



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 3949/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019

**Rancangan Sistem Penilaian Kedisiplinan, Motivasi, dan
Loyalitas untuk Staff Pemasaran Green Forest Resort**

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Oleh

AURYN LOUIS AGUNG

2016320055

Bandung

2020



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 3949/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019

**Rancangan Sistem Penilaian Kedisiplinan, Motivasi, dan
Loyalitas untuk Staff Pemasaran Green Forest Resort**

Skripsi

Oleh

AURYN LOUIS AGUNG

2016320055

Pembimbing

Angela Caroline, S.AB., M.M.

Bandung

2020

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Aurn Louis Agung
Nomor Pokok : 2016320055
Judul : Rancangan Sistem Penilaian Kedisiplinan, Motivasi, dan Loyalitas
Untuk Staff Pemasaran Green Forest Resort

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Jumat, 24 Juli 2020
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Fransiska Anita Subari, S.S., M.M.

: 
07.08.2020

Sekretaris

Angela Caroline, S.AB., M.M.

: 

Anggota

Daniel Hermawan, S.AB., M.Si., MBA.

: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Pernyataan

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : AURYN LOUIS AGUNG

NPM : 2016320055

Jurusan / Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Rancangan Sistem Penilaian Kedisiplinan, Motivasi,
dan Loyalitas untuk Staff Pemasaran Green Forest
Resort

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 13 Juli 2020



Auryn Louis Agung

ABSTRAK

Nama : Auryng Louis Agung
NPM : 2016320055
Judul : **Rancangan Sistem Penilaian Kedisiplinan, Motivasi, dan Loyalitas untuk Staff Pemasaran Green Forest Resort**

Peningkatan jumlah perhotelan di Indonesia maka situasi persaingan dalam industri perhotelan akan cukup ketat dan akan diikuti dengan penyerapan tenaga kerja yang banyak, oleh karena itu, dibutuhkan pengendalian untuk tenaga kerja baik yang tenaga kerja baru atau lama agar dapat menjaga dan meningkatkan performa perusahaan. Dalam penelitian ini, Green Forest Resort yang bergerak dalam industri perhotelan harus meningkatkan dan menjaga kualitas yang dimiliki, khususnya untuk staff pemasaran perusahaan yang bertugas dalam melakukan pemasaran dan mencari *customer*.

Penelitian ini menggunakan teori *human resource analytics* serta teori *information system*. Kedua teori tersebut digunakan untuk sebagai dasar untuk rancangan sistem yang telah dibuat.

Penelitian ini menggunakan metode studi deskriptif analitis. Dengan metode penelitian studi kasus. Penelitian ini menggunakan alat bantu dalam menggambarkan proses kegiatan bisnis untuk divisi pemasaran dengan menggunakan BPMN.

Rancangan sistem penilaian untuk staff pemasaran ini mampu untuk mencatat waktu pengumpulan tugas, kelengkapan tugas, dan kesuksesan proposal penawaran. Waktu pengumpulan tugas akan digunakan untuk penilaian kedisiplinan. Kelengkapan tugas dan kesuksesan proposal penawaran akan digunakan untuk penilaian motivasi. Kedua hasil penilaian kedisiplinan dan penilaian motivasi ditambah dengan masa kerja akan menghasilkan nilai loyalitas. Dengan demikian, rancangan sistem penilaian ini diharapkan dapat mendukung Green Forest Resort dalam pengambilan keputusan terkait dengan kinerja staff pemasaran.

Kata Kunci: sistem penilaian kinerja, BPMN, sistem informasi, *human resource analytics*.

ABSTRACT

Name : Auryrn Louis Agung

NPM : 2016320055

Title : **Assessment System Design of Disciplinary, Motivation, and Loyalty for Marketing Staffs at Green Forest Resort**

As the number of hotels keeps increasing, the competition will be fiercer. On the bright side, this will provide numerous job opportunities, which would require good human resource management to maintain and improve the company performance. In this research, Green Forest Resort is a hotel company which must improve and maintain its service quality, in particular the marketing staffs which are responsible for advertising the hotel and seeking customers.

This Research used human resource analytics theory and information system theory. Both theories used as a basis for system design that has been made.

This research used in this study is descriptive analysis methodology. With the case study research method. BPMN acted as a tool to illustrate the business process for the marketing division.

The proposed system is able to record the assignments hand in date, assignment completion rate, offering letter success rate. The hand in date is used for discipline assessment. The assignment completion rate and offering letter success rate are used for motivation assessment. Both discipline and motivation assessments result are then used along with the years of service in the loyalty assessment. In conclusion, this proposed system would be able to support Green Forest Resort in the decision making process regarding marketing staff performance.

Keywords: Performance appraisal system, BPMN, Information System, Human Resource Analytic.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan atas segala rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Rancangan Sistem Penilaian Kedisiplinan, Motivasi, dan Loyalitas Untuk Staff Pemasaran Green Forest Resort”

Penulis menyadari dalam menyelesaikan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam menyusun skripsi. Namun atas segala dukungan, bimbingan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Kepada kedua orang tua penulis yang selalu mendukung penulis dan sabar dalam pembuatan skripsi awal pembuatan skripsi hingga selesai.
2. Kepada kakak yang mendukung dan memotivasi penulis, sehingga penulis bersemangat dan berjuang dalam menyelesaikan skripsi.
3. Kepada Dosen Pembimbing Ibu Angela Caroline, S.AB., M.M., yang membantu penulis dengan sabar dalam menyelesaikan skripsi. Penulis berterimakasih atas seluruh masukan yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis memperoleh pengetahuan baru dalam penyelesaian skripsi.
4. Kepada Bapak Yoke, dan Bapak Agus, yang juga turut membantu menjelaskan mengenai dasar – dasar topik ini.
5. Kepada Green Forest Resort, Terimakasih telah bersedia untuk memberikan informasi serta pengetahuan mengenai Green Forest Resort dan telah bersedia sebagai objek untuk penelitian ini.
6. Kepada Michael, David, Axel, Amabel, Ronaldo, Rysaldi, Willy, Joses, Nathan, Wilsun, Hongas, Jerry, Ryan, Anddersen, Hanson yang menjadi teman ngobrol dan bermain selama masa penyusunan skripsi ini.
7. Kepada Irvan, Leo, Syerley, Anthonny, Fernaldi, Rio, Aldrich, Chelsea, Elizabeth, Andri selaku teman penulis yang mengajak untuk *hangout* Bersama – sama saat masa perkuliahan di UNPAR.

8. Kepada teman – teman Ilmu Administrasi Bisnis yang membantu proses pembelajaran, penulisan skripsi.
9. Berbagai pihak yang membantu penulis dalam menyusun skripsi yang tidak dapat disebutkan satu – persatu.

Semoga bantuan yang diberikan mendapat balasan yang setimpal dari Tuhan dan penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis sangat mengharapkan masukan, baik kritik maupun saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang berarti bagi semua pihak terkahir, khususnya bagi pembaca

Bandung, Juli 2020

Auryn Louis Agung

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2.Rumusan Masalah	7
1.3.Tujuan Penelitian.....	7
1.4.Manfaat Penelitian.....	7
1.5.Sistematika Penulisan	8
BAB II KERANGKA TEORI	10
2.1.Pengertian Hotel	10
2.1.2.Klasifikasi Hotel	10
2.2.Pengertian Sumber Daya Manusia	16
2.3.Pengertian Human Resource Analytics	16
2.3.1.Pengertian Kompetensi.....	18
2.4.Pengertian Pemasaran.....	20
2.5.Pengertian Sistem Informasi Manajemen	21
2.5.1.Dimensi Sistem Informasi	22
2.5.2 Jenis – Jenis Sistem Informasi Manajemen	24
2.6.Pengertian Business Process Model and Notation (BPMN).....	25
2.7.Penilaian Kinerja	30
2.8.IT Infrastructure	30
2.8.1. IT Infrastructure Ecosystem	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	33
3.1.Jenis Penelitian	33
3.2.Metode Penelitian.....	33

3.3. Metode Pengumpulan Data.....	34
3.3.1. Interviewing.....	34
3.3.2. Collecting	34
3.4. Sumber Data.....	35
3.4.1. Data Primer.....	35
3.4.2. Data Sekunder.....	35
3.5. Uji Validitas Data.....	36
3.5.1. Triangulasi.....	36
3.6. Operasionalisasi Variable	37
BAB IV OBJEK PENELITIAN	39
4.1. Profil Perusahaan.....	39
4.2. Visi, Misi, dan Budaya Kerja Perusahaan	39
4.3. Struktur Organisasi Perusahaan	41
4.4. Produk Green Forest Resort.....	42
4.4.1. Fasilitas yang ditawarkan oleh Green Forest:.....	42
4.4.2. Tipe Kamar yang ditawarkan :.....	42
BAB V ANALISIS	44
5.1. Prosedur Kerja di Perusahaan	44
5.2. Langkah Pengerjaan Sistem Penilaian.....	50
5.3. Usulan Sistem Penilaian Divisi Pemasaran	52
5.3.1. Bobot Kompetensi Kedisiplinan.....	54
5.3.2. Bobot Kompetensi Motivasi	55
5.3.3. Bobot Kompetensi Loyalitas	62
5.4. Sistem Penilaian Kinerja.....	64
5.4.1. Proses Penilaian Kompetensi Kedisiplinan	67
5.4.2. Proses Penilaian Kompetensi Motivasi	69
5.4.3. Proses Penilaian Kompetensi Loyalitas	75
5.4.4. Waktu Penilaian	76
5.5. Tampilan Pengguna.....	77
5.5.1. Tampilan Login Penilaian	77

5.5.2.Tampilan Preview Penilaian.....	82
5.5.Usuln IT Infrastructure.....	86
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	89
6.1.Kesimpulan	89
6.2.Saran	90
6.2.1.Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 – Simbol Events	26
Gambar 2. 2 – Simbol Activities	27
Gambar 2. 3 – Simbol Gateway	27
Gambar 2. 4 – Simbol Sequence Flow	28
Gambar 2. 5 – Simbol Message Flow.....	28
Gambar 2. 6 - Simbol Association	29
Gambar 2. 7 - Simbol Pool.....	29
Gambar 2. 8 - Simbol Lane.....	30
Gambar 5. 1 - BPMN Level 0 Divisi Pemasaran Green Forest Resort.....	44
Gambar 5. 2 - BPMN level 1 Divisi Pemasaran Green Forest Resort	45
Gambar 5. 3 - BPMN Level 1 Divisi Pemasaran Green Forest Resort.....	47
Gambar 5. 4 - BPMN Level 1 Divisi Pemasaran Green Forest Resort.....	48
Gambar 5. 5 - SKKNI Mempromosikan Produk dan Jasa Kepada Pelanggan	58
Gambar 5. 6 - SKKNI Merencanakan dan Melaksanakan Kegiatan Penjualan	60
Gambar 5. 7 - SKKNI Merencanakan dan Melaksanakan Kegiatan Penjualan	61
Gambar 5. 8 - BPMN Level 0 Sistem Penilaian Kinerja	64
Gambar 5. 9 - Tampilan Pengumpulan Tugas Presentasi Pemasaran	66
Gambar 5. 10 - BPMN level 1 Proses Penilaian Kompetensi Kedisiplinan	67
Gambar 5. 11 Tampilan Penilaian Kompetensi Motivasi	69
Gambar 5. 12 - BPMN level 1 Proses Penilaian Kompetensi Motivasi.....	71
Gambar 5. 13 - BPMN level 1 Sistem Kontrol Penilaian Motivasi	73
Gambar 5. 14 - BPMN level 1 Proses Penilaian Kompetensi Loyalitas	75
Gambar 5. 15 - Tampilan Login User.....	77
Gambar 5. 16 - Tampilan Menu Utama	78
Gambar 5. 17 - Tampilan Input Data.....	79
Gambar 5. 18 - Tampilan Pemilihan Periode Penilaian.....	80
Gambar 5. 19 - Tampilan Kolom Pengisian Penilaian	81
Gambar 5. 20 - Tampilan Preview Penilaian	82
Gambar 5. 21 - Tampilan Preview Kompetensi Penialain.....	83
Gambar 5. 22 - Tampilan Penilaian Kedisiplinan.....	84
Gambar 5. 23 - Tampilan Lembar Penilaian Motivasi	85
Gambar 5. 24 - Tampilan Penilaian Loyalitas	86

DAFTAR TABEL

Table 3.1 – Operasionalisasi Variable.....	37
Tabel 5. 1 - Tabel Kompetensi Penilaian	52
Tabel 5. 2 - Tabel Masa Kerja staff pemasaran	63

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Produk Domestik Bruto merupakan salah satu indikator penting untuk mengetahui kondisi perekonomian di suatu negara dalam periode tertentu (Badan Pusat Statistik, 2019). Suatu perekonomian dikatakan berkembang jika tingkat ekonomi pada tahun tersebut didapat lebih tinggi daripada tahun sebelumnya. Untuk meningkatkan perekonomian secara makro, setiap daerah regional di Indonesia berupaya dalam meningkatkan perekonomian di daerahnya sendiri sehingga terwujudnya kesejahteraan. Banyak sektor yang mempengaruhi untuk meningkatkan perekonomian seperti sektor pariwisata, pertanian, pertambangan, industri, listrik, bangunan, komunikasi, keuangan dan sektor jasa. Semua itu tercermin di dalam Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) sesuai regional.

Dalam Produk Domestik Regional Brutonya (PDRB) sektor perhotelan di Jawa Barat pada tahun 2016 sebesar Rp.6 933 Milyar, dan pada tahun 2017 sebesar Rp.7 616 Milyar. Adanya peningkatan produk domestik regional bruto di Jawa Barat dalam sektor perhotelan pada tahun 2017 sebesar 8.9% lebih tinggi dari tahun 2016. Pada tahun 2018 produk domestik regional bruto di Jawa Barat dalam sektor perhotelan

adalah Rp.8 299 Milyar. Adanya peningkatan produk domestik regional bruto di Jawa Barat dalam sektor perhotelan pada tahun 2018 sebesar 8.2% lebih tinggi dari tahun 2017(Badan Pusat Statistik, 2019).

Pada saat ini di Indonesia sedang gemar – gemarnya mempromosikan daerah pariwisata. Berdasarkan liputan berita CNN Indonesia bahwa, anggaran besar untuk promosi wisata akan mendatangkan turis. Presiden Joko Widodo mengatakan bahwa akan memberikan dana untuk mempromosikan daerah wisata di Indonesia hingga 2 kali lipat lebih besar daripada negara lain, karena pada akhirnya kedatangan turis akan memberikan tambahan devisa bagi Indonesia (CNN Indonesia, 2019). Dengan dipromosikan pariwisata Indonesia dengan lebih banyak, maka akan menarik para turis baik lokal maupun mancanegara untuk berkunjung ke Indonesia. Turis yang berkunjung baik local maupun internasional yang berkunjung membutuhkan tempat tinggal di daerah pariwisata. Dengan begitu, banyak bermunculan hotel – hotel baru, dan bagi perhotelan yang telah ada sebelumnya melakukan renovasi baik skala kecil maupun skala besar agar bisa dapat berkompetisi dengan hotel yang baru muncul. Pertumbuhan dalam sektor perhotelan dapat dilihat dari pertumbuhan *occupancy rate* hotel di Indonesia dari tahun 2016 ke tahun 2017, adanya peningkatan *occupancy rate* hotel di Indonesia sebesar 2.4%. dan pada 2018 itu sebesar 2.06% dari pada tahun 2017 (Badan Pusat Statistik, 2019). Kenaikan jumlah hotel di Indonesia juga bertambah, menurut data dari Badan Pusat Statistik dari tahun 2016 ke 2018 terdapat kenaikan sebesar 34.01%.

Green Forest Resort merupakan salah satu hotel berbintang 3 di Kota Bandung. Green Forest Resort didirikan pada tahun 2013 yang menawarkan konsep hotel dengan menikmati keindahan alam. Green Forest Resort rata - rata memiliki konsumen yang berasal dari luar Kota Bandung, baik itu perorangan ataupun perusahaan. Dalam kegiatan operasionalnya untuk mencari konsumen, Green Forest Resort dibantu oleh sebuah divisi, yaitu divisi pemasaran. divisi pemasaran melakukan pemasaran kepada perusahaan - perusahaan di luar Kota Bandung. Green Forest juga mengalami kendala seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, peningkatan jumlah hotel di Indonesia mengakibatkan persaingan dalam industri perhotelan semakin ketat sehingga Green Forest Resort membutuhkan staff yang memiliki kompetensi sesuai standar atau lebih baik untuk memiliki daya tarik baik dari pelayanan yang diberikan maupun produk yang ditawarkan. Dalam memenuhi kebutuhan perusahaan untuk memiliki staff yang berkualitas, dibutuhkan waktu dan biaya dalam melakukan proses perekrutan staff atau melakukan training kepada staff pemasaran. Maka perusahaan dibantu oleh suatu divisi yaitu divisi sumber daya manusia atau *human resource department* (HRD). Peran HRD dalam merekrut tenaga kerja dan tidak boleh dilakukan secara sembarangan karena hotel adalah perusahaan jasa yang berkontak langsung dengan konsumen, sehingga pelayanan menjadi nomor satu untuk diperhatikan. Maka dibutuhkan tenaga kerja yang berkualitas.

Sumber Daya Manusia adalah penggunaan terpadu, pelatihan, organisasi, perusahaan dan upaya pengembangan karir untuk meningkatkan kemampuan individu,

kelompok, dan efektivitas organisasi. Sumber daya manusia mengembangkan kompetensi kunci yang memungkinkan individu dalam organisasi untuk melakukan pekerjaan saat ini dan pada saat masa depan melalui proses kegiatan training yang telah direncanakan (Wilson,2012). Sumber daya manusia juga bertugas dalam merekrut dan memutuskan hubungan kerja kepada individu yang melakukan kegiatan merugikan bagi pihak organisasi. Sebelum memutuskan hubungan kerja kepada individu, sumber daya manusia tentunya melakukan pertimbangan dan peringatan kepada individu yang melakukan kesalahan / melakukan kegiatan yang merugikan bagi organisasi.

Sumber daya manusia membutuhkan analisis yang mendalam terhadap setiap individu agar dapat mengeksekusi setiap keputusan dengan baik. Human Resource Analytics merupakan sebuah teknik analisa yang dapat digunakan oleh divisi sumber daya manusia dalam melakukan setiap manajemennya. Human Resource Analytics adalah sebuah praktik sumber daya manusia yang dibantu oleh teknologi informasi yang menggunakan deskripsi, visual, dan analisis statistic data yang terkait dengan proses sumber daya manusia, *human capital*, performa kinerja organisasi, dan tolak ukur ekonomi untuk membangun bisnis dan membantu dalam mengambil keputusan berdasarkan data (Marler & Bourdreau's, 2017). Human Resource Analytics yang efektif dapat didukung dengan bantuan sistem informasi untuk mengolah data secara otomatis dan penyimpanan data yang lebih baik (database). Sistem yang akan dirancang merupakan sistem penilaian staff pemasaran untuk menilai kedisiplinan, motivasi dan loyalitas.

pemasaran adalah proses sosial, baik sendiri ataupun kelompok untuk mendapatkan yang di inginkan dengan cara membuat, menawarkan, dan dengan bebas menukar produk dan jasa yang bernilai dengan orang lain (Kotler,2016). Dalam melakukan kegiatan pemasaran, Green Forest Resort memiliki divisi yang bernama divisi pemasaran. Divisi Pemasaran terdiri dari 2 jabatan, yaitu manager pemasaran dan staff pemasaran. Kegiatan operasional dalam melakukan kegiatan pemasaran, dilakukan oleh staff pemasaran.

Dalam mengelola tenaga kerja yang dimiliki oleh perusahaan, dibutuhkan sistem yang dapat menilai kedisiplinan, motivasi, dan loyalitas yang dimiliki oleh staff pemasaran di Green Forest Resort. Kedisiplinan dibutuhkan karena kedisiplinan merupakan suatu sarana manajemen untuk mengatur agar karyawan patuh untuk mencapai keberhasilan perusahaan (Paoki, Esther 2017). Motivasi dibutuhkan karena motivasi merupakan pengaruh untuk bergerak maju untuk memenuhi kebutuhan untuk mendapatkan suatu kepuasan (Zafar, Nida, 2014). Loyalitas dibutuhkan karena loyalitas merupakan sebuah ikatan yang kuat yang mengikat karyawan dengan perusahaan, bahkan disaat kondisi keuangan yang tidak mendukung untuk tinggal di perusahaan tersebut (Murali Sachin, 2017).

Rancangan sistem penilaian ini menciptakan *kompetensi* yang baru, karena penilaian yang terjadi pada saat ini kompetensi setiap divisi memiliki kompetensi yang sama yang dinilai oleh manager divisinya, sumber daya manusia, dan *General Manager*, sehingga mengakibatkan tidak efisien dalam hal waktu, karena

membutuhkan perpindahan - perpindahan data fisik dari divisi satu ke divisi yang lain. salah satu faktor penilaian yang ada pada saat ini merupakan penilaian fleksibilitas. Selama ini penilaian fleksibilitas dilakukan ketika staff pemasaran melakukan tugasnya di luar Kota Bandung untuk bertemu dengan calon *customer*. Staff pemasaran harus mempersiapkan jadwal acara yang akan dilakukannya diluar kota untuk bertemu dengan calon *customer* yang tidak hanya bertemu dengan satu tetapi hingga lima *customer* sehingga staff pemasaran tidak dapat mengubah jadwal acara yang telah dibuat. Dikarenakan hal di mana staf pemasaran tidak dapat mengubah jadwal secara bebas, maka penilaian fleksibilitas untuk staff pemasaran kurang tepat dan perlu untuk dirubah.

Rancangan sistem penilaian yang baru berperan sebagai pelengkap penilaian yang telah ada di Green Forest Resort. Rancangan sistem yang baru menawarkan kompetensi baru yang terdiri dari kedisiplinan, motivasi, dan loyalitas. Dengan sistem ini, Green Forest Resort dapat menilai staff pemasaran. Dengan hasil penilaian yang telah ada, maka akan mempermudah divisi sumber daya manusia dalam pengambilan keputusan kepada staff pemasaran. Hasil penilaian kompetensi dapat dimanfaatkan divisi sumber daya manusia sebagai bahan pertimbangan dan bahan untuk mengevaluasi tingkat kedisiplinan, motivasi, dan loyalitas staff pemasaran dalam melakukan tugasnya. Berdasarkan masalah yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini berjudul, “Rancangan Sistem Penilaian Kedisiplinan, Motivasi, dan Loyalitas Untuk Staff Pemasaran Green Forest Resort”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana rancangan sistem penilaian untuk staff pemasaran Green Forest Resort?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk membantu divisi sumber daya manusia dalam menilai dengan menggunakan sistem informasi yang dirancang untuk menjaga kualitas performa staff pemasaran di Green Forest Resort

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi penulis.

Proses penelitian dan hasil penelitian menambah pengetahuan penulis mengenai sistem informasi dan penerapannya pada perusahaan dan juga meningkatkan kemampuan pola pikir penulis.

2. Manfaat bagi perusahaan.

Hasil Penelitian ini dapat memberikan sketsa mengenai penerapan sistem informasi yang berfungsi sebagai penilai dan menjaga kualitas kinerja para staff

pemasaran. Hasil penelitian ini juga dapat dikembangkan untuk membantu perusahaan menilai divisi lainnya dengan secara objektif.

3. Manfaat bagi pembaca.

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan pembaca dan dapat digunakan sebagai referensi penelitian selanjutnya mengenai sistem informasi.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam skripsi ini, penulis membagi penelitian ke dalam enam bab, yaitu:

- Bab 1 Pendahuluan:

Penjelasan mengenai latar belakang masalah yang terjadi dengan melakukan identifikasi masalah yang terjadi dalam industri tersebut. Bab ini juga menjelaskan mengenai identifikasi penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

- Bab 2 Kerangka Teori:

Berisi teori yang menjadi sebuah dasar pembahasan untuk mendukung penulisan skripsi. Dimulai dengan teori mengenai hotel, sumber daya manusia, *human resource analytics*, pemasaran, sistem informasi manajemen, *business process model and notation* (BPMN), Kedisiplinan, Motivasi, dan Loyalitas.

- Bab 3 Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan jenis penelitian yang digunakan untuk penulisan skripsi ini.

- Bab 4 Objek Penelitian

Bab ini menjelaskan profil perusahaan, lokasi, produk yang ditawarkan, visi dan misi, struktur organisasi.

- Bab 5 Pembahasan

Bab ini membahas mengenai sistem penilaian untuk staff pemasaran. Membuat sistem penilaian beserta dengan kompetensi, indikator performa, dan bobot indikator peforma dengan alat yaitu BPMN untuk menggambarkan proses bisnis yang berjalan dan sistem penilaian yang telah dirancang untuk menjaga kualitas performa staff pemasaran.

- Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan berupa jawaban singkat dari masalah yang telah dijabarkan. Saran merupakan masukan dari peneliti kepada perusa