BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel augusta yang beralamat di Jl. Surapati No. 203 Bandung, pada bagian *Receptionist*. Objek penelitian merupakan sasaran utama dalam kegiatan penilitian untuk dilakukan tahap-tahap atau langkah-langkah dalam metode pendekatan. Objek Penelitian pada perusahaan meliputi sejarah perusahaan, struktur organisasi, visi dan misi perusahaan serta deskripsi kerja yang ada di lingkungan Hotel augusta pada bagian *Receptionist* yang akan dijelaskan di bawah ini.

3.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan

Hotel augusta pertama kali didirikan di kota Sukabumi, berlokasi di jalan Cikuku Cisaat. Pendiri hotel augusta adalah Robert Yamill, dengan badan hukum bernama PT. Potensi yang bergerak dibidang kontraktor.

Dalam perkembangannya, selain Sukabumi, hotel augusta terdapat di Jakarta, Bandung, Garut, Pelabuhan Ratu, Bali, dan Carita. Hotel augusta Bandung terletak di jalan Surapati No 203, didirikan pada tanggal 14 Ferbruari 1994. Hotel yang bernuansa seni memadukan unsur bisnis dan galeri, sehingga para tamu yang menginap diharapkan menikmati suasana “ Bandung Tempo Doeloe”.

Hotel Augusta Bandung saat ini memiliki kamar sebanyak 54 kamar, terdiri dari 3 kamar Superior, 39 kamar deluxe, 7 kamar standard A dan 5 kamar standard B, 1 Ruang Meeting dengan kapasitas 50 – 200 orang, 3 Ruang kelas. Fasilitas yang disediakan oleh hotel augusta adalah *AC, Mini Bar, Color TV, Airphone, Hot & Cold Water, Restaurant, Meeting Room.* Berikut adalah daftar harga kamar yang ada di hotel augusta dengan berbagai macam tipe kamar dan waktu :

Tabel 3.1 Daftar tipe dan harga kamar

ROOM	***WEEKDAY***	***WEEKEND***	***HIGH SEASON***
SUPERIOR	Rp. 415.000,-	Rp. 454.000,-	Rp. 569.000,-
DELUXE	Rp. 284.000,-	Rp. 327.000,-	Rp. 409.000,-
STANDARD A	Rp. 239.000,-	Rp. 263.000,-	Rp. 329.000,-
STANDARD B	Rp. 212.000,-	Rp. 233.000,-	Rp. 291.500,-

Adapun tujuan didirikannya hotel Augusta adalah untuk mengembangkan bidang perhotelan itu sendiri dan mengembangkan usaha yang berhubungan dengan perkembangan industri pariwisata.

Falsafah atau motto dari perusahaan ini adalah " Peningkatan kualitas pelayanan untuk konsumen sehingga diperoleh kepuasan pelanggan ".

3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan

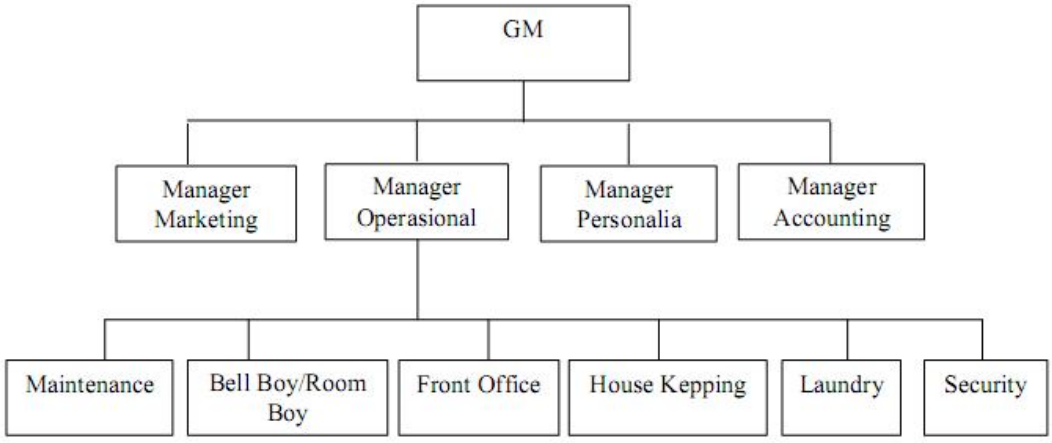
Visi :

" Mengembangkan bidang perhotelan itu sendiri dan mengembangkan usaha yang berhubungan dengan perkembangan industri pariwisata ".

Misi :

1) Memberikan keuntungan pada pemegang saham.
2) Menciptakan lapangan pekerjaan.
3) Berpartisipasi dalam pembangunan daerah.
4) Memberikan konstribusi asli bagi pendapatan asli daerah.
5) Berpartisipasi dalam pengembangan industri pariwisata di Indonesia khususnya Jawa Barat.

3.1.3. Struktur Organisasi



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Hotel Augusta Bandung

(Sumber : *Operasional Manager*)

3.1.4 Deskripsi Tugas

1. General Manager

Tugas *General Manager* yaitu bertanggung jawab atas kelancaran baik operasional maupun administrative hotel augusta bandung secara keseluruhan, serta menerima dan memeriksa laporan dari tiap manager yaitu :

a. Manager Marketing
b. Manager Operasional
c. Manager Personalia
d. Manager Accounting

2. Manager Marketing

Bertugas dan bertanggung jawab dalam seluruh kegiatan pemasaran dan membina kerjasama dengan seluruh Head Department serta mengurusi semua staff dan di bagian pemasaran dalam menangani taktik pamasaran malalui analisa pasar, produk dan pesaing dalam rangka penyusunan strategi.

3. Manager Operasional

a. Mengorganisasikan, mendelegasikan dan memberikan tugas pekerjaan kepada bawahannya.
b. Melakukan kontrol terhadap kualitas palayanan di semua bagian yang menjadi tanggung jawabnya.
c. Mengkoordinasikan, menyelenggarakan pemeliharaan terhadap seluruh fasilitas pelayanan tamu hotel di semua bagian dan memastikan semua fasilitas dan kondisi baik dan siap pakai.
d. Menemukan dan menganalisa semua masalah operasional sehari-hari, baik yang datang dari pegawai hotel maupun tamu hotel serta menemukan pemecahannya.
e. Membuat laporan periodik dan menyampaikan kepada atasan langsung mengenai seluruh kegiatan dibagian/departemen yang menjadi tanggung jawabnya.

f. Menjaga kedisiplinan kerja dan kerjasama seluruh pegawai.

4. Manager Personalia

a. Menetapkan peraturan kepegawaian dengan berpedoman dengan peraturan kepegawaian dari Depnaker serta memberikan usaha kepada pimpinan bila diperlukan.

b. Memberikan pengarahan dan penjelasan kepada seluruh pagawai perihal tata tertib kerja yang telah ditetapkan oleh pimpinan perusahaan agar seluruh pegawai memahami dan mematuhi tata tertib tersebut.

c. Bertanggung jawab atas penerimaan dan pembinaan pegawai serta menangani pencatatan kemajuan prestasi pegawai hotel untuk bahan pertimbangan menejemen dan menetapkan promosi serta eselonisasi pagawai.

d. Mendampingi pimpinan dalam menangani keluhan pagawai dan mencatat keluhan setiap pegawai.

e. Mencatat dan menyusun daftar kerja lembur pagawai untuk di sampaikan ke bagian accounting.

5. Manajer Accounting

a. Mengawasi pencatatan dan penyajian data keuangan dan harta kekayaan perusahaan.

b. Menyetujui dan mengawasi palaksanaan pembelanjaan rutin untuk pengoperasian bagian/dapertemen.

c. Meneliti kredibitas permintaan kredit melalui koordinasi dengan meneger operasional.

d. Menyiapkan neraca perusahaan secara periodik.

e. Menyiapkan laporan laba/rugi secara periodik.

f. Menyusun worksheet bulanan.

g. Mengawasi pembuatan seluruh jurnal.

6. *Front Office*

a. Bertugas sebagai penerima tamu.

b. Memberikan informasi secara khusus dan umum.

c. Menerima pesanan tamu baik langsung ataupun lewat telepon.

d. Memblokir kamar kamar yang sudah dipesan.

e. Mengadakan korespodensi dengan pemesan kamar untuk membuat konfirmasi.

f. Bertanggung jawab dalam proses tamu *check in* sampai dengan tamu *check out*.

g. Menjaga keamanan kunci-kunci kamar, ruang kelas I sampai dengan III, ruang meeting.

h. Menjaga keamanan keuangan, merekap dan melaporan keuangan (administrasi) ke front office pusat/ke bagian accounting dan operasional manager.

7. Bell Boy

a. Mengantar / melayani tamu chek-in atau chek-out.

b. Membersihan loby, lorong dan toilet di luar kamar.

c. Membersihkan ruang rapat, restoran.

d. Membersihkan dan menyiapan minum ruangan kantor.

e. Mengontrol air.

f. Membersihkan halam bila petugas libur.

8. Room Boy

a. Membersihkan kamar hotel dan kamar mandinya.

b. Merapikan tempat tidur.

c. Mengantar breakfast kekamar.

9. Security

a. Menjaga keamanan barang- barang / aset hotel.

b. Menjaga keamanan kendaraan tamu / karyawan hotel.

c. Melaksanakan rutinitas kerja harian untuk segera menyambut tamu yang masuk/keluar dengan cara memarkirkan kendaraan dengan benar.

d. Membuka pintu kendaraan (tamu) dengan mempersilakan masuk ke dalam hotel (salam, ramah, senyum).

e. Membantu/memberi rasa aman bagi tamu-tamu hotel, dengan pengawasan disiplin yang tinggi bahwa kendaraan yang di parkirkan di halaman hotel di jamin keamanannya.

f. Bekerja sama dengan bagian lain agar senantiasa pelayanan terhadap tamu baik, kebersihan dan kenyamanan hotel terjaga, pelaksanaan tugas lancar seperti membantu :

- Mengontrol air (mesin/kolam)
- Membawakan barang-barang tamu
- Dan lain-lain apabila diperlukan

10. Maintenance

a. Memperbaiki apabila ada kerusakan / kebocoran di kamar-kamar.
b. Memperbaiki saluran telepon/kabel listrik apabila terjadi gangguan.

11. House Keeping

a. Meneliti hasil inventarisasi fisik dari peralatan dan perlengkapan kamar serta peralatan kerja yang digunakan di bagian house keeping.
b. Menyusun bahan permintaan bahan dan perlengkapan kebersihan.
c. Menyusun Cleaning &Maintanance Schedule dari seluruh kamar hotel termasuk fasilitas umum untuk para tamu, peralatan dan perlengkapannya.
d. Mengkoordinasi terselenggaranya inventarasasi seluruh peralatan & perlengkapan kamar secara periodik.

12. Laundry

a. Mencuci sprei, selimut, sarung bantal, handuk.
b. Menyetrika sprei, selimut, sarung bantal, handuk.
c. Menerima order mencuci dan menyetrika pakaian tamu.

3.2. Metode Penelitian

3.2.1. Desain Penelitian

Penyusunan penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif adalah 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 ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan

akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Data deskriptif pada umumnya dikumpulkan melalui metode pengumpulan data, yaitu wawancara atau metode observasi, dimana metode tersebut dapat membuat gambaran secara sistematis, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat pada suatu objek penelitian tertentu dan juga untuk menjawab rumusan masalah yang pertama. Sedangkan aksi ialah membuat rancangan sistem, hingga sistem tersebut siap di implementasikan di lapangan.

3.2.2. Jenis dan Metode Pengumpulan Data

3.2.2.1. Sumber Data Primer

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian di Hotel Augusta adalah dengan cara:

1. Metode Wawancara

   Dalam hal ini peneliti melakukan tanya jawab secara langsung mengenai permasalahan yang dibahas yaitu tentang proses reservasi, *check in, check out*, dan pelayanan yang sedang berjalan. Wawancara itu di lakukan kepada operasional manager, *receptionist* dimana wawancara ini berguna untuk memperjelas dan meyakinkan atas fakta atau informasi yang diperoleh melalui pengamatan.

2. Metode Observasi

   Metode ini diperlukan untuk mengetahui atau mendapatkan data yang tidak mungkin didapat dengan metode wawancara. Metode observasi ini dilakukan

dengan cara melakukan pengamatan secara langsung ke lapangan mengenai pelayanan yang terjadi pada hotel.

3.2.2.2 Sumber Data Sekunder

Jenis data sekunder yaitu data yang didapat dari dokumentasi-dokumentasi. Dilakukan dengan menelaah data sekunder yang digunakan untuk menunjang, melengkapi dan menyempurnakan data primer, diperoleh dari dokumentasi, internet, dan data-data dari penelitian yang sudah dilakukan, serta hasil penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan masalah dalam penelitian ini.

3.2.3. Metode Pendekatan dan Pengembangan

Metode pendekatan sistem yang digunakan oleh penulis untuk merancang sebuah sistem informasi reservasi kamar dan pelayanan pelanggan berbasis *web* pada Hotel Augusta Bandung adalah dengan pendekatan tersruktur dan pengembangan secara prototype.

3.2.3.1. Metode Pendekatan Sistem

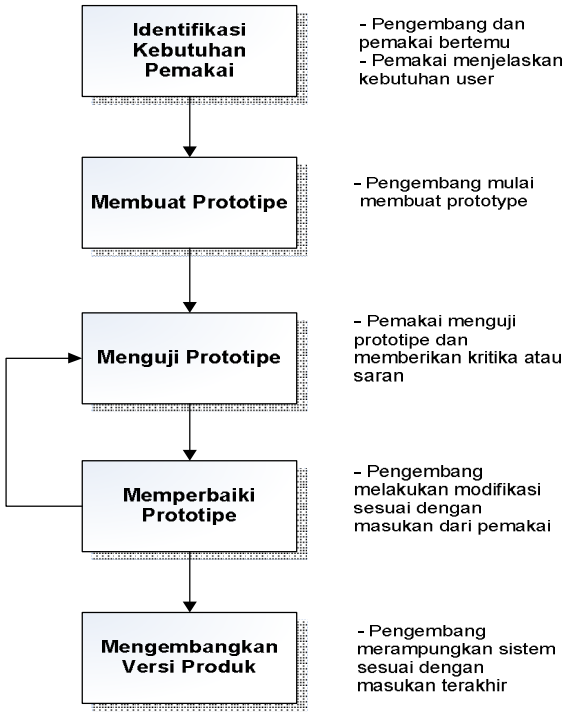
Metode pendekatan sistem yang digunakan oleh penulis untuk merancang sebuah sistem informasi dengan pendekatan terstruktur. Pendekatan terstruktur adalah pengembangan sebuah model dari hasil analisa pemecahan permasalahan dengan menggunakan sebuah sistem komputer yang memiliki komponen-komponen dan hubungan yang sama atau serupa dengan permasalahan aslinya.

Pendekatan terstruktur mempunyai alat bantu (*tools*) seperti Flow Map, Diagram Konteks, Data Flow Diagram (DFD), Kamus Data, Normalisasi, Tabel Relasi, Entity Relationship Diagram (ERD).

3.2.3.2. Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem yang penulis gunakan yaitu menggunakan metode Prototype karena metode ini menawarkan bagi pengembang sistem apabila 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, mengidentifikasi 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/pemakai. Perancangan ini menuntun pembangunan perangkat lunak yang akan diberikan kepada pemakai. Selanjutnya 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 Prototipe

(Sumber : Abdul Kadir. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Andi: Yogyakarta)

1. Identifikasi Kebutuhan Pemakai

   Pada tahap ini merupakan tahap awal dalam membangun sebuah sistem informasi, dimana antara pemakai sistem (*users*) dan pengembang sistem bertemu. *Users* menjelaskan tentang kebutuhan sistem yang akan dibangun oleh pengembang sistem.

2. Pembuatan Prototype

   Setelah menganalisa sistem yang akan dikembangkan serta kebutuhan-kebutuhan sistem untuk sistem yang akan dibangun, pengembang sistem mulai membuat prototype. Pembuatan ini meliputi : perancangan sistem yang akan dibangun, dan kemudian diimplementasikan dengan pembuatan *coding* yaitu menterjemahkan hasil rancangan kedalam bentuk bahasa pemograman yang

akan menjadi sebuah sistem informasi yang diharapkan oleh *Users.*

3. Pengujian Prototype

   Setelah tahap pembuatan prototype selesai, kemudian pengembang sistem dan *Users* melakukan pengujian program agar program dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan, dan *users* memberikan saran atau masukan bila terdapat kekurangan pada program.

4. Perbaikan Prototype

   Pada tahap ini pengembang sistem melakukan perbaikan dan modifikasi sesuai dengan masukan atau saran dari *user*.

5. Mengembangkan Versi Produksi

   Pada tahap ini pengembang sistem menyelesaiakan sistem yang telah dibuatnya sesuai dengan masukan atau saran terakhir dari pemakai sistem.

3.2.3.3. Alat Bantu Analisis dan Perancangan

Dalam perancangan suatu sistem diperlukan beberapa alat bantu. Alat bantu ini merupakan refresentasi grafik yang dapat mempermudah dalam menggambarkan komponen-komponen yang ada, proses yang terjadi dan membuat usulan pemecahan masalah secara logika. Alat bantu yang digunakan diantaranya *Flowmap*, Diagram Konteks, *Data Flow Diagram* (DFD), Kamus Data, Tabel Relasi dan *Entity Relation Diagram* (ERD)

1. *Flowmap*

Flowmap merupakan diagram alir yang menggambarkan pergerakan proses diantara unit kerja yang berbeda-beda, sekaligus menggambarkan arus dari

dokumen, aliran data fisik, entitas sistem informasi dan kegiatan operasi yang berhubungan dengan sistem informasi.

2. Diagram Konteks

Diagram konteks adalah diagram yang terdiri dari suatu proses dan menggambarkan ruang lingkup suatu sistem. Diagram konteks merupakan level tertinggi dari DFD yang menggambarkan seluruh input ke sistem atau output dari sistem. Ia akan memberi gambaran tentang keseluruhan sistem. Sistem dibatasi oleh boundary (dapat digambarkan dengan garis putus). Dalam diagram konteks hanya ada satu proses. Tidak boleh ada store dalam diagram konteks.

3. *Data Flow Diagram* (DFD)

Data Flow Diagram (DFD) adalah alat pembuatan model yang menggambarkan sistem sebagai suatu jaringan proses fungsional yang dihubungkan satu sama lain dengan alur data, baik secara manual maupun komputerisasi. DFD ini merupakan alat perancangan sistem yang berorientasi pada alur data dengan konsep dekomposisi dapat digunakan untuk penggambaran analisa maupun rancangan sistem yang mudah dikomunikasikan oleh perancang sistem kepada pemakai maupun pembuat program.

4. Kamus Data

Kamus data sering disebut juga dengan sistem data *dictionary* adalah katalog fakta tentang data dan kebutuhan-kebutuhan informasi dari suatu sistem informasi.

Dengan menggunakan kamus data, analisis sistem dapat mendefinisikan data yang mengalir di sistem dengan lengkap. Pada tahap analisis, kamus data

digunakan sebagai alat komunikasi antara analisis sistem dengan pemakai sistem tentang data yang mengalir di sistem, yaitu tentang data yang masuk ke sistem dan tentang informasi yang dibutuhkan oleh pemakai sistem.

5. Normalisasi

Proses normalisasi merupakan proses pengelompokan data elemen menjadi tabel-tabel yang menunjukan entitas dan relasi yang berfungsi untuk menentukan kunci yang unik untuk mengakses data item atau pembentukan database relation sedmikian rupa sehingga basis data tersebut menjadi lebih mudah dimodifikasi, lebih mudah diproses untuk kebutuhan baru, dan membantu mengurangi timbulnya masalah yang berhubungan dengan pengolahan data.

a) Kegunaan Normalisasi

Kegunaan normalisasi adalah:

1. Meminimalkan pengulangan 1-NF (Normal form).
2. Memudahkan identifikasi entitas / objek.

b) Bentuk Normalisasi

Bentuk-bentuk normalisasi ada tiga 3 yaitu:

1. Bentuk Normal 1

   Adalah suatu relasi memenuhi 1-NF dan setiap atribut dari relasi tersebut hanya memiliki nilai tunggal dalam suatu basis/ record.

2. Bentuk Normal II-NF

   a. Memenuhi 1-NF

   b. Setiap atribut yang bukan kunci utama tergantung secara fungsional terhadap semua atribut kunci dan bukan hanya sebagai atribut.

c. Jika suatu relasi memenuhi 1-NF dan relasi tersebut memenuhi satu atribut yang membentuk kunci utama, maka relasi tersebut memenuhi bentuk II-NF.

3. Bentuk Normal III-BCNF

Adalah suatu relasi yang memenuhi II-NF dan setiap atribut bukan kunci tidak tergantung secara fungsional kepada atribut bukan kunci yang lain dalam relasi tersebut dan selalu memenuhi III-NF.

6. Tabel Relasi

Relasi Tabel secara sederhana dapat dikatakan sebagai suatu *database* yang didalamnya terdapat tabel-tabel yang saling berelasi satu sama lain. Kardinalitas relasi menunjukkan jumlah maksimum tabel yang dapat berelasi dengan entitas pada entitas yang yang ada pada tabel lain.

7. *Entity Relationship Diagram* (ERD)

Implementasi ini merupakan transformasi model data dari ERD menjadi basis data fisik. Tiap entitas yang ada akan menjadi sebuah tabel yang kemudian akan terjadi peleburan ataupun penambahan atribut relasi kesalah satu dari kedua entitas tersebut. Pengujian adalah proses pemeriksaan atau evaluasi sistem atau komponen sistem secara manual atau otomatis untuk memverifikasi apakah sistem memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang dispesifikasikan atau mengidentifikasi perbedaan-perbedaan antara hasil yang diharapkan dengan yang terjadi. Pengujian ditujukan untuk menghasilkan perangkat lunak *(software)* yang bebas kesalahan, paling tidak secara teknik.

3.2.4 Pengujian *Software*

Pengujian *software* yang digunakan oleh penulis untuk merancang sebuah sistem informasi reservasi kamar dan pelayanan pelanggan berbasis *web* pada Hotel Augusta, adalah dengan menggunakan metode pengujian *black-box*. 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.

Pengujian *black-box* berfokus pada persyaratan fungsional perangkat lunak. dengan demikian, pengujian *black-box* memungkinkan perekayasaan perangkat lunak mendapatkan serangkaian kondisi input yang sepenuhnya menggunakan semua persyaratan fungsional untuk suatu program. Pengujian *black-box* bukan merupakan alternative dari teknik *white-box*, tetapi merupakan pendekatan komplementer yang kemungkinkan besar mampu mengungkap kelas kesalahan daripada metode *white-box*. Pengujian *black-box* berusaha menemukan kesalahan dalam kategori sebagai berikut :

a) Fungsi-fungsi yang tidak benar atau hilang,
b) Kesalahan interface,
c) Kesalahan dalam struktur data atau akses database eksternal,
d) kesalahan kinerja,
e) Inisialisasi dan kesalahan terminasi.

Tidak seperti white-box yang dilakukan pada saat awal proses pengujian, pengujian *black-box* cenderung diaplikasikan selama tahap akhir pengujian.

Karena pengujian *black-box* memperhatikan struktur kontrol, maka perhatan berfokus pada domain informasi.

Dengan mengaplikasikan teknik *black-box*, maka penulis menarik serangkaian test case yang memenuhi kriteria sebagai berikut :

1) Test case yang mengurangi, dengan harga lebih dari satu, jumlah test case tambahan yang harus didesain untuk mencapai pengujian yang dapat dipertanggungjawabkan
2) Test case yang member tahu kita sesuatu mengenai kehadiran atau ketidakhadiran kelas kesa-laban, daripada member tahu kesalahan yang berhubungan hanya dengan pengujian spesifik yang ada.

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* dan informasi analisis yang lain.

Adapun faktor-faktor pengujian *black-box* adalah :

1. *File integrity*

Menekankan pada data yang dimasukkan melalui aplikasi akan tidak bias diubah. Prosedur yang akan memastikan bahwa file yang digunakan benar dan data dalam file tersebut akan disimpan sekuensial dan benar.

2. *Service levels*

Menekankan bahwa hasil yang diinginkan didapat dalam waktu yang diinginkan oleh *user*. Untuk mencapai keinginan tersebut, harus dilakukan penyesuaian antara keinginan *user* dengan sumber daya yang ada.

3. *Ease of use*

Menekankan perluasan usaha yang diminta untuk belajar, mengoprasikan dan menyiapakan inputan, dan menginterpretasikan output dari sistem. Faktor ini tersangkut dengan *usability* system terhadap interaksi antara manusia dan system.

4. *Authorization*

Menjamin data diproses sesuai dengan ketentuan manajemen. *Authorization* menyangkut proses transaksi secara umum dan khusus.