

**PENGEMBANGAN SISTEM PEMANTAUAN
KINERJA FINANSIAL DAN SENTIMEN HOTEL
BERBASIS WEB**

Tugas Akhir

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat
Sarjana Komputer**



Dibuat Oleh:

William Ongky Wijaya

210711141

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

PENGEMBANGAN SISTEM PEMANTAUAN KINERJA FINANSIAL DAN SENTIMEN HOTEL BERBASIS WEB

yang disusun oleh

William Ongky Wijaya

210711141

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 22 Juli 2025

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Herlina, S.Kom., M.Eng	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Findra Kartika Sari Dewi, S.T., M.M., M.T.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Herlina, S.Kom., M.Eng	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Eduard Rusdianto, ST., MT.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Yonathan Dri Handarkho, ST., M.Eng, Ph.D.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 22 Juli 2025

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

PERNYATAAN ORISINALITAS & PUBLIKASI ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : William Ongky Wijaya
NPM : 210711141
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Pengembangan Sistem Pemantauan Kinerja Finansial
Dan Sentimen Hotel Berbasis Web

Menyatakan dengan ini:

1. Tugas Akhir ini adalah benar tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya penelitian lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta atas penelitian ini, berupa Hak untuk menyimpan, mengelola, mendistribusikan, dan menampilkan hasil penelitian selama tetap mencantumkan nama peneliti.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan Tugas Akhir ini.

PERNYATAAN PERSETUJUAN DARI INSTANSI ASAL PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap Pembimbing : Markus Ara Bungaran

Jabatan: IT Head

Departemen: PT Diamond Heritage Genesis

Menyatakan dengan ini:

Nama Lengkap : William Ongky Wijaya
NPM : 210711141
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Pengembangan Sistem Pemantauan Kinerja Finansial
Dan Sentimen Hotel Berbasis Web

1. Penelitian telah selesai dilaksanakan pada Perusahaan
2. Perusahaan telah melakukan sidang internal berupa kelayakan penelitian ini dan akan mencantumkan lembar penilaian secara tertutup kepada pihak universitas sebagai bagian dari nilai akhir mahasiswa
3. Memberikan kepada Instansi Penelitian dan Universitas Atma Jaya Yogyakarta atas penelitian ini, berupa hak untuk menyimpan, mengelola, mendistribusikan, dan menampilkan hasil penelitian selama tetap mencantumkan nama penulis

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 2 Juli 2025

Yang Menyatakan



Markus Ara Bungaran

IT Head

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri, kepada keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan doa, serta kepada teman-teman yang senantiasa memberikan semangat selama proses penyusunan tugas akhir ini.

“Perceive that which cannot be seen with the eye.”

Miyamoto Musashi (宮本 武蔵)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "*Pengembangan Sistem Pemantauan Kinerja Finansial Dan Sentimen Hotel Berbasis Web*" dengan baik.

Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Informatika, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis ingin mengucapkan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan bimbingan, berkat, dan kekuatan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T., IPU., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Paulus Mudjihartono, S.T., M.T., Ph.D. selaku Ketua Departemen Informatika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Bapak Thomas Adi Purnomo Sidhi, S.T., M.T., selaku ketua program studi Informatika.
5. Ibu Herlina S.Kom, M.Eng selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan masukan kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini .
6. Ibu Findra Kartika Sari Dewi, ST., MT., MM., selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan masukan kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Markus Ara Bungaran, selaku IT Head Diamond Hotels Group yang membantu dalam proses pengujian.

8. Keluarga yang telah memberikan dukungan yang mengikuti kegiatan ini dari awal kegiatan hingga akhir
9. Aloysius Gonzaga Seto Galih Damarjati, Gregory Wilson Wijaya, Nicholas Yang, dan Samuel Juang sebagai teman terdekat penulis yang selalu memberikan motivasi, semangat dan dukungan dalam pengerjaan tugas akhir.

Berkat dukungan dan kebaikan dari semua pihak yang telah penulis sebutkan sebelumnya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan sebaik-baiknya. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki kekurangan dan belum sepenuhnya sempurna, namun penulis telah berupaya secara maksimal dalam proses penyusunannya. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan, dukungan, dan doa yang telah diberikan.

Yogyakarta, 6 Juli 2025
penulis,



William Ongky Wijaya

DAFTAR ISI

JUDUL	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS & PUBLIKASI ILMIAH	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN DARI INSTANSI ASAL PENELITIAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR PERSAMAAN	xvii
DAFTAR KODE	xix
INTISARI.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Batasan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian.....	3
E. Metode Penelitian.....	4
F. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
BAB III LANDASAN TEORI.....	17
A. Analisis Sentimen	17
B. Natural Language Processing (NLP)	17

C. Lexicon-based Approach.....	18
D. OTA.....	19
E. Hospitality Business Intelligence (BI)	19
F. Website.....	20
G. React JS.....	20
H. Tailwind CSS	20
I. Python Flask.....	21
J. MongoDB.....	21
K. Node.JS	21
L. Web Scraping	22
M. Puppeteer Scraper.....	22
N. Usability Testing	23
O. SDLC (Software Development Life Cycle).....	25
P. Waterfall.....	26
BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM	27
A. Analisis Sistem.....	27
B. Lingkup Masalah.....	29
C. Perspektif Produk.....	30
D. Fungsi produk	30
E. Kebutuhan Antarmuka	52
1. Kebutuhan Antarmuka Pengguna.....	52
2. Kebutuhan Antarmuka Perangkat Keras	54
3. Kebutuhan Antarmuka perangkat lunak.....	54
4. Kebutuhan Antarmuka Komunikasi.....	55
F. Perancangan	55

1. Perancangan Data.....	55
2. Perancangan Arsitektur	60
3. Perancangan Antarmuka.....	65
BAB V IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM	74
A. Implementasi Sistem Implementasi Antarmuka	74
1. Implementasi Halaman Login.....	74
2. Implementasi Halaman <i>Dashboard</i>	76
3. Implementasi Halaman Hotel.....	90
4. Implementasi Halaman Pendapatan Hotel	90
5. Implementasi Halaman Ulasan dan Sentimen.....	111
6. Implementasi Riwayat Proses <i>Scraping</i>	155
B. Pengujian Fungsionalitas Perangkat Lunak	159
C. Pengujian Fungsionalitas Perangkat Lunak .Error! Bookmark not defined.	
1. Aspek Learnability	182
2. Aspek <i>Efficiency</i>	185
3. Aspek <i>Memorability</i>	190
4. Aspek <i>Errors</i>	194
5. Aspek <i>Satisfaction</i>	195
6. Kesimpulan Penilaian.....	198
BAB VI PENUTUP	200
A. Kesimpulan	200
B. Saran.....	200
DAFTAR PUSTAKA	201
LAMPIRAN	206

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Alur Proses Analisa Sentimen Dengan Metode Leksikon.....	18
Gambar 3.2 Model Waterfall.....	26
Gambar 4.1 Alur Interaksi Manajer Hotel Dengan Sistem	28
Gambar 4.2 Use Case Diagram Sistem Evaluasi Kinerja Hotel	35
Gambar 4.3 Arsitektur Sistem	60
Gambar 4.4 Arsitektur Perangkat Lunak.....	62
Gambar 4.5 Class Diagram Sistem	64
Gambar 4.6 Perancangan Antarmuka <i>Dashboard</i> : Ringkasan dan Sorotan Bulanan	65
Gambar 4.7 Perancangan Antarmuka <i>Dashboard</i> : Grafik Dan <i>Chart</i>	66
Gambar 4.8 Perancangan Antarmuka Hotel.....	67
Gambar 4.9 Perancangan Antarmuka Hotel: <i>Modal</i> Tambah/Edit Hotel.....	67
Gambar 4.10 Perancangan Antarmuka Hotel: <i>Modal</i> Hapus Hotel	68
Gambar 4.11 Perancangan Antarmuka Pendapatan Hotel	69
Gambar 4.12 Perancangan Antarmuka Pendapatan Hotel: Modal Tambah Pendapatan	69
Gambar 4.13 Perancangan Antarmuka Pendapatan Hotel: Modal Detail Pendapatan	70
Gambar 4.14 Perancangan Antarmuka Pendapatan Hotel: Modal Hapus Pendapatan	70
Gambar 4.15 Perancangan Antarmuka Ulasan dan Sentimen: <i>Section Scraper</i> ...	71
Gambar 4.16 Perancangan Antarmuka Ulasan dan Sentimen: Tabel Ulasan Dan Sentimen Ulasan.....	71
Gambar 4.17 Perancangan Antarmuka Riwayat Proses <i>Scraping</i>	72
Gambar 4.18 Perancangan Antarmuka <i>Login</i>	73
Gambar 5.1 Implementasi Halaman <i>Login</i>	74
Gambar 5.2 Potongan kode <i>login</i>	75
Gambar 5.3 Potongan kode fungsi <code>token_required</code>	76

Gambar 5.4 Implementasi Halaman <i>Dashboard</i>	77
Gambar 5.5 Tampilan Laporan Dalam Bentuk PDF: Cover Laporan.....	78
Gambar 5.6 Tampilan Laporan Dalam Bentuk PDF: Daftar Isi.....	79
Gambar 5.7 Tampilan Laporan Dalam Bentuk PDF: Ringkasan.....	80
Gambar 5.8 Tampilan Laporan Dalam Bentuk PDF: Grafik Tren Pendapatan Total Bulanan	81
Gambar 5.9 Tampilan Laporan Dalam Bentuk PDF: Grafik Tren Pendapatan Bulanan	82
Gambar 5.10 Tampilan Laporan Dalam Bentuk PDF: Grafik Distribusi Sumber Pendapatan	83
Gambar 5.11 Tampilan Laporan Dalam Bentuk PDF: Grafik Tren Sentimen	84
Gambar 5.12 Tampilan Laporan Dalam Bentuk PDF: Grafik Rasio Sentimen	85
Gambar 5.13 Tampilan Laporan Dalam Bentuk PDF: Grafik Indeks Gabungan Sentimen.....	86
Gambar 5.14 Potongan kode <code>get_revenue_sentiment_diagram (1)</code>	88
Gambar 5.15 Potongan kode <code>get_revenue_sentiment_diagram (2)</code>	88
Gambar 5.16 Potongan kode <code>get_revenue_sentiment_diagram (3)</code>	89
Gambar 5.17 Potongan kode <code>get_revenue_sentiment_diagram (4)</code>	89
Gambar 5.18 Potongan kode <code>get_revenue_sentiment_diagram (5)</code>	90
Gambar 5.19 Implementasi Halaman Hotel.....	91
Gambar 5.20 Implementasi Halaman Hotel: <i>Modal</i> Tambah Hotel.....	91
Gambar 5.21 Implementasi Halaman Hotel: <i>Modal</i> Hapus Hotel	91
Gambar 5.22 Potongan kode <code>create_hotel</code>	92
Gambar 5.23 Potongan kode <code>get_hotels</code>	93
Gambar 5.24 Potongan kode <code>get_hotels_dropdown</code>	94
Gambar 5.25 Potongan kode <code>update_hotels</code>	94
Gambar 5.26 Potongan kode <code>delete_hotels</code>	95
Gambar 5.27 Implementasi Halaman Pendapatan Hotel	96
Gambar 5.28 Implementasi Halaman Pendapatan Hotel: <i>Modal</i> Tambah Pendapatan Hotel	97

Gambar 5.29 Implementasi Halaman Pendapatan Hotel: <i>Modal</i> Detail Pendapatan Hotel.....	97
Gambar 5.30 Implementasi Halaman Pendapatan Hotel: <i>Modal</i> Hapus Pendapatan Hotel.....	98
Gambar 5.31 Potongan kode <code>get_revenues</code> (1).....	100
Gambar 5.32 Potongan kode <code>get_revenues</code> (2)	101
Gambar 5.33 Potongan kode <code>get_revenues</code> (3)	102
Gambar 5.34 Potongan kode <code>calculate_revenue</code> (1)	104
Gambar 5.35 Potongan kode <code>calculate_revenue</code> (2)	105
Gambar 5.36 Potongan kode <code>normalize_revenue_data</code>	106
Gambar 5.37 Potongan kode <code>hotel_exists</code>	107
Gambar 5.38 Potongan kode <code>create_revenue</code>	108
Gambar 5.39 Potongan kode <code>edit_revenue</code>	110
Gambar 5.40 Potongan kode <code>edit_revenue</code> (2)	110
Gambar 5.41 Potongan kode <code>remove_revenue</code>	111
Gambar 5.42 Implementasi Halaman Ulasan dan Sentimen: <i>Section Scraper</i>	112
Gambar 5.43 Implementasi Halaman Ulasan dan Sentimen: Tabel Ulasan dan Sentimen Ulasan.....	113
Gambar 5.44 Potongan kode <code>save_reviews</code> (1)	114
Gambar 5.45 Potongan kode <code>save_reviews</code> (2)	115
Gambar 5.46 Potongan kode <code>save_reviews</code> (3)	115
Gambar 5.47 Potongan kode <code>scrape_reviews</code> (1).....	117
Gambar 5.48 Potongan kode <code>scrape_reviews</code> (2).....	117
Gambar 5.49 Potongan kode <code>receive_reviews</code> (1)	119
Gambar 5.50 Potongan kode <code>receive_reviews</code> (2)	119
Gambar 5.51 Potongan kode <code>get_all_reviews</code> (1)	121
Gambar 5.52 Potongan kode <code>get_all_reviews</code> (2)	122
Gambar 5.53 Potongan kode <code>get_all_reviews</code> (3)	123
Gambar 5.54 Potongan kode <code>get_all_reviews</code> (4)	123
Gambar 5.55 Potongan kode <code>save_sentiment_analysis</code>	124

Gambar 5.56 Potongan kode <code>get_all_sentiments</code>	125
Gambar 5.57 Potongan kode <code>run_scraping_for_all_hotels / Scheduler</code> (1).....	126
Gambar 5.58 Potongan kode <code>run_scraping_for_all_hotels / Scheduler</code> (2).....	127
Gambar 5.59 Potongan kode <i>scraper</i> Traveloka (1)	129
Gambar 5.60 Potongan kode <i>scraper</i> Traveloka (2).....	130
Gambar 5.61 Potongan kode <i>scraper</i> Traveloka (3).....	131
Gambar 5.62 Potongan kode <i>scraper</i> Traveloka (4).....	131
Gambar 5.63 Potongan kode <i>scraper</i> Traveloka (5).....	132
Gambar 5.64 Potongan kode <i>scraper</i> Agoda (1)	134
Gambar 5.65 Potongan kode <i>scraper</i> Agoda (2)	134
Gambar 5.66 Potongan kode <i>scraper</i> Agoda (3)	135
Gambar 5.67 Potongan kode <i>scraper</i> Agoda (4)	135
Gambar 5.68 Potongan kode <i>scraper</i> Agoda (5)	136
Gambar 5.69 Potongan kode <i>scraper</i> Agoda (6)	137
Gambar 5.70 Potongan kode <i>scraper</i> Agoda (7)	138
Gambar 5.71 Potongan kode <i>scraper</i> Agoda (8)	138
Gambar 5.72 Potongan kode <i>scraper</i> Ticket.com (1)	141
Gambar 5.73 Potongan kode <i>scraper</i> Ticket.com (2)	142
Gambar 5.74 Potongan kode <i>scraper</i> Ticket.com (3)	143
Gambar 5.75 Potongan kode <i>scraper</i> Ticket.com (4)	144
Gambar 5.76 Potongan kode <i>scraper</i> Ticket.com (5)	144
Gambar 5.77 Potongan kode <i>scraper</i> Ticket.com (6)	145
Gambar 5.78 Potongan kode <i>scraper</i> Ticket.com (7)	146
Gambar 5.79 Potongan kode <i>scraper</i> Trip.com (1)	148
Gambar 5.80 Potongan kode <i>scraper</i> Trip.com (2)	149
Gambar 5.81 Potongan kode <i>scraper</i> Trip.com (3)	150
Gambar 5.82 Potongan kode <i>scraper</i> Trip.com (4)	150
Gambar 5.83 Potongan kode <i>scraper</i> Trip.com (5)	151
Gambar 5.84 Potongan kode <i>scraper</i> Trip.com (6)	152

Gambar 5.85 Potongan kode <i>scraper</i> Trip.com (7)	152
Gambar 5.86 Potongan kode <i>scraper</i> Trip.com (8)	153
Gambar 5.87 Potongan kode fungsi analisa sentimen berbasis leksikon.....	155
Gambar 5.88 Implementasi Riwayat Proses <i>Scrapping</i>	156
Gambar 5.89 Potongan kode <code>create_scrape_log</code>	157
Gambar 5.90 Potongan kode <code>get_scrape_logs</code>	158
Gambar 5.91 Hasil Pernyataan Tugas (<i>Task</i>) Pertama	182
Gambar 5.92 Hasil Pernyataan Tugas (<i>Task</i>) Kedua.....	183
Gambar 5.93 Hasil Pernyataan Tugas (<i>Task</i>) Ketiga.....	183
Gambar 5.94 Hasil Pernyataan Tugas (<i>Task</i>) Keempat.....	183
Gambar 5.95 Hasil Pernyataan Tugas (<i>Task</i>) Kelima	184
Gambar 5.96 Hasil Waktu Penyelesaian Tugas (<i>Task</i>) Pertama.....	186
Gambar 5.97 Hasil Waktu Penyelesaian Tugas (<i>Task</i>) Kedua	186
Gambar 5.98 Hasil Waktu Penyelesaian Tugas (<i>Task</i>) Ketiga	186
Gambar 5.99 Hasil Waktu Penyelesaian Tugas (<i>Task</i>) Keempat	187
Gambar 5.100 Hasil Waktu Penyelesaian Tugas (<i>Task</i>) Kelima	187
Gambar 5.101 Hasil Pernyataan Pertama Aspek <i>Memorability</i>	191
Gambar 5.102 Hasil Pernyataan Kedua Aspek <i>Memorability</i>	191
Gambar 5.103 Hasil Pernyataan Ketiga Aspek <i>Memorability</i>	192
Gambar 5.104 Hasil Pernyataan Keempat Aspek <i>Memorability</i>	192
Gambar 5.105 Hasil Pernyataan Kelima Aspek <i>Memorability</i>	192
Gambar 5.106 Hasil Pernyataan Kesalahan (<i>Errors</i>).....	194
Gambar 5.107 Hasil Pernyataan Pertama Aspek <i>Satisfaction</i>	196
Gambar 5.108 Hasil Pernyataan Kedua Aspek <i>Satisfaction</i>	196
Gambar 5.109 Hasil Pernyataan Ketiga Aspek <i>Satisfaction</i>	196
Gambar 5.110 Hasil Pernyataan Keempat Aspek <i>Satisfaction</i>	197
Gambar 5.111 Hasil Pernyataan Kelima Aspek <i>Satisfaction</i>	197

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian	16
Tabel 4.1 Deskripsi Use Case Melakukan <i>Login</i>	35
Tabel 4.2 Deskripsi Use Case Melakukan Logout	37
Tabel 4.3 Deskripsi <i>Use Case</i> Mengelola Data Hotel.....	38
Tabel 4.4 Deskripsi <i>Use Case</i> Mengelola Pendapatan Hotel	41
Tabel 4.5 Deskripsi <i>Use Case</i> Melihat Dan Mencari Data Ulasan	45
Tabel 4.6 Deskripsi <i>Use Case</i> Menampilkan Data Sentimen Ulasan	46
Tabel 4.7 Deskripsi <i>Use Case</i> Visualisasi Dan Analisis Performa Hotel.....	47
Tabel 4.8 Deskripsi <i>Use Case</i> Mencetak Laporan Dalam Format PDF.....	49
Tabel 4.9 Deskripsi <i>Use Case</i> Menampilkan Riwayat Proses <i>Scraping</i> Data Ulasan.....	50
Tabel 4.10 Deskripsi <i>Use Case Scraping</i> Data Ulasan Dari Situs OTA	51
Tabel 5.1 Tabel pengujian fungsionalitas perangkat lunak	159
Tabel 5.2 Kelas Interval Aspek <i>Learnability</i>	177
Tabel 5.3 Kelas Interval Aspek <i>Efficiency</i>	178
Tabel 5.4 Kelas Interval Aspek <i>Errors</i>	180
Tabel 5.5 Bobot Jawaban Aspek <i>Memorability</i> dan <i>Satisfaction</i>	180
Tabel 5.6 Kelas Interval Aspek <i>Memorability</i> dan <i>Learnability</i>	181
Tabel 5.7 Hasil Pengujian Aspek <i>Learnability</i>	184
Tabel 5.8 Hasil Waktu Penyelesaian Tugas (<i>Task</i>) Responden	187
Tabel 5.9 Perhitungan <i>Efficiency</i> Responden.....	189
Tabel 5.10 Ringkasan Hasil Pernyataan Aspek <i>Memorability</i>	193
Tabel 5.11 Hasil Pengujian Aspek <i>Errors</i>	194
Tabel 5.12 Ringkasan Hasil Pernyataan Aspek <i>Satisfaction</i>	197
Tabel 5.13 Nilai Aspek <i>Usability</i>	199

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan 3.1 <i>Success Rate</i>	24
Persamaan 3.2 Rata-rata <i>Success Rate</i>	24
Persamaan 3.3 <i>Efficiency</i>	24
Persamaan 3.4 Rata-rata <i>Efficiency</i>	24
Persamaan 3.5 <i>Memorability</i>	24
Persamaan 3.6 <i>Error Rate</i>	25
Persamaan 3. 7 Rata-rata <i>Error Rate</i>	25
Persamaan 3.8 <i>Satisfaction</i>	25
Persamaan 5.1 Perhitungan Kelas Interval Aspek <i>Learnability</i>	177
Persamaan 5.2 <i>Success Rate</i>	178
Persamaan 5.3 Rata-rata <i>Success Rate</i>	178
Persamaan 5.4 Perhitungan Kelas Interval Aspek <i>Efficiency</i>	178
Persamaan 5.5 <i>Efficiency</i>	179
Persamaan 5.6 Rata-rata <i>Efficiency</i>	179
Persamaan 5.7 Perhitungan Kelas Interval Aspek <i>Errors</i>	179
Persamaan 5.8 <i>Error Rate</i>	180
Persamaan 5.9 Rata-rata <i>Error Rate</i>	180
Persamaan 5.10 Perhitungan Kelas Interval Aspek <i>Memorability</i> dan <i>Learnability</i>	181
Persamaan 5.11 <i>Memorability</i>	182
Persamaan 5.12 <i>Satisfaction</i>	182
Persamaan 5.13 Perhitungan Nilai <i>Success Rate</i> Tiap Responden	184
Persamaan 5.14 Perhitungan Nilai Rata-rata Aspek <i>Learnability</i>	185
Persamaan 5.15 Perhitungan <i>Efficiency</i> Responden Pertama	188
Persamaan 5.16 Perhitungan <i>Efficiency</i> Responden Kedua.....	188
Persamaan 5.17 Perhitungan <i>Efficiency</i> Responden Ketiga.....	189
Persamaan 5.18 Perhitungan <i>Efficiency</i> Responden Keempat.....	189
Persamaan 5.19 Perhitungan <i>Efficiency</i> Responden Kelima.....	189

Persamaan 5.20 Perhitungan <i>Efficiency</i> Responden Keenam	189
Persamaan 5.21 Perhitungan Nilai Rata-rata Aspek <i>Efficiency</i>	190
Persamaan 5.22 Perhitungan Nilai Rata-rata Aspek <i>Memorability</i>	193
Persamaan 5.23 Perhitungan Nilai <i>Error Rate</i> Tiap Responden.....	194
Persamaan 5.24 Perhitungan Nilai Rata-rata Aspek <i>Errors</i>	195
Persamaan 5.25 Perhitungan Nilai Rata-rata Aspek <i>Satisfaction</i>	198

DAFTAR KODE

Kode 4. 1 <i>Collection Hotels</i>	57
Kode 4.2 <i>Collection Revenues</i>	57
Kode 4.3 <i>Collection Reviews</i>	58
Kode 4.4 <i>Collection Sentiments</i>	59
Kode 4. 5 <i>Collection Scrape_log</i>	59
Kode 4.6 <i>Collection Users</i>	59

INTISARI

PEMBANGUNAN SISTEM EVALUASI KINERJA HOTEL BERDASARKAN ANALISIS ULASAN OTA BERBASIS WEB

Intisari

William Ongky Wijaya

210711141

Perkembangan industri perhotelan mendorong perlunya sistem evaluasi kinerja yang terintegrasi dengan data digital. Salah satu sumber informasi strategis adalah ulasan pelanggan dari platform Online Travel Agent (OTA). Namun, banyak hotel belum memanfaatkan data ulasan ini secara maksimal. Penelitian ini menghasilkan sistem informasi berbasis *web* yang dapat mengevaluasi kinerja hotel melalui analisis dan pemantauan sentimen ulasan OTA dan data keuangan hotel.

Sistem ini dibangun menggunakan *framework* Flask sebagai *backend*, ReactJS untuk *frontend*, dan MongoDB sebagai basis data. Fitur utama meliputi pengambilan data ulasan secara otomatis (*scraping*) dari berbagai OTA, analisis sentimen menggunakan metode Leksikon, pencatatan data pendapatan, visualisasi performa hotel, serta pencetakan laporan kinerja dalam format PDF.

Hasil pengujian menggunakan metode *usability testing* menunjukkan bahwa sistem memiliki tingkat *learnability*, *memorability*, dan *satisfaction* yang sangat baik, serta waktu penyelesaian tugas yang efisien. Sistem ini dinilai mampu membantu manajemen hotel dalam memahami kinerja mereka secara lebih menyeluruh dan mengambil keputusan berbasis data secara lebih cepat.

Kata kunci: analisis sentimen, ulasan OTA, evaluasi kinerja hotel, sistem informasi, *scraping*, Flask, React

Dosen Pembimbing I	:	Herlina, S.Kom., M.Eng.
Dosen Pembimbing II	:	Findra Kartika Sari Dewi,S.T., M.M.,M.T.
Jadwal Sidang Tugas Akhir	:	16 Juli 2025