BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu di Hotel Tjimahi yang beralamatkan di di Jl.Raya No 465 Telp: (022) 6654385 Cimahi.

3.1.1 Sejarah Singkat Hotel Tjimahi

Hotel Tjimahi merupakan Hotel Bunga Melati 3 ygnasri dan di didesign khusus menyerupai tumah tinggak biasa sehingga tamu-tamu yang akan datang dan menginap merasa berada dirumah sendiri. Dan Hotel Tjimahi sangatlah nyaman utnuk tempat beristirahat karena tempatnya bersih dan udaranya sejuk. Kesejukan udara selalu terpelihara karena disetiap penjuru hotel ditanami tanaman-tanaman segar yang wajib dijaga dan dilestarikan.

Letak bagaimananya sangatlah strategis karena berda d pinggir jalan tepatnya dijalan Raya Timur No 465 Cimahi,dekat dengan alun-alun kota,dekat dengan bank, dekat dengan Supermarket,dan jalur angkutan lota dan bus. Sehingga para tamu dapat dengan mudah beraktivitas diluar hotel.

Fasilitasnya pun cukup lengkap terdiri dati kamar hotel yang selurihnya berjumlah 22 kamar dengan tope yang berbeda-beda dan fasilitas-fasilitas yang berbeda-beda. Selain kamar hotel yang menjadi produk utama,ada juga fasilitas lainnya yang dapat menunjang aktivitas tamu di dalam hotel seperti kolam renang,kafe,restoran, mushola, aula, dan lima buah kamar mandi umu. Tidak hanya fasilitas di bidang materil saja yang menjadi sorotan utama kegiatan hotel

tetapi juga fasilitas di bidang pelayanan. Sehingga para tamu hotel kerasan tinggal di Hotel Tjimahi bahkan tidak ssedikit orang yang menjadi pelanggan tetap.

3.1.1.1 Sejarah Perusahaan

Hotel Tjimahi merupkan hotel pertama yang didirikian dan mendapatkan ijin usaha di kote Cimahi pada tanggal 19 Februari 1932. Usaha ini dijalanka secara turun temurun hingga sekarang. Eksistensi dan perkembangan Hotel Tjimahi tidak terlepas dari fase-fase metamorphosis yang terdiri dari :

1. Fase awal (1932-1960)

   Pada awalnya, bangunan Hotel Tjimahi adalah rumah tinggal milik Nyi.Rd.Fatimah Singawinata yagn kemudian dijadikan penginpan yang bernama “Hotel Pension” bersama anak dan suami ketiganya Fournier(berkebangsaan Perancis) pada tanggal 19 Februari 1932 hanya dengan mengoperasikan 4 kamar saja. Berkat kegigihan dan keuletan pengelola, Hotel mengalami kemajuan pesat dengan dibangun beberapa kamar tambahan dan beberapa pavilion.

2. Fase perubahan/pergolakan (1960- 1972)

   Pada saat pemerintahan Presiden Soekarno(1960), hotel dijadikan mess bagi keluarga militer (tentara). Denga jumlah 13 keluarga dan 70 orang yang salah satunya adalah Jenderal Sarwo Edhi (KOPASUS-RPKAD) yang menempati pavilion 2 Hotel Pensio selama pemerintahan Presiden Soekarno, Hotel mengalami kesejahteraan karena pemasukan rutin dari pemerintah. Pada saat itu kepemimpenan hotel telah digantikan oleh Bapajk Eddy Veen Soetanmanggala. Akan tetapi semua mengalami perubahan yang sangat drastis pasca pergantian dari pemerintahan Soekarno (orde lama) ke

Pemerintahan Presiden Soeharto (orde baru). Hotel mengalami krisis yang semakin buruk dari hari ke hari.

Sejak tahun 1967, pemeritah tidak lagi membayar hotel atas keluarga militer yang tinggal di hotel. Sementara pihak hotel harus menyediakan makan,membayar listtrik ,membayar tagiahn air, dan membayar upah karyawan. Akan tetapi pemerintah tidak kunjung memberikan tanggapan serius. Akibat keuangan hotel yang semakin memburuk dan hutang pun semakin menumpuk,akibatnya ini membuat pemilik hotel Bapak Eddy Soetamanggala jatuh sakit dan akhirnya meninggal pada tahun 1969. Kemudian kepemimpinan digantikan oleh istrinya. Walaupen pemerintah tidak membayar sampai denga tahu 1972, Ny. Eddy Soetamanggala tetap mempertahakan hotel Pension.

3. Fase kesukaran (1972-1975)

   Tidak adanya pemasukan menuntut pemilik hotel Ny. Eddy Soetamanggala melakukan berbagai cara untuk melunasi hutang-hutang yang ada demi mempertahankan Hotel Pension yang kemudian diganti namanya dengan “Penginapan Tjimahi”. Salah satu cara yang dilakukan oleh Ny. Eddy adalah melakukan perjanjian dengan pihak pemerintah untuk memberikan uang pesango(uang pengusiran) bagi tentara yagn tinggal di Hotel dan mengganti biaya hidup tentara selama tinggal di Hotel. Akhirnya Pemeritanh memberikan uang pesangon untuk tentara namun pihak Hotel tidak mendapatkan sepeserpun ganti rugi karena seluruh uang yang diberikan pemerintah diambil oleh tentara-tentarayang menginap.Bahkan mereka mengambil infentaris seperti (lemari,tempat tidur). Hal itu menyebabkan keadaan Hotel semakin terpuruk. Bangunan Hotel tidak terurus dan

kondinya pun semakin rusak berat. Mengetahui tidak adanya kepastian dari tindakan dari pemerintah Ny.Eddy Soetamanggala mulai merintis usaha kecil dengan membuka warug yang menjual kue japilus,es honkue, gado-gado , es campur,kue lapis. Berkat usahanya itu Ny.Eddy Soetamanggala bersama dua orang pengikut setianya yaitu Mang Bai dan Pak Nadi(alm) serta putrinya mulai bangkit dan mulai sedikit demi sedikit membayar utangnya dan memperbaiki bangunan- bangunan yang rusak.

4. Fase kebangkitan(1976- 1979)

   Kebangkitan Hotel TJimahi mulai berkembang sejak adanya promosi dari Djarum 76 yang menyewa seluruh penginapannyaselama beberapa bulan, Sehingga Penginapan Tjimahi mendapat pemasukan yang cukup untuk lebih mengembangkan Penginapan Tjimahi.

5. Fase pembangunan (1980- sekarang)

   Setelah mengalami berbagai kesulitan, Ny, Eddy Soetamanggala mulai merenovasi selutuh penginapan. Dan yang pertama dilakukan adalah mengubah nama Penginapan Tjimahi menjadi Hotel Tjimahi disusun dengan penataan ulang ruangan-ruangan Hotel (seperti rumah tinggal menjadi restoran, warung menjadi Front Office) serta dibangunnya kolam renang pada tahun 1991. Hasil perjuangan tersebut membuat Hotel Tjimahi dinobatkan sebagai Hotel Melati 3 berdasarkan:

   - Undang-undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisataan;
   - Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah;

- Keputusan Menteri Pos dan Telekomunikasi Nomor KM.69/PW.304/MPPT.85, tanggal 30 Agustus 1985 tentang Peraturan Usaha dan Golongan Losmen.
- Pemerintah Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Bandung Nomor IV Tahun 1985, tentang pemberntukan Dinas Pariwisata Kabupaten Daerah Tingkat II Bandung.
- Keputusam Bupati No 506 Tahun 1999 tentang penetapan klasifikasi Hotel Melati Bandung di Kabupaten Bandung.

Di Soreang tanggal 2 november 1999 yang ditandatangani langsung oleh Bupati Bandung yaitu Bapak HU.Hatta. D.Sip, yang berlaku sampai dengan 2002.

Selain itu Hotel Tjimahi mendapatkan penilaian dari PHRI (Perusahaan dan Hotel Restoran Indonesia) sehingga dapat tetap mempertahankan predikat Hotel Bunga Melati 3 di Kota Cimahi sampai sekarang.

3.1.1.2 Perijinan Perusahaan

Izin usaha Hotel Tjimahi di diperoleh dari:

1. HO (Undang –undang Bangunan).

2. Dinas Pariwisata berupa surat ijin usaha perhotelan.

3. Dinas Perekonomian daerah berupa surat ijin usaha perdagangan.

4. Dinas tenaga kerja.

3.1.1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari Hotel Tjimahi diantaranya sebagai berikut:

1. Menyediakan jasa pariwisata yang praktis, nyaman dan aman.

2. Memajukan pertumbuhan perekonomian Kota Cimahi.

3. Sebagai nilai plus danlam pembangunan dan perkembangan Kota Cimahi.

3.1.2 Visi, Misi, Falsafah,Asas dan Moto Perusahaan.

1. Visi dari Hotel Tjimahi yaitu;
   - Menjadi usaha pariwisata yang bisa melayani semua kebutuhan konsumen sehingga dapat memberikan kepuasan lahir dan batin.
   - Menjadi usaha pariwisata yang berkembang dan maju pesat sehingga berguna dan mampu membawa perkembangan bagi Kota Cimahi.
2. Misi dari Hotel Tjimahi yaitu :
   - Pemimpin Hotel bersama-sama dengan karyawan, gotong-royong melakukan yang terbaik untuk memajukan Hotel Tjimahi.
   - Menjalankan bisnis jasa pariwisata yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.
3. Falsafah dari Hotel Tjimahi yaitu :
   - Jika hidup rukun dan damai, maka berkah akan datang dengan sendirinya.
4. Asas dari Hotel Tjimahi yaitu:
   - Kekeluargaan, sehingga jarang sekali terjadinya turn over (pergantian karyawan).

5. Motto dari Hotel Tjimahi yaitu 7S antara lain:
   - Semangat;
   - Salam;

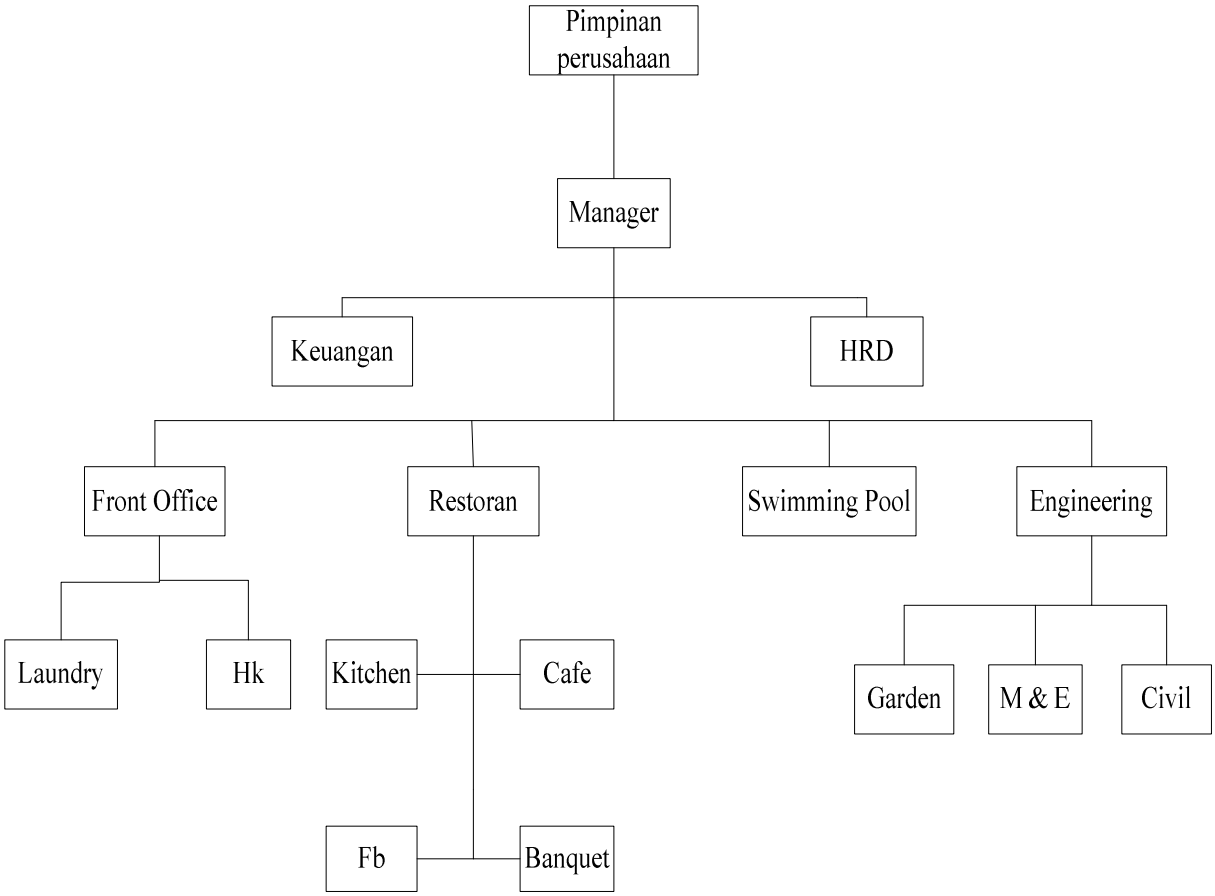
- Senyum;
- Sopan;
- Santun;
- Serasi;
- Sehati;

3.1.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi perusahaan merupakan bangunan fungsi bagian-bagian management yang tersusun dari satu kesatuan hubungan yang menunjukkan tingkatan fungsi, tugas, wewenang,dan tanggung jawab dalam management perusahaan.

Penerapam struktur organisasi di lingkungan Hotel Tjimahi berbentuk garis (line) dimana manager merupakan saluran pemerintah yang utama. Manager dapat bersifat fleksibel dalam menjalankan tugasnya. Maksudnya menager dapat melaksanakan tugas-tugas departemen lain dengan bebas, jika benar-benar dibutuhkan.

Dengan melihat struktur organisasi dari suatu perusahaan, kita bisa mendapatkan sedikit gambaran mengenai kegiatan operasional perusahaan tersebut dan bagaimana kepemimpinan perusahaan tersebut.



BAGAN STRUKTUR ORGANISASI HOTEL TJIMAHI

3.1.4 Deskripsi Tugas

Adapun uraian-uraian dari seluruh SDM yang ada di hotel Tjimahi adalah sebagai berikut:

1. Owner(pemilik)

   Membawahi seluruh Departemen dan memiliki wewenang untuk mengambil segala keputusan yang bersangkutan dengan kebujakan hotel.

2. Manager

   - ❖ Membawahi semua departemen,bertugas mengawasi kerja personal dan melaporkan kepada pemilik serta menjalakan kebijkan yang diambil pemilik.
   - ❖ Bertanggung jawab untuk seluruh operasi hotel seperti aktivitas keuangan,hubungan intermal (dengan pemilik dan karyawan) dan eksternal (dengan masyarakat dan pejabat setempat) serta bertanggung jawab atas turun naiknya asset dan untung ruginya hotel.

3. Bagian Keuangan

   Bertanggun jawab mengatur dan mencatat segala aktivitas keuangan yang ada di perusahaan baik pemasukan kas atau pengeluaran kas.

4. Human Resources Development

   Bertanggung jawab mengenai urusan kepagawaian,bertugas utnuk mengetahui keadaan para karyawan mulai dari masalah pekerjaan sampai dengan masalah pribadi, dan bertanggung jawab untuk menyelesaikan masalah-masalah karyawan dan masalah sekitar.

5. Front Office

   Bertanggung jawab mengetahui seluruh informasi yang ada didalam dan di luar hotel dan menjalankan tugasnya dengan penuh semangat.

   a. Petugas Housekeeping

      Bertanggung jawab atas kebersihan kamar dan lingkungan hotel serta betanggung jwab atas pelayanan tamu yang terbagi menjadi : Bell boy, bertugas mengantar tau untuk memilih, memberi penjelasan kepada tamu mengenai kamar dan fasilitas-fasilitasnnya, membawakan barang-barang tamu,melayani tamu.

b. Petugas Laundry.

6. Bagian Restoran

   Bertanggung jawab menyediakan kebutuhan primer beruoa makan dan minuman petugas kitchen. Selain itu juga bertugas mengolah abahan makanan mnetah menjadi makanan siap untuk disantap.

   a. Petugas Kafe bertanggung jawab menjual makanan ringan maupun makanan berat sesuai pesanan tamu dan menjual kaercis bagi tamu diluar yang ingin menyewa kolam renang.
   b. Petugas Banquet bertanggung jawab menyiapkan aula untuk disewakan.

7. Bagian swimming pool

   Bertanggung jawab memelihar kebersihan kolam renang dan menjaga kestabila air kolam.

8. Bagian Enggineering

   Bertanggung jawab menangani,menjaga dan memperbaiki keadaan fisik hotel,menangani urusan kelestarian, dan memelihara tanaman yang berada di lingkungan hotel.

   a. Garderner bertanggung jawab memelihara tanaman yang berada di lingkugan hotel.
   b. Mecahnical and Elektrical (M & E) bertanggung jawab memperbaiki setiap kerusakan listrik di lingkungan hotel.
   c. Civil bertanggung jawab memperbaiki furniture dan membuat alat-alat kayu yang dibutuhkan hotel.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Desain Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif. Dimana Metode Pendekatan kualitatif menekankan pada makna, penalaran, definisi suatu situasi tertentu (dalam konteks tertentu), lebih banyak meneliti hal-hal yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari. Metode kualitatif juga merujuk pada "cara-cara" mempelajari berbagai aspek kualitatif dari kehidupan sosial yang mencangkup ragam dimensi sosial dari tindakan dan keadaan hingga proses, dan peristiwa sebagaimana dimengerti dan berdasarkan kontruksi dan makna yang diorganisasikan oleh dan melalui praktek sosial.

3.2.2 Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Menurut Umi Narimawati (2008) jenis data dapat dibagi menjadi 2, yaitu:

a. Data primer

   Data primer adalah data yang didapat langsung dari unit pengamatan penelitian.

b. Data sekunder

   Data sekunder adalah data yang sudah diolah terlebih dahulu oleh pihak pertama.

3.2.2.1 Sumber Data Primer

Sumber data primer terdiri dari:

a. Observasi atau pengamatan

   Observasi ini dilakukan dengan cara melakukan peninjauan langsung atau pengamatan langsung di Hotel Tjimahi dengan cara melihat proses pelayanan inap yang berjalan.

b. Wawancara atau *interview*

Wawancara ini dilakukan dengan mengajukan pertanyaan terhadap personil-personil yang terlibat langsung dengan sistem sehingga penulis dapat mengetahui lebih jauh mengenai permasalahan-permasalahan dalam sistem yang ada terutama prosedur kerja sistem. Wawancara ini dilakukan pada beberapa petugas sub Bagian yang ada di Hotel TJimahi.

3.2.2.2 Sumber Data Sekunder

Data yang bukan dari sumber pertama sebagai sarana memperoleh data atau informasi untuk menjawab masalah yang diteliti. Penelitian ini dilakukan sebagai usaha guna memperoleh data yang nyata yang bersifat teori sebagai pembanding dengan data penelitian yang diperoleh. Data tersebut diperoleh dari dokumen-dokumen yang di dapat pada Sub bag Receptionist / Administrasi Hotel TJimahi.

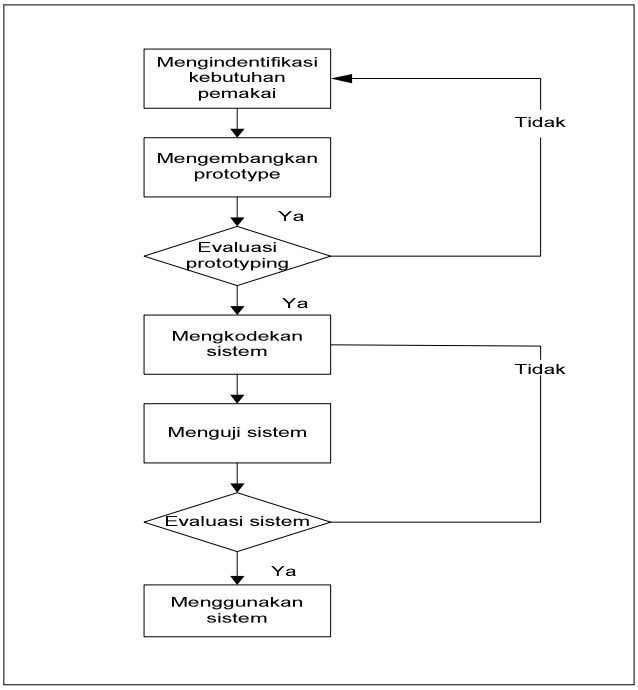
3.2.3 Metode Pendekatan dan Pengembangan Sistem

3.2.3.1 Metode Pendekatan Sistem

Metode pendekatan sistem yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode terstruktur. Melalui pendekatan terstruktur permasalahan-permasalahan yang komplek dapat di pecahkan kedalam sub-sub yang lebih kecil untuk mendapatkan jawaban dari permasalah yang timbul dan hasil dari sistem diharapkan dpat memudahkan pemakai.

3.2.3.2 Metode Pengembangan Sistem

Didalam pengembangan sistem paradigma yang digunakan oleh penulis adalah paradigma Prototyping



Gambar 3.2 *Prototype*

(sumber : *http://riahandayani06720025.wordpress.com/ -pemodelan-pengembangan-sistem/ 15/00/200*9)

Berikut ini akan diuraikan tahapan-tahapan pengembangan perangkat lunak dengan menggunakan metode prototyping di antaranya yaitu :

1. Pengumpulan kebutuhan

   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 dengan membuat input dan format output)

3. Evaluasi protoptyping

Evaluasi ini dilakukan oleh pelanggan apakah prototyping yang sudah dibangun sudah sesuai dengan keinginann pelanggan. Jika sudah sesuai maka langkah 4 akan diambil. Jika tidak prototyping direvisi dengan mengulangu langkah 1, 2 , dan 3.

4. Mengkodekan sistem

   Dalam tahap ini prototyping yang sudah di sepakati diterjemahkan ke dalam bahasa pemrograman yang sesuai

5. Menguji sistem

   Setelah sistem sudah menjadi suatu perangkat lunak yang siap pakai, harus dites dahulu sebelum digunakan.

6. Evaluasi Sistem

   Pelanggan mengevaluasi apakah sistem yang sudah jadi sudah sesuai dengan yang diharapkan . Jika ya, langkah 7 dilakukan,jika tidak, ulangi langkah 4 dan 5.

7. Menggunakan sistem

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

3.2.3.3 Alat Bantu Analisis dan Perancangan

1. Flow Map

Flowmap merupakan representasi grafik dari sistem informasi, proses-proses, aliran-aliran data logis, masukan-masukan, keluaran-keluaran dan *file-file* serta entitas sistem operasi yang berhubungan dengan sistem informasi tersebut. Bagan ini menggunakan simbol-simbol yang sama dengan yang digunakan di dalam bagan alir sistem yang menggambarkan suatu prosedur dalam sistem

2. Diagram Konteks

Diagram konteks merupakan diagram arus data yang terdiri dari suatu proses dan menggambarkan ruang lingkup suatu sistem secara global atau menyeluruh dari suatu sistem informasi berkaitan dengan aliran-aliran sistem dengan bagian-bagian luar.

3. Data Flow Diagram

Data Flow Diagram (DFD) merupakan model dari sistem untuk menggambarkan bagian sistem ke modeul yang lebih kecil. Salah satu keuntungan menggunakan DFD adalah memudahkan pemakai atau user yang kurang menguasai bidang komputer untuk mengerti sistem yang akan dikerjakan.

4. Kamus Data

Kamus data adalah suatu daftar data elemen yang terorganisir dengan definisi yang yang tetap dan sesuai dengan sistem. Sehingga user dan analis mempunyai pengertian yang sama tentang input, output, dan komponen data. Kamus data ini sangat membantu analis sistem dalam mendefinisikan data yang mengalir didalam sistem, sehinggan pendefinisian data itu dapat dilakukan dengan lengkap dan terstruktur.

5. Perancangan Basis Data

Basis data merupakan suatu kumpulan data terhubung yang disimpan secara bersama-sama pada suatu media tanpa mengatap satu sama lain atau tidak perlu suatu kerangkapan data. Didalam lingkungan basis data, data lebih mudah digunakan. Basis data merupakan salah satu komponen yang penting dalam sistem informasi, karena merupakan basis dalam menyediakan informasi bagi para pemakai.

a. Normalisasi

Normalisasi adalah proses pengelompokan data kedalam bentuk tabel atau relasi atau file untuk menyatakan entitas dan hubungan mereka sehingga terwujud suatu database yang mudah untuk dimodifikasi. Normalisasi bertujuan agar data menjadi lebih sedehana dan mudah untuk diatur. Normalisasi juga merupakan suatu prosedur untuk memastikan bahwa suatu model data memenuhi standar, yaitu meminimumkan duplikasi data, meyediakan fleksibilitas untuk kebutuhan fungsional yang berbeda dan memungkinkan suatu model untuk digambarkan dalam berbagai perancangan database.

b. Entity Relation Diagram

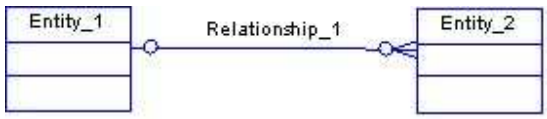
ERD adalah notasi grafik dari sebuah model data atau sebuah model jaringan yang menjelaskan tentang data yang tersimpan (storage data) dalam system secara abstrak. Dengan ERD kita dapat menguji model dengan menjabarkan proses yang harus dilakukan. ERD menggunakan sejumlah notasi dan simbol untuk menggambarkan struktur dan hubungan antar data.

c. Tabel Relasi

Relasi adalah hubungan antara tabel yang merepresentasikan hubungan antar obyek di dunia nyata. Macam-Macam Relasi antar tabel:

1. One-to-many. Misalkan terdapat relasi antara tabel ibu dan tabel anak dengan nama relasi "mempunyai" dan relasinya one-to-many. Artinya satu record pada tabel ibu boleh berelasi (mempunyai) dengan banyak record pada tabel

anak. Namun satu record pada tabel anak hanya boleh berelasi dengan satu record saja pada tabel ibu Gambar relasi one-to-many:



2. One-to-one. Jika dua tabel berelasi one-to-one artinya setiap record di entitas pertama hanya akan berhubungan dengan satu record di entitas kedua begitu pula sebaliknya. Conrohnya relasi antara tabel pegawai dan alamat pegawai. Satu record pegawai hanya berhubungan dengan satu record alamat pegawai beitu pula sebaliknya. Entitas 3 merupakan atribut yang unik di entitas 4. Gambar relasi one-to-one:



3. Many-to-many. Jika tabel satu berelasi dengan tabel dua dengan relasi any-to-many artinya ada banyak record di entitas satu dan entitas dua yang saling berhubungan satu sama lain. Contohnya relasi many-to-many antara tabel transaksi dan barang. Satu record transaksi bisa berhubungan dengan banyak record barang, begitu pula sebaliknya. Gambar relasi many-to-many:



3.2.4 Pengujian Software

Pengujian *black box* merupakan pendekatan pengujian yang ujinya diturunkan dari spesifikasi program atau komponen. Pengujian back box digunakan untuk menguji fungsi-fungsi khusus dari perangkat lunak yang dirancang. Kebenaran perangkat lunak yang diuji hanya dilihat berdasarkan keluaran yang dihasilkan dari data atau kondisi masukan yang diberikan untuk fungsi yang ada tanpa melihat bagaimana proses untuk mendapatkan keluaran tersebut.

Faktor-faktor pengujian yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Reliability

   Menekankan bahwa aplikasi akan dilaksanakan dalam fungsi sesuai yang diminta dalam periode waktu tertentu. Pembetulan proses tersangkut kemampuan sistem untuk memvalidasi proses secara benar.

2. File Integrity

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

3. Authorization

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

4. Easy of use

Menekankan perluasan usaha yang diminta untuk belajar, mengoperasikan dan menyiapkan inputan, dan menginterpretasikan output dari sistem. Faktor ini tersangkut terhadap interaksi antara manusia dan sistem.