

## Analisa Perancangan Sistem Informasi Front Office Stmik STIKOM Bali

Ni Wayan Deriani  
STMIK STIKOM Bali  
Jl Raya Puputan No 86, Denpasar (0361) 244445  
deriani@stikom-bali.ac.id

### *Abstrak*

Perkembangan sebuah organisasi tidak terlepas dari peranan kita sebagai pegawai, tak dapat dipungkiri bahwa dewasa ini persaingan usaha semakin berat dan penuh tantangan dalam menghadapinya. Banyak strategi bisnis yang bisa dipakai untuk mengatasi persaingan tersebut. STIKOM Bali merupakan salah satu perguruan tinggi Swasta dibidang ICT yang ada dipulau dewata. Salah satu bagian yang berperan penting dalam marketing internal adalah bagian *front office* yang ada di STIKOM Bali, pada kenyataannya kesalahan yang dilakukan dalam memberikan informasi adalah dari berbagai faktor seperti, kurangnya pemahaman tentang *product knowledge* dari STIKOM Bali, pencatatan informasi masih manual, pencatatan dokumen atau surat yang diterima dari pihak eksteren yang masih dicatat secara manual, serta human error itu sendiri. Analisa sistem dilakukan dengan menggunakan DFD, ERD dan juga digambarkan dengan konseptual database. Output sistem diharapkan dapat membantu kinerja bagian *front office*, sehingga pelayanan menjadi lebih optimal.

**Kata kunci:** Analisa, Sistem Informasi, pelayanan, *front office*

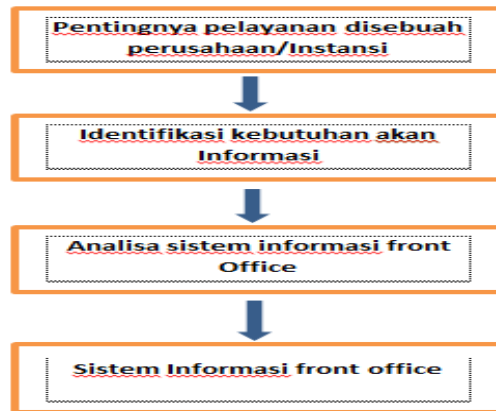
### **1. Pendahuluan**

STMIK STIKOM Bali merupakan salah satu perguruan tinggi swasta pertama dipulau Bali yang bergerak di bidang ICT, dimana saat ini mengalami masalah yang sangat perlu mendapat perhatian dari semua bagian yang ada di STIKOM Bali. Bermunculannya berbagai sekolah tinggi sejenis di Bali merupakan permasalahan utama yang dihadapi oleh STIKOM Bali. Berkaitan dengan marketing internal yang ada di STIKOM Bali, memang dirasa belum memadai dimana banyak keluhan atau yang disampaikan mahasiswa STIKOM Bali, baik mengenai sarana seperti akses wifi, kebersihan toilet dan pelayanan terhadap para mahasiswa di STIKOM Bali.

Salah satu bagian yang menjadi atau berperan penting dalam marketing unternal stikom bali adalah bagian *front office*, bagian ini adalah bagian yang paling banyak berhubungan dengan pemberian informasi, kesalahan pemberian informasi dapat berakibat kurang baik terhadap pelayanan yang diberikan. Selain memberikan informasi, bagian ini juga harus mengerti tentang semua produk STIKOM Bali. Pada prakteknya, tidak semua berjalan seperti yang diharapkan, human error, banyaknya pekerjaan menimbulkan adanya kesalahan yang dilakukan oleh bagian ini. Kegiatan yang masih bersifat konvensional seperti pencatatan manual bisa jadi faktor penyebabnya. Oleh sebab itu dibutuhkannya sistem yang dapat membantu bagian *front office* dalam memberikan pelayan yang berbasis desktop berupa sistem informasi *front office*, dimana sistem ini berisikan informasi penerimaan dokumen atau surat dari pihak eksternal, *Product Knowledge* dari STIKOM Bali, serta berkaitan dengan penerimaan tamu yang ada di STIKOM Bali.

### **2. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam pembuatan penelitian adalah sebagai berikut :



Gambar 1 Model Konseptual Penelitian

Penelitian ini dimulai dari menganalisis tentang pentingnya pelayanan yang ada dalam sebuah perusahaan serta pentingnya informasi, karena maju mundurnya sebuah perusahaan akan tergantung dari pelayanan yang diberikan perusahaan kepada customer. Selanjutnya melakukan analisa sistem dengan menggambarkan design sistem dengan menggunakan DFR, ERD dan Konseptual database untuk perancangan sistem informasi front office.

## 2.1 Sistematika Penelitian

### 2.1.1 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### a. Studi Dokumentasi

Metode pengumpulan data melalui dokumen yang ada di lokasi. Data yang diperoleh dari dokumen yang ada di bagian front office.

#### b. Wawancara

Metode pengumpulan data melalui wawancara langsung dengan pegawai yang ada di STMIK STIKOM Bali, khususnya bagian front office

#### c. Metode Observasi

Metode pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung pada objek atau lokasi penelitian yang bertempat pada bagian front office.

### 2.1.2 Teknik Analisis

Teknik yang digunakan dalam analisa perancangan sistem informasi *front office* disini menggunakan beberapa metode diantaranya Konteks Diagram yaitu menggambarkan arus data secara umum, *Data Flow Diagram* (DFD) yaitu menggambarkan secara terstruktur dan jelas arus data didalam sistem, konseptual database untuk menghimpun kumpulan data yang saling berhubungan agar nantinya dapat dimanfaatkan dengan cepat dan mudah.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Tujuan Sistem

Tujuan dari perancangan sistem informasi front office ini adalah untuk memudahkan bagian front office dalam memberikan pelayanan dalam hal pencatatan penerimaan dokumen, pemberian informasi *product knowledge* kepada mahasiswa, pegawai maupun pihak eksternal yang ada di STMIK STIKOM Bali, kemudahan yang dimaksud adalah dalam memberikan informasi bisa lebih cepat dan mudah, sehingga apa yang menjadi kebutuhan pencari informasi terpenuhi.

### 3.2 Analisa Kebutuhan

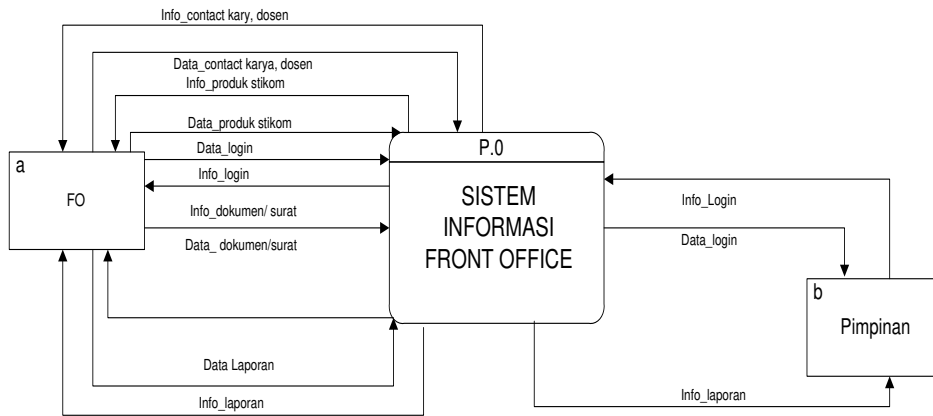
Pada STMIK STIKOM Bali khususnya dibagian front office saat ini aktifitas pelayanan dalam hal pencatatan penerimaan dokumen atau surat masih dilakukan pencatatan secara manual, pemberian informasi mengenai *product knowledge* masih dengan berupa brosur atau catatan manual. Hal tersebut dapat menjadi masalah ketika informasi tersebut dibutuhkan segera. Dari permasalahan yang ada maka pada bagian front office STMIK STIKOM Bali membutuhkan komputerisasi pada sistem informasi front office yaitu :

Komputerisasi yang dilakukan untuk penginputan data dan pencarian berbagai informasi pada bagian front office sehingga dalam melakukan pencarian data-data penerimaan dokumen atau surat lebih efisien dan efektif untuk mendapat data yang akurat dan juga mempermudah dalam hal pembuatan laporan.

### 3.3 Analisa Sistem

Teknik yang digunakan dalam analisa perancangan sistem informasi *front office* disini menggunakan teknik perancangan berupa : Konteks Diagram yaitu menggambarkan arus data secara umum, *Data Flow Diagram (DFD)* yaitu menggambarkan secara terstruktur dan jelas arus data didalam sistem, konseptual database untuk menghimpun kumpulan data yang saling berhubungan agar nantinya dapat dimanfaatkan dengan cepat dan mudah.

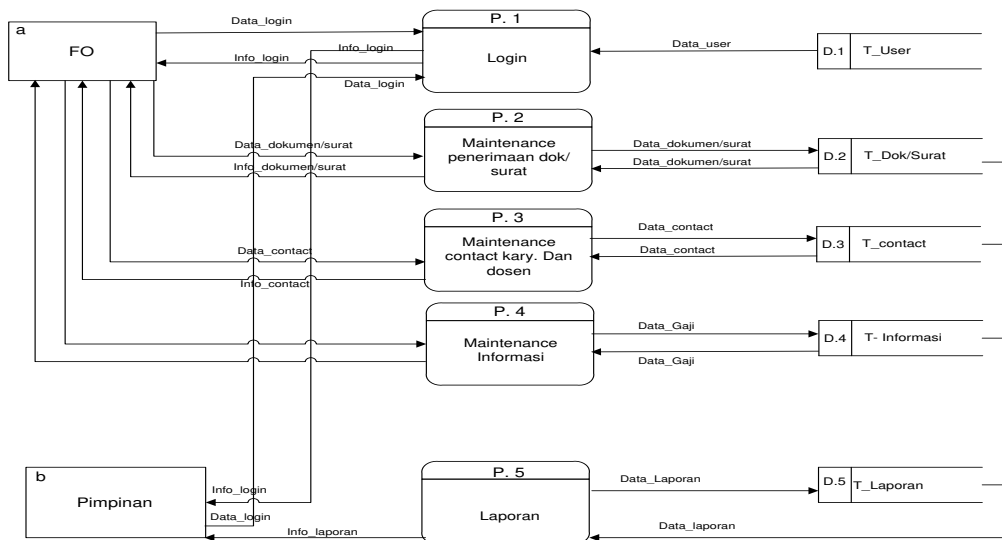
#### 3.3.1 DFD Level Konteks



Gambar 2 DFD Level Konteks

Pada data flow diagram level konteks di atas menggambarkan struktur dasar dari sistem informasi front office. Dalam sistem informasi front office terdapat dua entitas yaitu bagian front office dan pimpinan

#### 3.3.2 DFD Level 0



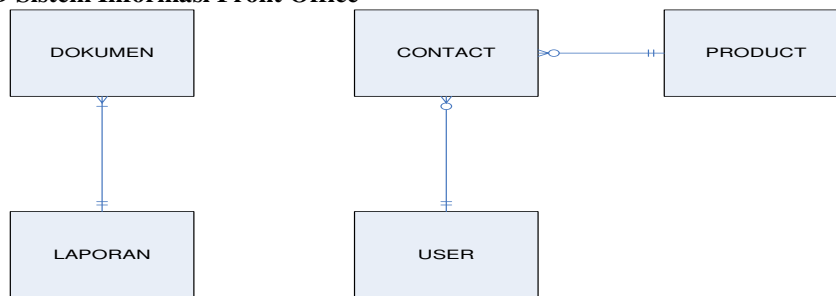
Gambar 3 DFD Level 0 Sistem Informasi Front Office

Pada data flow diagram level 0 menggambarkan proses yang terjadi pada sistem informasi front office lebih detail. Terdapat lima proses pada DFD level 0 sistem informasi front office setelah data-data dimasukkan ke dalam sistem dan dapat dilihat lokasi penyimpanan data yang terdapat pada

sistem dan alur proses yang terjadi pada sistem front office. Proses yang terjadi pada sistem dan penyimpanan data pada data store yaitu :

- Proses Login  
Pada Proses ini setiap user melakukan login ke sistem, dimana setelah data dimasukkan, data login ini akan disimpan pada tabel user.
- Proses kedua adalah proses pengelolaan data penerimaan dokumen atau surat, dimana setelah data dimasukkan, data penerimaan dokumen atau surat akan disimpan pada data store dokumen/surat
- Proses ketiga adalah proses pengelolaan data maintenance contact karyawan dan dosen, dimana setelah data dimasukkan, data contact karyawan dan dosen akan disimpan pada data store contact.
- Proses keempat adalah proses pengelolaan informasi, setelah data-data informasi tersimpan pada data store informasi.
- Proses terakhir adalah proses laporan, data laporan tersimpan pada data store laporan.

### 3.3.3 ERD Sistem Informasi Front Office

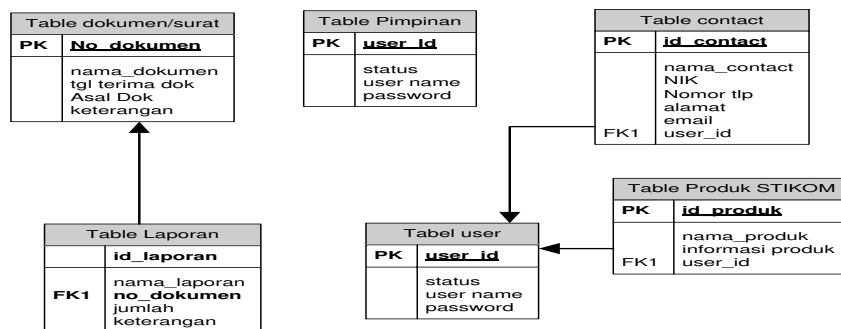


Gambar 4. Entity Relationship Diagram Sistem informasi front office

Pada ERD Sistem Informasi Front Office terdapat 6 entitas yaitu :

- Entitas user, dimana user dalam sistem ini memiliki 3 atribut yaitu, Id\_user, status dan password.
- Entitas Pimpinan yang memiliki 3 atribut, yaitu user\_id, status, dan password
- Entitas yang ke tiga adalah entitas produk STIKOM yang memiliki 3 atribut id\_produk, nama\_produk, dan informasi produk.
- Entitas yang ke empat adalah entitas dokumen dan surat dimana memiliki atribut yaitu nama dokumen, tanggal dokumen, no\_dokumen, asal dokumen, dan keterangan.
- Entitas yang ke lima adalah entitas contact yang memiliki atribut yaitu Id\_contact, nama\_contact, NIK, no tlp, alamat, dan email.
- Entitas yang ke enam adalah laporan, dimana entitas laporan memiliki atribut id\_laporan, no\_dokumen, nama laporan, keterangan dan jumlah.

### 3.3.4 Konseptual Database Sistem Informasi Front Office



Gambar 5 Konseptual Database Sistem Informasi Front Office

### 3.3.5 Struktur Tabel

Dibawah ini adalah konseptual *database*, konseptual *database* adalah gambaran antara *primary* dan *foreign key* antar tabel dalam sebuah *database*. Contohnya *primary*.

Tabel 1 Struktur tabel *User*

No	Nama Field	Type Data	Keterangan
1	Id_user	varchar(10)	Primary Key
2	Password	varchar(50)	
3	status	varchar(10)	

Tabel user diatas digunakan untuk menyimpan data user dari setiap user yang ada. Pada tabel user terdapat id\_user sebagai primary key.

Tabel 2 Struktur tabel Pimpinan

No	Nama Field	Type Data	Keterangan
1	Id_user	varchar(10)	Primary Key
2	Password	varchar(50)	
3	status	varchar(10)	

Tabel diatas digunakan untuk menyimpan data pimpinan, pada tabel pimpinan id\_pimpinan sebagai primary key.

Tabel 3 Struktur tabel dokumen

No	Nama Field	Type Data	Keterangan
1	No_dokumen	varchar(10)	Primary Key
2	Nama_dokumen	varchar(20)	
3	Tgl terima_dokumen	varchar(10)	
4	Asal_dokumen	varchar(30)	
5	Keterangan	varchar(50)	

Pada tabel diatas, digunakan untuk menyimpan data dokumen, pada tabel diatas no\_dokumen sebagai primary key.

Tabel 4 tabel produk stikom

No	Nama Field	Type Data	Keterangan
1	Id_produk	varchar(10)	Primary Key
2	Nama_produk	varchar(20)	
3	Informasi Produk	varchar(300)	

Pada tabel diatas, digunakan untuk menyimpan data produk, pada tabel diatas id\_produk sebagai primary key.

Tabel 5 tabel contact

No	Nama Field	Type Data	Keterangan
1	Id_contact	varchar(10)	Primary Key
2	Nama_contact	varchar(20)	

3	NIK	varchar(10)	
4	Tlp	varchar(15)	
5	Alamat	varchar(50)	
6	email	varchar(20)	

Pada tabel diatas, digunakan untuk menyimpan data contact, pada tabel diatas id\_contact sebagai primary key.

Tabel 6 tabel Laporan

No	Nama Field	Tipe Data	Keterangan
1	Id_laporan	varchar(10)	Primary Key
2	No_dokumen	varchar(10)	
3	Nama dokumen	varchar(10)	
4	Jumlah	varchar(15)	
5	Keterangan	varchar(100)	

Pada tabel diatas, digunakan untuk menyimpan data laporan, pada tabel diatas id\_laporan sebagai primary key.

#### 4. Simpulan

##### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan beberapa hal, antara lain :

- penelitian yang dilakukan sampai pada perancangan saja, dimana perancangan tersebut menggunakan teknik berupa : Konteks Diagram, *Data Flow Diagram* (DFD), dan , konseptual database dari sistem yang akan dibangun.
- Hasil dari perancangan ini diharapkan sebagai acuan dalam implementasi sistem yang akan dibangun, sehingga diharapkan menjadi aplikasi yang bermanfaat

##### 2. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan untuk penelitian ini adalah:

- perancangan aplikasi ini bisa dilanjutkan pada proses pembangunan sistemnya.
- Aplikasi ini bisa dikembangkan lebih lanjut dalam pembuatan website ataupun berbasis mobile sehingga bisa digunakan di banyak media.

#### Daftar Pustaka

- [1] Andi Lesmana, 2011 Analisa Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Mandiri Tbk di Bagoan Retail dan Consumer Risk Group, Skripsi Universitas Gunadarma.
  - [2] Kurniawan Adi, 2008. *Konsep dan Alikasi Sistem Informasi*, Yogyakarta : Penerbit Andi
  - [3] Andris Faesal. 2009. *Mengenal dan Mengetahui Pengertian SQL Server 2008*.
  - [4] Kusriani. 2007. *Konsep dan Aplikasi Sistem Pendukung Keputusan*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
  - [5] Rusmawan, Uus. *VB.net untuk Semua Tingkatan*. Bekasi : PT. Elex Media Komputindo.
- Dwi Aryani dan Febrina Rosita, Mei- Agustus 2010 *pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan*, jurnal ilmu administrasi dan organisasi, hlm 114-126 ISSN 0854-3844.