

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui maksud dari sistem HOPE, seperti cara kerja dan cara penggunaan sistem tersebut. Selain itu untuk mengetahui evaluasi dari sistem HOPE oleh pengguna dimana staf Orange Incentive House khususnya *operation team* yang dapat mengaksesnya. Tujuan yang ketiga adalah untuk mengetahui efektivitas sistem HOPE sebagai sistem informasi registrasi dalam menangani grup PT Manulife Indonesia.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif partisipatoris. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari hasil wawancara dan observasi, sementara data sekunder didapatkan dari hasil dokumentasi yang dilakukan selama penelitian.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa dalam mengisi data diri tamu ke sistem HOPE harus berdasarkan dokumen paspor yang dimiliki oleh masing-masing tamu. Evaluasi sistem HOPE menurut penggunaanya masih bisa lebih dioptimalkan lagi dengan cara memperbaharui fitur-fitur yang belum ada. Penggunaan sistem HOPE dalam menangani grup PT Manulife Indonesia juga sudah efektif sesuai dengan indikator-indikator efektivitas.

Kata Kunci: Efektivitas, Sistem HOPE, Sistem Informasi Registrasi, Orange Incentive House, PT Asuransi Jiwa Manulife, Incentive Tour

ABSTRACT

This study aims to determine the purpose of the HOPE system, such as how to work and how to use the system. Knowing the evaluation of the HOPE system by users where the Orange Incentive House staff especially the participation team can access it. As well as knowing the effectiveness of the HOPE system as a registration information system in handling the PT Manulife Indonesia group.

The research method used is participatory qualitative. The data sources used are primary data and secondary data. Primary data obtained from interviews and observations, while secondary data obtained from the results of documentation carried out during the study.

The results of the study revealed that in filling the guest data into the HOPE system must be based on the passport documents held by each guest. Evaluation of the HOPE system according to its users can still be further optimized by updating features that do not yet exist. The use of the HOPE system in handling the PT Manulife Indonesia group has also been effective in accordance with the effectiveness indicators according to Tangkilisan 2005.

Keywords: Effectiveness, HOPE System, Registration Information System, Orange Incentive House, PT Asuransi Jiwa Manulife, Incentive Tour