BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Objek yang diteliti adalah hotel yang ada di kabupaten cianjur, yaitu Hotel Tirta Dahlia Cianjur, yang beralamatkan di jln.Arif Rahman Hakim No. 26A Cianjur jawa Barat. untuk melihat gambaran yang lebih jelas, maka berikut pembahasan mengenai sejarah singkat, visi dan misi, struktur organisasi serta *job description* dari Hotel Tirta Dahlia Cianjur.

3.1.1. Sejarah Singkat Hotel Tirta Dahlia

Hotel Tirta Dahlia Berdiri pada tanggal 22 Mei 1988 dengan atas nama PT.Dimensi. yang dulu pertama kali hadir sebelum adanya hotel tirta dahlia yaitu kolam renang. Setelah kolam renang baru muncul lah hotel Tirta Dahlia yang dikelola sejak tahun 1988 sampai dengan 2012 saat ini.

A. Daftar Harga dan Type Room Hotel Tirta Dahlia

1. Standard Room Harga Rp. 143.000
2. Standard Room

   (TV, FAN, WATER HEATER)

   Double Bed Harga Rp. 187.000

   Twin Bed Harga Rp. 187.000

3. Standard Room

   (TV, AC, WATER HEATER)

   Harga Rp. 330.000

4. Triple Bed

   (TV, AC, WATER HEATER)

   Harga Rp. 385.000

5. Family Room

   (TV, AC, WATER HEATER)

   Harga RP. 440.000

6. Penambahan extra bed

   Harga Rp. 30.000

Dengan dilengkapi fasilitas yaitu sebagai berikut ini :

1. kolam Berenang
2. Cafe
3. Lapang Tenis
4. Billiard
5. Karaoke
6. Tempat Fitnes

3.1.2. Visi dan Misi Hotel Tirta Dahlia

Berikut ini visi dan misi dari hotel Tirta Dahlia :

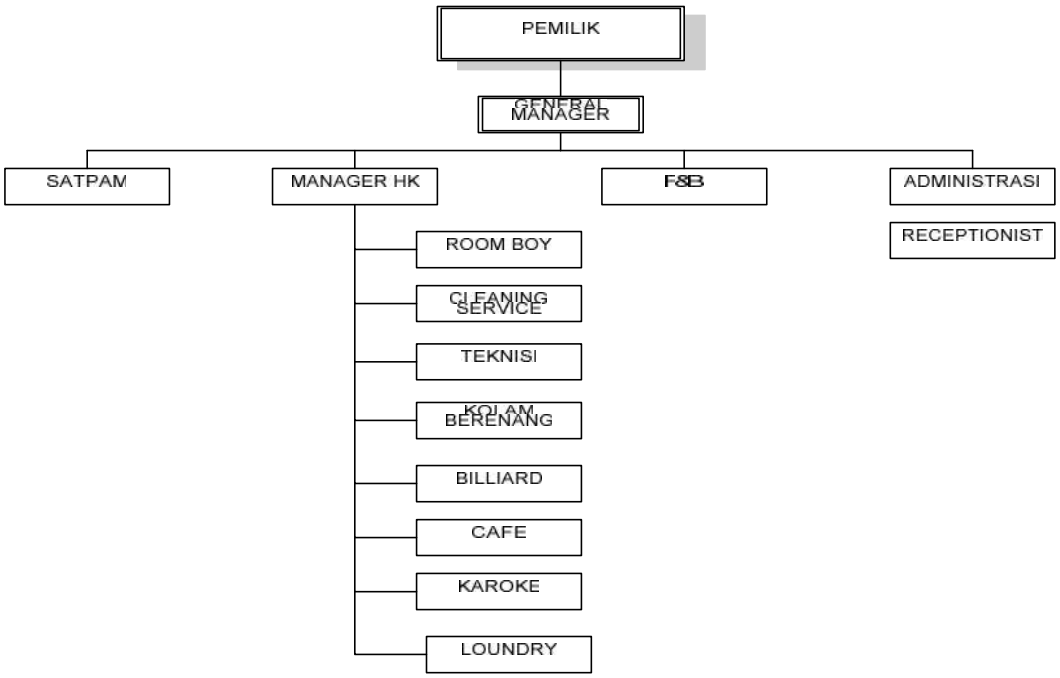
3.1.2.1. Visi

Menjadi hotel terbaik di kota Cianjur, dan menjadi hotel yang bertanggung jawab terhadap para pelanggannya (Tamu yang akan menginap di hotel Tirta Dahlia).

3.1.2.2. Misi

Hotel Tirta Dahlia, selalu memegang komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pelanggannya yang hendak menggunakan fassilitas Hotel Tirta Dahlia Cianjur, kami didukung dengan memusatkan profesionalisme kerja sebagai suatu keharusan untuk dapat menguntungkan para tamu hotel.

3.1.3. Struktur Organisasi Hotel Tirta Dahlia



Gambar 3.1. Struktur Organisasi Hotel Tirta Dahlia

3.1.4. Deskripsi Tugas

a. Pemilik

Pemilik merupakan orang yang memiliki investasi terhadap hotel atau dalam hal pemilik modal.

b. General Manager

Orang yang bertanggung jawab terhadap keseluruhan aktivitas yang ada di hotel

c. Satpam

Orang yang bertugas untuk menjaga keamanan di hotel.

d. Receptionist

bertugas untuk memelihara dan merawat hotel dan membawahi bagian room boy, cleaning service, teknisi, kolam berenang, billiard, cafeteria, karoke dan Laundry.

e. RoomBoy

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

f. Cleaning service

Bertugas membersihkan sarana dan fasilitas yang ada dalam hotel

g. Teknisi

Bertugas untuk memperbaiki inventaris dan alat yang ada di hotel apabila rusak

h. Kolam berenang

Bertugas untuk mengawasi kolam berenang.

i. Billiard

Bertugas untuk mengawasi bagian billiard, seluruh kegiatan billiard

j. Cafeteria

Bertugas mengawasi bagian cafe, seluruh kegiatan café

k. Karaoke

Bertugas mengawasi bagian karaoke dan seluruh kegiatan karaoke

l. Laundry

Bertugas untuk mencuci perlengkapan hotel seperti bantal, sprei dsb.

m. F&B

Bertugas ntuk mengantarkan makanan yang dipesan dari cafeteria kekamar apabila tamu memesan makanan dan minuman tersebut.

n. administrasi

bertugas untuk mengelola keuangan hotel dan membawahi bagian receptionist

o. receptionist

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

3.2. Metode Penelitian

Metode Penelitian merupakan bagaimana secara berurut suatu penelitian dilakukan, yaitu dengan menggunakan alat apa dan bagaimana prosedur suatu penelitian dilakukan. Jenis metode penelitian yang di gunakan dalam

“Peracangan Sistem Informasi Pelayanan Tamu di Hotel Tirta Dahlia” . yaitu mengunakan metode deskriptif atau survei.

Metode Deskriptif yaitu suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang di selidiki.

Alasan peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif, karena dalam melaksanakan peneletian di Hotel Tirta Dahlia Cianjur pada saat ini, kemudian tidak melakukan pengujian hipotesis, peramalan, pencarian implikasi hubungan antar variabel penelitian karena salah satu ciri dari penelitian deskriptif yaitu tidak ada pengujian hipotesis, peneliti mengambil data dari Hotel Tirta Dahlia Cianjur yang benar-benar representatif dan data tersebut mewakili objek penelitian.

3.2.1. Desain Penelitian

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

Studi untuk melukiskan secara akurat sifat-sifat dari beberapa fenomena, kelompok ataupun individu. Dalam hal penelitian di Hotel Tirta Dahlia Cianjur

peneliti menggambarkan sifat-sifat yang terjadi dari beberapa kejadian didalam perusahaan. Mulai dari proses pengolahan data tamu / *reservasi* , data Hotel, data *check-In* maupun data *check-Out* yang dilakukan masih ditulis tangan dengan media agenda atau buku. Dan peneliti pun meneliti cara petugas di Hotel Tirta Dahlia Cianjur dalam hal penginputan data-data, penerapan Sistem Informasi Pelayanan Tamu Di Hotel Tirta Dahlia Cianjur dan cara mengelola data tersebut.

Studi untuk menetukan frekuensi terjadinya suatu keadaan untuk mengurangi abstrak dan meaksimumkan fakta atau kenyataan. Dalam hal ini penelitian yang dilakukan peneliti dalam hal mendesain kenyataan faktual yang terjadi di Hotel Tirta Dahlia Cianjur dalam melakukan setiap pengolahan, penyimpanan, dan pencarian data penerapan sistem informasi untuk pengolahan data tamu, data Hotel, data *check-In* maupun data *check-Out* yang dilakukan dengan cara di catat pada buku tamu hotel ataupun agenda, sehingga dalam pembuatan laporan penelitian laporan mengurangi laporan yang bersifat abstrak dan memaksimumkan data yang real yang terjadi dalam perusahaan.

3.2.2. Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Agar data dan informasi yang diperoleh sesuai dengan permasalahan yang ada di Hotel Tirta Dahlia Cianjur ini, maka penulis menggunakan metode penelitian lapangan (*field Research),* yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mendatangi langsung tempat yang dijadian objek penelitian.

3.2.2.1. Jenis Data

Dalam Penelitian ini terdapat dua jenis data yang digunakan, yaitu sebagai berikut :

1. **Sumber Data Primer**

Data Primer adalah data yang menggunakan metode penelitian Lapangan (*Field Research),* dimana data yang diperoleh langsung dari unit pengamatan atau responden penelitian.

a. Penelitian /obseravasi

Merupakan cara mengumpulkan data dan informasi, dengan cara mengamati langsung ke objek penelitian pada Hotel Tirta Dahlia Cianjur.

b. Wawancara / Interview

Merupakan cara pengumpulan data dengan mengadakan sesi Tanya jawab langsung ke bagian manajemen, penelitian yang bersangkutan mengenai dengan data-data yang dibutuhkan untuk penelitian.

2. **Sumber Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang digunakan untuk mendukung data primer, yaitu merupakan jenis data yang sudah diolah terlebih dahulu oleh pihak pertama. Dengan data sekunder peneliti menggunakan teknik dokumentasi. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara

mengumpulkan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan objek penelitian.

Peneliti menganalisa dokumen-dokumen yang telah diberikan dari pihak menejemen yang ada pada Hotel Tirta Dahlia Cianjur, yang berhubungan dengan Sistem Informasi Pelayanan Tamu yang akan mendukung peneliti dalam perancangan Sistem Informasi Pelayanan Tamu di Hotel Tirta Dahlia Cianjur.

3.2.2.2. Metode Pengumpulan data

1. Sumber Data Primer

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data primer dengan menggunakan teknik. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah :

a. Penelitian Kepustakaan (Library Research)

Yaitu penelitian dengan membaca literature yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas

b. Penelitian Lapangan

Yaitu penelitian langsung ke perusahaan dan instansi yang bersangkutan. Teknik yang dilakukan yaitu dengan cara :

a. Wawancara

Data diperoleh dengan melakukan wawancara secara langsung dengan cara Tanya jawab dengan pihak-pihak yang dianggap

atau diharapkan dapat mengetahui permasalahan yang terjadi di Hotel Tirta Dahlia Cianjur.

b. Observasi Lapangan

Dengan teknis ini, maka penulis mengharapkan dapat mengetahui keadaan sistem yang sedang berjalan pada saat ini, sehingga dapat ditarik kesimpulan mengenai permasalahan yang timbul atau kebutuhan-kebutuhan apa saja yang dapat dipenuhi dalam pengembangan sistem yang dilakukan.

c. Metode Pengamatan

Dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap sistem yang kerja secara langsung terhadap objek yang sedang di teliti.

2. Sumber Data Sekunder

Adapun data yang berasal dari sumber data sekunder diperoleh dengan teknik dokumentasi. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen yang diperoleh dianalisis sehingga diperoleh data-data yang sesuai untuk kegiatan pengembangan sistem.

3.2.3. Metode Pendekatan dan Pengembangan Sistem

Dalam pembangunan berbasis teknologi Informasi diperlukan suatu pendekatan dan pengembangan sistem yang akan menentukan proses penyelesaian rekayasa perangkat lunak, adapaun pendekatan sistem yang dilakukan penulis

adalah dengan menggunakan pendekatan berorientasi objek *(object oriented)* dan pengebangan sistem dengan menggunakan *metode Prototype.*

3.2.3.1. Metode Pendekatan

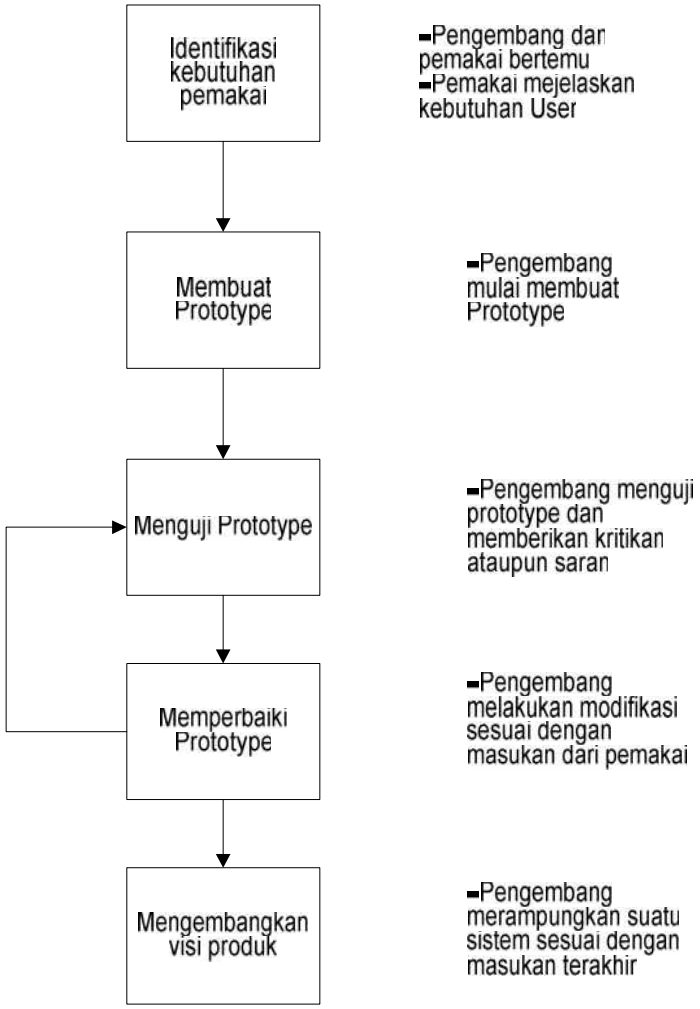
Metode Pendekatan sistem yang digunakan adalah pendekatan *object oriented* yang di visualisasikan dengan UML dan diantaranya adalah sebagai berikut ini : *Use Case* dan Skenario*, activity diagram, sequence diagram, class diagram,* dan *component diagram.*

3.2.3.2. Metode Pengembangan

Metode pengembangan yang penulis gunakan yaitu menggunakan metode *Prototype* Karena metode ini menawarkan bagi pengembang sistem yang tidak memiliki kepastian terhadap efisiensi algoritma, kemampuan penyesuaian dari sebuah sistem operasi atau bentuk-bentuk yang harus dilakukan oleh interaksi manusia dengan mesin. Dilihat dari situasi tersebut metode *prototype* menawarkan pendekatan yang terbaik

Dimulai dengan pengumpulan kebutuhan. Pengembang dan pelanggan bertemu langsung untuk mendefinisikan keseluruhan dari perangkat lunak, mengidentifikasikan keseluruhan dari perangkat lunak, mengidentifikasikan segala kebutuhan yang telah diketahui dan mencari bidang-bidang yang masih memerlukan pendefinisian kemudian dilakukan perancangan kilat terhadap kebutuhan yang telah teridentifikasi pada pertemuan. Perancangan kilat berfokus pada penyajian dari aspek-aspek perangkat lunak tersebut yang akan nampak bagi

pelanggan ataupun pemakai. Perancangan ini menuntun pembangunan perangkat lunak yang akan diberikan kepada pemakai, lalu prototype itu dievaluasi oleh pemakai dan digunakan sebagai landasan untuk memperbaiki spesifikasi kebutuhan. Proses ini akan berulang sampai *prototype* yang dikembangkan memenuhi seluruh kebutuhan pemakai.



Gambar 3.2. Mekanisme pengembangan sistem dengan prototype

(Sumber : Abdul Kadir, Pengenalan Sistem Informasi 2003, Andi: Yogjakarta)

Tahapan dalam metode prototype :

1. dentifikasi kebutuhan (Data)

Pelanggan dan pengembang bersama-sama mendefinisikan format seluruh perangkat lunak, mengidentifikasikan semua kebutuhan dan garis besar sistem yang akan dibuat.

2. Membangun Prototyping

Membangun prototyping dengan membuat perancangan sementara yang berfokus pada penyajian kepada pelanggan , misalnya membuat output dan format output.

a. Merancang sistem

Dalam tahap ini *Protoype* dirancang secara terstruktur dari proses basis data hingga rancangan menu program.

b. Mengkodekan sistem

Dalam tahap ini prototyping yang sudah dirancang diterjemahkan kedalam bahasa pemrograman yang sesuai.

3. Menguji Sistem

Setelah sistem sudah menjadi suatu perangkat lunak, harus diuji dahulu sebelum sistem digunakan.

4. Evaluasi Sistem

Pelanggan mengevaluasi apakah sistem yang dibuat sudah dengan yang diharapkan, apabila belum sesuai maka tahapan 2 dan 3 akan diulang kembali hingga sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan, lalu lanjut ke tahap yang berikutnya.

5. Penerapan Sistem

Perangkat lunak yang telah diuji dan diterima pelanggan siap diluncurkan dan siap untuk digunakan.

3.2.3.3. Alat Bantu Analisis dan Perancangan

a. Actor

Dalam pemodelan sistem dengan UML, actor adalah seseorang atau sesuatu yang berinteraksi dengan sistem yang sedang dibuat. Actor berada diluar lingkupan sistem atau perangkat lunak yang sedang kita kembangkan dan bersifat eksternal.

Secara prinsip dapat kita kenali 3 kenis actor untuk hampir semua sistem atau perangkat lunak yang kita kembangkan, yaitu sebagai berikut :

1. Actor yang pertama yaitu orang-orang yang hadir secara fisik, atau para pengguna. Mereka adalah actor yang paling umum dan hadir di setiap sistem atau perangkat lunak.

2. Actor yang kedua yaitu, sistem lain.
3. Actor yang ketiga yaitu, waktu menjadi actor ketika ia memicu event-event tertentu bagi sistem atau perangkat lunak yang kita kembangkan.

b. *Use Case Diagrams*

Use case diagrams digunakan untuk mendeskripsikan apa yang seharusnya dilakukan oleh sistem. *Use Case* atau diagram Use Case merupakan pemodelan untuk melakukan (*behavior)* sistem informasi yang dibuat. *Use case* mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem informasi yang akan dibuat. Secara kasar *use case* digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang ada didalam sebuah sistem informasi dan siapa saja yang berhak menggunakan fungsi–fungsi itu.

Syarat penamaan pada *use case* adalah nama didefinisikan sesimpel mungkin dan dapat dipahami. Ada dua hal utama pada *use case* yaitu pendefinisian apa yang disebut actor dan *use case.*

c. *Class Diagrams*

class menggambarkan keadaan (atribut / property) suatu sistem, sekaligus menawarkan layanan untuk memanipulasi keadaan tersebut (metoda / fungsi).

Class diagrams mendeskripsikan jenis-jenis objek dalam sistem berbagai macam hubungan statis yang terdapat diantara mereka. *Class diagrams* juga menunjukan property dan operasi sebuah class dan

batasan-batasan yang terdapat dalam hubungan-hubungan objek tersebut. UML menggunakan istilah fitur sebagai istilah umum yang meliputi property dan dan operasi dalam sebuah *class.*

Class Diagrams menggambarkan struktur dan deskripsi *class,* package dan objek beserta hubungan satu sama lain seperti containment, pewarisan, asosiasi, agregasi dan hubungan yang dinamis.

Class memiliki tiga area pokok yaitu :

a. Nama
b. Atribut
c. Metoda

Class merupakan dapat merupakan interface dari sebuah interface, yaitu *class* abstrak yang hanya memiliki metoda. Interface tidak dapat langsung diinstansikan, tetapi harus diimplementasikan dahulu menjadi sebuah *class* . dengan demikian interface mendukung resolusi metoda pada saat *run time*

Hubungan antar *Class* :

a. Asosiasi, yaitu hubungan antara statis antar *class* . umumnya menggambarkan *class* yang memiliki atribut berupa *class* lain.
b. Agregasi, yaitu hubungan yang menyatakan bagian
c. Pewarisan, yaitu hubungan hierarchies antar *class*. *Class* dapat diturunkan dari *class* lain dan mewarisi semua atribut dan

metoda *class* asalnya dan menambahkan fungsionalitas baru, sehingga ia disebut anak dari *class* yang diwarisinya.

d. Hubungan dinamis, yaitu rangkaian pesan yang di *passing* dari satu *class* kepada *class* lain.

d. *Component Diagrams*

Component Diagrams menunjukan organisasi dan kebergantungan diantara sekumpulan komponen. Diagram ini memodelkan pandangan implementasi fisik dari sistem. *Component Diagram* berisi sebagai berikut ini :

a. Komponen
b. Antar Muka
c. *Dependency* , generalisasi, asosiasi dan realisasi.
d. Paket, untuk mengelompokan elemen-elemen model menjadi potongan – potongan besar.

e. ***Sequence Diagrams***

Sequence Diagrams terdiri antar dimensi vertikal (waktu) dan dimensi horizontal (objek-objek yang terkait).

Sebuah *Sequence Diagrams,* secara khusus menjabarkan behavior sebuah scenario tunggal. Diagram tersebut menunjukan sebuah objek contoh dan pesan-pesan yang melewati objek-objek ini didalam *use case* . *Sequence Diagrams* bisa digunakan untuk menggambarkan scenario atau

rangkaian langkah-langkah yang dilakukan sebagai respons dari sebuah *event* untuk menghasilkan sebuah output tertentu.

f. ***Activity Diagrams***

Activity diagrams adalah diagram flowchart yang diperluas yang menunjukan suatu aliran kendali satu aktivitas ke aktivitas yang lain. Kita menggunakan diagram ini untuk memodelkan aspek dinamis sistem. Aktivitas adalah eksekusi nonatomik yang berlangsung di *state machine* . diagram aktivitas mendeskripsikan aksi-aksi dan hasilnya. Diagram aktivitas berupa operasi-operasi dan aktivitas-aktivitas di dalam *use case* .

Activity diagram dapat digunakan untuk :

a. Pandangan dalam yang dilakukan dioperasi
b. Pandangan dalam bagaimana objek-objek bekerja
c. Pandangan dalam di aksi-aksi dan pengaruhnya pada objek-objek
d. Pandangan dalam dari suatu *use case*
e. Logic dari proses bisnis

3.2.4. Pengujian *Software Black Box Testing*

Pengujian adalah proses pemeriksaan atau evaluasi sistem atau komponen sistem secara manual atau otomatis untuk memferifikasi apakah sistem memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang dispesifikasikan atau mengidentifikasikan perbedaan-perbedaan antara hasil yang diharapkan dengan yang terjadi. Pengujian ditunjukan

untuk menghasilkan perangkat lunak *(software)* yang bebas kesalahan, paling tidak secara tehnik.

Pengujian *Black Box* adalah pengujian aspek *fundamental* sistem tanpa memperhatikan struktur logika internal perangkat lunak. Metode ini digunakan untuk mengetahui apakah perangkat lunak berfungsi dengan benar.

Pada pengujian *black box* kasus-kasus pengujian berdasarkan pada spesifikasi sistem. Rencana pengujian dapat dimulai sedini mungkin diproses pengembangan perangkat lunak.

Pada pengujian *black box* mencoba beragam masukan dan memeriksa keluaran yang dihasilkan. Teknik pengujian *black box* juga dapat digunakan untuk pengujian berbasis skenario, dimana isi dalam sistem mungkin tidak tersedia untuk diinspeksi tapi masukan dan keluaran yang didefinisikan dengan *use-case* informasi analisis yang lain.

Adapun factor-faktor pengujian *black box* , yaitu antara lain sebagai berikut :

1. *File integrity*

   Menekankan pada data yang dimasukan melalui aplikasi yang tidak bisa diubah. Prosedur yang akan memastikan bahwa file yang digunakan adalah benar dan data dalm file tersebut akan disimpan secara sekuensial dan benar.

2. *Service levels*

   Menekankan bahwa hasil yang diinginkan didapat dalam waktu yang diinginkan oleh *user* . untuk mencapai keinginan tersebut harus dilakkukan untuk penyesuaian antara keinginan *user* degan sumber daya yang ada.

3. *Easy of use*

Menekankan perluasan usaha yang diminta utuk belajar, mengoperasikan dan menyiapkan inputan, dan menginterpretasikan output dari sistem. Factor ini tersangkut dengan *usability* sistem terhadap antara interaksi manusia dengan sistem.

4. *Authorization*

Menjamin data diproses sesuai dengan ketentuan manajemen. *Authorization* menyangkut proses transaksi secara umum dan khusus. Fokus pengujian *black box testing* yaitu sebagai berikut :

a. Menguji fungsi-fungsi khusus dari aplikasi
b. *Test input* dan *output* untuk fungsi yang ada tanpa memperhatikan prosesnya.

Beberapa jenis kesalahan yang dapat diidentifikasi :

1. Fungsi tidak benar atau hilang
2. Kesalahan antar muka
3. Kesalahan pada struktur data (pengaksesan basis data),
4. Kesalahan inisialisasi dan akhir program, dan
5. Keasalahan performasi.