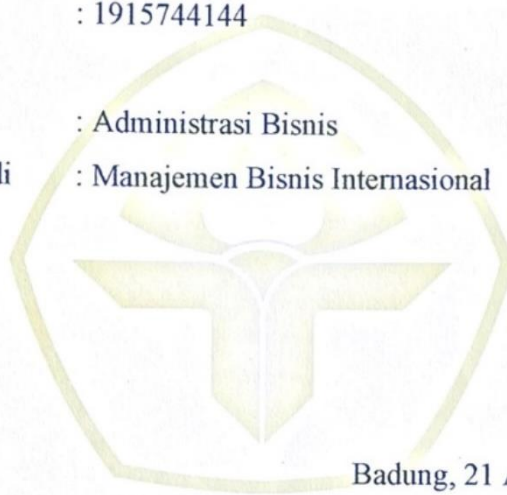
POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Optimalisasi Sistem Resepsionis Melalui *Business Process Reengineering* Pada PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali
2. Penulis
 - a. Nama : I Putu Aldi Geraldi Sugiyantara
 - b. NIM : 1915744144
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional



Badung, 21 Agustus 2023

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Drs. I Gusti Ngurah Sanjaya, MM

NIP. 196508141990031014

I Made Widianara, S.Psi, M.Si

NIP. 197902182003121002

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Putu Aldi Geraldi Sugiyantara

NIM : 191574144

Prodi : Manajemen Bisnis Internasional

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Skripsi yang saya tulis dengan judul: **Optimalisasi Sistem Resepsionis Melalui *Business Process Reengineering* Pada PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali** adalah memang benar hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 21 Agustus 2023

Yang menyatakan



I Putu Aldi Geraldi Sugiyantara

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

OPTIMALISASI SISTEM RESEPSIONIS *MELALUI BUSINESS PROCESS
REENGINEERING* PADA PT ANGKASA PURA I KANTOR CABANG
BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI

Oleh:

I PUTU ALDI GERALDI SUGIYANTARA

NIM: 1915744144

Disahkan:

Penguji I

Ketua Penguji

Penguji II

I Gede Made Subagiana, SE,MM Drs. I Gusti Ngurah Sanjaya, MM

Lily Marheni, SH, MH

NIP. 196007071990031002

NIP. 196508141990031014

NIP. 196409071991032002

Mengetahui

Jurusan Administrasi Bisnis

Ketua

Nyoman Indah Kusuma Dewi, S., MBA., Ph.D.

NIP. 196409291990032003

Badung, 25 Agustus 2023

Prodi. MBI

Ketua

Vini Elfarosa, SE., M.M.

NIP. 197612032008122001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Fortis Fortuna Adiuvat”

Persembahan:

Puji syukur saya panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena atas berkat rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Optimalisasi Sistem Resepsionis Melalui *Business Process Reengineering* Pada PT Angaksa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali” tepat pada waktunya. Atas terselesaikannya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada keluarga saya, Ibu, Bapak, dan Adik yang telah memberikan dukungan serta doa yang tiada henti untuk keberhasilan saya.
2. Bapak dan Ibu dosen pembimbing, penguji dan pengajar yang telah membimbing serta memberikan banyak arahan, motivasi, dan petunjuk sehingga skripsi dapat terselesaikan.
3. Keluarga besar Angkasa Pura I Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai terkhusus Divisi *General Service Partner* yang telah memberikan arahan, motivasi dan izin untuk melakukan penelitian sehingga dapat memperlancar proses pembuatan skripsi ini.
4. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan secara menyeluruh yang telah membantu serta memberikan dorongan sehingga terselesaikannya skripsi ini.

ABSTRAK

Layanan teknologi informasi dan proses bisnis pada suatu organisasi akan selalu berubah secara bertahap. Sistem resepsionis yang ada pada PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali saat ini menggunakan sistem manual dalam pencatatan yang mengakibatkan perusahaan mengalami kendala seperti sulitnya menemukan data yang dicari. Penelitian ini bertujuan untuk membuat rancangan desain sistem resepsionis berbasis *website* agar dapat membantu perusahaan pada kegiatan resepsionis menjadi lebih optimal. Penelitian ini termasuk ke dalam alur jenis penelitian *Research and Development (R&D)* yang menggunakan metode *Business Process Reengineering (BPR)*. Tahapan dalam rekayasa ulang proses bisnis terdiri dari *redesign*, *diagnosis*, dan, *implementation*. Hasil dari penelitian ini adalah rancangan desain sistem resepsionis yang optimal dalam bentuk *Graphical User Interface (GUI)* yang digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk mengelola layanan pada resepsionis.

Kata Kunci: Resepsionis, GUI

ABSTRACT

Information technology services and business processes in an organization will always change gradually. The existing reception system at PT Angkasa Pura I Airport Branch Office I Gusti Ngurah Rai Bali currently uses a manual system in recording which results in the company experiencing problems such as difficulty finding the data being sought. This research aims to create a website-based receptionist system design design in order to help companies in receptionist activities to be more optimal. This research is included in the flow of research type Research and Development (R&D) which uses the Business Process Reengineering (BPR) method. The stages in business process reengineering consist of redesign, diagnosis, and implementation. The result of this research is the design of an optimal receptionist system design in the form of a Graphical User Interface (GUI) which is used as a consideration for companies to manage services at the receptionist.

Keywords: Receptionist, GUI

PRAKATA

Puji syukur dihadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul, “Optimalisasi Sistem Resepsionis Melalui *Business Process Reengineering* Pada PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali” dengan tepat waktu. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menemukan beberapa kesulitan dan hambatan. Namun berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, kesulitan dan hambatan tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.MB,Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada seluruh mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis untuk menghasilkan karya yang terbaik
3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M, selaku Kaprodi D4 Manajemen Bisnis Internasional yang selalu memberikan motivasi dan dukungan

4. Bapak Drs. I Gusti Ngurah Sanjaya, MM selaku dosen pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing dan memberikan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
 5. Bapak I Made Widianegara, S.Psi, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah dengan sabar membimbing dan memberikan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
 6. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan pengajaran dan bimbingan dari semester I sampai dengan semester VIII sehingga penulis bisa menyelesaikan pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
 7. Seluruh keluarga besar *Airport Administration Department* PT.Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali yang telah mendukung penulis selama melaksanakan praktik kerja lapangan dan juga dalam penyusunan skripsi ini.
 8. Dan semangat kepada seluruh mahasiswa khususnya mahasiswa program studi D4 Manajemen Bisnis Internasional.
- Akhir kata, penulis ucapkan banyak terima kasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Badung, 21 Agustus 2023



Penulis

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kontribusi Hasil Penelitian.....	6
1.5 Metode Yang Digunakan.....	7
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Telaah Teori.....	12
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	29
2.3 Kerangka Teoritis	32
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	33
3.1 Sejarah Perusahaan.....	33
3.2 Visi Dan Misi Perusahaan	39
3.3 Bidang Usaha.....	40
3.4 Struktur Organisasi.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Bentuk Kegiatan	62

4.2	Sumber Daya Yang Digunakan	63
4.3	Hasil Desain Dan Inovasi	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		125
5.1	Simpulan.....	125
5.2	Saran.....	126
DAFTAR PUSTAKA		127

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kegiatan Resepsionis 2020-2022.....	3
Tabel 2. 1 Simbol <i>Flowchart</i>	20
Tabel 2. 2 <i>Simbol-Simbol Use Case Diagram</i>	25
Tabel 2. 1 Simbol <i>Flowchart</i>	20
Tabel 2. 2 Simbol <i>Use Case Diagram</i>	25
Tabel 2. 3 <i>Use Case Scenario</i>	27
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 4. 1 Deskripsi Tugas Resepsionis	66
Tabel 4. 2 kekurangan sistem yang sedang yang sedang digunakan	71
Tabel 4. 3 Pemakaian Perangkat Keras.....	78
Tabel 4. 4 Pemakaian Perangkat Lunak.....	78
Tabel 4. 5 Perbandingan Kedua Proses.....	80
Tabel 4. 6 Pengguna.....	84
Tabel 4. 7 Karyawan	84
Tabel 4. 8 Manajer	85
Tabel 4. 9 Kunjungan.....	86
Tabel 4. 10 Penitipan Dokumen.....	86
Tabel 4. 11 Peminjaman kunci.....	87
Tabel 4. 12 Saran.....	88
Tabel 4. 13 Interaksi Aktor Terhadap Rancangan Sistem.....	88
Tabel 4. 14 <i>Daftar Use Case Diagram</i>	89
Tabel 4. 15 <i>Use Case Scenario Create</i> Kunjungan.....	92
Tabel 4. 16 <i>Use Case Scenario Create</i> Titip Dokumen.....	93
Tabel 4. 17 <i>Use Case Scenario Create</i> Pinjam Kunci	94
Tabel 4. 18 <i>Use Case Scenario Create</i> Saran	95
Tabel 4. 19 <i>Use Case Scenario</i> Login Perusahaan	96
Tabel 4. 20 <i>Use Case Scenario</i> Mengelola Kunjungan	97
Tabel 4. 21 <i>Use Case Scenario</i> Mengelola Penitipan Dokumen	99
Tabel 4. 22 <i>Use Case Scenario</i> Mengelola Peminjaman Kunci	100
Tabel 4. 23 <i>Use Case Scenario</i> Lihat Profil.....	102
Tabel 4. 24 <i>Use Case Scenario</i> Mengelola Saran.....	103
Tabel 4. 25 <i>Use Case Scenario</i> Mengelola Akun Resepsionis	104
Tabel 4. 26 <i>Use Case Scenario</i> Laporan.....	105
Tabel 4. 27 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	123

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Metode R&D	8
Gambar 1. 2 Tahapan dalam metode R&D	9
Gambar 2. 1 Kerangka Teoritis	32
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT Angaksa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali	44
Gambar 4. 1 Tahapan <i>Business Process Reengineering (BPR)</i>	62
Gambar 4. 2 <i>Flowchart</i> menerima kunjungan yang sedang yang sedang digunakan	68
Gambar 4. 3 <i>Flowchart</i> penitipan dokumen yang sedang yang sedang digunakan	69
Gambar 4. 4 <i>Flowchart</i> peminjaman kunci yang sedang yang sedang digunakan	70
Gambar 4. 5 <i>Flowchart</i> proses menerima kunjungan rekomendasi	74
Gambar 4. 6 <i>Flowchart</i> proses menerima dokumen rekomendasi	75
Gambar 4. 7 <i>Flowchart</i> proses peminjaman kunci rekomendasi	77
Gambar 4. 8 Ilustrasi Pemakaian Teknologi Informasi	79
Gambar 4. 9 <i>Concept Map</i> Sistem Informasi Resepsionis	81
Gambar 4. 10 <i>Entity Realitionship Diagram</i> Sistem Informasi Resepsionis	82
Gambar 4. 11 <i>Use Case Diagram</i> Sistem Resepsionis	91
Gambar 4. 12 <i>GUI</i> Menu Utama	106
Gambar 4. 13 <i>GUI</i> Kunjungan	107
Gambar 4. 14 <i>GUI</i> Titip Dokumen	108
Gambar 4. 15 <i>GUI</i> Pinjam Kunci	108
Gambar 4. 16 <i>GUI</i> Saran	109
Gambar 4. 17 <i>GUI Pop Up</i> Kesalahan teknis	109
Gambar 4. 18 <i>GUI Pop Up</i> Data Berhasil Terkirim	110
Gambar 4. 19 <i>GUI Login</i> perusahaan	111
Gambar 4. 20 <i>GUI Sign Up</i>	111
Gambar 4. 21 <i>GUI Pop Up</i> Kesalahan Data	112
Gambar 4. 22 <i>GUI Pop Up</i> Pendaftaran Berhasil	112
Gambar 4. 23 <i>GUI</i> Lupa Kata Sandi	113
Gambar 4. 24 <i>GUI Pop Up</i> Kirim Kode OTP	113
Gambar 4. 25 <i>GUI</i> Verifikasi No HP	114
Gambar 4. 26 <i>GUI</i> Ganti Kata Sandi	115
Gambar 4. 27 <i>GUI Dashboard</i> Karyawan	115
Gambar 4. 28 <i>GUI</i> Mengelola Kunjungan	116
Gambar 4. 29 <i>GUI</i> Mengelola Penitipan Dokumen	116
Gambar 4. 30 <i>GUI</i> Mengelola Peminjaman Kunci	117
Gambar 4. 31 <i>GUI</i> Lihat Profil Karyawan	117
Gambar 4. 32 <i>GUI Pop Up</i> Hapus Data	118

Gambar 4. 33 <i>GUI Pop Up</i> Simpan Perubahan	118
Gambar 4. 34 <i>GUI Dashboard</i> Manajer	119
Gambar 4. 35 <i>GUI</i> Mengelola Saran.....	120
Gambar 4. 36 <i>GUI</i> Mengelola Akun Resepsionis.....	120
Gambar 4. 37 <i>GUI</i> Laporan	121
Gambar 4. 38 <i>GUI</i> Lihat Profil Manajer.....	121
Gambar 4. 39 <i>GUI Pop Up</i> Laporan berhasil diunduh	122
Gambar 4. 40 <i>GUI Pop Up</i> Hapus Data.....	122
Gambar 4. 41 <i>GUI Pop Up</i> Simpan Perubahan	122

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini kita sedang berhadapan dengan *Society 5.0*. Sulastri Harun (2022) menjelaskan teknologi menjadi bagian dari manusia itu sendiri, bukan hanya untuk berbagi informasi, namun dapat memudahkan kehidupan manusia sehari-hari. *Society 5.0* menekankan pada kehidupan yang terintegrasi, mudah dan cepat yang membuat kehidupan manusia menjadi praktis dan otomatis. Sehingga teknologi tidak menguasai manusia melainkan manusia dapat mendapatkan kualitas hidup yang baik dan nyaman. Layanan teknologi informasi dan proses bisnis pada suatu organisasi akan selalu berubah secara berkala dari masa ke masa. Hal ini yang menunjukkan bahwa suatu organisasi harus memerlukan proses bisnis yang lebih efektif dan efisien guna meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Mengidentifikasi alur proses bisnis merupakan langkah awal untuk mengetahui kendala apa saja yang menyebabkan kinerja proses bisnis yang sedang digunakan kurang optimal selama ini. Adanya penerapan teknologi informasi dan strategi bisnis yang baik, penggunaan internet dan teknologi telah menjadi aspek penting yang harus ada dalam operasional organisasi dan proses bisnis.

PT Angkasa Pura I adalah suatu perusahaan bidang perhubungan yang dimiliki negara yang dituntut untuk mampu mempersiapkan pengembangan teknologi untuk menjaga kualitas pelayanan yang prima dan PT Angkasa Pura I merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam sektor perhubungan yang bekerja dibidang pengelolaan dan perusahaan kebandarudaraan serta pelayanan jasa navigasi penerbangan sekaligus pelopor perusahaan kebandarudaraan yang bersifat komersial di Indonesia.

PT Angkasa Pura I membangun 15 Bandar udara yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia, salah satu Bandar udara tersebut berada di wilayah kabupaten Badung, provinsi Bali yang diberi nama Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali yang memiliki peran penting dalam mendorong dan menunjang kegiatan pariwisata di Bali yaitu sebagai pintu gerbang utama pulau Bali. Dalam menjalankan perannya, Bandara Ngurah Rai Bali dilengkapi dengan fasilitas untuk mendukung seluruh kegiatan operasional pada Bandara tersebut, antara lain seperti landasan pacu, penghubung landasan, apron, terminal penumpang, kargo dan lain sebagainya.

Salah satu layanan yang dimiliki PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali adalah resepsionis yang siap dalam menunjang pelayanan dari luar maupun dari dalam perusahaan. Peneliti memilih resepsionis yang berada di Gedung Wisti Sabha sebagai objek penelitian dikarenakan resepsionis berperan penting menjadi cerminan citra perusahaan. Resepsionis yaitu orang yang dapat menciptakan citra yang baik dan membuat tamu ingin datang kembali ke perusahaan. Pekerjaan resepsionis menyangkut dalam urusan administrasi yang berhubungan dengan kegiatan menerima kedatangan tamu sampai dengan menerima surat masuk. Contoh dari administrasi sederhana yang wajib dikuasai oleh resepsionis adalah mengelola arsip atau berkas yang masuk, serta membuat laporan harian.

Sistem resepsionis yang ada pada PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali saat ini masih menggunakan sistem tulis tangan untuk segala pencatatan yang berada dalam buku resepsionis. Di resepsionis peneliti menemukan permasalahan berupa pencatatan data kurang terstruktur

dikarenakan masih menggunakan tulisan tangan yang mengakibatkan sulitnya melakukan kegiatan mencatat data dibuku resepsionis dan sulit menemukan dokumen yang dicari.

Tabel 1. 1 Kegiatan Resepsionis 2020-2022

Tahun	Menerima Kunjungan	Penitipan Dokumen	Peminjaman Kunci	Total Kegiatan
2020	1.223	767	82	2.072
2021	2.429	1.649	234	4.312
2022	6.030	2.523	508	9.061

Sumber: Studi Dokumentasi Pada PT Angkasa Pura I

Dilihat berdasarkan pada Tabel 1.1 pada data tahun 2020 total kegiatan hanya berjumlah 2.072 dikarenakan terjadi *lockdown* akibat wabah *covid-19*, data ditahun 2021 total kegiatan berjumlah 4.312 yang menandakan peningkatan 108% dikarenakan beberapa kegiatan administrasi penerbangan sudah mulai dibuka, dan pada data terakhir ditahun 2022 total kegiatan menembus angka 9.061 yang menandakan peningkatan kegiatan 110% dikarenakan peningkatan kegiatan lebih drastis yang disebabkan kegiatan administrasi penerbangan sudah berjalan normal. Akibat kegiatan resepsionis kembali berjalan normal maka pada waktu-waktu tertentu membuat penumpukan antrean pada area *lobby* dan upaya peneliti untuk cara mengatasi permasalahan ini dengan cara merubah alur proses resepsionis menjadi lebih optimal. Untuk merubah proses yang sedang digunakan dibutuhkan teknologi yang membuat kegiatan di resepsionis menjadi optimal. Perubahan teknologi pada resepsionis akan membuat alur kegiatan pada resepsionis berubah

yang akan membuat penelitian ini melalui alur *Business Process Reengineering (BPR)*.

Proses bisnis merupakan aspek penting yang dijalankan pada organisasi dalam memberikan nilai tambah. Proses bisnis sendiri adalah sekumpulan aktivitas yang dilaksanakan oleh satu ataupun lebih pihak yang melangsungkan proses tersebut. Diperlukan analisa dan evaluasi suatu permasalahan pada proses bisnis terkait aktivitas yang banyak menyita waktu dan biaya namun tidak menghasilkan nilai tambah bagi organisasi tersebut. Aktivitas inilah yang nantinya peneliti akan melakukan perbaikan melalui *Business Processing Reengineering (BPR)* agar proses bisnis dengan tujuan kegiatan resepsionis dapat beroperasi dengan benar dan optimal.

Digunakannya metode *Business Process Reengineering (BPR)* menjadi harapan peneliti akan dapat menjawab setiap permasalahan yang muncul pada PT Angaksa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali sehingga proses bisnis dapat berjalan secara optimal. Diharapkan juga rancangan proses bisnis yang peneliti rekomendasikan menjadi acuan yang akan dapat digunakan dikemudian hari oleh perusahaan. Untuk menguji apakah benar *BPR* yang dilakukan sudah mampu meningkatkan pengoptimalan pelayanan resepsionis, maka dalam hal ini akan dilakukan identifikasi dan analisa terlebih dahulu pada setiap permasalahan yang muncul yang berkorelasi dengan proses bisnis yang tengah digunakan serta melakukan evaluasi berupa perbaikan yang nantinya akan menghasilkan rekomendasi dan perbandingan antara rancangan yang ada dengan rancangan baru yang lebih optimal untuk pengguna pelayanan serta saran dalam

upaya peningkatan kepuasan dan meminimalisir keluhan pihak terkait terhadap organisasi.

Dari pemaparan masalah di atas yang dihadapi oleh perusahaan PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali tersebut maka dibutuhkan rancangan desain sistem informasi berbasis *website* yang dapat membantu resepsionis dalam membantu pengguna layanan dapat input data secara mandiri dalam meminimalisir kesalahan pengisian data, memiliki data yang struktur yang dapat meningkatkan keamanan data di resepsionis. Dari tujuan tersebut diharapkan PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali kedepannya lebih mampu membuat sistem resepsionis berjalan lebih optimal. Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Optimalisasi Sistem Resepsionis Melalui *Business Process Reengineering* Pada PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka peneliti merumuskan suatu masalah yaitu bagaimana rancangan desain sistem resepsionis yang optimal berbasis *website* pada PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam mengadakan penelitian adalah untuk merancang desain sistem resepsionis yang optimal berbasis *website* pada PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.

1.4 Kontribusi Hasil Penelitian

Penelitian ini dibuat dengan maksud agar penelitian ini bermanfaat dan berguna bagi banyak pihak di masa datang. Adapun kegunaan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah pengetahuan dan bisa dimanfaatkan untuk pedoman penelitian selanjutnya terutama dalam bidang manajemen sistem informasi, khususnya desain sistem resepsionis.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Mahasiswa dapat mengaplikasikan teori-teori yang telah didapatkan pada masa kuliah.
- 2) Mahasiswa dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai referensi baru dalam pengaplikasian pada masalah yang terjadi di perusahaan khususnya di bidang manajemen sistem informasi.

b. Bagi Perusahaan

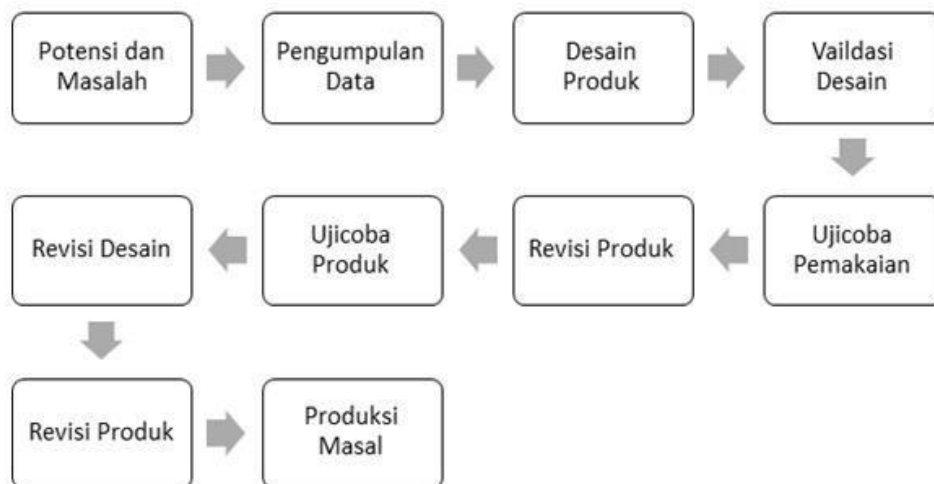
- 1) Dapat memberi masukan kepada PT Angkasa Pura I Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali mengenai rancangan desain sistem resepsionis.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan ataupun sebagai bahan pertimbangan yang positif bagi PT Angkasa Pura I Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali dalam upaya penyusunan desain sistem resepsionis.

1.5 Metode Yang Digunakan

Bentuk kegiatan dalam penelitian ini adalah membuat desain sistem informasi resepsionis pada PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali yang diharapkan dapat membantu proses kegiatan resepsionis dalam optimalisasi kegiatan-kegiatan yang berada di ruang lingkup resepsionis seperti menerima tamu sampai dengan pembuatan laporan, sehingga resepsionis tidak kesulitan dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan atau tugas-tugas yang ditanggung jawabkan oleh karyawan resepsionis. Maka penelitian ini akan

termasuk ke dalam jenis penelitian *Research and Development (R&D)*. Menurut Sugiyono (2017) dalam buku yang berjudul *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* dijelaskan pengertian penelitian R&D adalah jenis penelitian yang digunakan untuk menghasilkan produk tertentu, dan menguji keefektifan produk tersebut.

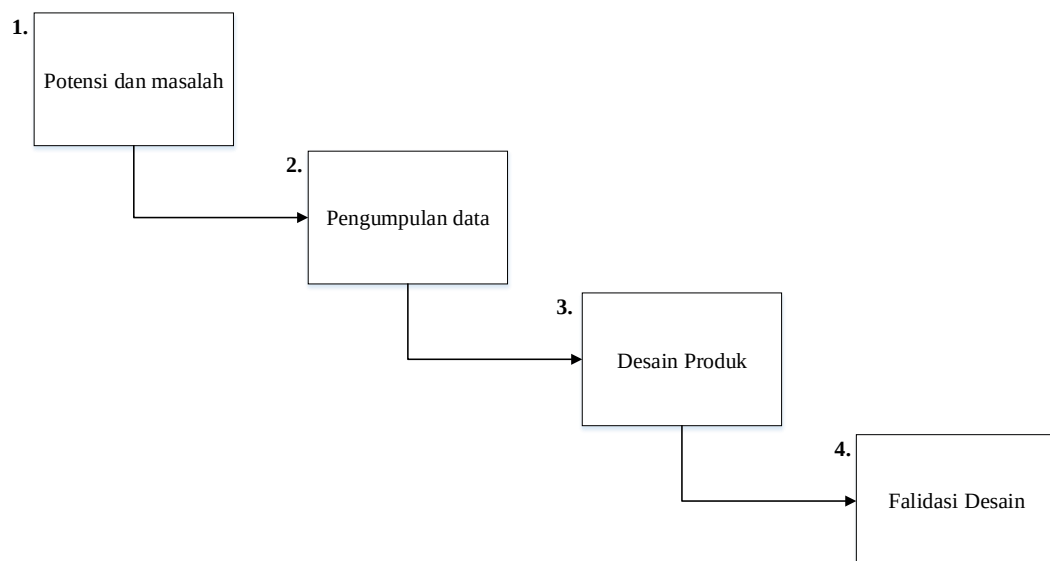
Sugiyono (2009) menyatakan bahwa langkah-langkah dalam penelitian R&D terdiri atas 10 langkah sebagaimana berikut ini: (1) Potensi dan masalah; (2) Pengumpulan data; (3) Desain produk; (4) Validasi desain; (5) Revisi desain; (6) Uji coba produk; (7) Revisi produk; (8) Uji coba pemakaian; (9) Revisi produk; dan (10) Produksi masal. Secara skematik langkah - langkah tersebut dapat ditunjukkan seperti pada Gambar 1.1 Metode R&D.



Gambar 1. 1 Metode R&D

Sumber: Sugiyono,2009

Langkah-langkah tersebut bukanlah hal baku yang harus diikuti, langkah yang bisa disesuaikan dengan kebutuhan peneliti, dengan perubahan seperlunya dalam penelitian dan pengembangan ini menggunakan tahap 1-4 yang mengadopsi dari R&D Sugiyono (2009), meliputi langkah pertama yaitu potensi dan masalah, kedua yaitu pengumpulan data, ketiga yaitu desain produk, dan keempat yaitu validasi desain. Tahapan metode R&D yang akan digunakan dapat dilihat pada Gambar 1.2 sebagai berikut:



Gambar 1. 2 Tahapan dalam metode R&D

Sumber: data diolah

a. Potensi dan masalah

Potensi adalah berbagai hal yang bila dimanfaatkan akan memiliki tambahan nilai. Masalah juga bisa dijadikan sebagai potensi, apabila dapat mendaya gunakannya. Masalah akan terjadi jika terdapat penyimpangan antara yang diharapkan dengan yang terjadi. Masalah ini dapat diatasi melalui penelitian dan pengembangan dengan cara meneliti sehingga dapat

ditemukan suatu model, pola atau sistem penanganan terpadu yang efektif yang dapat digunakan untuk mengatasi masalah tersebut.

b. Pengumpulan data

Pada tahap ini peneliti akan pengumpulan data berupa observasi dan wawancara dengan pihak-pihak yang berperan penting pada obyek penelitian. Pada tahap observasi ini, yakni langkah-langkah dalam mengamati dan memperhatikan secara langsung situasi dan kondisi dari objek yang dikaji. Sehingga data yang didapat sifatnya objektif dan faktual. Pengamatan tersebut mencakup berbagai aktivitas objek kajian yang memanfaatkan penggunaan seluruh indra.

c. Desain produk

Pada tahap desain produk memuat alat bantu perancangan sistem informasi yang membantu untuk mewujudkan desain sistem dengan gambar atau bagan, sehingga dapat digunakan sebagai pegangan untuk menilai dan membuatnya, serta akan memudahkan pihak lain untuk memahaminya.

d. Validasi desain

Pada tahap Validasi desain adalah cara untuk menilai suatu desain produk bisa berjalan dengan baik. Tahap ini dapat dilakukan dengan cara menghadirkan beberapa pihak yang terkait yang terlibat dalam subjek penelitian untuk menilai produk baru yang dirancang tersebut. Setiap pihak diminta untuk menilai desain tersebut, sehingga selanjutnya dapat diketahui kelemahan dan kekuatannya. Validasi desain dapat dilakukan dalam forum diskusi.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dalam penulisan penelitian ini adalah:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang penelitian, batasan masalah perumusan masalah yang diangkat, tujuan penelitian, kontribusi hasil penelitian, metode yang digunakan, dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat teori-teori yang mendukung penelitian yaitu berupa penelitian-penelitian seluruhnya.

BAB III: GAMBARAN PERUSAHAAN

Bab ini memuat gambaran umum perusahaan atau detail objek penelitian.

BAB IV: HASIL & PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang bentuk kegiatan, sumber daya yang digunakan, hasil desain dan inovasi, serta implikasi ekonomi penelitian.

BAB V: SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan simpulan yang disusun berdasarkan uraian pada bab sebelumnya, serta saran-saran yang nantinya diharapkan dapat berguna untuk penelitian berikutnya.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari perancangan desain sistem resepsionis yang tepat bagi PT Angaksa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Penelitian ini menghasilkan rancangan desain sistem resepsionis berbasis *website* yang optimal dan digambarkan melalui beberapa alat bantu seperti *concept map*, *Flowchart*, *Entity Relationship Diagram*, *Use Case Diagram*, *Use case scenario*, dan *Graphical User Interface* sesuai dengan kebutuhan tahapan *Business Process Reengineering (BPR)*.
- b. Penelitian ini dapat merubah model sistem yang sedang digunakan untuk membantu perusahaan lebih unggul dalam layanan dari segi kerahasiaan, keakuratan, keamanan, kemudahan, dan, kecepatan. Model sistem resepsionis yang dirancang dapat melakukan proses pengumpulan data terhadap pengguna layanan yang terhubung dengan karyawan resepsionis dan manajer yang memiliki 4 fitur utama yaitu mengelola kunjungan, mengelola penitipan dokumen, mengelola peminjaman kunci, dan mengelola saran.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, adapun saran-saran yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut:

a. Saran untuk perusahaan

Diharapkan perusahaan bisa lebih cepat mengimplementasikan desain sistem resepsionis yang sudah peneliti ajukan ke dalam program perusahaan agar kegiatan dalam layanan resepsionis menjadi lebih optimal.

b. Saran untuk penelitian selanjutnya

Penulis berharap peneliti selanjutnya, menjadikan penelitian ini sebagai acuan serta bahan pertimbangan yang dapat menggunakan jenis data, fitur alternatif, serta hasil rancangan sistem informasi yang lebih bervariasi, optimal, dan lebih inovatif dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, W. (2013). Analisa kepuasan mahasiswa terhadap website Universitas Negeri Yogyakarta (Seminar Sains Nasional dan Teknologi).
- Anggraeni, E. Y. (2017). Pengantar sistem informasi. Penerbit Andi.
- Bakhrun, A., & Hutahaeen, J. (2021). Proses Bisnis Layanan Medical Checkup (MCU) Menggunakan Business Process Model and Notation (BPMN). Jurnal Kesehatan Vokasional.
- Handayani, S. (2018). Perancangan sistem informasi penjualan berbasis e-commerce studi kasus toko kun jakarta. ILKOM Jurnal Ilmiah.
- Harun, S. (2022, January). Pembelajaran di era 5.0. In Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Dasar.
- Hendini, A. (2016). Pemodelan UML sistem informasi monitoring penjualan dan stok barang (studi kasus: distro zhezha pontianak). Jurnal Khatulistiwa Informatika.
- Ichsan, R. N., & Karim, A. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Jasa Raharja Medan. Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora.
- Juniyanti, S., Nuryasin, I., & Suharso, W. (2023). Business Process Reengineering at PT Cahaya Mega Grup Tour Travel. Jurnal Repositor.
- Khesya, N. (2021). Mengenal Flowchart Dan Pseudocode Dalam Algoritma Dan Pemrograman.
- Kimiawan, T. O. S. (2020). Soft Skill Komunikasi Resepsionis. Oratio Directa (Prodi Ilmu Komunikasi).
- Kurniawan, T. A. (2018). Pemodelan use case (UML): evaluasi terhadap beberapa kesalahan dalam praktik. J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.

- Mustafidah, H., Attafaqquf, A., & Pinandita, T. (2021, February). Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Klinik Berbasis Relational Data Base Management System (RDBMS). Seminar Nasional LPPM UMP.
- Pane, S. F., Zamzam, M., & Fadillah, M. D. (2020). Membangun Aplikasi Peminjaman Jurnal Menggunakan Aplikasi Oracle Apex Online.
- Pramudyo, A. S. (2016). Rancang Bangun Graphical User Interface Untuk Pergerakan Motor Servo menggunakan Microsoft Visual Basic 2010 Express. Setrum: Sistem Kendali Tenaga elektronika telekomunikasi komputer.
- Safitri, R. (2018). Simple Crud Buku Tamu Perpustakaan Berbasis Php Dan Mysql: Langkah-Langkah Pembuatan. Tibanndaru: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi.
- Sholihah, R., & Indriyanti, A. D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Camscanner Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS). Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI).
- Simon, K. A. (2007). McKinsey BPR approach. Viktora Institute.
- Siregar, V. M. M., & Siagian, N. F. (2021). Sistem Informasi Front Office Untuk Peningkatan Pelayanan Pelanggan Dalam Reservasi Kamar Hotel. Jurnal Tekinkom (Teknik Informasi Dan Komputer)
- Sugiyono, P. D. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Wahid, A. A. (2020). Analisis metode waterfall untuk pengembangan sistem informasi. J. Ilmu-ilmu Inform. dan Manaj. STMIK, no. November.
- Wardhana, B. A., Pujotomo, D., & WP, S. N. (2013). Usulan Perbaikan Proses Bisnis dengan Konsep Business Process Reengineering (Studi Kasus: Permata Guest House). Jati Undip: Jurnal Teknik Industri.