BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Adapun pembahasan mengenai Objek Penelitian dapat dilihat pada penjelasan di bawah ini.

3.1.1. Sejarah Singkat Hotel

Posters Hotel MICE merupakan bagian dari unit usaha yang didirikan oleh PT. Dapensi Dwikarya yang didirikan pada tahun 1991. Sebelum merambat pada bisnis kepariwisataan, sebelumnya PT. Dapensi Dwikarya sendiri bergerak pada bidang property, jasa angkutan kiriman pos, dan jasa penyewaan kendaraan Dinas Operasional Pos, serta bidang perdagangan umum. Usaha bisnis yang dilakukan tersebut adalah untuk mendukung kegiatan PT. Pos Indonesia, karena PT. Dapensi Dwikarya merupakan bagian dari unit usaha yang didirikan oleh PT. Pos Indonesia (sebagai unit usaha Dana Pensiun PT. Pos Indonesia).

Sejak tahun 2003 hingga saat ini, PT. Dapensi Dwikarya juga melayani kepentingan masyarakat umum. Untuk pengembangan usahanya, perusahaan mengembangkan kegiatan bisnis yang telah ada serta membuka kegiatan usaha baru di bidang perdagangan (periklanan), pengembangan, dan jasa keparawisataan. Di bidang perdagangan, perusahaan mendirikan toko bahan bangunan di Bandung pada tahun 1993. Sejak tahun 2003, perusahaan bergerak di bidang jasa pengembang dan telah melayani pembangunan beberapa jenis perumahan (contoh perumahan Griya Mitra di Cinunuk).

Untuk jasa kepariwisataan, PT. Dapensi Dwikarya mengelola wisma, yaitu wisma DAPENPOS (Wisma Dana Pensiun Pos) pada bulan November 2006. Pada awal berdirinya Wisma DAPENPOS telah memiliki 40 kamar dengan gedung berlantai tiga. Adapun pembagian lantai tersebut adalah sebagai berikut :

1. Lantai 1 disewakan kepada SMIK PMBI selama 3 tahun.
2. Lantai 2 digunakan sebagai Kantor Management dan *Receptionist.*
3. Lantai 3 digunakan sebagai kamar yang disewakan.

Pada bulan Februari tahun 2007 namanya berubah menjadi Posters Hotel MICE yang merupakan jasa kepariwisataan yang dikembangkan oleh PT. Dapensi Dwikarya. Posters secara *Internal* dimaknai sebagai Insan Pos, sedangkan secara *Eksternal* sebagai media informasi (alat promosi). MICE sendiri disini adalah singkatan dari *Meeting, Incentive, Conference*, dan *Exihibition* yang menunjukan nilai guna Posters Hotel MICE.

Sejak pertama kali berubah nama hingga saat ini, bentuk bangunan yang dimilki oleh Posters Hotel MICE belum banyak mengalami perubahan karena belum pernah melakukan publikasi secara total. Baru pada tahun 2008, Poster Hotel MICE akan melakukan renovasi dan publikasi pertamanya.

Sampai saat ini, Posters Hotel MICE memiliki 40 kamar bisnis dimana setiap kamar dilengkapi oleh fasilitas AC, Air panas, telepon, televisi, dan area parkir yang terletak berhadapan langsung dengan kamar. Untuk kamar Executive dan Junior, Executive tamu yang datang dapat memilih tipe bad baik itu double atau twin. Sedangkan tipe Junior Executive disediakan twin bed dengan biaya

yang relative murah. Selain itu Posters Hotel MICE mempunyai 5 Meeting Room yang masing-masing ruangan dapat menampung 40 sampai 150 orang.

Selain fasilitas yang disediakan oleh Hotel, Posters Hotel MICE juga mempunyai hubungan kerjasama dengan perusahaan travel untuk memudahkan tamu yang menginap, ketika tamu tersebut memerlukan jasa travel. Posters Hotel MICE juga mempunyai jasa transportasi sendiri yang juga berguna untuk melayani kebutuhan tamu, masyarakat umum, dan perusahaan lainnya.

3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan

Adapun Visi dan Misi Posters Hotel MICE Bandung Yaitu :

3.1.2.1. Visi Posters Hotel MICE Bandung

- Menjadi perusahaan yang handal di bidang property melalui pengelolaan secara professional oleh Sumber Daya Manusia yang berkualitas.
- Mengelola perusahaan berdasarkan prinsip-prinsip pengelolaan secara baik.
- Mengembangkan kompetensi Sumber Daya Manusia menjadi professional yang tangguh, kreatif, dan inovatif.

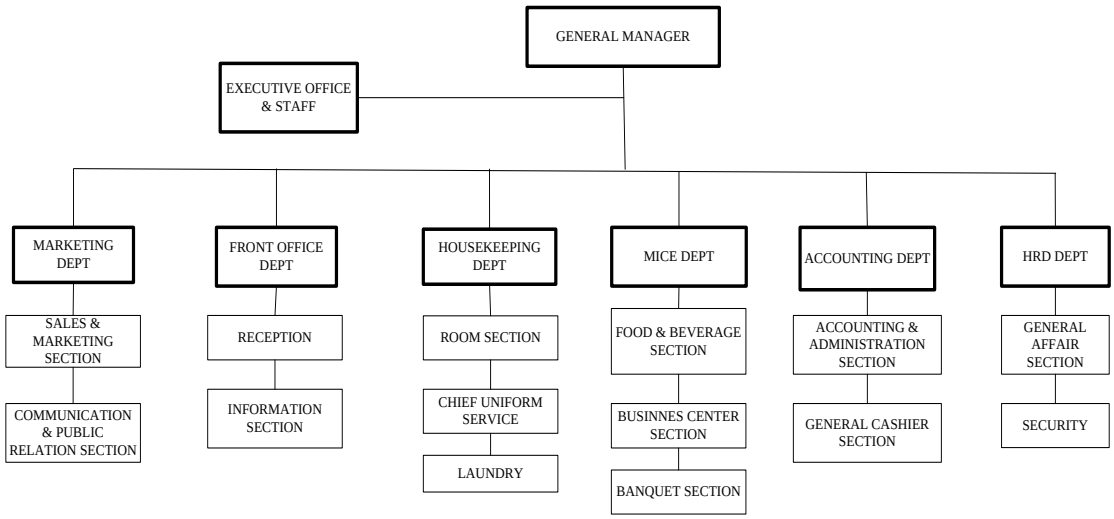
3.1.2.2. Misi Posters Hotel MICE Bandung

- Meningkatkan kepuasaan pelanggan melalui kualitas produk, jasa, harga, dan pelayanan.
- Menjadi kemitraan berdasarkan prinsip-prinsip win solution (kerja sama yang saling menguntungkan) antara perusahaan dan pelanggan serta menjalin kemitraan jangka panjang dengan para pelanggan.

- Menjadi salah satu hotel bisnis di bidang pengelolaan jasa dalam pelayanan MICE (*Meeting, Intensive, Confrense,* dan *Exihiblition*).
- Cikal bakal menjadi pioner dalam bidang kepariwisataan PT. POS.
- Kebijakan dalam mencapai nilai aset gedung dengan meningkatkan nilai pertumbuhan aset nilai gedung dengan meningkatkan nilai pendapatan dan nilai usaha yang maksimal.

3.1.3. Struktur Organisasi Hotel

Adapun struktur organisasi Hotel Poster MICE dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 3.1 Struktur Organisasi

3.1.4. Deskripsi Tugas

1. *General Manager*

   Tugas dari seorang manager adalah memimpin kegiatan perusahaan sehari-hari, membuat perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan serta bertanggung jawab atas kelancaran operasional hotel secara keseluruhan.

2. *Excekutive Housekeeper*

   Bertugas untuk mengawasi seluruh kegiatan operasional bagian tata graha secara keseluruhan, baik mengenai kebersihan, kerapihan, dan penampilan yang menarik pada setiap kamar tamu.

3. *Chief Engineering*

   Bertugas mengontrol semua peralatan baik listrik, instalasi, pengaitan, dan lainnya yang menjadi tanggung jawab departement yang di pimpinnya.

4. *Executive Chief*

   Bertanggung jawab atas pengendalian bimbingan pembinaan evaluasi administrasi pengelolaan *Food Production* dan *Stuarding* dengan berpedoman pada ketetapan yang dibuat oleh menagement agar operasional restaurant dapat berjalan lancar.

5. *Front Office Manager*

   Bertugas merencanakan mengkoordinir karyawannya untuk dapat menjual kamar sebanyak-banyaknya, menjalin hubungan baik dengan tamu serta melakuykan perhitungan keuangan.

6. *Food And Beverage Manager*

   Merencanakan dan mengawasi seluruh kegiatan operasional restaurant, menerapkan pelayanan yang prima di restaurant kepada bawahannya untuk menjamin kelancaran operasional departement yang di pimpinnya.

7. *Human Resources Manager*

   Merencanakan dalam Sumber Daya Manusia untuk menunjang kelancaran operasional hotel, bertanggung jawab atas karyawan mulai dari pengadaan, menempatkannya, pelatihan dan pendidikan serta pemutusan.

8. *HRD (Human Resources Development) Departement*

   a. Kebutuhan karyawan di kantor depan,
   b. Pembayaran lembur, gaji karyawan kanor depan,
   c. Pengangkatan, pemindahan, promosi dan pemetusan kerja karyawan kantor depan,
   d. Memperhatikan kesejahteraan bagi karyawan kantor depan.

9. *Housekeeping Departement*

   a. Laporan tamu yang sedang menginap.
   b. Pencatatan perpindahan kamar, dan,
   c. Laporan Housekeeping.

10. *F & B Service*

    a. Jadwal petugas sesuai dengan kebutuhan.
    b. Mengatur susunan makanan.
    c. Mengatur semua persiapan.

11. *Accounting Departement*

    a. Laporan penjualan kamar.
    b. Anggaran tahunan kantor depan.
    c. Pembelian kebutuhan peralatan kantor depan.

12. *Receptionist*

    a. Mengecek Log book sebelum memulai bekerja dan apabila ada pesan atau instruksi supaya diselesaikan.

    b. Bertanggung jawab atas semua tamu yang baru datang *(Check-In).*

    c. Bertanggung jawab atas semua tamu yang mau pergi *(Check-Out).*

    d. Menangani tamu yang pindah kamar.

13. *Chief Uniform Service*

    a. Bertanggung jawab terhadap operasional sehari-hari pada pelayanan barang bawaan tamu baik yang masuk ke dalam hotel, dibawa keluar hotel maupun yang dititipkan.

    b. Mengirim pesan tamu (message) Koran, telex atau facsimile ke kamar.

    c. Titipan koper atau barang dicatat pada *baggage helping receipt*.

14. *Cashier*

    a. Membuat laporan keuangan kepada atasannya.

    b. Menyiapkan uang pecahan (receh) untuk kelancaraan di Front Office.

    c. Melayani penerimaan dan pembayaran tamu yang masuk ke Front Office.

15. *Information*

    a. Menerima titipan surat, dokumen, atau bagian yang perlu disampaikan kepada tamu.

    b. Menerima surat dan kartu pos yang dikirim tamu serta menyampaikan surat masuk untuk tamu hotel.

c. Menyiapkan kunci kamar pada rak kunci dan menyerahkan kunci kamar kepada tamu hotel.

16. *Engineering*

a. Memperbaiki dan pemeliharaan peralatan fasilitas tamu di loby dan sekitarnya.

b. Mengadakan dan pemasangan peralatan teknik di kantor depan.

c. Membuat list peralatan yang sudah tidak bias dipakai.

17. *Laundry*

a. Pelayanan pengadaan dan pencucian seragam karyawan kantor depan.

b. Memberikan pelayanan jasa pencucian pakaian tamu.

18. *Security Departement*

a. Membantu mengamankan tamu-tamu di loby dan sekitarnya.

b. Ikut mengawasi barang yang keluar atau masuk.

c. Keamanan sekitar *FO counter* terutama *cashier.*

d. Keamanan dari bahaya perampokan, pencurian, dan kebakaran.

3.2. Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang digunakan penulis, diantaranya:

3.2.1 Desain Penelitian

Desain Penelitian yang digunakan penulis selama melakukan penelitian di Hotel Posters MICE adalah menggunakan metode *Analisis Deskriptif*, yaitu penelitian yang dilakukan dengan tujuan mendapatkan data yang sebenarnya dan selengkap-lengkapnya.

3.2.2 Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Adapun langkah-langkah yang digunakan untuk mendapatkan informasi ini, penulis mencoba untuk menerapkan teori-teori yang didapat selama perkuliahan dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

3.2.2.1 Sumber Data Primer

1. Observasi

   Langkah ini dilakukan penulis dengan mengadakan pengamatan langsung pada saat penelitian.

2. Wawancara

   Langkah ini menjelaskan dan memperkuat hasil observasi, sehingga perlu dilakukan wawancara secara langsung baik dengan karyawan maupun dengan beberapa staff perusahaan.

3.2.2.2 Sumber Data Sekunder

Untuk menambah data yang akan ditulis diperlukan dokumentasi sebagai pelengkap dalam penyusunan penelitian. Hal ini dilakukan dengan cara membaca buku panduan yang berhubungan dengan penulisan laporan penelitian, serta membaca laporan dari angkatan-angkatan terdahulu dan meminjam buku dari perpustakaan.

3.2.3 Metode Pendekatan dan Pengembangan Sistem

Adapun metode pendekatan dan pengembangan sistem yang digunakan oleh penulis, yaitu:

3.2.3.1 Metode Pendekatan Sistem

Metode pendekatan sistem yang digunakan oleh penulis adalah Analisis dan Perancangan Terstruktur. Tahapan-tahapannya terdiri dari:

1. Flowmap

   Yaitu bagan alir sistem yang digunakan untuk menggambarkan arus dari dokumen-dokumen yang ada di perusahaan/organisasi.

2. Diagram Kontek (*Contex Diagram*)

   Diagram Kontek adalah diagram tingkat tinggi yang menggambarkan hubungan antar entitas eksternal dengan sistem, dimana data yang diinputkan oleh bagian komponen eksternal yang akan diproses di dalam sistem dan akan menghasilkan laporan yang akan diinginkan oleh komponen eksternal tersebut.

3. *Data Flow Diagram* (DFD)

   Data Flow Diagram (DFD) adalah sebuah diagram yang sering digunakan untuk menggambarkan secara logika bagaimana data itu mengalir, dimana data tersebut akan disimpan dan kemana saja laporan yang akan dibuat itu diberikan. *Data Flow Diagram* (DFD) ini juga menggambarkan arus data secara terstruktur dari mulai proses input sampai dengan pembuatan laporan yang dihasilkan oleh sistem.

4. Kamus Data (*Data Dictionary*)

   Kamus Data adalah daftar organisasi dari semua elemen data yang ada dalam sistem secara lengkap, dengan definisi yang baku. Sehingga user

dan analisis sistem akan memiliki pengertian sama untuk input, output, komponen penyimpanan serta perhitungannya.

5. Normalisasi

   Normalisasi adalah himpunan data dalam bentuk normal (*normal form*).

6. Relasi Tabel

   Relasi tabel merupakan gambaran tentang hubungan antara tabel satu dengan tabel yang lainnya yang ada di dalam suatu sistem.

7. *Entity Relationship Diagram* (ERD)

   Entity Relationship Diagram adalah sebuah diagram yang menggambarkan model relasi antar rancangan data tersimpan (*file*) atau bentuk logika yang dipakai analisis dan desain suatu sistem informasi. Model relasi ini diperlukan untuk menggambarkan struktur data dan relasi antar data.

3.2.3.2 Metode Pengembangan Sistem

Pengembangan sistem (*systems development*) dapat berarti menyusun suatu sistem yang baru untuk menggantikan sistem yang lama secara keseluruhan atau memperbaiki sistem yang ada. Proses pengembangan sistem melewati beberapa tahapan dari mulai sistem itu direncanakan sampai dengan sistem tersebut diterapkan, dioperasikan, dan dipelihara. Daur atau siklus hidup dari pengembangan sistem merupakan suatu bentuk yang digunakan untuk menggambarkan tahapan utama dan langkah-langkah di dalam tahapan tersebut dalam proses pengembangannya.

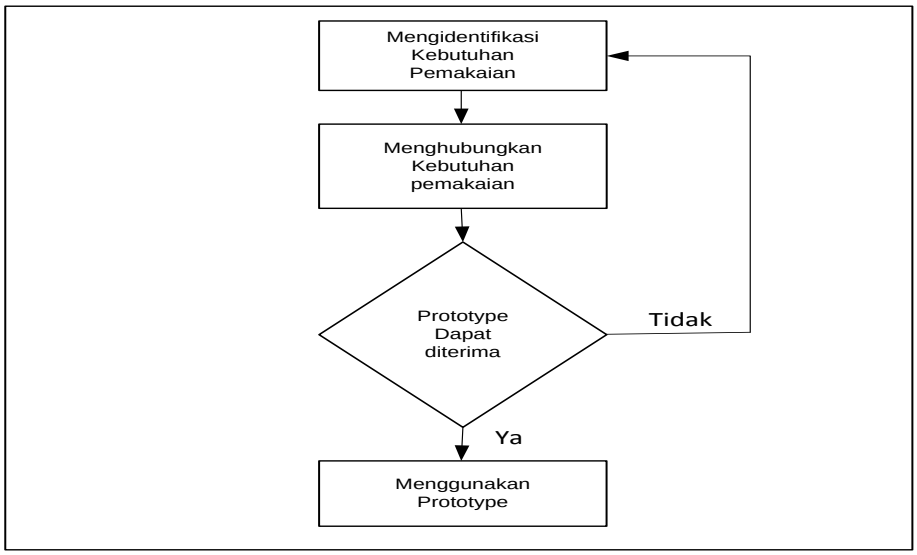
Guna pencapaian tujuan dalam perancangan perangkat lunak Sistem Informasi Wawasan Kebudayaan (e-culture) Suku Sunda Berbasis *Web*, digunakan metode siklus hidup pengembangan perangkat lunak berupa *Prototype Model*. *Prototype model* ini merupakan metode siklus hidup pengembangan perangkat lunak yang bertujuan mendapatkan kebutuhan yang jelas.

Adapun tahapan proses yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

1) Dokumentasi kebutuhan.
2) Peneliti membuat *prototype* dari kebutuhan tersebut.
3) Evaluasi terhadap *prototype* dilakukan oleh peneliti.
4) Peneliti membuat perangkat lunak akhir.
5) Pengujian dilakukan.
6) *Software* selesai (Sistem Informasi Wawasan Kebudayaan Berbasis *Web* selesai dikerjakan).

Dalam tahapan di atas, yang merupakan tahapan berupa *prototype* adalah tahapan nomor satu, kedua dan ketiga. Pada ketiga tahapan tersebutlah akan terjadi siklus pengembangan perangkat lunak hingga hal-hal utama pada perangkat lunak tersebut selesai dibuat.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar model siklus *prototype* di bawah ini:



Gambar 3.2 Metode *Prototype*

Sumber: Raymond Mc.Leod,Jr, 1995

Dengan mengikuti metode atau prosedur-prosedur yang diberikan oleh suatu metodologi, maka pengembangan sistem diharapkan akan dapat diselesaikan dengan berhasil. Urutan-urutan prosedur untuk pemecahan masalah ini dikenal dengan istilah algoritma (*algorithm*).

3.2.3.3 Alat Bantu Analisis dan Perancangan

1. Flow Map

   Yaitu bagan alir sistem yang digunakan untuk menggambarkan arus dari dokumen-dokumen yang ada di perusahaan/organisasi.

2. Diagram Kontek (*Contex Diagram*)

   Diagram Konteks adalah diagram tingkat tinggi yang menggambarkan hubungan antar entitas eksternal dengan sistem, dimana data yang diinputkan oleh bagian komponen eksternal yang akan diproses di dalam

sistem dan akan menghasilkan laporan yang akan diinginkan oleh komponen eksternal tersebut.

3. *Data Flow Diagram*

   Data Flow Diagram (DFD) adalah sebuah diagram yang sering digunakan untuk menggambarkan secara logika bagaimana data itu mengalir, dimana data tersebut akan disimpan dan kemana saja laporan yang akan dibuat itu diberikan. *Data Flow Diagram* (DFD) ini juga menggambarkan arus data secara terstruktur dari mulai proses input sampai dengan pembuatan laporan yang dihasilkan oleh sistem.

4. Kamus Data

   Kamus Data adalah daftar organisasi dari semua elemen data yang ada dalam sistem secara lengkap, dengan definisi yang baku. Sehingga user dan analisis sistem akan memiliki pengertian sama untuk input, output, komponen penyimpanan serta perhitungannya.

5. Perancangan Basis Data

   a. Normalisasi

      Normalisasi diartikan sebagai suatu teknik yang menstrukturkan data dalam cara-cara tertentu untuk mencegah timbulnya permasalahan pengolahan data dalam basis data. Permasalahan yang dimaksud adalah berkaitan dengan penyimpangan-penyimpangan yang terjadi akibat adanya kerangkapan data dalam relasi dan inefisensi pengolahan.

b. Tabel Relasi

Relasi tabel merupakan gambaran tentang hubungan antara tabel satu dengan tabel yang lainnya yang ada di dalam suatu sistem.

3.2.4. Pengujian Software

Pengujian perangkat lunak (*software*) menggunakan metode pengujian *Black Box*. Pengujian *Black Box* berfokus pada persyaratan fungsional perangkat lunak (software) yang dibuat.

Dengan demikian, pengujian *Black Box* memungkinkan perekayasa perangkat lunak mendapatkan serangkaian kondisi input yang sepenuhnya menggunakan semua persyaratan fungsional untuk suatu program.

Pengujian *Black Box* berusaha menemukan kesalahan dalam kategori sebagai berikut:

1. Fungsi-fungsi yang tidak benar atau hilang
2. Kesalahan interface
3. Kesalahan dalam struktur data atau akses databse eksternal
4. Kesalahan kinerja
5. Inisialisasi dan kesalahan terminasi.