

## **PERENCANAAN STRATEGIS SISTEM INFORMASI DAN TEKNOLOGI INFORMASI PEMASARAN DAN PELAYANAN PADA HOTEL (Studi Kasus : Grand Kanaya Baturraden)**

**Pipit Andri Himawan<sup>1</sup>, Tri Astuti<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Sistem Informasi, <sup>2</sup>Teknik Informatika  
STMIK AMIKOM Purwokerto

Email : andrihimawan53@gmail.com<sup>1</sup>, tri.astuti@amikompurwokerto.ac.id<sup>2</sup>

### **ABSTRAK**

Industri perhotelan merupakan salah satu aspek yang mempunyai peranan penting dalam perkembangan pariwisata. Perhotelan menyediakan jasa akomodasi bagi para wisatawan, salah satu hotel yang sedang berkembang di Baturraden adalah hotel Grand Kanaya. Hotel Grand Kanaya memiliki 55 kamar, namun belum maksimal dalam pengelolanya, proses bisnisnya meliputi pendaftaran, pemilihan kamar, sumber daya manusia yang kurang berkompeten, begitupun dalam hal pemasaran yang dinilai harus di tingkatkan. Tujuan penelitian ini untuk menghasilkan perencanaan strategis sistem informasi yang selaras dengan strategis bisnis hotel dan rencana pengembangan Hotel Grand Kanaya yang dapat memberikan keunggulan kompetitif dalam persaingan bisnis. Metode Perencanaan strategis sistem informasi menggunakan metode Ward and Peppard, dengan masukan berupa analisis lingkungan bisnis intrernal, analisis bisnis lingkungan eksternal, analisis lingkungan SI/TI internal, analisis lingkungan SI/TI eksternal. Analisis yang digunakan yaitu analisis critical succes factor, SWOT, PEST dan value chain. Hasil akhir dari analisis ini menghasilkan usulan berupa website profil Grand Kanaya Baturraden, data warehouse, sistem informasi manajemen hotel, sistem informasi kepegawaian, sistem informasi penerimaan tamu, sistem informasi keuangan hotel sebagai media pemasaran dan pelayanan pada Hotel Grand Kanaya Baturraden.

Kata Kunci: Perencanaan Strategis, Hotel, Ward and Peppard

### **ABSTRACT**

*The hospitality industry is one of the aspect which has an important role in the development of tourism. Hospitality provides accommodation services for tourists, one of the hotel that is growing in Baturraden is Grand Kanaya Hotel. Grand Kanaya Hotel has 55 rooms, but it can't be maximized in the managers, business process includes registration, the reservation, human resources are less competent, as well as in terms of marketing is considered to be improved. The purpose this research to generate information systems strategic planning was aligned with strategic business hotel and Grand Kanaya Hotel development plan that can provided a competitive advantages in business competition. Methods of using current information systems strategic planning used were*

*Ward and Peppard methods, with the input of intrernal business environment analysis, business analysis of the external environment, environmental analysis SI / internal IT, SI environmental analysis / external IT. The analysis used the analysis of critical succes factors, SWOT, PEST and value chain. The end of this result of this analysis resulted in a proposal form Grand Kanaya Baturraden profile websites, data warehouse, hotel management information systems, personnel information system, information system reception, hotel financial information systems as marketing medium and service at Grand Kanaya Hotel Baturraden.*

*Keywords: Strategic Planning, Hotels, Ward and Peppard*

## **PENDAHULUAN**

Perencanaan strategis sistem informasi dan teknologi informasi yang tepat dapat mendukung rencana dan pengembangan bisnis perusahaan, sehingga dapat memberikan persaingan bisnis yang kompetitif. Menurut Jhon Ward and Peppard (2002). Perencanaan Strategis SI/TI merupakan proses identifikasi portofolio aplikasi SI berbasis komputer yang akan mendukung organisasi dalam pelaksanaan rencana bisnis dan merealisasikan tujuan bisnisnya. Kepariwisata adalah sebuah kegiatan multidimensi yang banyak menerapkan kegiatan ekonomi. Pariwisata merupakan perjalanan sementara ke tempat tujuan di luar tempat tinggal, kegiatan yang dilakukan selama tinggal, dan fasilitas yang disiapkan untuk melayani kebutuhan wisatawan.

Industri perhotelan merupakan salah satu aspek yang mempunyai peranan penting dalam perkembangan pariwisata. Perhotelan tersebut menyediakan jasa akomodasi bagi para wisatawan. Jumlah kunjungan wisatawan yang mengalami peningkatan berpengaruh pada perkembangan industri perhotelan, karena peningkatan jumlah kunjungan wisatawan akan meningkatkan pula kebutuhan akan jasa akomodasi khususnya hotel sebagai sarana penunjang.

Salah satu hotel yang sedang berkembang di Baturraden adalah hotel Grand Kanaya, yang beralamat di jalan raya Baturraden Barat No. 163, RT. 07 / RW. 02, Ketenger, Baturraden, jika dilihat dari lokasinya Hotel Grand Kanaya tidak sulit untuk dijangkau karena dekat dengan objek wisata Baturraden, hotel ini tergolong

baru yang di buka bulan Juli 2016. Hotel ini memiliki 55 kamar, Hotel ini mempunyai fasilitas cukup lengkap, namun belum maksimal dalam pengelolaannya.

Berdasarkan wawancara dengan manajer di ketahui terdapat permasalahan berkaitan dengan pemasaran dan pelayanan, hotel Grand Kanaya Baturraden mempunyai proses pelayanan meliputi pendaftaran pelanggan baru, pemilihan kelas kamar, pengecekan ketersediaan kamar semua unit yang ada meliputi receptionis, pengadaan barang, room boy dan dapur, belum menggunakan sistem, sementara data pelanggan yang masuk kepada manajer harus diolah dan sangat penting.

Pada bagian receptionis masih menggunakan sistem manual berupa nota pembayaran yang sangat rawan terjadinya kerangkapan data atau pemalsuan data yang bisa saja digunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Adapun penelitian terdahulu yang menggunakan perencanaan strategis sistem informasi dalam proses bisnisnya, antara lain Setiawati dan Iskandar (2010), membahas formula strategi bisnis jasa perhotelan pada hotel cihampelas 2 untuk periode 2012-2016. Pada penelitian yang diuraikan hanya menggunakan analisis SWOT. Asep Ruhiat (2014), membahas tentang Perencanaan Strategis Sistem Informasi Perhotelan dengan menggunakan pendekatan Ward n Peppard. Yongki dan Lenny (2013), menganalisis lingkungan bisnis SI/TI yang sudah ada diperusahaan, dengan memanfaatkan metode Balance Score Card (BSC) dan Critical Success Factor (CSF), telah berhasil melakukan penelitian pada pada Wisma Grand Kemala Palembang.

Tujuan dari perencanaan IT Strategic Planning untuk membuat strategi bisnis yang lebih baik dengan didukung oleh TI, tujuan akhir dari proses bisnis dapat dicapai pada Hotel Grand Kanaya Baturraden memiliki beberapa tujuan,yaitu:

- a. Melakukan penelitian mengenai kondisi lingkungan eksternal dan internal Hotel Grand Kanaya Baturraden agar mendapatkan kelemahan, kekuatan, peluang, dan ancaman terhadap perusahaan.
- b. Menganalisis proses bisnis yang didukung ICT terhadap IT Strategic Planning pada Hotel Grand Kanaya Baturraden.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Perencanaan Strategis**

Perencanaan strategis merupakan proses identifikasi portofolio aplikasi SI berbasis komputer yang akan mendukung organisasi dalam pelaksanaan rencana bisnis dan tujuan bisnisnya Wedhasmara, (2007).

### **2. Sistem Informasi**

Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan Jogiyanto, (2006).

### **3. Teknologi Informasi**

Menurut O'Brien (2003), Teknologi informasi merupakan perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, manajemen basis data dan pemrosesan teknologi informasi lainnya yang digunakan dalam sistem informasi berbasis komputer

### **4. Pemasaran**

Kotler dalam Subroto (2011), mendefinisikan pemasaran sebagai suatu proses sosial dimana setiap individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan dan mempertukarkan produk dan nilai dengan individu atau kelompok lainnya.

### **5. Pelayanan**

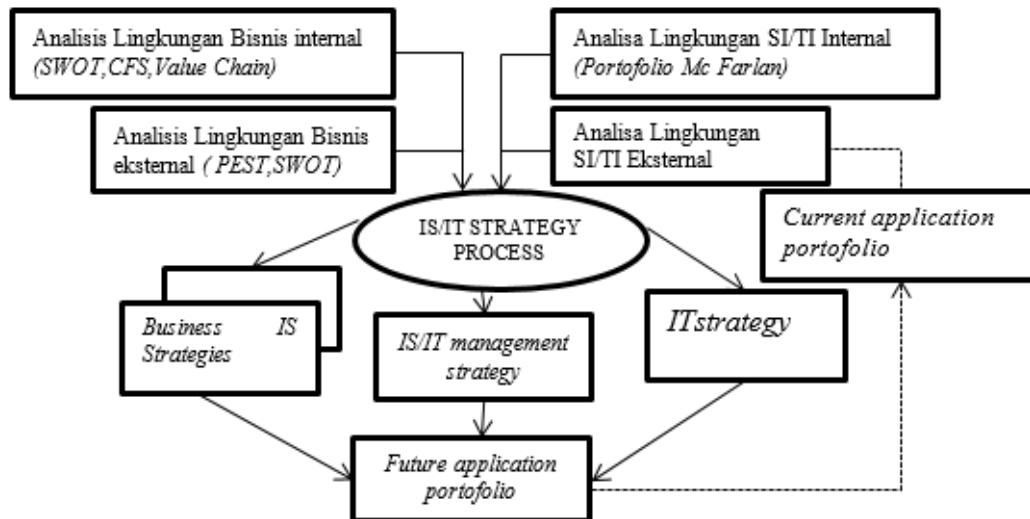
Menurut Kotler (2008), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

### **6. Hotel**

Menurut Sulastiyono (2011), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

## METODE PENELITIAN

Untuk menyelesaikan masalah pada penelitian yang diangkat oleh peneliti, maka peneliti membuat konsep penelitian yang digambarkan dalam kerangka berpikir seperti pada Gambar 1.



Gambar 1. Konsep Penelitian

Pada gambar 1, langkah awal yang dilakukan untuk mempelajari kasus yang diangkat oleh peneliti, Tahap analisis perencanaan strategis sistem informasi ini menggunakan tahap masukan dan tahap keluaran. Tahap masukan terdiri dari analisis lingkungan bisnis eksternal, analisis lingkungan bisnis internal, analisis lingkungan SI/TI eksternal. Kemudian tahapan keluaran yang terdiri dari strategi SI bisnis, strategi TI dan strategi manajemen SI/TI.

### 1. Analisis Bisnis Lingkungan Internal

Dalam tahap ini yang dilihat adalah hasil wawancara dan observasi tools yang digunakan adalah analisis SWOT, analisis Value Chain dan analisis CSF.

### 2. Analisis Bisnis Eksternal

Dalam tahap ini yang dilihat adalah hasil wawancara dengan Manajer. Tahapan ini dilakukan dengan menganalisis dari sisi politik, ekonomi, sosial, teknologi, industri yang mempengaruhi perusahaan. tools yang digunakan adalah analisis (PEST).

### 3. Analisis Lingkungan SI/TI Internal

Dalam tahap ini yang dilihat adalah hasil wawancara dan observasi terhadap kondisi SI/TI perusahaan saat ini mencakup hardware, software, serta jaringan komputer

### 4. Analisis Lingkungan SI/TI Eksternal

Analisis ini mengenai perkembangan teknologi yang terjadi dari berbagai referensi untuk mengetahui bagaimana pengaruh perkembangan teknologi dan manfaatnya terhadap perusahaan

### 5. Strategi Bisnis SI

Masukan dari tahap ini menyatakan bagaimana bisnis akan mengerahkan SI/TI dalam mencapai tujuan, memformulasikan visi dan misi SI/TI organisasi.

### 6. Strategi Bisnis TI

Masukan dari tahap ini yaitu solusi strategi SI dan tren perkembangan TI.

### 7. Strategi Manajemen SI/TI

Strategi manajemen SI/TI pada Hotel Grand Kanaya Baturraden didapatkan dari hasil analisis perencanaan strategis sistem informasi berupa kebijakan organisasi dalam menerapkan strategi SI/TI sesuai kondisi manajemen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menentukan hasil dan pembahasan diambil dari analisis bisnis lingkungan internal yaitu metode analisis *CSF*, *SWOT*, *Value Chain*. Analisis bisnis eksternal dengan menggunakan analisis *PEST*, analisis lingkungan bisnis SI/TI dengan (Portofolio McFarlan's) yang nantinya menghasilkan Perencanaan Strategis Sistem Informasi.

### 1. Analisis Lingkungan Bisnis internal

#### a. Analisis Critical Succes Faktor

CSF atau faktor penentu keberhasilan adalah salah satu kegiatan perusahaan yang berpengaruh kuat pada kemampuan perusahaan. mencapai tujuannya. Analisis CSF Hotel Grand Kanaya Baturraden

Tabel 1. CSF Pada Hotel Grand Kanaya Baturraden

Objectives	Measure (S)	CFS (action)	IS Needs
Menjadikan Grand Kanaya sebagai hotel yang nyaman dan berkesan.	Mewujudkan pelayanan yang prima dan berkualitas dengan ramah yang akan membuat pelanggan merasa puas saat melakukan <i>Check-in</i> hingga <i>Check-out</i>	Pelayanan Prima dan berkualitas. 1. Kemampuan (ability). 2. Sikap (attitude) 3. Penampilan (Appearance) 4. Perhatian (Attention) 5. Tindakan (Action), 6. Tanggung Jawab (Accountability)	1. Membuat Website, SIM Hotel, SI Keuangan, SI kepegawaian, SI Penerimaan Tamu, SI Keuangan dan data <i>Warehouse</i> . 2. Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kualitas SDM agar mampu mengoperasikan teknologi terbaru, Menambah pemasangan jaringan internet

#### b. Analisis SWOT

Analisis SWOT dilakukan terhadap Hotel Grand Kanaya Baturraden untuk mengantisipasi kekuatan (*strength*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*) dan Ancaman (*treath*) yang akan dibahas sebagai berikut :

##### 1. Kekuatan (Strength)

Lokasi Hotel Grand Kanaya Baturraden sangat strategis dekat dengan daerah wisata Baturraden.

##### 2. Kelemaha (*Weakness*)

Tidak adanya sistem informasi di Hotel Grand Kanaya Baturraden.

##### 3. Peluang (*Opportunity*)

Potensi wisata di Baturraden mulai baik dan banyak pengunjung.

##### 4. Ancaman (Threat)

Adanya penginapan alternative seperti *villa* atau *homestay* di wilayah Baturraden

**c. Analisis Value Chain**

Analisis metodologi *value chain* dilakukan terhadap Hotel Grand Kanaya Baturraden untuk mendapatkan berbagai aktivitas utama dan aktivitas pendukung yang meliputi :

**1. Aktivitas Primer**

Aktivitas yang utama yang dilakukan pada Hotel Grand Kanaya Baturraden meliputi :

a) Perencanaan SI/TI

Dalam Perencanaan SI/TI, Perusahaan menggunakan sistem perencanaan agar bisa tercipta sebuah rancangan strategis SI/TI dengan menggunakan data – data arsip yang telah ada.

b) Penerimaan Tamu

Dalam penerimaan tamu di Hotel Grand Kanaya Baturraden menggunakan cara manual dengan menggunakan buku besar dan kwitansi manual.

c) Pengelolaan kepegawaian

Pengelolaan kepegawaian di lakukan dengan menggunakan data kepegawaian yang telah ada. Mulai dari data perekrutan pegawai baru, pembagian *shift* kerja, penggajian pegawai dan hingga bonus pegawai.

d) Pengelompokan Laporan Keuangan

Pengelolaan laporan keuangan di lakukan dengan mengontrol data – data laporan yang ada, mulai dari laporan pencatatan tamu, laporan penggajian, laporan keuangan di Hotel Grand Kanaya Baturraden.

**d. Aktivitas Pendukung ( *Support Activity*).**

a) Perencanaan

Hotel Grand Kanaya Baturraden belum memiliki bagian perencanaan untuk mendukung kegiatan pelayanan kepada tamu,

pembuatan sistem informasi hotel maupun kegiatan operasional perusahaan.

b) Sumber Daya Manusia

Aktivitas *Human Resource Management* seperti perekrutan, kepegawaian, dan kinerja SDM (Sumber Daya Manusia) adalah aktivitas pendukung perusahaan yang dilakukan agar karyawan dapat meningkatkan kemampuan penguasaan bidang tugas kerjanya.

c) Pemanfaatan Teknologi Informasi

Hotel Grand Kanaya Baturraden sebaiknya memanfaatkan perkembangan teknologi informasi, karena adanya teknologi informasi dapat membantu serta mempermudah pekerjaan.

d) Sarana dan prasarana

Hal yang mendukung dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi yang akan diterapkan di Hotel Grand Kanaya Baturraden, antara lain komputer, laptop, internet, *server* dan *printer*.

## 2. Analisis Bisnis Eksternal

### a. *Politic, Economi, Social, Teknologi (PEST)*

Analisis lingkungan eksternal organisasi diperlukan untuk mengidentifikasi berbagai faktor dari luar organisasi yang mempengaruhi kelangsungan bisnis hotel Grand Kanaya Baturraden, untuk menganalisis lingkungan bisnis Eksternal Hotel Grand Kanaya Baturraden menggunakan metode *PEST*.

Tabel 2. Analisis PEST Pada Hotel Grand Kanaya Baturraden

Model	Hubungan	Strategi
<i>Politic</i>	Munculnya undang – undang No. 28 Tahun 2009 mengenai pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Hotel merupakan salah satu jenis Pajak Kabupaten/Kota yang diatur dengan Peraturan Daerah.	Menyesuaikan dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku agar sejalan dengan visi misi perusahaan.

<b>Econo- mi</b>	Menaiknya harga kebutuhan (inflasi).	Meningkatnya harga barang kebutuhan dan meningkatnya biaya untuk membayar karyawan sehingga untuk menutupi hal itu, pihak hotel meningkatkan <i>room rate</i> menjadi lebih tinggi pada <i>weekend</i> , namun untuk saat ini <i>room rate</i> tersebut masih dirasa dalam batas wajar.
<b>Social</b>	Berkaitan dengan pelayanan hotel, karyawan serta warga sekitar hotel salah satunya memberikan lowongan pekerjaan yang diprioritaskan warga sekitar yang di tentukan dari keahlian yang dimiliki.	Hotel grand Kanaya Baturraden harus menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan, karyawan serta warga sekitar hotel untuk memberikan citra yang baik dimuka umum.
<b>Techno logi</b>	Pemanfaatkan media partner seperti <i>Traveloka, booking.com</i> .	Hotel Grand Kanaya Baturraden bisa memanfaatkan teknologi <i>mobile</i> seperti aplikasi <i>reservasi booking kamar</i> seperti pihak ke tiga <i>traveloka booking.com</i> dan dapat dijadikan peluang untuk mengembangkan bisnis kedepanya.

---

### 3. Analisis Lingkungan SI/TI Internal

Dalam tahap ini yang di nilai adalah hasil wawancara dan observasi terhadap kondisi SI/TI perusahaan saat ini mencakup *software dan hardware* serta jaringan komputer kemudian di analisis dengan menggunakan model MCFarlan , analisis ini terdiri dari 4 kuadran yaitu *Strategic, High Potential, Key Operational, Support*.

Tabel 3. Future Aplikasi Hotel Grand Kanaya Baturraden

<b>Strategic</b>	<b>High Potential</b>
Website Hotel Grand Kanaya Baturraden (New)	Warehouse (New)
SI Manajemen Hotel (new)	SI Kepegawaian (New) SI Penerimaan Tamu (New) SI Keuangan Hotel (New)
<b>Key operational</b>	<b>Support</b>

#### 4. Analisis Lingkungan SI/TI Eksternal

Agar memperoleh gambaran tentang perkembangan SI/TI saat ini pada Hotel Grand Kanaya Baturraden di lakukan analisis lingkungan eksternal SI/TI, masukan dari analisis ini berupa:

- a. Trend Server
- b. Trend Jaringan Komputer
- c. Trend Aplikasi Sistem Informasi.

#### 5. Strategi Bisnis SI

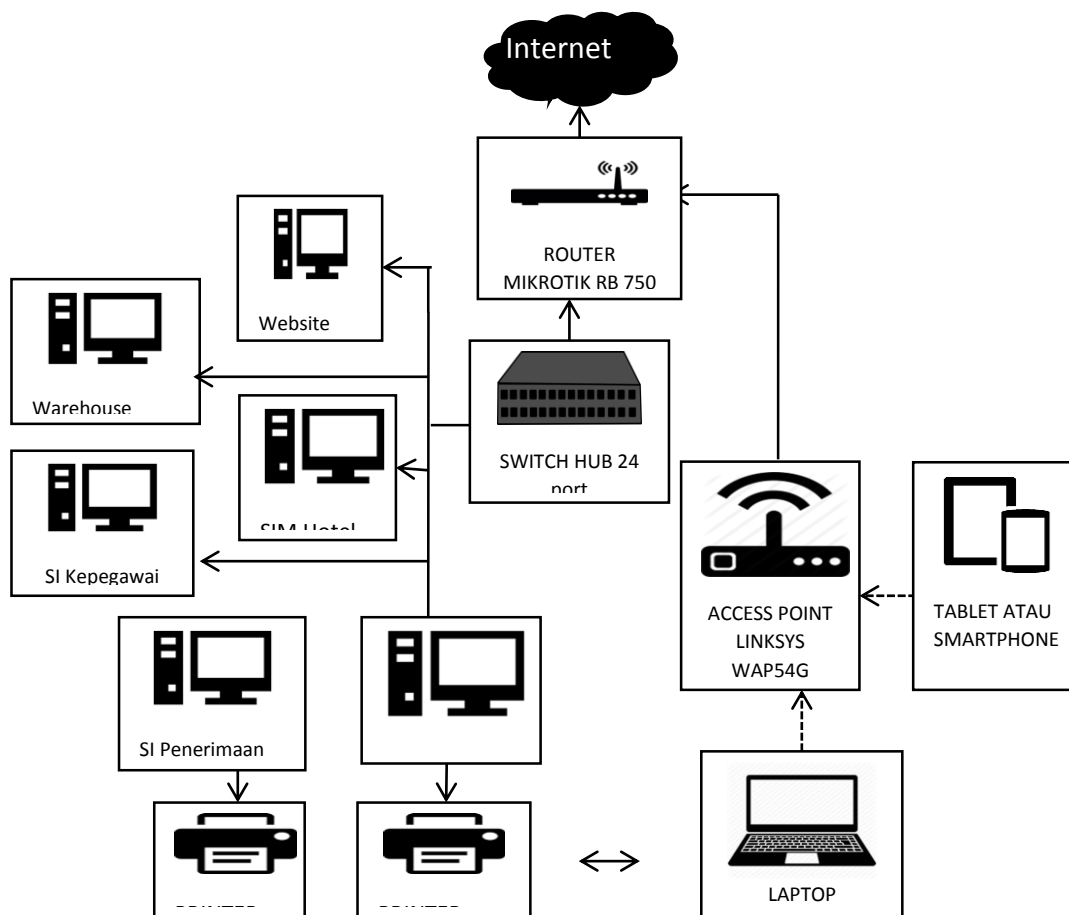
Merencanakan pengembangan sistem informasi dan teknologi informasi yang akan diterapkan pada Hotel Grand Kanaya Baturraden.

Tabel 4. Deskripsi kemampuan Strategi bisnis SI

Aplikasi Usulan	Fungsi
<i>Website</i> Hotel Grand Kanaya Baturraden	Memberikan informasi hotel terbaru
<i>Data Warehouse</i>	1. Melakukan penelitian terhadap tamu, pegawai, sarana prasarana 2. melakukan penelitian terhadap perkembangan Teknologi Informasi.
SI Manajemen Hotel	Menjadikan aktifitas operasional perusahaan lebih baik sesuai dengan projek yang telah di tentukan
SI Kepegawaian	2. Data masuk pegawai(absensi) 3. Jadwal shift pegawai
SI Penerimaan Tamu	Melakukan pendataan tamu, penerimaan tamu, <i>check-in</i> dan <i>check-out</i>
SI Keuangan Hotel	1. Menyimpan data dan Keuangan pemasukan dan pengeluaran 2. Menyimpan laporan keuangan

#### 6. Strategi Bisnis TI

Arsitektur jaringan hotel Grand Kanaya Baaturraden, strategi TI dibuat unruk menentukan infrastruktur TI yang di perlukan

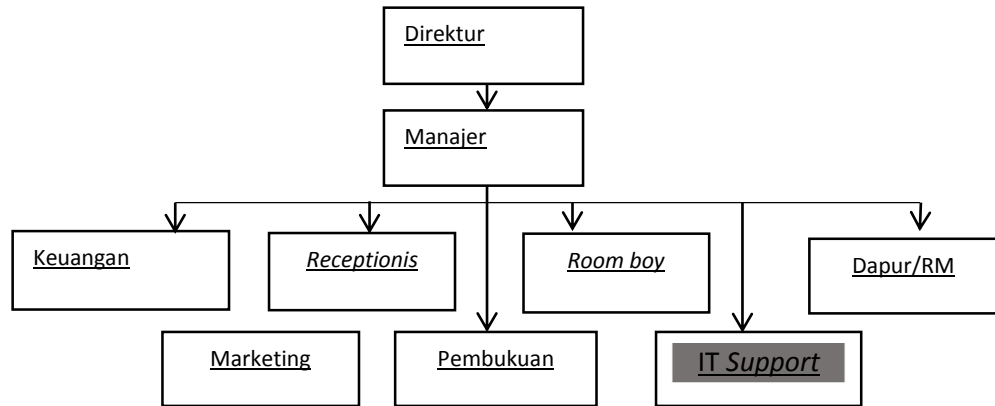


Gambar 2. Usulan Arsitektur Jaringan Hotel Grand Kanaya

Gambar 2. Menjelaskan tentang usulan arsitektur jaringan pada hotel Grand Kanaya Kedepannya, pada arsitektur ini menggunakan topologi bus dan menghasilkan usulan komputer jaringan seperti *website* hotel Grand Kanaya, *Data Warehouse*, sistem informasi hotel, sistem informasi kepegawaian, sistem informasi penerimaan tamu, sistem keuangan hotel.

## 7. Strategi Manajemen SI/TI

### a. Usulan Struktur Organisasi



Gambar 3 Usulan Struktur Organisasi

Gambar 3 merupakan usulan struktur organisasi SI yang di sempurnakan untuk hotel Grand Kanaya Baturraden dengan melakukan penambahan *IT Support*. *IT Support* bertugas menangani masalah – masalah seputar IT yang ada pada Hotel Grand Kanaya Baturraden, antara lain merawat *software*, *hardware* dan komputer yang ada di Hotel Grand Kanaya Baturraden,

### b. Rencana Migrasi SI/TI

Tabel 5. Rencana Migrasi SI/TI

No	Usulan SI/TI	2016	2017	2018	2019
1.	Infrastruktur	V	V	V	
2.	SI Manajmene Hotel			V	
3.	SI Kepegawaian		V		
4.	SI Penerimaan Tamu		V		
5.	SI Keuanagn Hotel		V		
6.	Data Warehouse			V	
7.	Website Hotel Grand Kanaya Baturraden			V	
8.	Infrastruktur lengkap	V	V	V	V

## KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Perencanaan Strategis sistem informasi ini menghasilkan usulan SI/TI pada Hotel Grand Kanaya Baturraden yang diharapkan membantu menunjang pemasaran serta pelayanan pada hotel Grand Kanaya Baturraden ke arah yang lebih baik.
2. Dari pembahasan, usulan struktur organisasi pada Hotel Grand Kanaya Baturraden mengusulkan penambahan satu bagian yaitu bagian *IT Support*, yang bertugas menangani masalah – masalah seputar IT, melakukan *maintance* pada *software* dan *hardware* yang ada di Hotel Grand Kanaya Baturraden.
3. Perencanaan strategis sistem informasi pada Hotel Grand Kanaya Baturraden menghasilkan strategi SI Bisnis berupa *trend IS Future Portofolio* dengan aplikasi usulan berupa *Website Profil* Hotel Grand Kanaya Baturraden, *Data Warehouse* SI Manajemen Hotel, SI Kepegawaian, SI Penerimaan tamu, SI Keuangan. Selain itu juga terdapat Strategi TI bisnis berupa usulan jaringan komputer dan mengusulkan topologi yang digunakan jenis topologi bus.
4. Dari tabel analisis *SWOT* untuk perhitungan bobot dan rating faktor internal dan eksternal dapat diambil kesimpulan :
  - a. Perlu adanya sistem informasi untuk menunjang proses bisnis
  - b. Perlu adanya *website* untuk meningkatkan pelayanan dan pemasaran.

## B. Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan saran untuk melanjutkan penelitian sejenis, adapun saran yang diberikan antara lain :

1. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan metode *five force analysis* sebagai pelengkap perencanaan strategis Ward and Peppard selanjutnya.
2. Hotel Grand Kanaya Baturraden diharapkan mampu untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi dan sistem informasi yang berkembang sehingga terciptanya pelayanan yang prima.

## DAFTAR PUSTAKA

- 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&\\*=](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
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1*, Erlangga, Jakarta
- Pratama, yongki, lenny. 2013. “Perencanaan Strategis Sistem Informasi Pada Wisma Grand Kemala Palembang”. *Jurnal CommIT, Volume 4 Nomer 1*
- Ruhiat.2014.[https://www.google.co.id/webhp?sourceid=chromeinstant&ion=1&espv=2&ie=UTF8#q=atep+ruhiat+perencanaan+strategis+sistem+informasi+perhotelan&\\*=](https://www.google.co.id/webhp?sourceid=chromeinstant&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 dan Akomodasi*. Alfabeta,cv

Ward, John. Peppard, Joe. 2002. *Strategic Planning for Information System, 3rdEdition*. John Wiley and Sons, Inc, New York

Wedhasmara, Ari, 2007, *Langkah-Langkah Perencanaan Strategis Sistem Informasi dengan Menggunakan Metode Ward and Peppard*, Palembang