BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Untuk mendapatkan informasi serta data yang akan diperlukan, peneliti melakukan penelitian di Hotel Tirtagangga Garut yang berlokasi dijalan Raya Cipanas No.130 Garut, adapun objek penelitian pada penelitian ini yaitu Sistem Informasi Pelayanan Tamu di Hotel Tirtagangga Garut.

3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Hotel Tirtagangga merupakan salah satu hotel yang berada di kota Garut, yang merupakan tipe kelas bintang 3 yang beralamatkan di Jalan Raya Cipanas No.130, Garut. Hotel ini mempunyai keunggulan adanya sumber air panas, dan panorama gunung-gunung yang menraik untuk dijelajahi, ini diimbangi dengan iklim yang sejuk dan nyaman. Sejarah berdirinya Hotel tersebut, dimulai pada tahun 1960, dimana Tirtagangga mendirikan sebuah tempat pemandian umum di atas tanah seluas 6.250 m2.

Pada tahun 1965 dibangun 5 buah kamar sebagai sarana penunjang untuk memenuhi kebutuhan para tamu (wisatawan) yang datang ke daerah Cipanas semakin meningkat. Tahun 1970 dibangun kembali 5 buah kamar berikut fasilitas penunjang berupa kolam renang dan *Restaurant*. Tahun 1975 dibangun lagi 17 kamar dan fasilitas lapangan tenis yang terletak 150 m dari lokasi penginapan. Kemudian tahun 1985

ditambah 3 bungalow sebagai sarana penginapan. Tirtagangga merombak total penginapan tersebut menjadi sebuah hotel bertingkat 3 dengan jumlah kamar 40 buah.

Visi dan Misi Perusahaan

Visi misi perusahaan merupakan suatu tujuan dan pedoman perusahaan agar lebih memotivasi kearah yang lebih baik lagi. Berdasarkan sejarah yang telah dijelaskan di atas maka Hotel Tirtagangga Garut memiliki Visi dan Misi sebagai berikut :

3.1.1.1 Visi Perusahaan :

Menjadi salah satu hotel yang berkualitas dan terdepan yang senantiasa memberikan pelayanan terbaik dengan kehangatan, kepedulian, ketulusan dan keramahtamahan kepada setiap para tamu.

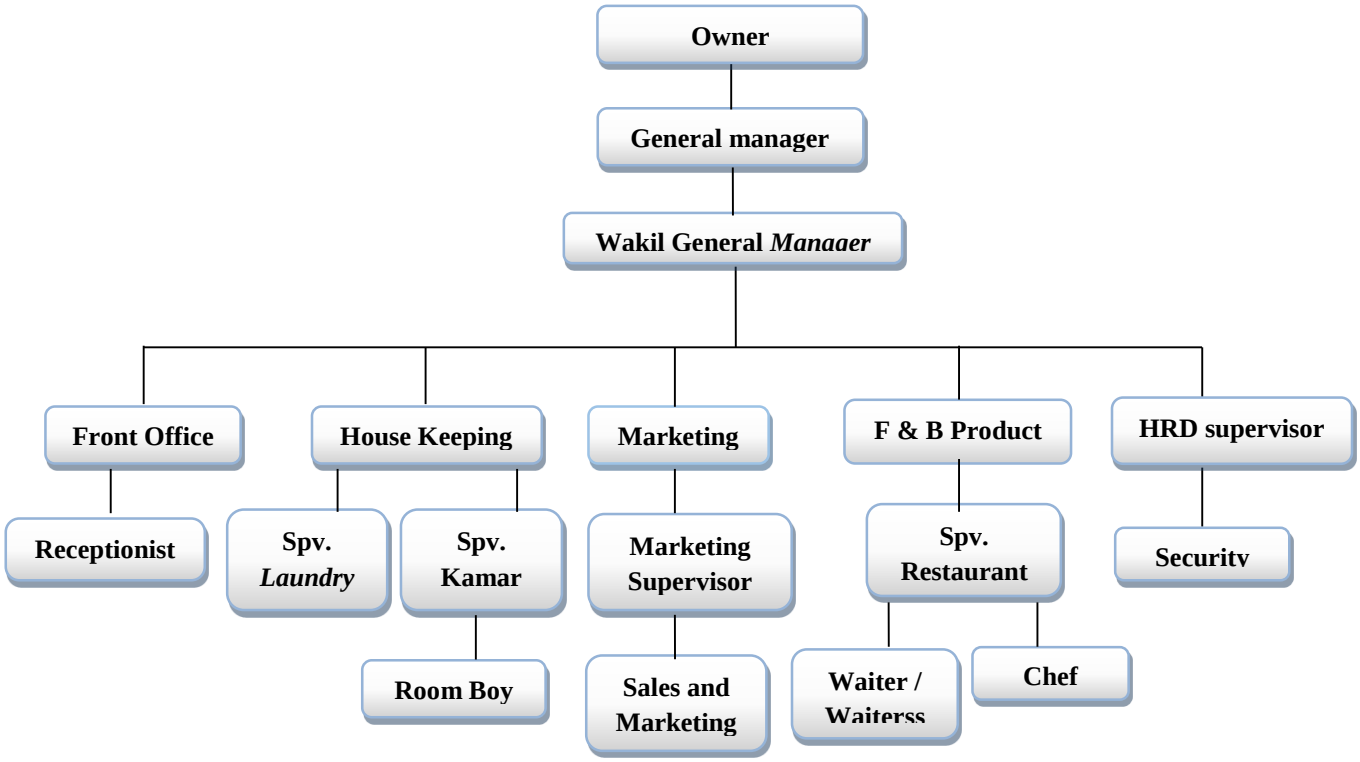
3.1.1.2 Misi Perusahaan :

Untuk mewujudkan visi diatas, maka misi yang akan dilaksanakan oleh Hotel Tirtagangga Garut adalah :

1. Mempertahankan kearifan lokal dan ekosistem alam setempat.
2. Melaksanakan dan meningkatkan standar mutu manajemen perusahaan yang berkualitas dengan berbasis pengelolaan SDM.
3. Menjadi tujuan utama daya tarik wisata dan menjadi rumah kedua bagi para tamu.

3.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi memainkan peran penting dalam kelancaran aktivitas yang dilakukan perusahaan. Hal ini di karenakan struktur organisasi merupakan bentuk atau pola formal kegiatan dan hubungan antara berbagai bagian-bagian didalam suatu peusahaan. Dengan mengetahui struktur organisasi, dapat diperoleh gambaran tentang bagian-bagian yang ada di dalamnya, apa peranan masingmasing bagian tersebut dan wewenang serta tanggung jawabnya dalam melaksanakan tugasnya



Gambar 3.2 Struktur Organisasi Hotel Tirtagangga Garut

(Sumber : Hotel Tirtagangga Garut)

3.1.3 Deskripsi Tugas

Berdasarkan struktur organisasi di atas, berikut ini adalah uraian tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian :

1. *Owner*

   Owner atau pemilik hotel bertugas untuk melihat dan mengawasi perkembangan hotel serta melakukan perencanaan dan perubahan hotel.

2. *General Manager*

   Mengawasi seluruh kinerja karyawan hotel, sebagai tangan kanan dari pemilik hotel dan menjalankan wewenang dan perintah yang diberikan pemilik hotel. Dan sebagai orang yang bertanggung jawab atas kelancaran baik operasional maupun administrative hotel secara keseluruhan , serta menerima dan memeriksa laporan dari setiap bagian tertentu.

3. Wakil *General Manager*

   Bertugas sebagai pengganti *General Manager* jika *General Manager* sedang ada keperluan ataupun bertugas di luar.

4. *Front Office*

   Bertugas untuk menciptakan kepuasan tamu dan memberi kesan positif bagi tamu di area kerjanya

5. *Receptionist*

   Bertugas untuk melayani tamu yang hendak menginap dan memesan kamar dan memberikan informasi hotel apabila dibutuhkan oleh tamu.

6. *House Keeping*

Bertugas untuk melayani para tamu yang menyangkut kenyaman dan keamanan kamar tidur tamu.

7. *Supervisor Laundry*

   Bertanggung jawab dalam hal penanganan dan penyediaan jasa pencucian dan pemeliharaan.

8. *Supervisor Kamar*

   Bertanggung jawab terhadap kebersihan, perawatan dan pemeliharaan kamar tamu.

9. *Room Boy*

   Bertugas untuk mengantar tamu ke kamar yang sebelumnya sudah dipesan oleh tamu dan menerima panggilan tamu apabila tamu membutuhkan.

10. *Marketing*

    Merencanakan kegiatan bisnis, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan produk hotel yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen agar mencapai target penjualan dan mengembangkan pasar secara efektif dan efisien.

11. *Marketing Supervisor*

    Memastikan tenaga pemasaran melakukan atau melaksanakan pemasaran sesuai dengan harapan perusahaan terhadap produktivitas atau banyaknya penjualan dan tenaga pemasaran menjalankan aturan-aturan yang berlaku di perusahaan.

12. *Sales and Marketing*

Bagian yang bertugas memasarkan hotel tersebut agar dikenal banyak orang sehingga akan banyak tamu yang akan menginap dihotel tesebut, dan di harapkan dengan dilakukannya pemasaran yaitu agar tamu datang kembali ke hotel tersebut.

13. *F and B Product*

    Bagian ini memiliki tugas dan tanggung jawab mengatur dan menangani pengadaan kebutuhan hotel.

14. *Supervisor Restaurant*

    Bertanggung jawab dalam menjalankan dan mengawasi kegiatan produksi dan pelayanan di restoran.

15. *Waiter / Waiters*

    Bertugas untuk melayani dan mengantarkan pesanan makan dan minuman kepada tamu tohel.

16. *Chef*

    Bertugas untuk membuat, menyiapkan dan menyajikan makan dan minuman yang ada didalam hotel untuk para tamu.

17. *HRD Supervisor*

    a. Melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap Sumber daya manusia serta kegiatan di bagian HRD
    b. Membuat rencana kerja action plan dalam mendukung *Goal* hotel

18. *Security*

    Bertugas menjaga keamanan tamu hotel dan keadaan hotel itu sendiri.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara atau teknik ilmiah yang dimaksud adalah dimana kegiatan penelitian itu dilaksanakan berdasarkan ciri-ciri keilmuan, yaitu Rasional berarti penelitian dilakukan dengan cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh nalar manusia. Suatu penelitian mempunyai rancangan penelitian, Rancangan ini menggambarkan prosedur yang harus ditempuh, waktu penelitian, sumber data yang dikumpulkan, dan bagaimana data tersebut dihimpun dan diolah.

3.2.1 Desain Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian perlu adanya sebuah perencanaan penelitian, agar dapat membantu proses penelitian sehingga dapat berjalan dengan baik dan sistematis. Desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksaan penelitian. Desain penelitian yang digunakan penulis termasuk kedalam penelitian yang bersifat deskriptif. Yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan informasi mengenai suatu masalah yang ada pada tempat dimana dilakukannya penelitian tersebut.Melalui metode penelitian deskriptif ini, peneliti berusaha memperoleh data pada fakta-fakta yang tampak sebagaimana keadaan sebenarnya.

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk memperoleh ciri-ciri variabel, dimana dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran tentang kinerja program dirancang dan diimplementasikan kepada pengguna (*user*) dalam perusahaan.

3.2.2 Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan penulis untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penyusunan laporan dan penelitian ini. Pada kasus ini, penulis mengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi mengenai objek yang sedang diteliti dengan menggunakan metode pengumpulan data deskriptif. Sedangkan proses pengumpulan data yang penulis lakukan dengan mengelompokan sumber data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini sumber data primer diperoleh dari wawancara secara langsung yang dilakukan oleh peneliti dengan *Manager* Hotel Tirtagangga Garut dan pengamatan langsung (observasi) di Hotel Tirtagangga Garut, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada Hotel Tirtagangga Garut dan Arsip Hotel Tirtagangga Garut.

3.2.2.1 Sumber Data Primer

Sumber data atau informasi penelitian ini berdasarkan kepada jenis data yang diperlukan. Data primer yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber data (tangan pertama), untuk mendapatkan data primer peneliti mengumpulkan dan memperoleh data secara langsung di Hotel Tirtagangga Garut.Teknik pengumpulan data dalam rangka pengumpulan informasi mengenai objek penelitian ini, yaitu:

a. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Dalam hal ini, peneliti melakukan observasi dengan langsung mengunjungi lokasi ke perusahaan yang dijadikan objek penelitian yaitu Hotel Tirtagangga Garut. Hal ini dilakukan untuk melihat secara langsung masalah – masalah yang berhubungan dengan pokok bahasan penelitian.

b. Wawancara

Langkah ini menjelaskan dan memperkuat hasil observasi, sehingga perlu dilakukan wawancara secara langsung dengan pihak Hotel Tirtagangga Garut. Informasi yang didapat dengan metode ini berupa keterangan mengenai proses dan prosedur sistem berjalan yang dilakukan.

3.2.2.2 Sumber Data Sekunder

Selain dengan proses pengumpulan data primer, juga dapat dilakukan dengan cara mencari sumber data sekunder yaitu dengan metode pengumpulan dokumentasi yang menggunakan data tertulis dengan memperoleh data, lalu menganalisis dan mempelajari dokumen atau catatan yang ada. Dokumen-dokumen tersebut antara lain berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam data arsip (dokumen) baik yang dipublikasikan atau yang tidak dipublikasikan.

3.2.3 Metode Pendekatan dan Pengembangan Sistem

Dalam proses penelitian dan pembuatan sebuah sistem informasi, perlu digunakan suatu metodologi yang dapat digunakan sebagai panduan mengenai bagaimana dan apa saja yang harus dikerjakan selama proses pembuatan sistem. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan berorientasi objek dan untuk melakukan pengembangan sistem peneliti menggunakan metode pengembangan model *prototype.*

3.2.3.1 Metode Pendekatan Sistem

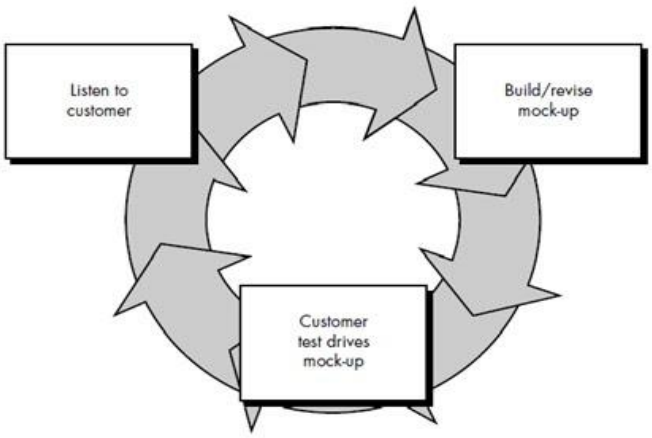
Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan berorientasi objek, yang mencakup tentang analisis dan desain yang disebut dengan *Object Oriented Analysis and Design* (OOAD). Metode berorientasi objek adalah suatu strategi pembangunan perangkat lunak yang mengorganisasikan perangkat lunak sebagai kumpulan objek.

3.2.3.2 Metode Pengembangan Sistem

Metode yang digunakan dalam pengembangan untuk membangun sistem informasi ini yaitu metode *prototype.* Metode *prototype* merupakan suatu metode dalam pengembangan sistem yang menggunakan pendekatan untuk membuat suatu program dengan cepat, tepat dan akurat. Dengan menggunakan metode pengembangan sistem *prototype*, maka akan lebih mudah untuk merancang sistem yang diinginkan perusahaan dan dapat digunakan oleh *user*, dan setelah perancangan sistem telah

dihasilkan kemudian mencoba dipersentasikan kepada *user* dan *user* diberikan kesempatan untuk diberikan masukan-masukan sehingga sistem informasi yang dihasilkan benar dan sesuai dengan yang diharapkan.

Alasan penulis memakai metode *prototype* ini adalah karena metode ini terdiri dari tahap-tahap yang memberikan kemudahan jika pada satu tahap tidak sesuai maka dapat kembali ke tahap sebelumnya, sehingga cukup efektif dalam mendapatkan kebutuhan dan aturan yang jelas yang disetujui oleh *user* ataupun pembuat perangkat lunak itu sendiri. Dengan *prototype* ini juga, *user* bisa langsung merasakan seolah-olah itu adalah sistem yang sebenarnya. Selain itu pengujiannya dilakukan oleh pembuat sistem atau *programmer* itu sendiri. Berikut gambaran tahap – tahap pengembangan sistem menggunakan *prototype*:



Gambar 3.3 *Model Prototype*

(Sumber : Roger S. Pressman, Ph.D. Rekayasa Perangkat Lunak[11,p.40])

Berikut ini akan diuraikan tahapan-tahapan pengembangan sistem dengan menggunakan metode *prototype* di antaranya yaitu:

1. Mendengarkan kebutuhan konsumen

   Pada tahap ini, pengembang menganalisis tentang apa saja yang dibutuhkan dalam membangun sistem informasi pelayanan tamu pada Hotel Tirtagangga Garut, dengan mendengarkan dan mengumpulkan kebutuhan apa saja yang dibutuhkan oleh *user* terhadap sistem informasi pelayanan tamu pada Hotel Tirtagangga Garut yang akan dibangun.

2. Membangun perangkat lunak dan memperbaiki market

   Pengembang melakukan perancangan program *prototype* agar *user* lebih terbayang dengan apa yang sebenarnya diinginkan. Program *prototype* biasanya merupakan program yang belum jadi, program *prototype* menyediakan tampilan dengan simulasi alur sistem informasi pelayanan tamu pada Hotel Tirtagangga Garut yang akan dibangun.

3. Pengujian dengan konsumen dan mengendalikan market

   Pada tahap ini, *user* mengevaluasi *prototype* yang dibuat oleh pengembang dan digunakan untuk menemukan spesifikasi yang sesuai dengan keinginan pelanggan. *User* mengevaluasi sistem informasi pelayanan tamu pada Hotel Tirtagangga Garut yang sudah dibuat oleh pengembang apakah sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh *user*.

3.2.3.3 Alat Bantu Analisis dan Perancangan

Alat bantu yang di gunakan dalam analisis dan perancangan peneliti menggambarkan bagaimana karakteristik sistem dengan menggunakan pemodelan yang disebut *Unified Modeling Language (UML). Unified Modelling Language* (UML) adalah sebuah "bahasa" yg telah menjadi standar dalam industri untuk merancang dan mendokumentasikan sistem piranti lunak. UML menawarkan sebuah standar untuk merancang model sebuah sistem. Dengan menggunakan UML, kita dapat membuat model untuk semua jenis aplikasi perangkat lunak, yang mana aplikasi tersebut dapat berjalan pada perangkat keras, sistem operasi dan model jaringan apapun. Penggunaan UML dalam membangun model suatu sistem yang berbentuk diagram-diagram memudahkan baik pengguna maupun programmer dalam memahami urutan dalam sebuah sistem yang dirancang. Alat bantu analisis yang digunakan adalah:

1. *Use Case Diagram*

Peneliti dapat menggunakan diagram *use case* sebagai pemodelan untuk kelakuan (*behavior*) sistem informasi yang akan dibuat. Diagram ini sangat penting untuk mengorganisasi dan memodelkan perilaku suatu sistem yang dibutuhkam serta diharapkan pelanggan. *Use case* mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem informasi yang akan dibuat.

2. Skenario *Use Case*

Diagram *use case* yang telah di buat oleh peneliti secara lebih detail akan di jabarkan dalam skenario *use case*. Didalam skenario *use case* akan diberikan uraian

nama, aktor yang berhubungan dengan *use case* tersebut, tujuan dari *use case*, deskripsi global tentang *use case,* sebelum kondisi yang harus dipenuhi dan sesudah kondisi yang diharapkan setelah berjalannya fungsional *use case.* Selain itu juga diberikan ulasan yang berkaitan dengan tanggapan dari sistem atas suatu aksi yang diberikan oleh aktor, baik sebagai proses atau aliran utama yang pasti dilakukan oleh sistem maupun aliran alternatif. Setiap *use case* akan diberikan sebuah skenario yang akan menjelaskan secara detail interaksi yang ada didalamnya.

3. *Activity Diagram*

Diagram aktivitas yang di buat oleh peneliti yaitu menggambarkan *workflow* (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis atau menu yang ada pada perangkat lunak. Diagram aktivitas akan menggambarkan aktivitas seputar sistem kepada pelanggan.

4. *Sequence Diagram*

Peneliti dapat menggunakan diagram sekuen sebagai pemodelan untuk menunjukkan rangkaian pesan yang dikirim antar *object* juga interaksi antar *object*, sesuatu yang terjadi pada titik tertentu dalam eksekusi sistem. Komponen utama *sequence diagram* terdiri atas objek yang dituliskan dengan kotak segiempat bernama pesan diwakili oleh garis dengan tanda panah dan waktu yang ditunjukkan dengan proses vertikal.

5. *Collaboration Diagram*

Diagram kelas yang dibuat oleh peneliti, yaitu dapat menggambarkan interaksi antar objek atau bagian dalam bentuk urutan pengiriman pesan. Diagram kolaborasi

mempresentasikan informasi yang diperoleh dari *class diagram*, *sequence diagram* dan *use case diagram.* Untuk mendeskripsikan gabungan antara struktur statis dan tingkah laku dinamis dari suatu sistem. Diagram yang dituliskan adalah operasi atau metode yang dijalankan antara objek yang satu dengan yang lainnya secara keseluruhan, oleh karena itu jalan interaksi dapat diambil dari *sequence diagram*.

6. *Class Diagram*

Diagram kelas yang dibuat oleh peneliti, yaitu dapat menggambarkan struktur sistem dari segi pendefinisian kelas – kelas yang akan dibuat untuk membangun sistem. Kelas memiliki apa yang disebut dengan atribut dan metode atau operasi.

7. *Objek Diagram*

Objek diagram adalah diagram yang memberikan gambaran struktur model sebuah sistem, dalam kurun waktu tertentu. Diagram objek yang berasal dari diagram kelas sehingga diagram objek tergantung pada diagram kelas.

8. *Deployment Diagram*

Peneliti dapat menggunakan diagram deployment untuk menunjukkan konfigurasi komponen dalam proses eksekusi aplikasi. Diagram ini memperlihatkan konfigurasi saat aplikasi dijalankan (*run-time).* Diagram deployment berhubungan erat dengan diagram komponen dimana diagram ini memuat satu atau lebih komponen – komponen.

3.2.4 Pengujian Software

Sebuah perangkat lunak perlu dijaga kualitasnya bahwa kualitas bergantung kepada kepuasan *customer*. Dalam hal ini peneliti menggunakan pendekatan pengujian dengan *Black-Box Testing* (Pengujian Kotak Hitam). Pengujian *Black-box Testing* yaitu menguji perangkat lunak dari segi spesifikasi fungsional tanpa menguji desain dan kode program. Pengujian dimaksudkan untuk mengetahui apakah fungsi-fungsi, masukan dan keluaran dari perangkat lunak sesuai dengan spesifikasi yang dibutuhkan.

Pengujian *black box* dilakukan dengan membuat kasus uji yang bersifat mencoba semua fungsi dengan memakai perangkat lunak sesuai dengan spesifikasi yang dibutuhkan. Kasus uji yang dibuat untuk melakukan pengujian *black box* harus dibuat dengan kasus benar dan kasus salah.

Pengujian yang dilakukan pada sistem informasi pelayanan tamu ini dilakukan dengan menggunakan *black box testing* dengan mencoba semua fungsi yang ada pada sistem informasi pelayanan tamu.

3.3 Analisis Sistem yang Berjalan

Analisis sistem yang berjalan merupakan salah satu langkah yang dilakukan peneliti untuk menentukan prosedur yang akan dirancang, karena dengan menganalisis sistem, kita akan mengetahui kelebihan dan kekurangan dari suatu sistem yang sedang kita teliti sehingga peneliti dapat membuat sistem yang baru. Oleh karena itu analisis sistem yang berjalan ini bertujuan untuk mengetahui lebih jelas bagaimana kondisi sebuah sistem yang sedang berjalan di Hotel Tirtagangga Garut saat ini serta masalah

yang dihadapi. Dan agar mempermudah dalam pembuatan perancangan sistem yang akan di usulkan. Analisis sistem ini menerangkan keadaan yang berjalan dengan memilah-milah suatu permasalahan menjadi elemen - elemen yang lebih kecil untuk dipelajari guna mempermudah permasalahan dari suatu sistem informasi. Hasil akhir dari analisis sistem merupakan cara pemecahan masalah yang terjadi dalam spesifikasi sistem baru.

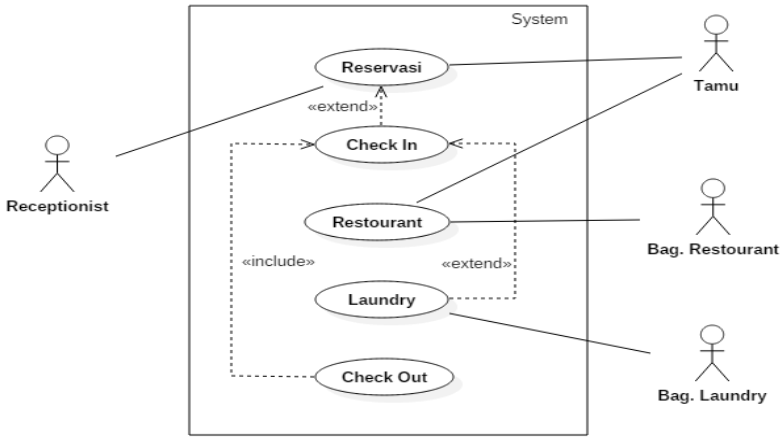
Ketentuan Prosedur untuk reservasi, *check in* dan *check out* di Hotel Tirtagangga Garut :

1. Uang muka di bayar 70% setelah melakukan reservasi, paling lambat 2 hari setelah reservasi dan satu hari sebelum *check in.*
2. Cetak bukti reservasi dibawa saat *check in.*
3. Sisa pembayaran di lakukan pada saat melakukan *check in* dengan ketentuan melunasi pembayaran dua kali lipat (pembayaran total 130%), kelebihan pembayaran tersebut sebagai jaminan yang akan dikembalikan pada saat *check out*.
4. Untuk pembayaran laundry dan *Restaurant* dilakukan pada saat *check out*, uang jaminan pada saat *check in* akan digunakan untuk pembayaran tersebut, jadi tamu hanya membayar sisa tagihan apabila uang jaminan tidak mencukupi.
5. *Check out* harus dilakukan sebelum pukul 13.00 WIB. Jika melebihi jam tersebut akan mendapatkan denda. Apabila membayar denda sebelum pukul 18.00 WIB maka denda tersebut setengah dari harga pembayaran kamar, dan jika melebihi pukul 18.00 WIB maka dendanya sebesar harga pembayaran kamar.

6. Untuk reservasi kamar, type kamar Deluxe dan Superior setiap kamar maksimal untuk 2 orang dengan kebijakan anak dibawah 10 tahun tidak dihitung apabila menggunakan *bed* yang ada atau tambahan biaya untuk *extra bed*. Kecuali untuk type kamar *Family Suite* maksimal untuk 3 orang.
7. Semua kamar hanya dapat makan pagi saja
8. Kapasitas *meeting room* 100 orang
9. Jika pembatalan dilakukan setelah melakukan pembayaran uang muka maka uang muka tidak kembali.

3.3.1 *Use Case Diagram*

Use Case Diagram menggambarkan dan mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem informasi yang akan dibuat. *Use case* juga menggambarkan tentang siapa saja aktor yang melakukan prosedur dalam sistem serta proses yang terlibat. Berikut *use case* diagram dari sistem yang berjalan :



Gambar 3.4 *Use Case* yang Sedang Berjalan

3.3.1.1 Definisi Aktor

Berikut ini adalah penjelasan dari aktor yang terlibat pada proses pelayanan tamu di Hotel Tirtagangga Garut.

Tabel 3.2 Definisi Aktor

No	Aktor	Deskripsi
1.	*Receptionist*	Orang yang bertugas mengelola data reservasi, *check in* ,dan *check out.*
2.	Tamu	Orang yang melakukan reservasi, *check in*, dan *check out* di Hotel Tirtagangga Garut.
3.	Bagian *Laundry*	Orang yang menerima pemesanan *laundry* dari tamu.
4.	Bagian *Restaurant*	Orang yang menerima pemesanan makanan atau minuman dari tamu.

3.3.1.2 Definisi *Use Case*

Berikut ini adalah penjelasan dari *use case* yang terlibat pada proses pelayanan tamu di Hotel Tirtagangga Garut.

Tabel 3.3 Definisi *Use Case*

No.	*Use Case*	Deskripsi
1.	Reservasi	Merupakan proses pemesanan kamar atau *meeting room* yang di lakukan oleh tamu dan di kelola oleh *receptionist* dengan memberikan kwitansi pembayaran uang muka.
2.	*Check in*	Merupakan proses yang dilakukan oleh tamu untuk memesan kamar atau *meeting room* tanpa melakukan reservasi sebelumnya dan memperoleh kwitansi uang

		muka dari *resptionist* , serta menyerahkan kwitansi uang muka kepada *receptionist* apabila tamu telah melakukan reservasi sebelumnya
3.	*Laundry*	Merupakan proses yang dilakukan oleh tamu untuk melakukan proses pemesanan *laundry* terhadap bagian *laundry*
4.	*Restaurant*	Merupakan proses yang dilakukan oleh tamu untuk melakukan pemesanan makanan dan minuman terhadap bagian *Restaurant.*
5.	*Check out*	Merupakan proses yang di lakukan oleh *receptionist* untuk mengitung seluruh transaksi yang dilakukan oleh tamu selama menginap di hotel dari mulai reservasi, *check in* ,*Restaurant*,dan *laundry*

3.3.2 Skenario *Use Case*

Skenario *use case* adalah alur jalannya proses *use case* dari sisi aktor dan sistem. Skenario *use case* digunakan untuk menganalisa skenario yang akan kita gunakan pada proses selanjutnya dengan melakukan penilaian terhadap skenario tersebut.

3.3.2.1 Skenario *Use case* Reservasi

Tabel 3.4 Skenario *Use Case* Reservasi yang Berjalan

Identifikasi	
Nama	Reservasi
Tujuan	Mengolah data reservasi

Deskripsi	
Tipe	Aktifitas Utama
Aktor	*Receptionist*, Tamu
Kondisi Awal	Tamu melakukan reservasi kamar atau *meeting room*
Main Flow	
Tamu	*Receptionist*
1. Tamu melakukan reservasi kamar atau melakukan reservasi *meeting room*	
	2. *Receptionist* memperlihatkan tipe kamar atau paket *meeting room*
3. Tamu melihat dan memilih tipe kamar atau paket *meeting room*	
	4. Lalu *receptionist* mengecek data kamar atau *meeting room*
	5. Jika tersedia *receptionist* meminta kartu identitas tamu
6. Tamu menyerahkan kartu identitas kepada *Receptionist*	
	7. *Receptionist* menerima dan mengisi data reservasi sesuai kartu identitas tamu
	8. *Receptionist* meminta pembayaran uang muka sebesar 70% dan menyerahkan kartu identitas
9. Tamu menerima kartu identitas dan melakukan pembayaran uang muka	
	10. *Receptionist* menerima pembayaran uang muka.

	11. Jika pembayaran di lakukan sebelum dua hari dari tanggal reservasi, maka reservasi berhasil.
	12. Kemudian *receptionist* membuat kwitansi uang muka sebanyak 2 rangkap. Rangkap 1 di berikan kepada tamu dan rangkap 2 diarsipkan sebagai bukti pembayaran sementara dan menyerahkan kwitansi uang muka beserta kartu identitas tamu ,dan *receptionist* mencatat data reservasi di buku catatan.
13. Tamu menerima kwitansi reservasi.	
14. Jika ingin melakukan pembatalan reservasi maka tamu melakukan konfirmasi pembatalan reservasi via telepon.	
	15. *Receptionist* menerima konfirmasi pembatalan reservasi via telepon.
	16. Kemudian melakukan pembaharuan data reservasi di buku catatan.
Tamu	*Receptionist*
Kondisi Akhir	*Receptionist* melakukan pembaharuan data reservasi di buku catatan
Exception of *Main Flow*	
5a. Jika kamar yang di pilih tidak tersedia maka *receptionist* memberikan informasi kamar yang tersedia dan meminta tamu untuk memilih kembali tipe kamar atau paket *meting room.* 11a. Jika tidak di lakukan pembayaran uang muka dua hari dari tanggal reservasi maka reservasi gagal.	

3.3.2.2 Skenario *Use Case Check in*

Tabel 3.5 Skenario *Use Case Check in* yang Berjalan

Identifikasi	
Nama	*Check in*
Tujuan	Mendata tamu yang telah melakukan reservasi dan yang melakukan *check in* langsung tanpa reservasi.
Deskripsi	
Tipe	Aktifitas Utama
Aktor	*Receptionist*, Tamu
Kondisi Awal	Tamu memberikan kwitansi uang muka yang telah melakukan reservasi dan menyerahkan kartu identitas yang belum melakukan reservasi
Main Flow	
Tamu	*Receptionist*
1. Tamu mendatangi bagian *receptionist* untuk melakukan *check in* dan memberikan kwitansi uang muka yang telah dilakukan sebelumnya.	
	2. Bagi tamu yang memberikan kwitansi uang muka , *receptionist* memeriksa data reservasi
	3. Jika tersedia maka *receptionist* mencatat data *check in* dan meminta pelunasan pembayaran kamar atau *meeting room*

	sebesar dua kali lipat , sebagai jaminan yang akan dikembalikan pada saat *check out*
4. Tamu menyerahkan uang pelunasan pembayaran kamar atau *meeting room*	
	5. *Receptionist* membuat kwitansi pelunasan pembayaran sebanyak 2 rangkap. Rangkap 1 di berikan kepada tamu dan rangkap 2 diarsipkan, kemudian *Receptionist* menyerahkan kunci kamar
	6. Sedangkan bagi tamu yang menyerahkan kartu identitas , *receptionist* memperlihatkan tipe kamar atau paket *meeting room*
7. Kemudian tamu melihat dan memilih tipe kamar atau paket *meeting room.*	
	8. *Receptionist* mengecek data kamar atau *meeting room*
	9. Jika tersedia maka *receptionist* membuat kwitansi pelunasan pembayaran kamar atau *meeting room* dan menyerahkan kwitansi pelunasan pembayaran kamar atau *meeting room* beserta kartu identitas tamu
10. Tamu menerima kwitansi pelunasan pembayaran kamar atau *meeting room* dan melakukan pembayaran	
	11. *Receptionist* menerima pembayaran pelunasan pembayaran kamar atau *meeting room*
	12. Kemudian mencatat data *check in* di buku catatan
Kondisi Akhir	*Receptionist* mencatat data *check in* di buku catatan

Exception Of *Main Flow*
1a. Apabila belum melakukan reservasi sebelumnya maka tamu menyerahkan kartu identitas. 3a. Jika tidak tersedia maka *receptionist* mengembalikan kwitansi uang muka 7a. Jika tidak tersedia maka memilih kembali tipe kamar atau paket *meeting room.*

3.3.2.3 Skenario *Use Case Laundry*

Tabel 3.6 Skenario *Use Case Laundry* yang Berjalan

Identifikasi		
Nama	*Laudry*	
Tujuan	Menerima pesanan *laundry* dan mencatat data *laundry*	
Deskripsi		
Tipe	Aktifitas Utama	
Aktor	Tamu ,Bagian *laundry*,*Receptionist*	
Kondisi Awal	Tamu mengajukan pesanan jasa *laundry*	
Main Flow		
Tamu	Bagian *Laundry*	*Receptionist*
1. Tamu mengajukan pesanan *laundry*		
	2. Mencatat data *laundry*	
	3. Membuat kwitansi *laundry*	

	4. Menyerahkan kwitansi *laundry* kepada *receptionist*	
		5. Recptionist Menerima kwitansi *laundry*
Kondisi Akhir	Menerima kwitansi *laundry* dari bagian *laundry*	

3.3.2.4 Skenario *Use Case Restaurant*

Tabel 3.7 Skenario *Use Case Restaurant* yang Berjalan

Identifikasi	
Nama	*Restaurant*
Tujuan	Menerima pesanan *Restaurant* dan mencatat data *Restaurant*
Deskripsi	
Tipe	Aktifitas Utama
Aktor	Bagian *Restaurant,Receptionist*
Kondisi Awal	Tamu melakukan pemesanan makanan atau minuman
Main Flow	
Tamu	Bagian *Restaurant*
1. Tamu melakukan pemesanan makanan atau minuman	
	2. Bagian *Restaurant* melayani pemesanan makanan atau minuman
	3. Membuat kwitansi pembayaran *Restaurant*
	4. Menyerahkan kwitansi pembayaran *Restaurant*
5. Tamu menerima kwitansi pembayaran *Restaurant*	

6. Tamu melakukan pembayaran *Restaurant*	
	7. Bagian *Restaurant* menerima pembayaran *Restaurant*
	8. Kemudian bagian *Restaurant* mencatat data *Restaurant*
Kondisi Akhir	Mencatat data *Restaurant*

3.3.2.5 Skenario *Use Case Check out*

Tabel 3.8 Skenario *Use Case Check out* yang Berjalan

Identifikasi	
Nama	*Check out*
Tujuan	Menyelesaikan proses administrasi tamu dan *receptionist* melakukan pembaharuan status kamar dari terisi menjadi *available*
Tipe	Aktifitas Utama
Aktor	*Receptionist*, Tamu, Bag *Laundry*, Bag *Restaurant*
Kondisi Awal	Tamu menyerahkan kwitansi pelunasan pembayaran kamar atau paket *meeting room*
Main Flow	
Tamu	*Receptionist*
1. Tamu menyerahkan kwitansi pelunasan pembayaran kamar atau paket *meeting room*	
	2. *Receptionist* menerima kwitansi pelunasan pembayaran kamar atau paket *meeting room*
	3. Mengecek total biaya *check in*

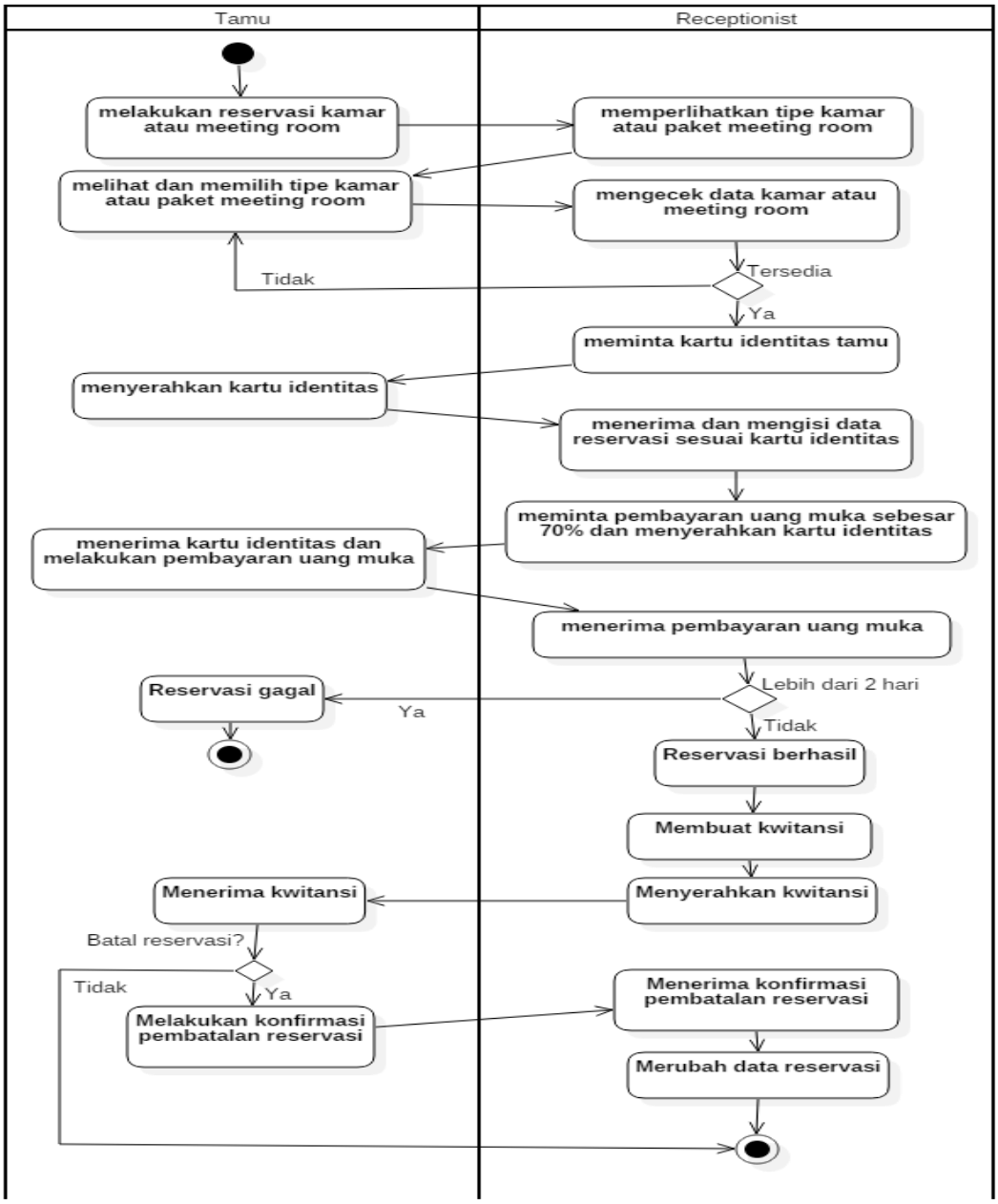
	4. Apabila ada tambahan biaya *laundry* maka *receptionist* menghitung biaya *laundry*
	5. Mengecek waktu check out apakah lebih dari pukul 13.00. Jika ya, menambahkan biaya denda sesuai ketentuan.
	6. Kemdian Menghitung total biaya *check in*
	7. Membuat kwitansi check out dan mengembalikan sisa biaya jaminan.
8. Menerima kwitansi check out uang sisa biaya jaminan dan membayar sisa tagihan apabila uang jaminan tidakmencukupi.	
	9. Receptionist menerima uang denda
	10. Mencatat data *check out* ke dalam buku catatan
Kondisi Akhir	Mencatat data *check out* ke dalam buku catatan
Exception Of *Main Flow*	
4a. Dan jika tidak maka *receptionist* langsung mengecek waktu *check out* 5a. Jika tidak melebihi pukul 13.00 *receptionist* menghitung total biaya *check in*	

3.3.3 *Activity Diagram*

Diagram aktivitas atau *activity diagram* menggambarkan (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis. Yang perlu diperhatikan bahwa diagram aktivitas menggambarkan aktivitas yang dapat dilakukan oleh sistem. Agar lebih memahami dalam sistem yang dibangun, maka diperlukan *activity diagram* tentang sistem yang sedang berjalan. Gambaran umum *activity diagram* pada sistem yang sedang berjalan:

3.3.3.1 *Activity Diagran* Reservasi

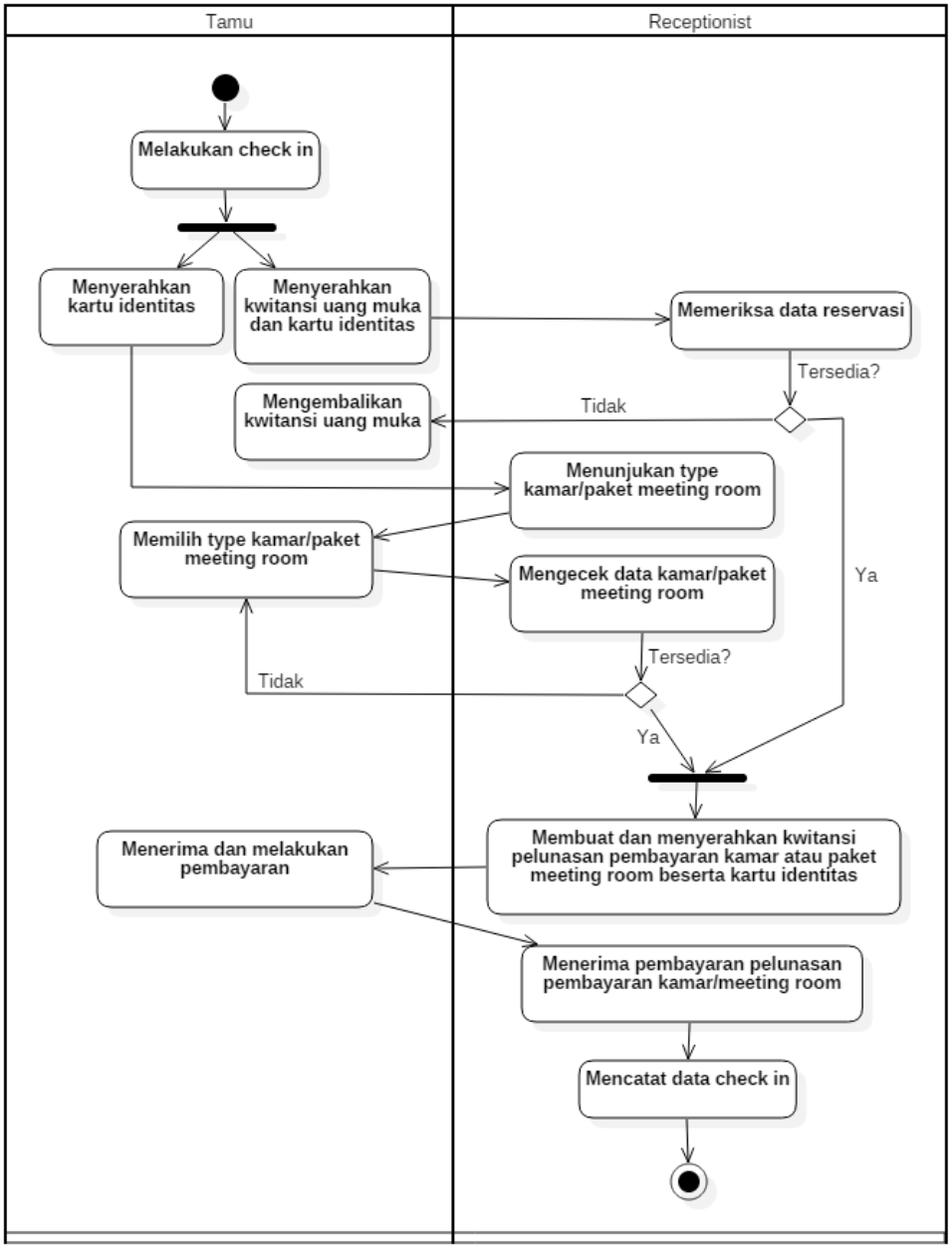
Berikut ini adalah *Activity Diagram* reservasi yang sedang berjalan di Hotel Tirtagangga Garut:



Gambar 3.5 *Activity Diagram* Reservasi yang Sedang Berjalan

3.3.3.2 *Activity Daigram Check in*

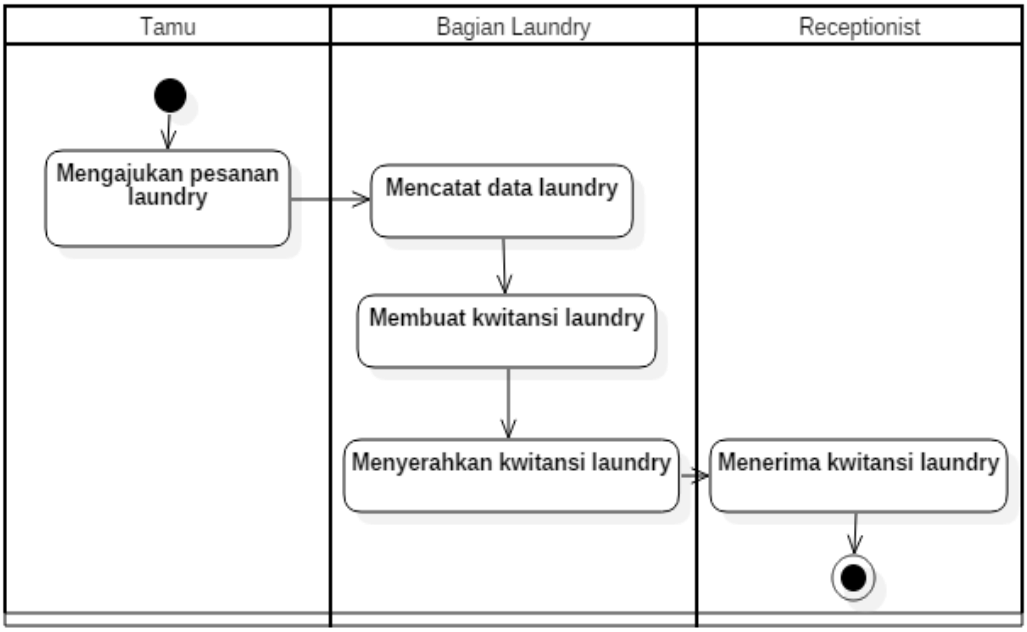
Berikut ini adalah *Activity Diagram Check in* yang sedang berjalan di Hotel Tirtagangga Garut:



Gambar 3.6 *Activity Diagran Check in* yang Sedang Berjalan

3.3.3.3 *Activity Diagram Laundry*

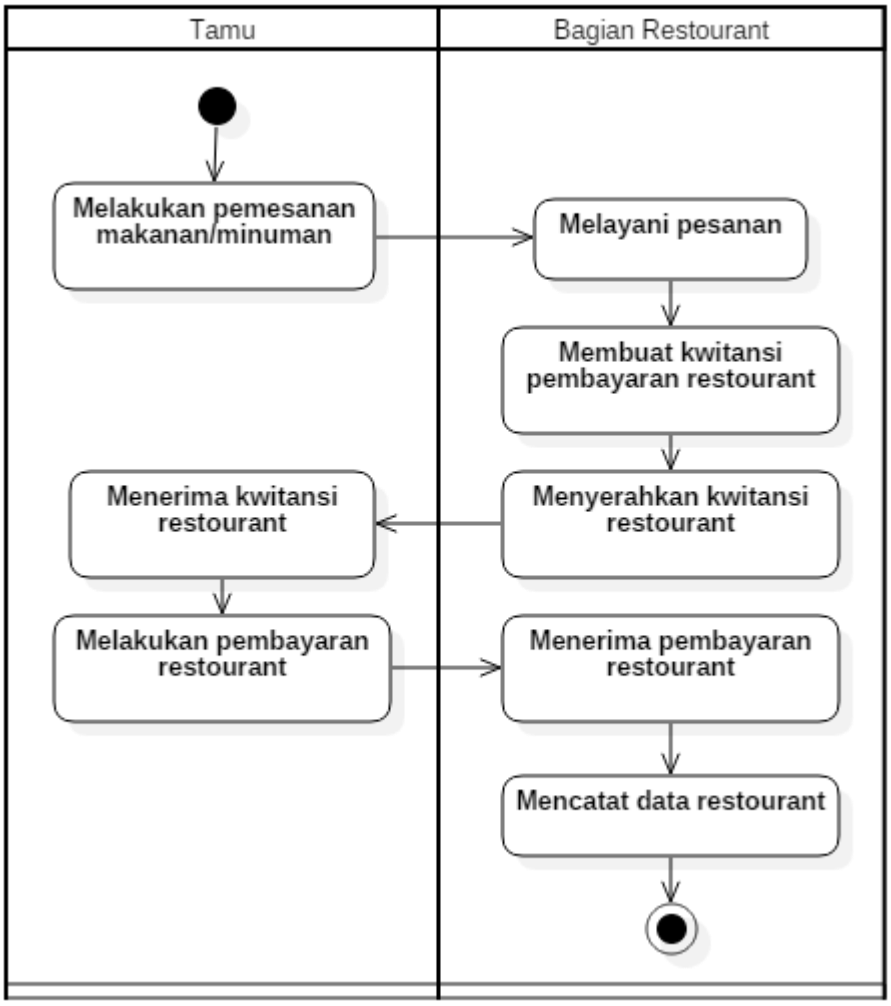
Berikut ini adalah *Activity Diagram Laundry* yang sedang berjalan di Hotel Tirtagangga Garut:



Gambar 3.7 *Activity Diagran Laundry* yang Sedang Berjalan

3.3.3.4 *Activity Diagram Restaurant*

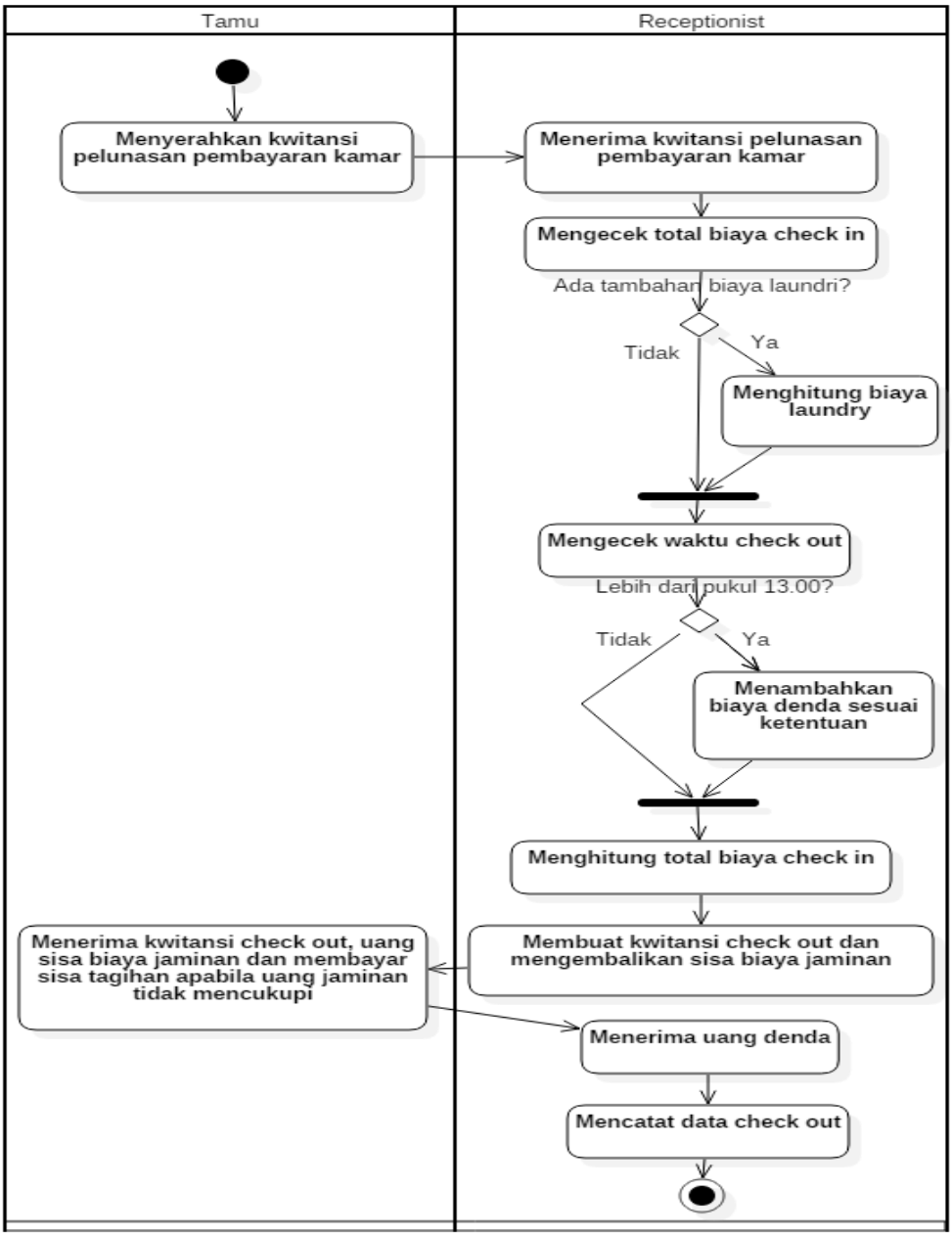
Berikut ini adalah *Activity Diagram Restaurant* yang sedang berjalan di Hotel Tirtagangga Garut:



Gambar 3.8 *Activity Diagran Restaurant* yang Sedang Berjalan

3.3.4.5 *Activity Diagram Check out*

Berikut ini adalah *Activity Diagram Check out* yang sedang berjalan di Hotel Tirtagangga Garut:



Gambar 3.9 *Activity Diagram Check out* yang Sedang Berjalan

3.3.5 Evaluasi Sistem yang Sedang Berjalan

Evaluasi terhadap sistem yang sedang berjalan dimaksudkan untuk menghasilkan solusi terbaik dalam proses pembuatan sistem yang peneliti lakukan. Evaluasi ini dilakukan setelah menganalisis sistem yang sedang berjalan berjalan. di Hotel Tirtagangga Garut, baik analisis yang dilakukan dengan cara menganalisis prosedur sistem yang sedang berjalan atau beberapa masalah yang ditemukan secara langsung atau tidak langsung oleh peneliti. Berdasarkan analisis sistem yang dilakukan dan hasil wawancara dengan *manager* hotel, maka dapat disimpulkan bahwa:

Tabel 3.9 Evaluasi Sistem yang Sedang Berjalan

No	Permasalahan	Bagian	Solusi
1.	Belum tersedia media reservasi *online* yang resmi dari pihak hotel. Selama ini hotel Tirtagangga Garut hanya dibantu media promosi situs – situs *booking* hotel dari pihak ketiga yang terkadang harga yang tertera tidak sesuai dengan harga aslinya.	*Manager*	Membangun sistem informasi pelayanan tamu di Hotel Tirtagangga Garut, berbasis *website* yang dapat di akses dengan mudah dan sebagai media reservasi *online* yang resmi dari pihak hotel.
2.	Proses pencatatan data reservasi kamar, *meeting room*, data *check in* dan data *check out* masih di catat dalam buku catatan. Hal ini menyebabkan sering terjadi kesalahan dalam pengecekan jadwal ketersediaan ruangan kamar atau *meeting room* dan pembaharuan data tamu yang sudah *check in* atau *check out*.	*Receptionist*	Membuat sistem informasi pelayanan tamu yang dapat mempermudah proses penyimpanan data reservasi dan membuat sistem informasi yang dapat mempermudah dalam pencarian kamar atau *meeting room* yang tersedia.

3.	Proses pencarian informasi data tamu, reservasi kamar dan *meeting room*, data *check in*, serta data *check out* masih membutuhkan waktu yang lama untuk mencarinya dalam buku catatan.	*Receptionist*	Membuat sistem informasi pelayanan tamu yang dapat mempermudah dalam pencarian data tamu, reservasi kamar dan *meeting room, check in , laundry, Restaurant* serta *check out.*
4.	Pembuatan laporan memerlukan waktu lama karena dilakukan pencatatan ulang dari buku catatan.	*Receptionist*	Membuat sistem informasi yang dapat mengelola proses pembuatan laporan untuk mencetak laporan agar lebih mudah.