BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek yang diteliti adalah hotel yang ada di Bandung yaitu Hotel Millenia Bandung. Untuk melihat gambaran yang lebih jelas, maka berikut pembahasan mengenai sejarah singkat, visi dan misi, struktur organisasi serta *job description* dari Hotel Millenia Bandung.

3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Sejarah Hotel Millenia berawal dari tahun 1988 pada awal berdirinya Hotel Millenia berupa kos-kosan lalu Sri Wisnubroto membeli kos-kosan tersebut dan mendirikan sebuah losmen atau tempat penginapan yang diberi nama Hotel Cileunyi. Pada awal berdirinya hotel ini hanya mempunyai 10 kamar dan hanya menyediakan fasilitas berupa kasur biasa di dalam kamar-kamarnya. Seiring berjalannya waktu penginap di Hotel Cileunyi makin bertambah dan hal ini memicu pemilik hotel Sri Wisnubroto untuk mengembangkan usahanya kearah yang lebih maju dengan menambah jumlah kamar beserta penambahan fasilitas-fasilitas didalam setiap kamar. Hingga pada awal tahun 2000 Hotel Cileunyi memiliki jumlah kamar sekitar 41 kamar yang terdiri dari type-type serta fasilitas yang berbeda pada setiap kamar yaitu Super Deluxe berjumlah 5 kamar, Deluxe 5 Kamar, Executive 10 kamar, Standard + TV 6 kamar, Standard 6 kamar, Ekonomi 9 kamar. Pada tahun 2000 Hotel Cileunyi berganti nama menjadi Hotel Millenia Bandung.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

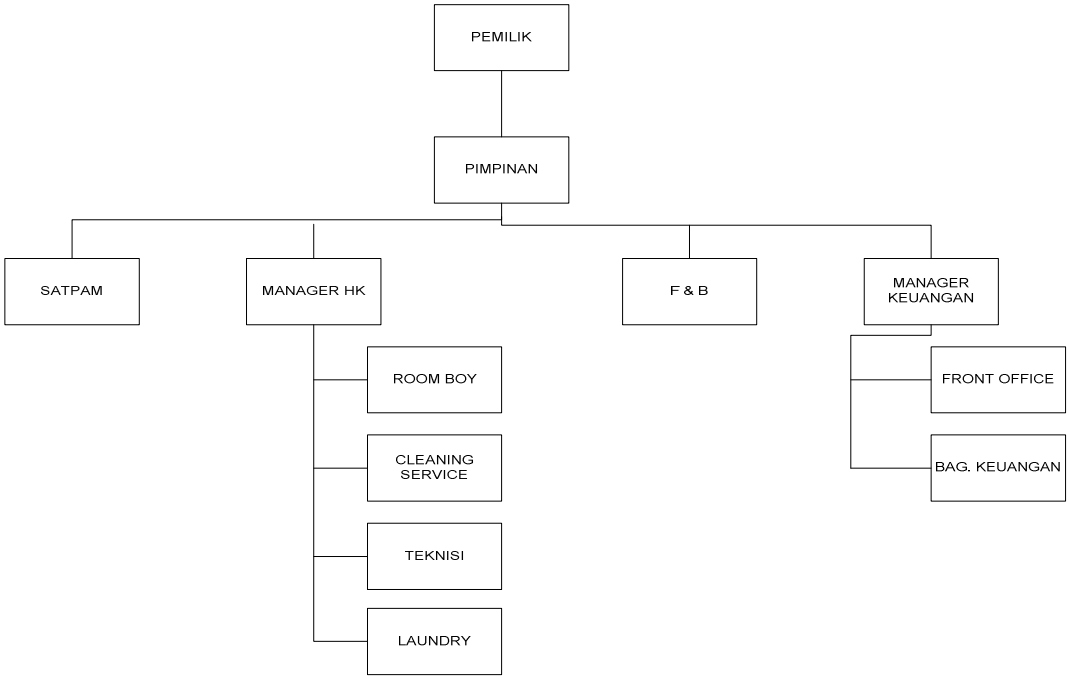
VISI

Menjadikan Hotel Millenia sebagai hotel yang terbaik dalam melayani para tamu yang ingin menginap baik dalam negeri atau luar negeri dengan melayani tamu sebaik mungkin.

MISI

Memberikan fasilitas serta sarana dan pra sarana yang layak kepada tamu yang menginap dengan menjunjung norma-norma yang berlaku di masyarakat.

3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 3.1 Struktur Organisasi

3.1.4 Deskripsi Tugas

a. *Pemilik*

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

b. *Pimpinan*

Orang yang bertanggung jawab terhadap keseluruhan aktivitas yang ada di hotel

c. *Satpam*

Orang yang bertangung jawab terhadap keamanan yang ada di hotel

d. *Manager House Keeping*

Bertugas untuk memelihara dan merawat hotel dan membawahi bagian Room Boy, Cleaning Service, Teknisi, dan Laundry.

e. *Room Boy*

Bertugas untuk mengantar tamu ke Kamar yang sebelumya sudah dipesan dan menerima panggilan tamu apabila tamu membutuhkan.

f. *Cleaning service*

Bertugas untuk membersihkan sarana dan fasilitas yang ada di hotel

g. *Teknisi*

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

h. *Laundry*

Bertugas untuk mencuci perlengkapan yang ada di kamar seperti sprei, bantal dan kasur.

i. *F & B*

Bertugas untuk mengantarkan makanan dan minuman ke kamar tamu apabila ada tamu yang memesan makanan.

j. *Manajer Keuangan*

Orang yang bertugas untuk mengelola keuangan hotel dan membawahi bagian Front Office dan Bag. Keuangan.

k. *Front Office*

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

l. *Bag. Keuangan*

Bertugas untuk membuat laporan keuangan hotal baik mingguan, bulanan, bahkan tahunan.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Desain Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Pada penelitian kualitatif, bentuk desain penelitian dimungkinkan bervariasi karena sesuai dengan bentuk alami penelitian kualitatif itu sendiri yang mempunyai sifat emergent dimana phenomena muncul sesuai dengan prinsip alami yaitu pehenomena apa adanya sesuai dengan yang dijumpai oleh seorang peneliti dalam proses penelitian dilapangan.

Penelitian kualitatif dapat dipandang juga sebagai penelitian partisipatif yang desain penelitiannya memiliki sifat fleksibel atau dimungkinkan untuk diubah guna menyesuaikan dari rencana yang telah dibuat, dengan gejala yang ada pada tempat penelitian yang sebenarnya. Oleh karena seorang peneliti belum mengetahui tentang responden dan apa yang akan ditanyakan kepada mereka, maka mereka diperbolehkan melakukan perubahan.

Desain penelitian kualitatif pada umumnya masih memiliki tiga karakteristik seperti berikut:

a) tidak dinyatakan secara detail,

b) bersifat fleksibel,

c) berkembang sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada di lapangan.

Desain penelitian kualitatif pada umumnya tidak mengemukakan hipoteses yang harus dites, tetapi lebih sering berupa pertanyaan penelitian yang lebih mengarahkan pada ketercapaian pegumpulan data secara langsung. Hal ini sesuai dengan penelitian kualitatif naturalistik yang mendasarkan pad teori grounded yaitu membangun teori yang diperoleh melalui pengamatan kasus-perkasus phenomena yang dijelaskannya.

3.2.2 Jenis Dan Metode Pengumpulan Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer yang diperlukan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan melakukan penelitian lapangan yaitu datang langsung ke perusahaan yang bersangkutan. Data sekunder dikumpulkan melalui penelitian kepustakaan.

3.2.2.1 Sumber Data Primer

Data primer merupakan pengumpulan data secara langsung dari objek yang sedang diteliti melalui studi lapangan untuk mendapatkan data yang mendukung dalam penelitian ini, cara yang digunakan untuk pengumpulan data primer adalah sebagai berikut :

1. Teknik Observasi

Yaitu dengan melakukan pengamatan langsung pada kegiatan yang akan dianalisa di Hotel Millenia Bandung dalam hal ini bagian Front Office. Berdasarkan hasil pengamatan pada bagian Front Office maka didapatkan

beberapa fakta yang terjadi dilapangan tentang sistem pemesanan kamar pada Hotel Millenia yaitu dimulai ketika tamu datang langsung ke hotel untuk menyakan informasi tentang kamar yang kosong maka Front Office akan membuka buku jurnal pemesanan kamar dan memberikan informasi ke tamu. Pemesanan kamar dilakukan ketika kamar yang dipesan oleh tamu tersedia maka Front Office akan memberikan form pemesanan kamar kepada tamu untuk diisi, setelah form diisi maka tamu melakukan pembayaran sesuai pesanan jenis kamar dan lama menginap, Front Office mengeluarkan struk bukti pembayaran maka setelah itu tamu melakukan check-in dan mananggalkan KTP ke Front Office sebagai jaminan.

2. Teknik Wawancara

Yaitu tatap muka langsung dengan bagian yang terkait dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan objek yang dianalisa. Dalam hal ini yang menjadi narasumber adalah pimpinan hotel dan bagian Front Office Hotel. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada pimpinan hotel dan bagian Front Office maka penulis mangambil kesimpulan bahwa saat ini hotel membutuhkan suatu sistem informasi yang lebih terkomputerisasi untuk menunjang aktifitasnya terutama dalam hal pemesanan kamar. Pada sistem yang sebelumnya seluruh transaksi pemesanan kamar dilakukan secara manual artinya untuk pengarsipan data-data masih dicatat di buku jurnal yang terpisah-pisah. Sistem seperti ini dirasa kurang efektif

karena akan beresiko kehilangan banyak data dan lambatnya akses pencarian data yang dibutuhkan. Untuk itu pihak hotel menginginkan adanya suatu sistem yang dapat menanggulangi permasalahan-permasalahan tersebut yang pada akhirnya sistem tersebut mampu meningkatkan efektifitas dan efisiensi kinerja hotel, sehingga mampu melayani tamu yang ingin menginap dengan baik.

3.2.2.2 Sumber Data Sekunder

Penelitian kepustakaan diperlukan untuk mengumpulkan data sekunder diperlukan untuk menunjang, melengkapi, dan menyempurnakan data primer. Teknik pengumpulan data sekunder adalah dengan cara mempelajari dari jurnal, laporan dari instansi yang terkait serta karya tulis lainnya yang ada hubungannya dengan penelitian ini. Ada beberapa dokumen hotel yang dapat mendukung dalam penelitian ini misalkan Profil Hotel, Visi Dan Misi Hotel, Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas, Brosur kamar hotel, pamphlet, form reservasi/pemesanan kamar, struk/bukti pembayaran, beserta dokumen-dokumen pendukung lainnya.

3.2.3 Metode Pendekatan dan Pengembangan Sistem

3.2.3.1 Metode Pendekatan Sistem

Metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan *object oriented.* **Pendekatan berorientasi objek** merupakan paradigma pemrograman yang berorientasikan kepada objek. Adapun alat-alat yang digunakan dalam pendekatan

analisis dan pemrograman berorientasi objek yaitu dengan notasi UML. Semua data dan fungsi di dalam paradigma ini dibungkus dalam kelas-kelas atau objek-objek. Selain itu juga dengan merancang input/output, pengkodean dan struktur menu yang digunakan.

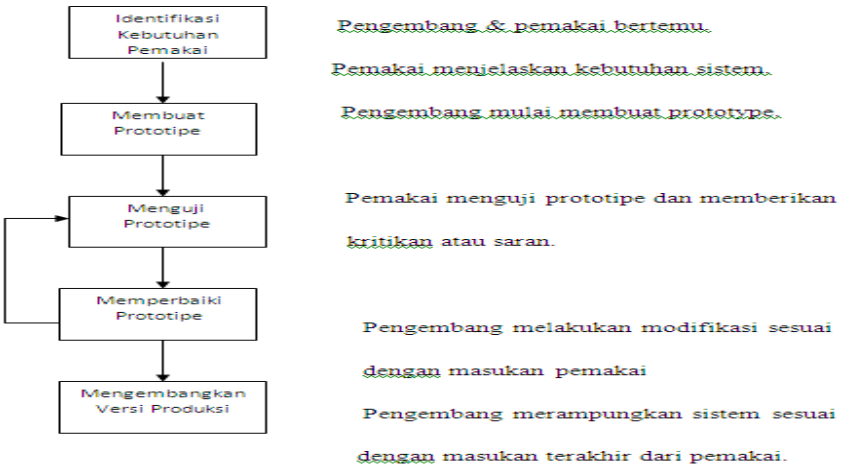
3.2.3.2 Metode Pengembangan Sistem

Ada berbagai metode dalam membuat program aplikasi sebuah sistem salah satunya adalah Prototipe. Prototipe adalah metode pengembangan aplikasi untuk menciptakan suatu model Sistem Informasi yang harus dikembangkan. Tujuan utama dari Prototipe adalah untuk mengurangi ketidak pastian tahapan-tahapan dari life cycle pengembangan Sistem Informasi. Prototipe meneruskan tahapan dari analisis requirement untuk mengurangi biaya pengembangan Sistem Informasi secara keseluruhan.

Prototyping merupakan salah satu metode pengembangan perangat lunak yang banyak digunakan. Dengan metode *prototyping* ini pengembang dan pelanggan dapat salingberinteraksi selama proses pembuatan sistem.Sering terjadi seorang pelanggan hanya mendefinisikan secara umum apa yang dikehendakinya tanpa menyebutkan secara detail output apa saja yang dibutuhkan,pemrosesan dan data-data apa saja yang dibutuhkan

Untuk mengatasi ketidak serasian antara pelanggan dan pengembang , maka harus dibutuhakan kerjasama yanga baik diantara keduanya sehingga pengembang akan mengetahui dengan benar apa yang diinginkan pelanggan dengan tidak mengesampingkan segi-segi teknis dan pelanggan akan mengetahui proses-proses dalm menyelasaikan system yang diinginkan. Dengan demikian akan menghasilkan sistem sesuai dengan jadwal waktu penyelesaian yang telah ditentukan.

1. Identifikasi Kebutuhan Sistem.
2. Membuat Prototipe.
3. Menguji Prototipe.
4. Memperbaiki Prototipe.
5. Mengembangkan Versi Produksi.



Gambar 3.2 Mekanisme pengembangan sistem dan *pro*

3.2.3.3 Alat Bantu dan Analisis Perancangan

Alat bantu yang digunakan analisis dan perancangan sisitem yaitu menggunakan *Unified Modeling Language* (UML). UML adalah bahasa spesifikasi standar untuk mendokumentasikan, menspesifikasikan, dan membangun sistem perangkat lunak. UML tidak berdasarkan pada bahasa pemrograman tertentu.

UML mendeskripsikan OOP (*Object Oriented Programming*) dengan beberapa diagram, diantaranya:

1. *Use case diagram*

Use case diagram menggambarkan fungsionalitas yang diharapkan dari sebuah sistem. Yang ditekankan adalah “apa” yang diperbuat sistem, dan bukan “bagaimana”. Sebuah *use case* merepresentasikan sebuah interaksi antara aktor dengan sistem.

2. *Class diagram*

Class adalah sebuah spesifikasi yang jika diinstansiasi akan menghasilkan sebuah objek dan merupakan inti dari pengembangan dan desain berorientasi objek. *Class* menggambarkan keadaan (atribut/properti) suatu sistem, sekaligus menawarkan layanan untuk memanipulasi keadaan tersebut (metoda/fungsi).

Class diagram menggambarkan struktur dan deskripsi class, package dan objek beserta hubungan satu sama lain seperti containment, pewarisan, asosiasi, dan lain-lain.

3. Statechart diagram

Statechart diagram menggambarkan transisi dan perubahan keadaan (dari satu state ke state lainnya) suatu objek pada sistem sebagai akibat dari stimuli yang diterima. Pada umumnya statechart diagram menggambarkan *class* tertentu (satu *class* dapat memiliki lebih dari satu statechart diagram).

4. Activity diagram

Activity diagram menggambarkan berbagai alir aktivitas dalam sistem yang sedang dirancang, bagaimana masing-masing alir berawal, decision yang mungkin terjadi, dan bagaimana mereka berakhir. *Activity diagram* juga dapat menggambarkan proses paralel yang mungkin terjadi pada beberapa eksekusi.

Activity diagram merupakan state diagram khusus, di mana sebagian besar state adalah action dan sebagian besar transisi di-trigger oleh selesainya state sebelumnya (internal processing). Oleh karena itu activity diagram tidak menggambarkan behaviour internal sebuah sistem (dan interaksi antar subsistem) secara eksak, tetapi lebih menggambarkan proses-proses dan jalur-jalur aktivitas dari level atas secara umum.

5. *Sequence diagram*

Sequence diagram menggambarkan interaksi antar objek di dalam dan di sekitar sistem (termasuk pengguna, display, dan sebagainya) berupa message yang digambarkan terhadap waktu. Sequence diagram terdiri atar dimensi vertikal (waktu) dan dimensi horizontal (objek-objek yang terkait).

Sequence diagram biasa digunakan untuk menggambarkan skenario atau rangkaian langkah-langkah yang dilakukan sebagai respons dari sebuah event untuk menghasilkan output tertentu. Diawali dari apa yang men-trigger aktivitas tersebut, proses dan perubahan apa saja yang terjadi secara internal dan output apa yang dihasilkan.

6. *Collaboration diagram*

Collaboration diagram juga menggambarkan interaksi antar objek seperti sequence diagram, tetapi lebih menekankan pada peran masing-masing objek dan bukan pada waktu penyampaian message. Setiap message memiliki sequence number, di mana message dari level tertinggi memiliki nomor 1. Messages dari level yang sama memiliki prefiks yang sama.

7. Component diagram

Component diagram menggambarkan struktur dan hubungan antar komponen piranti lunak, termasuk ketergantungan (dependency) di antaranya.

Komponen piranti lunak adalah modul berisi code, baik berisi source code maupun binary code, baik library maupun executable, baik yang muncul pada compile time, link time, maupun run time. Umumnya komponen terbentuk dari beberapa class dan/atau package, tapi dapat juga dari komponen-komponen yang lebih kecil.

Komponen dapat juga berupa interface, yaitu kumpulan layanan yang disediakan sebuah komponen untuk komponen lain.

8. Deployment diagram

Deployment/physical diagram menggambarkan detail bagaimana komponen di-deploy dalam infrastruktur sistem, di mana komponen akan terletak (pada mesin, server atau piranti keras apa), bagaimana kemampuan jaringan pada lokasi tersebut, spesifikasi server, dan hal-hal lain yang bersifat fisikal

Sebuah node adalah *server, workstation,* atau piranti keras lain yang digunakan untuk men-deploy komponen dalam lingkungan sebenarnya.

Hubungan antar node (misalnya TCP/IP) dan requirement dapat juga didefinisikan dalam diagram ini.

3.2.4 Pengujian Software

Metode Pengujian adalah elemen kritis dari jaminan kualitas perangkat lunak dan merepresentasikan kajian pokok dari spesifikasi, desain, dan pengkodean.

Pengujian *Black-box* berfokus pada struktur tampilan kontrol program. Test case dilakukan untuk memastikan bahwa semua statement pada program telah dieksekusi paling tidak satu kali selama pengujian dan bahwa semua kondisi logis telah diuji.

Pengujian *Black-box* berfokus kepada persyaratan fungsional perangkat lunak. Pengujian *Black-box* memungkinkan perangkat lunak mendapatkan serangkaian kondisi input yang sepenuhnya menggunakan semua persyaratan fungsional untuk suatu program. Pengujian *Black-box* bukan merupakan alternatif dari teknik *white-box*, tetapi merupakan pendekatan komplementer yang kemungkinan besar mampu mengungkap kesalahan-kesalahan pada metode *white-box*.