BAB III

OBJEK dan METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Sistem Informasi Pelayanan Haji dan Umrah di Dago Wisata Bandung yang beralamat di Jl. Ir.H Juanda No.261 Bandung

Objek penelitiannya adalah bagaimana system pelayanan apakah dapat diterapkan agar dapat membantu meningkatkan proses pelayanan yang biasanya dilakukan secara manual dan proses laporan dapat dilakukan dengan efektif dan efisien.

3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Sejarah berdirinya perusahaan ini dimulai dengan berdirinya sebuah biro wisata bernama PT Visi Mandiri Tour and Travel yang pertama kali beroperasi tanggal 20 januari 1996 dengan pendirinya Ir.Wawan Setiawan dan Dr.Ir.Farida

PT.Visi Mandiri Tour and Travel atau lebih akrab dengan sebutan Visi tour yang berkedudukan di jalan dipatiukur No.68 b ini mengalami kejayaan pada tahun-tahun pertamanya, namun pada bulan september 1997 perusahaan yang bergerak di biro jasa perjalanan ini mengalami kebakaran, sehingga berhenti beroperasi dan kembali dioperasikan pada tahun 2003 , 6 tahun setelah kebakaran tersebut tejadi .

Berkaca pada persaingan pasar yang semakin ketat dan semakin banyaknya perusahaan yang bergerak di bidang biro perjalanan wisata, pada tahun 2006 PT Visi Mandiri Tour and Travel mengubah formasi dan berganti nama menjadi PT. Dago Wisata Tour and travel yang berkedudukan di Jl.Ir.H.Juanda No.312 Dago bandung. Perusahaan ini kemudian mengukuhkankeberadaannya dengan memiliki hak paten perusahaan pada tanggal 1 februari 2007 dan tururserta menjadi anggota tetap **Association of Travel Agent West Java (ASITA).**

Seiring dengan kemajuan perusahaan pada tahun 2009 PT Dago Wisata International telah memiliki sebuah kantor cabang yang bergerak di bidang yang sama berkedudukan di Jl.Asia Afrika dipimpin oleh Bapak Abdul Rohmansyah. PT Dago Wisata International cabang asia afrika kini menjadi salah astu pemain dalam rentetan biro perjalanan wisata di bandung.Bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan ke lokasi yang lebih luas pada tahun 2010 PT Dago Wisata International berganti kedudukan ke Jl. Ir.H.juanda No.261 Dago Bandung.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi merupakan suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan yang diinginkan oleh perusahaan. Sedangkan Misi merupakan sesuatu yang harus dilaksanakan oleh perusahaan agar tujuan perusahaan dapat terlaksana dan berhasil dengan baik

3.1.2.1 VISI

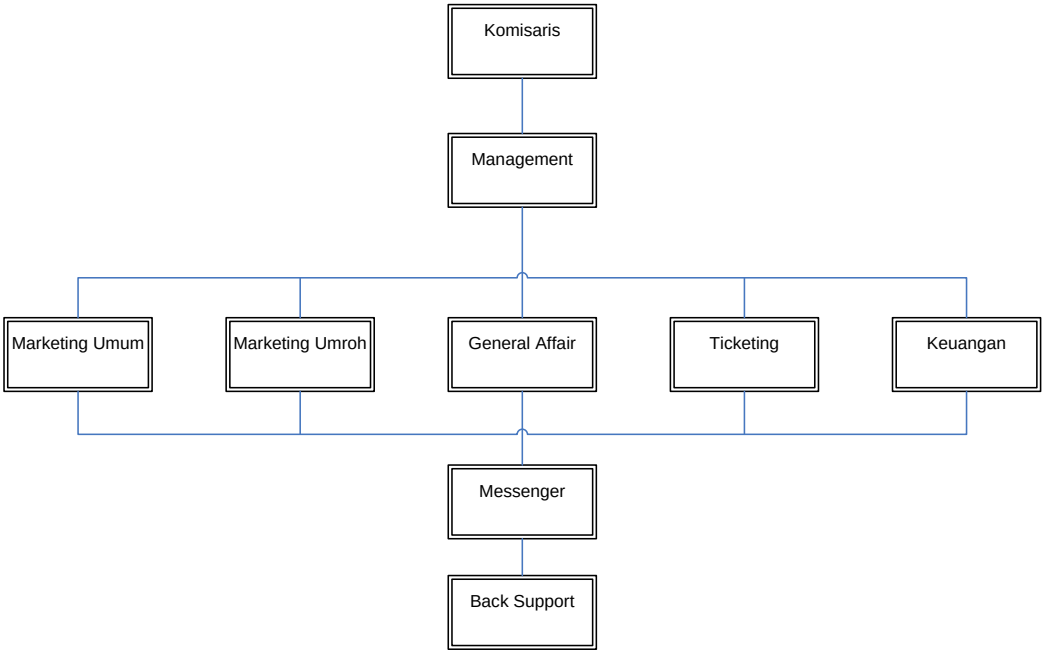
Visi di perusahaan dago travel menjadi perusahaan jasa yang terpercaya dan berkualitas, dengan selalu mengedepankan pada mutu pelayanan yang prima dan *exclusive*.

Sehingga mampu memberikan kepuasan yang terus berkesinambungan bagi pelanggannya, karyawan dan pemilik.

3.1.2.2 MISI

Berkomitmen dalam mengembangkan perusahaan di bidang jasa untuk menjadi perusahaan yang inovatif serta diversivikasi usaha yang berorientasi pada citra yang solid. Selain itu juga dago wisata berharap untuk dapat memberikan kepuasan yang maksimal dan berkesinambungan bagi konsumen , calon konsumen, karyawan, dan perusahaan.

3.1.3 Struktur dan Organisasi Perusahaan



Gambar 3.1 Struktur Organisasi

3.1.4 Deskripsi Tugas

1. **Komisaris**

   Tugas :

   1. Mengawasi Jalannya perusahaan dan memberikan nasihat pada bagian management

2. Management

   Tugas :

1. mempertanggung jawabkan segala kegiatan dan kebijaksanaan perusahaan
2. melaksanakan pimpinan harian
3. menandatangani perjanjian dan kontrak usaha
4. menentukan kebijaksanaan mengenai keuangan, tata kerja dan kepegawaian
5. menentukan anggaran belanja dan pendapatan perusahaan

3. Marketing Umum

Tugas :

1. Menawarkan jasa travel kepada costumer

4. Marketing Umrah

Tugas :

1. Menawarkan jasa umrah kepada calon jemaah
2. Menawarkan jasa haji kepada calon jemaah

5. General affair

Tugas :

1. Mempertanggung jawabkan pengontrolan atas pelaksanaan administrasi keuangan, tata kerja dan kepegawaian

6. Ticketing

Tugas :

1. Mengurus bagian tiket baik memesan tiket pesawat untuk tujuan travel maupun haji dan umrah

7. Keuangan

Tugas :

1. Membuat *budgeting tour*
2. Membuat *schedule* pembayaran yang meliputi debet (pemasukkan) dan credit (pengeluaran)
3. Membuat performa *invoice* bagi pihak-pihak yang masih memiliki tanggungan pada perusahaan
4. Membuat laporan keuangan pada taour yang telah berlangsung maksimal 3 hari setelah tour berlangsung
5. Membuat rencana pengeluaran harian yang nantinya akn dilaporkan pada pimpinan perusahaan
6. Membuat laporan keunagan perbulan untuk melaporkan hasil laba dan rugi

8. Messengger

Tugas :

1. Mengantar *calon jemaah* sampai bandara

3.2 Metode Penelitian

Dalam menentukan metode penelitian yang digunakan penulis, dalam penelitian ini adalah mengarah pada hasil penelitian dengan tujuan yang ingin

dicapai, dengan mengolah berbagai data dan informasi yang diperoleh dalam pengolahan data pelayanan di dago tours bandung

3.2.1 Desain Penelitian

Dalam melakukan penelitian perlu dilakukan perencanaan penelitian agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan baik dan sistematis. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif yaitu metode yang hanya menggambarkan dan meringkaskan berbagai kondisi, situasi atau berbagai variable. Data deskriptif pada umumnya dikumpulkan melalui metode pengumpulan data, yaitu wawancara atau metode observasi, di mana metode tersebut dapat membuat gambaran secara sistematis, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat pada suatu objek penelitian tertentu. Penelitian ini dilakukan pada Dago Tours di mana data yang di teliti adalah proses Pelayananya.

3.2.2 Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Metode pegumpulan data merupakan gambaran tahapan-tahapan yang digunakan dalam melaksanakan pengumpulan data guna mendapatkan data yang dibutuhkan.

3.2.2.1 Sumber Data Primer (Wawancara, Observasi)

Data primer merupakan pengumpulan data secara langsung dari objek yang sedang diteliti, cara yang digunakan untuk mengumpulkan data primer adalah sebagai berikut :

1. **Observasi**

   Yaitu dengan cara pengambilan data secara langsung , kunjungan langsung ke objek penelitian yaitu Dago Tours Bandung ke bagian pelayanan dan bagian marketing umrah, dimana masalah-masalah yang berkaitan dengan objek penelitian diharapkan dapat memberikan pemecahan masalah.

2. **Wawancara (*Interview*)**

   Yaitu teknik pengumpulan data yang dilalui melalui tatap muka langsung dan wawancara antara pengumpul data dengan responden (bagian pelayanan). Teknik pengumpulan data atau fakta yang penting dan banyak dilakukan dalam pengembangan sistem informasi. Wawancara dilakukan dengan tatap muka langsung terhadap responden dengan mengajukan beberapa pertanyaan.

3.2.2.2 Sumber Data Sekunder (dokumentasi)

Data sekunder merupakan cara pengumpulan data dengan cara mempelajari data yang telah tersedia atau terlebih dahulu oleh pihak-pihak lain seperti buku-buku.

3.2.3 Metode Pendekatan dan Pengembangan Sistem

Metode pendekatan sistem dapat dikatakan sebagai langkah awal yang dibuat sebelum melakukan pada metode pengembangan sistem. Itu terlihat dari setiap permasalahan yang ditemukan pada sistem informasi yang ada, untuk dipecahkan dan mejadikan langkah-langkah pengembangan menjadi sistem informasi yang baru. Dari pendekatan sistem dapat dilakukan pengembangan sistem untuk menghasilkan sistem informasi berbasis komputer yang dapat menyelesaikan permasalahan tersebut.

3.2.3.1 Metode Pendekatan Sistem

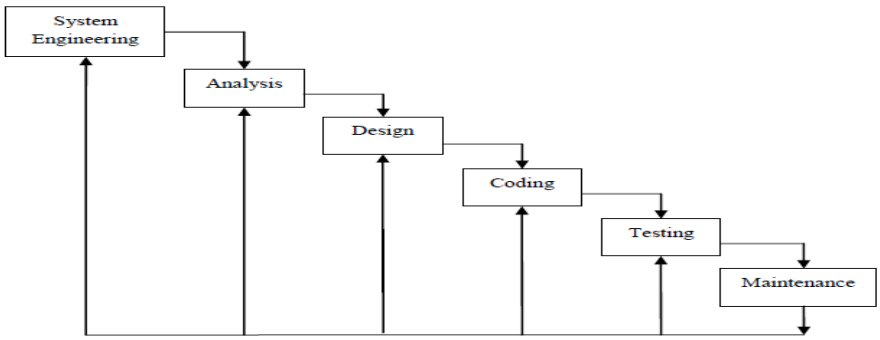
Pendekatan sistem yang penulis gunakan dalam perancangan sistem yaitu pendekatan terstruktur *(Data Flow Oriented Approach)*. Metode pendekatan sistem berorientasi pada data yaitu analisis dan perancangan terstruktur. yang menekankan pada karakteristik data yang akan diproses dimana data yang digunakan adalah data jemaah, data faktur pembayaran

dan data laporan pembayaran, dengan alat bantu :

1. Diagram Alir Dokumen (Flowmap)
2. Diagram Konteks
3. Data Flow Diagram
4. Kamus Data
5. Normalisasi
6. Tabel Relasi
7. Entity Relasionalship Diagram

3.2.3.2 Metode Pengembangan Sistem

Desain sistem menentukan bagaimana suatu sistem akan menyelesaikan apa yang mesti diselesaikan, tahap ini menyangkut mengkonfigurasi dari komponen-komponen perangkat lunak dan perangkat keras dari suatu sistem sehingga setelah installasi dari sistem akan benar-benar memuaskan rancang bangun yang telah ditetapkan pada akhir tahap analisis sistem. Secara umum tahapan pada model *waterfall* dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 3.2 Metode Pengembangan Sistem

Sumber : http://tonyjustinus.wordpress.com/2007/11/11/waterfall-process-model/

Model sistem ini menuntut cara yang teratur dari suatu rangkaian yang mendekati perkembangan perangkat lunak, yang dimulai dengan suatu tingkatan, melalui pemodelan sistem, analisis, perancangan, pengkodean, pengujian dan pemeliharaan. Model tersebut meliputi kegiatan aktifitas sebagai berikut.

1. Rekayasa dan Pemodelan Sistem *(System Engineering)*

Permodelan ini diawali dengan mencari kebutuhan dari keseluruhan sistem yang akan diaplikasikan ke dalam bentuk software. Hal ini sangat penting, mengingat software harus dapat berinteraksi dengan elemenelemen yang lain

seperti hardware, database, dsb. Tahap ini sering disebut dengan Project Definition.

2. Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak *(Analysis)*

Proses pencarian kebutuhan diintensifkan dan difokuskan pada *software*. Untuk mengetahui sifat dari program yang akan dibuat, maka para *software engineer* harus mengerti tentang *domain* informasi dari *software*, misalnya fungsi yang dibutuhkan, *user interface*, dsb. Dari 2 aktivitas tersebut (pencarian kebutuhan sistem dan *software*) harus didokumentasikan dan ditunjukkan kepada pelanggan.

3. Perancangan (*Design*)

Proses ini digunakan untuk mengubah kebutuhan-kebutuhan diatas menjadi representasi ke dalam bentuk "blueprint" software sebelum *coding* dimulai. Desain harus dapat mengimplementasikan kebutuhan yang telah disebutkan pada tahap sebelumnya. Seperti 2 aktivitas sebelumnya, maka proses ini juga harus didokumentasikan sebagai konfigurasi dari *software*.

4. Pengkodean *(Coding)*

Untuk dapat dimengerti oleh mesin, dalam hal ini adalah komputer, maka desain tadi harus diubah bentuknya menjadi bentuk yang dapat dimengerti oleh mesin, yaitu ke dalam bahasa pemrograman melalui proses *coding*. Tahap ini merupakan implementasi dari tahap design yang secara teknis nantinya dikerjakan oleh *programmer*.

5. Pengujian *(Testing)*

Sesuatu yang dibuat haruslah diujicobakan. Demikian juga dengan *software*. Semua fungsi-fungsi *software* harus diujicobakan, agar software bebas dari *error*,

dan hasilnya harus benar-benar sesuai dengan kebutuhan yang sudah didefinisikan sebelumnya.

6. Pemeliharaan *(Maintenance)*

Pemeliharaan suatu *software* diperlukan, termasuk di dalamnya adalah pengembangan, karena software yang dibuat tidak selamanya hanya seperti itu. Ketika dijalankan mungkin saja masih ada errors kecil yang tidak ditemukan sebelumnya, atau ada penambahan fitur-fitur yang belum ada pada software tersebut. Pengembangan diperlukan ketika adanya perubahan dari eksternal perusahaan seperti ketika ada pergantian sistem operasi, atau perangkat lainnya.

3.2.3.3 Alat Bantu Analisis dan Perancangan

Alat-alat yang digunakan dalam suatu metodologi umumnya berupa suatu gambar, diagram, ataupun grafik, untuk membantu menganalisis dan melakukan perancangan terhadap sistem yang akan dibangun. Alat bantu tersebut diantaranya adalah sebagai berikut :

1 . FlowMap/Flow Chart

Flowmap mendefinisikan hubungan antara bagian, proses baik dengan cara manual atau berbasis komputer dan aliran data dalam bentuk dokumen masukan dan keluaran. Beberapa simbol yang digunakan dalam flowmap adalah sebagai berikut :

a. Proses manual. Menunjukan pekerjaan manual yang dilakukan.
b. Proses komputer. Menunjukan pekerjaan yang dilakukan melalui komputer.

c. Dokumen. Menunjukan dokumen input dan output baik untuk proses manual maupun komputer.
d. Simpanan *offline*. Menunjukan simpanan data sebagai arsip secara manual.
e. Simpanan *online*. Menunjukan simpanan data dalam memori komputer.
f. Garis alir. Menunjukan arus dari proses.
g. Proses. Menunjukan kegiatan proses dari operasi program komputer.
h. Penghubung. Menunjukan penghubung kehalaman yang sama atau ke halaman yang lain.

2. Konteks Diagram

Definisi konteks diagram adalah *"suatu diagram aliran data tingkat tinggi yang menggambarkan seluruh jaringan dan masukan keluaran (input / output) sistem yang maksudnya adalah untuk menggambarkan sistem yang sedang berjalan, mengidentifikasikan awal dan akhir data yang masuk dan keluar*

3. Data Flow Diagram

Data Flow Diagram (*DFD*) sering digunakan untuk menggambarkan suatu sistem yang telah ada atau sistem baru yang akan dikembangkan secara logika tanpa mempertimbangkan lingkungan fisik dimana data tersebut mengalir (misalnya lewat telepon, surat dan sebagainya) atau lingkungan fisik dimana data tersebut akan disimpan (misalnya file kartu, hardisk, tape, disket dan sebagainya).

Data Flow Diagram (DFD) merupakan alat yang digunakan pada metodologi pengembangan sistem yang terstruktur. *Data Flow Diagram* (*DFD*)

merupakan alat yang cukup popular sekarang ini, karena dapat menggambarkan arus data di dalam sistem dengan terstruktur dan jelas.

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

Salah satu cara pendekatan atau teknik yang digunakan dalam membangun disain *logic* basis data *relation* dengan menerapkan sejumlah aturan dan kriteria standar. Tujuan dari normalisasi adalah untuk menghasilkan struktur tabel yang normal dan baik. Teknik normalisasi adalah upaya agar disain *logic* tabel-tabel berada dalam "*normal form"* yang dapat didefinisikan dengan menggunakan **ketergantungan fungsi.**

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.

3.2.4 Pengujian Software

Metode pengujian adalah cara atau teknik untuk menguji perangkat lunak, mempunyai mekanisme untuk menentukan data uji yang dapat menguji perangkat lunak secara lengkap dan mempunyai kemungkinan tinggi untuk menemukan kesalahan. Metode pengujiaan perangkat lunak yang dipakai dalam pengujiaan perangkat lunak disini adalah metode *Black Box Testing.*

Black Box Testing adalah pengujian aspek fundamental sistem tanpa memperhatikan struktur logika internal perangkat lunak. Metode ini digunakan untuk mengetahui apakah perangkat lunak berfungsi dengan benar atau tidak. Pengujian *black box* merupakan perancangan data uji yang didasarkan pada spesifikasi perangkat lunak. Data uji dijalankan, dieksekusi pada perangkat lunak, dan kemudian hasil dari perangkat lunak akan dicek, sesuai tidaknya dengan apa yang diharapkan.

Pengujian *black box* menemukan kesalahan dalam kategori sebagai berikut :

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