BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Hotel Millenia Cileunyi yang beralamat di Jl.Percobaan No.38 Cileunyi. Penelitian ini mengenai Sistem informasi pelayanan tamu yang berada di hotel tersebut, serta memperbaikinya dengan merancang system informasi perangkat lunak yang akan membantu kinerja karyawan hotel tersebut.

3.1.1.Sejarah Singkat Perusahaan

Hotel Millenia berdiri 8 Desember 1988, oleh pemilik tunggal yaitu Ir. Tri Wisnu Broto. Namun, pada saat itu hotel ini masih bernama Hotel Cileunyi. Karyawannya pun belum sebanyak saat ini, hanya sekitar 13 orang. Kamar yang tersedia juga belum sebanya saat ini. Hanya ada Super Delux, standard serta ekonomi. Kemudian pada tahun 2000 seiring pemindahan pengurusan hotel ini kepada istri beliau yaitu Ibu Wieke Ratna, Hotel Cileunyi berganti nama menjadi Hotel Millenia. Hotel ini mulai berkembang hingga memiliki 41 kamar serta memiliki 29 karyawan mulai dari manager hingga security. Pada saat ini Hotel Millenia memiliki grade melati tiga. Grade yang cukup baik bagi hotel yang tidak terlalu besar.

Hotel Milenia kini terdiri dari 6 type kamar yang masing – masing berbeda jumlah kamarnya, mulai dari ekonomi , standard, standard plus TV, executive, deluxe dan super deluxe. Tiap type kamar memiliki perbedaan dari segi fasilitas serta harganya, seperti di bawah ini :

1. Super Deluxe =Rp. 90.000
2. Deluxe =Rp. 80.000
3. Executive =Rp. 70.000
4. Standard + TV =Rp. 60.000
5. Standard =Rp. 55.000
6. Ekonomi =Rp. 40.000
7. Ekstra Bed =Rp. 15.000

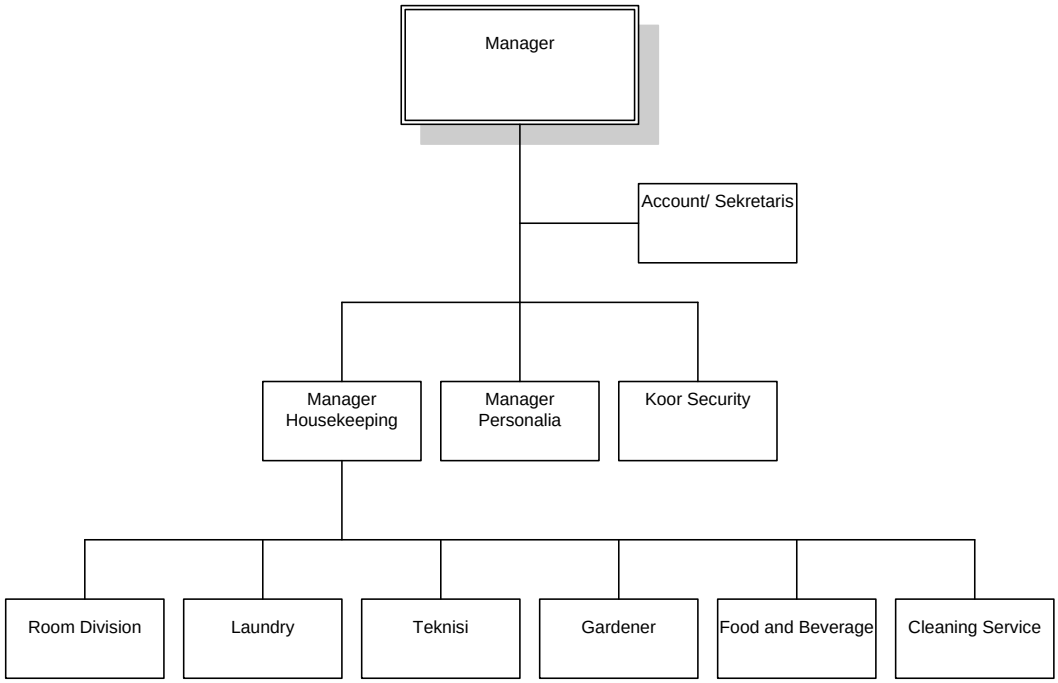
Pemesanan pada hotel ini dapat dengan langsung datang ke hotel juga dapat melalui pemesanan telpon serta melalui email. Pada hotel ini juga dikenakan uang DP apabila ada tamu hotel yang ingin memesan sebelumya yaitu sebesar 50% dari harga kamar. Pihak hotel pun tidak melupakan keamanan, Demi kenyamanan para pelanggan, selain penjagaan di tempat parkir, hotel ini pun selalu melakukan pemeriksaan rutin setiap 1 kali seminggu yang mana bekerja sama dengan pihak kepolisian.

3.1.2.Visi dan Misi Perusahaan

Visi dan Misi dari Hotel Millenia adalah :

"Menjadi Perusahaan Jasa yang Terbaik, dengan Pelayanan Memuaskan"

3.1.3.Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 3.1. Struktur Ogranisasi Hotel Millenia

Sumber: (Dokumen Hotel Millenia)

3.1.4.Deskripsi Tugas

Hotel Millenia merupakan perusahaan pribadi / perorangan yang dipimpin oleh seorang manager. Dan dibantu oleh bagian – bagian yang telah diberi tugas masing–masing. Adapun tugas masing – masing bagian pada Hotel Millenia adalah sebagai berikut :

1. Account/Sekretaris

a. Mencatat semua laporan keuangan dan mengelola surat – menyurat.
b. Mengatur penggajian karyawan tiap bulan.
c. Mengatur laporan kepada Manager

2. Housekeeping

a. Melakukan pembersihan kamar – kamar.
b. Melakukan system pembersihan kamar dan ruangan umum.
c. Memberikan pelayanan khusus kepada tamu VIP.
d. Membuat jadwal Room boy, cleaning service, dan teknisi.

3. Oprasional

a. Mempersiapkan dan melayani penerimaan tamu baik secara perorangan, kelompok ataupun VIP.
b. Mempersiapkan semua pesanan pada hari itu dan mencatat serta menangani pendaftaran tamu – tamu yang telah tiba atau datang untuk menginap.
c. Melayani informasi secara singkat dan jelas.
d. Membuat laporan harian serta data tentang hasil penjualan kamar dan tamu.
e. Melaksanakan pengarsipan semua dokumen front office.

4. Front Office

a. Menerima pemesanan kamar (reservation).
b. Membuat administrasi checking.
c. Melakukan prosedur check in.

d. Melakukan dinas malam sesuai dengan prosedur.

e. Melakukan prosedur check out.

f. Membagi shif dan waktu karyawan.

g. Membagi tugas karyawan.

h. Melayani telfon dan email.

5. Food and Beverage

a. Mengatur dan merencanakan menu makanan.

b. Membuat resep makanan.

c. Memberikan layanan di coffe shop serta kitchen.

d. Mengontrol dan menganalisa bahan makanan.

e. Memberikan layanan khusus kepada tamu VIP.

3.2. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mengumpulkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Karena itu, peneliti menggunakan metode penelitian berdasarkan sifat masalahnya yaitu metode penelitian deskriptif. Metode ini memiliki ciri–ciri sebagai berikut :

a. Tidak perlu mencari hubungan, menguji hipotesis dan membuat ramalan.

b. Mencari informasi tentang gejala yang ada.

c. Definisikan dengan jelas tujuan yang akan dicapai.

d. Rencanakan cara pendekatannya.

e. Kumpulkan data.

f. Laporan.

3.2.1.Desain Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan desain penelitian menurut tujuannya, yaitu menggunakan penelitian deskriptif yang artinya penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai suatu masalah yang ada pada tempat atau lokasi dilakukannya penelitian tersebut.

3.2.2. Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Data dapat diartikan sebagai suatu fakta yang digambarkan melalui angka, simbol, kode, dan lain-lain. Dalam suatu penelitian, data dapat dikelompokkan menjadi data primer dan data sekunder.

3.2.2.1. Sumber Data Primer (Wawancara, Observasi, Kuesioner)

Penelitian ini dilakukan melalui wawancara serta observasi langsung pada Hotel Millenia Cileunyi, dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara kepada Manager yaitu Ibu Wieke Ratna serta Bagian operasional Hotel Millenia. Dalam wawancara peneliti menanyakan mengenai :

a. Sejarah singkat hotel
b. Deskripsi kerja
c. Sistem Informasi Pelayanan Tamu yang sedang berjalan pada Hotel Millenia.
d.

3.2.2.2. Sumber Data Sekunder (dokumentasi)

Data Sekunder didapatkan melalui file–file yang diberikan oleh Hotel Millenia. Seperti data Struktur Organisasi, Deskripsi Kerja, serta dokumen–dokumen yang berhubungan dengan Sistem informasi Pelayanan Tamu Hotel yang akan di rancang oleh penulis. Seperti, buku tamu, laporan laundry, laporan food and beverage, kwitansi, form pemesanan kamar, serta buku pendapatan kamar.

3.2.3. Metode Pendekatan dan Pengembangan Sistem

Adapun metode pendekatan sistem serta metode pengembangan sistem yang digunakan pada penelitian ini adalah seperti yang dijabarkan di bawah ini.

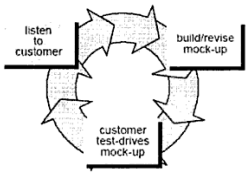
3.2.3.1. Metode Pendekatan Sistem

Metode adalah suatu cara atau teknik yang sistematik untuk mengerjakan sesuatu. Metode pendekatan sistem yang akan digunakan oleh penulis adalah metode pendekatan analisis dan perancangan terstruktur yang didalamnya tercakup flowmap, diagram konteks, data flow diagram, entity relationship diagram, kamus data, normalisasi, relasi tabel.

3.2.3.2. Metode Pengembangan Sistem

Model pengembangan yang digunakan pada penelitian ini adalah model prototype. Prototype adalah proses iterative dalam pengembangan system di mana

kebutuhan diubah ke dalam system yang bekerja (working system) yang secara terus menerus diperbaiki melalui kerjasama antara pengguna dan analis.



Gambar 3.2. Metode Pengembangan Prototype

Sumber:(Hanif:2007:37)

Adapun penjelasan tahapan dari metodologi prototype adalah sebagai berikut :

1. Analisis bekerja dengan tim untuk mengidentifikasi kebutuhan awal untuk system.
2. Analis kemudian membangun prototype. Ketika sebuah prototype telah selesai. Pengguna bekerja dengan prototype itu dan menyampaikan pada analis apa yang mereka sukai dan yang tidak mereka sukai.
3. Analis kemudian menggunakan *feedback* ini untuk memperbaiki prototype.
4. Versi baru diberikan kembali ke pengguna.
5. Ulangi langkah-langkah tersebut sampai pengguna merasa puas.

Keuntungan Menggunakan Metode Prototype :

1. Prototype melibatkan pengguna dalam analisis dan desain.
2. Punya kemampuan menangkap kebutuhan secara konkret daripada abstrak.
3. Untuk digunakan secara *standalone.*

3.2.3.3. Alat Bantu Analisis dan Perancangan

Ada beberapa alat bantu atau notasi yang dapat digunakan untuk menggambarkan keadaan suatu system seperti, *Flow map*, *Data Context Diagram* (DCD), *Data Flow Diagram* (DFD), dan *Entity Relationship Diagram* (ERD).

1) Flow Map

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

2) Diagram Kontek

Diagram konteks data atau *Context Diagram* (CD) adalah Diagram yang menggambarkan seluruh elemen perangkat lunak (sistem) sebagai sebuah proses tunggal dengan data masukan dan data keluaran yang ditandai dengan keluar masuknya anak panah.

3) Data Flow Diagram

Definisi *Data Flow Diagram* (DFD) adalah Representasi Grafis yang menggambarkan aliran informasi dan perubahannya dari data masukan menjadi data keluaran. DFD dapat mewakili keadaan system atau perangkat lunak pada

banyak level seiring dengan berkembangnya aliran informasi dan perincian dari fungsi yang ada.

4) Kamus Data

Kamus data adalah suatu daftar data elemen yang terorganisir dengan definisi yang tetap dan sesuai dengan sistem, sehingga user dan analis sistem mempunyai pengertian yang sama tentang input, output dan komponen data store.

5) Perancangan Basis Data

a. Normalisasi

Normalisasi merupakan proses pengelompokan data elemen menjadi table-table yang entity dan relasinya. Normalisasi dapat juga didefinisikan sebagai suatu teknik yang menstrukturkan / memecah / mendekomposisi data dalam cara – cara tertentu untuk mencegah timbulnya permasalahan pengolahan data dalam basis data.

Permasalahan yang dimaksud adalah berkaitan dengan penyimpangan (ammomalies) yang terjadi akibat adanya kerangkapan data dalam relsim dan inefisiensi pengolahan. Bentuk – bentuk Normalisasi :

1. Bentuk Normalisasi Pertama

Suatu relasi dikatakan bentuk normal pertama jika dan hanya jika setiap atribut bernilai tunggal untuk setiap barisnya. Bentuk ini dapat dilihat dari ciri – cirri yaitu record demi satu record dalam flat file (file data atau rata), data dibentuk dalam satu record demi satu record dan nilai field berupa atomic value, tidak hanya set atribut yang berulang – ulang.

2. Bentuk Normalisasi Kedua

Suatu relasi dikatakan bentuk normal kedua jika dan hanya jika berada pada bentuk normal pertama dan semua atribut bukan kunci dependensi sepenuhnya terhadap kunci primer.

3. Bentuk Normalisasi Ketiga

Sebuah table dikatakan memenuhi bentuk normal ketiga jika untuk setiap ketergantungan fungsional dengan notasi X→A, dimana A mewakili semua atribut tunggal didalam table yang tidak ada di table X.

b. Entity Relationship Diagram

Entity Relationship Diagram (ERD) adalah sebuah alat bantu dalam perancangan basis data yang berbentuk diagram sistematis yang berisi komponen – komponen himpunan entitas dan himpunan relasi yang masing-masing dilengkapi dengan atribut-atribut yang mempresentasikan seluruh fakta dari ‘dunia maya’ yang ditinjau.

Kardinalitas suatu relasi data dinyatakan dengan banyaknya garis cabang atau dengan pemakainan angka, dimana angka 1 untuk relasi satu ke satu, 1 dan N untuk relasi dari satu ke banyak atau N ke N untuk relassi banyak ke banyak. Untuk menentukan atribut sebagai key dilakukan dengan menggaris bawahi nama atribut tersebut.

Diagram E-R selalu dibuat denganbeberapa langkah, yaitu :

1. Mengidentifikasi dan menetapkan seluruh himpunan entitas yang akan terlibat.

2. Menentukan atribut-atribut *key* masing-masing himpunan entitas.
3. Mengidentifikasi dan menetapkan seluruh himpunan relasi antara himpunan entitas yang ada beserta *foreign key*-nya.
4. Melengkapi himpunan entitas dan himpunan relasi dengan atribut-atribut deskriptif (*nan key*).

3.2.4. Pengujian Software

Software atau perangkat lunak yang dibuat akan melalui pengujian software dengan metode Black Box. Metode uji coba *blackbox* memfokuskan pada keperluan fungsional dari software. Karena itu uji coba blackbox memungkinkan pengembang software untuk membuat himpunan kondisi input yang akan melatih seluruh syarat-syarat fungsional suatu program. Uji coba *blackbox* bukan merupakan alternatif dari ujicoba *whitebox*, tetapi merupakan pendekatan yang melengkapi untuk menemukan kesalahan lainnya, selain menggunakan metode *whitebox.*

Uji coba *blackbox* berusaha untuk menemukan kesalahan dalam beberapa kategori, diantaranya

1. Fungsi –Fungsi yang salah atau hilang.
2. Kesalahan interface
3. Kesalahan dalam struktur data atau akses database eksternal
4. Kesalahan performa
5. Kesalahan inisialisasi dan terminasi

Dalam perancangan Sistem informasi pelayanan tamu yang dirancang oleh penulis akan diuji menggunakan metode uji coba *blackbox.*