

**PENERAPAN BUSINESS ANALYSIS PADA SISTEM
RESERVASI GRIP RESERVE DI ISMAYA GROUP**



LAPORAN CAREER ACCELERATION PROGRAM

Eliezer Marcelino Yonathan

00000071042

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

TANGERANG

2025/2026

**PENERAPAN BUSINESS ANALYSIS PADA SISTEM
RESERVASI GRIP RESERVE DI ISMAYA GROUP**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN CAREER ACCELERATION PROGRAM

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Sistem Informasi

ELIEZER MARCELINO YONATHAN

00000071042

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2025/2026

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Eliezer Marcelino Yonathan**

Nomor Induk Mahasiswa : **00000071042**

Program Studi : **Sistem Informasi**

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Laporan saya yang berjudul:

PENERAPAN BUSINESS ANALYSIS PADA SISTEM RESERVASI GRIP RESERVE DI ISMAYA GROUP

merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiat, dan tidak pula dituliskan oleh orang lain. Semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya cantumkan dan nyatakan dengan benar pada bagian daftar pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan penyimpangan dan penyalahgunaan dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan, saya bersedia menerima konsekuensi untuk dinyatakan **TIDAK LULUS**. Saya juga bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang berkaitan dengan tindak plagiarisme ini sebagai kesalahan saya pribadi dan bukan tanggung jawab Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 7 Januari 2026



Eliezer Marcelino Yonathan

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **Eliezer Marcelino Yonathan**
NIM : **00000071042**
Program Studi : **Sistem Informasi**
Jenjang : **S1**
Judul Karya Ilmiah : **PENERAPAN BUSINESS ANALYSIS
PADA SISTEM RESERVASI GRIP RESERVE DI ISMAYA
GROUP**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia (**pilih salah satu**):

- ☐ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk memublikasikan hasil laporan saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh civitas academica UMN/ publik. Saya menyatakan bahwa laporan yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- ☐ Saya tidak bersedia memublikasikan hasil laporan ini ke dalam repositori Knowledge Center karena ada data yang bersifat konfidensial.
- ☐ Lainnya, pilih salah satu:
 - ☐ Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara.
 - ☐ Embargo publikasi laporan dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 24 Desember 2025



(Eliezer Marcelino Yonathan)

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, berkat, dan karunia-Nya sehingga Saya dapat menyelesaikan laporan magang yang berjudul “PENERAPAN BUSINESS ANALYSIS PADA SISTEM RESERVASI GRIP RESERVE DI ISMAYA GROUP ”. Penyusunan laporan ini dilakukan untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam mencapai gelar Sarjana Sistem Informasi pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik Informatika, Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa laporan magang ini dapat terselesaikan dengan baik tidak terlepas dari dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak sejak masa perkuliahan hingga proses penyusunan laporan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini Saya menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Eng. Niki Prastomo, S.T., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknik Informatika Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Jansen Wiratama, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pemikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan selama proses penyusunan laporan magang ini.
5. David Setyadi Santoso, selaku Pembimbing Lapangan di ISMAYA Group yang telah memberikan kesempatan, pendampingan, dan dukungan dalam pelaksanaan kegiatan magang.

6. ISMAYA Group, yang telah menyediakan kesempatan belajar, lingkungan kerja profesional, serta pengalaman praktis yang sangat berarti bagi pengembangan kompetensi Saya.
7. Keluarga tercinta, atas doa, dukungan moral, dan materi yang menjadi sumber motivasi dalam menyelesaikan perkuliahan dan laporan ini.
8. Teman-teman dan rekan seperjuangan, baik di kampus maupun di tempat magang, yang telah memberikan semangat, bantuan, dan kebersamaan selama proses penyelesaian laporan ini.

Saya menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat Saya harapkan demi perbaikan pada karya tulis di masa mendatang. Besar harapan Saya agar laporan magang ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, institusi akademik, maupun pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Tangerang, 4 Desember 2026



Eliezer Marcelino Yonathan



PENERAPAN BUSINESS ANALYSIS PADA SISTEM RESERVASI GRIP RESERVE DI ISMAYA GROUP

Eliezer Marcelino Yonathan

ABSTRAK

Penelitian dan pengembangan teknologi digital dalam industri hospitality terus berkembang sebagai respons terhadap perubahan perilaku dan kebutuhan pelanggan yang menginginkan layanan cepat, praktis, serta terintegrasi. ISMAYA Group sebagai perusahaan yang menaungi berbagai brand lifestyle melihat kebutuhan tersebut sebagai peluang untuk meningkatkan kualitas layanan, khususnya dalam proses reservasi pelanggan yang sebelumnya masih banyak dilakukan secara manual melalui telepon, pesan instan, atau media sosial. Kondisi ini memunculkan tantangan terkait kecepatan respons, konsistensi informasi, dan efektivitas pengelolaan data.

Proyek yang diangkat dalam kegiatan magang ini adalah pengembangan sistem reservasi berbasis web bernama Grip Reserve, yang dirancang untuk mempermudah pelanggan dalam melakukan reservasi sekaligus mendukung efisiensi operasional outlet. Dalam proyek ini, penulis terlibat sebagai Business Analyst Intern dengan cakupan pekerjaan meliputi analisis kebutuhan bisnis, penyusunan flowchart dan wireframe, penulisan user story, pembuatan tiket sprint pada Taiga, komunikasi lintas tim dengan developer dan QA, serta monitoring proses pengujian hingga deployment. Pendekatan pengembangan dilakukan secara Agile, sehingga setiap iterasi dapat dievaluasi dan disesuaikan dengan kebutuhan operasional yang dinamis.

Hasil dari kegiatan magang ini menunjukkan bahwa pengembangan Grip Reserve membantu ISMAYA Group dalam melakukan standarisasi reservasi, mempercepat proses pemesanan oleh pelanggan, dan mempermudah pengelolaan data secara terpusat. Selain itu, program magang ini juga menjadi salah satu strategi perusahaan dalam mencari dan membina talenta baru yang memahami proses digitalisasi industri, khususnya di bidang teknologi dan analisis bisnis. Dengan membuka kesempatan magang, ISMAYA Group memperoleh manfaat berupa kontribusi langsung terhadap proyek internal serta potensi rekrutmen talenta yang lebih siap di dunia kerja.

Kata kunci: Business Analyst Intern, GripReserve, ISMAYA Group, reservation system

IMPLEMENTATION OF BUSINESS ANALYSIS ON THE GRIP RESERVE RESERVATION SYSTEM AT ISMAYA GROUP

Eliezer Marcelino Yonathan

ABSTRACT

Research and development of digital technology in the hospitality industry continues to evolve in response to changing customer behavior and needs, which demand fast, convenient, and integrated services. ISMAYA Group, a company that houses various lifestyle brands, sees this need as an opportunity to improve service quality, particularly in the customer reservation process, which was previously largely done manually via telephone, instant messaging, or social media. This situation presents challenges related to response speed, information consistency, and data management effectiveness.

The project addressed in this internship was the development of a web-based reservation system called Grip Reserve, designed to simplify customer reservations while simultaneously supporting outlet operational efficiency. The author was involved as a Business Analyst Intern, with work covering business needs analysis, flowchart and wireframe development, user story writing, sprint ticket creation in Taiga, cross-team communication with developers and QA, and monitoring the testing process through deployment. The development approach was Agile, allowing each iteration to be evaluated and adapted to dynamic operational needs.

The results of this internship demonstrated that the development of Grip Reserve helped ISMAYA Group standardize reservations, expedite the customer booking process, and facilitate centralized data management. Furthermore, this internship program is one of the company's strategies to find and develop new talent who understand the digitalization process in the industry, particularly in the areas of technology and business analysis. By offering internship opportunities, ISMAYA Group benefits from direct contributions to internal projects and the potential recruitment of talent who are better prepared for the workplace.

Keywords: *Business Analyst Intern, GripReserve, ISMAYA Group, reservation system*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	2
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	3
KATA PENGANTAR	4
ABSTRAK	6
ABSTRACT	7
DAFTAR ISI	8
DAFTAR TABEL	9
DAFTAR GAMBAR	10
DAFTAR LAMPIRAN	11
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan Kerja	2
1.3 Deskripsi Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja	3
1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja	3
1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja	4
BAB II	
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	7
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	7
2.1.1 Visi	8
2.1.2 Misi	8
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan	8
BAB III	
PELAKSANAAN KERJA	11
3.1 Kedudukan dan Koordinasi	11
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang	13
3.2.1 Tugas Kerja Magang	13
3.2.2 Uraian Kerja Magang	16
3.3 Kendala yang Ditemukan	43
3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan	45
BAB IV	
SIMPULAN DAN SARAN	48
4.1 Simpulan	48
4.2 Saran	50
LAMPIRAN	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Waktu Pelaksanaan Magang Perusahaan	5
Tabel 3.1 Tugas dan Deskripsi Selama Magang	14
Tabel 3.1 Tugas dan Deskripsi Selama Magang	20



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Perusahaan	7
Gambar 2.2 Struktur Perusahaan	9
Gambar 3.1 Struktur Kedudukan Business Analyst Intern	12
Gambar 3.2 Flowchart Booking Online Grip Reserve	17
Gambar 3.3 Flowchart Walk-in Grip Reserve	19
Gambar 3.4 Wireframe Grip Reserve	22
Gambar 3.5 Wireframe Floor Plan Grip Reserve	23
Gambar 3.6 UI/UX Booking Grip Reserve	24
Gambar 3.7 UI/UX Floor Plan Grip Reserve	26
Gambar 3.8 UI/UX Floor Plan Grip Reserve	28
Gambar 3.9 Pembuatan Ticket Grip Reserve	29
Gambar 3.10 Grooming Grip Reserve	30
Gambar 3.11 Sprint Taiga Grip Reserve	32
Gambar 3.12 Ticket Enhancement Grip Reserve	33
Gambar 3.13 Issue Grip Reserve	34
Gambar 3.14 Halaman Dashboard Grip Reserve Dev	35
Gambar 3.15 Halaman Floor Plan Grip Reserve Dev	36
Gambar 3.16 Halaman Reservation List Grip Reserve Dev	37
Gambar 3.17 Halaman Dashboard Grip Reserve	38
Gambar 3.18 Halaman Floor Plan Grip Reserve	39
Gambar 3.19 Halaman Reservation List Grip Reserve	40



DAFTAR LAMPIRAN

A. Surat Pengantar MBKM (MBKM 01)	50
B. Kartu MBKM (MBKM 02)	51
C. Daily Task Kewirausahaan (MBKM 03)	52
D. Lembar Verifikasi Laporan MBKM Kewirausahaan (MBKM 04)	63
E. Surat Penerimaan MBKM (LoA)	64
F. Lampiran pengecekan hasil Turnitin	66

