BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Objek penelitian ini dilakukan di Hotel Diamond Subang Jalan Otista No. 18 Subang.

3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Hotel Diamond Subang yang terletak dijalan Otista No. 8 Subang berdiri pada tanggal 07 Maret 2002. Seiring kemajuan Hotel Diamond, pada tahun 2004 Hotel Diamond direnovasi, yang semula memiliki 10 kamar dan Menjadi 20 kamar dan juga dilengkapi dengan restaurant.

Pada tahun 2009 selama 5 tahun Hotel Diamond diadakan renovasi kamar-kamar beserta fasilitasnya yang tadinya 20 kamar menjadi 63 kamar dengan beberapa tipe kamar seperti *Superior class, Executive class, Suite class, VIP,* Standar, dan Ekonomi. Masing – masing tipe kamar tentu memiliki perbedaan fasilitas dan harga, untuk kamar yang banyak tersedia yaitu tipe standar dan VIP.

1) Fasilitas Hotel Diamond

Hotel Diamond Subang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang memberikan kualitas jasa tinggi dengan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi para tamunya. Produk utama yang ditawarkan kepada para tamu adalah jasa penyewaan kamar. Selain itu pihak hotel juga menawarkan jasa penyewaan tempat pertemuan yang dapat dinikmati oleh para tamu. Selain itu Hotel Diamond memiliki berbagai fasilitas yang sangat menunjang kenyamanan dan kelancaran bisnis para tamunya.

Hotel Diamond Subang saat ini memiliki 63 kamar tamu yang terbagi atas:

a. 2 kamar untuk ruangan *type* Superior
b. 1 kamar untuk ruangan *type* Eksekutif
c. 2 kamar untuk ruangan *type* S*uite*
d. 10 kamar untuk ruangan *type* VIP-A
e. 14 kamar untuk ruangan *type* VIP-B
f. 28 kamar untuk ruangan *type* Standar
g. 4 kamar untuk ruangan *type* Ekonomi-A
h. 2 kamar untuk ruangan *type* Ekonomi-B

Hotel Diamond Subang secara keseluruhan terdiri dari tiga lantai, yaitu:

a. Lantai dasar digunakan untuk Resepsionis, *Meeting Room*, *Waiting Room*, Restoran dan *Kitchen*.

b. Lantai dua digunakan untuk Superior, Eksekutif, Suite, VIP A dan Laundry.

c. Lantai tiga digunakan untuk Standar, Ekonomi Dan VIP B

Fasilitas-fasilitas yang dimiliki tiap kamar berbeda-beda tergantung tipe kamar yang dipesan, yaitu antara lain:

1. Superior

- 2 AC
- 2 Spring Bed
- Lemari Pakaian
- TV 29”
- Kulkas
- Meja Makan Lux
- 1 Set Sofa Lux
- Shower (air dingin/panas)
- Bath Tup
- Closet Duduk

2. Eksekutif

- 1 AC
- 2 Spring Bed
- Lemari Pakaian
- TV 21”
- Kulkas

- 2 Kursi Lux + Meja
- Shower (air dingin/panas)
-Bath Tup
- Closet Duduk

3. Suite
- 1 AC
- 2 Spring Bed
- Lemari Pakaian
- TV 21”
- Kulkas
- 2 Kursi Lux + Meja
- Shower (air dingin/panas)
- Bath Tup
- Closet Duduk
- Ruang Tamu + Makan

4. VIP-A
- 1 AC
- Double Spring Bed
- TV 21”
- Lemari Pakaian
- Sofa Lux
- Closet Duduk

- Shower (air dingin/panas)

5. VIP-B

- 1 AC
- Double Spring Bed
- Lemari Pakaian
- Sofa Lux
- TV 21”
- Shower

6. Standar

- 1 AC
- Double Spring Bed
- TV 21”
- Shower
- Lemari Pakaian
- Closet Standar

7. Ekonomi-A

- 1 Fan Cooling
- Double Spring Bed
- TV 14”
- Lemari Pakaian
- Shower
- Closet Standar

8. Ekonomi-B

- 1 Fan Cooling
- Double Spring Bed
- Lemari Rias
- Kamar mandi diluar

Tabel 3.1 Tarif Kamar Hotel

Type Kamar	Tarif
Superior	Rp. 750.000
Eksekutif	Rp. 450.000
Suite	Rp. 450.000
VIP-A	Rp. 350.000
VIP-B	Rp. 300.000
Standar	Rp. 250.000
Ekonomi-A	Rp. 200.000
Ekonomi-B	Rp. 100.000

(Sumber: Hotel Diamond Subang)

3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan

1. VISI

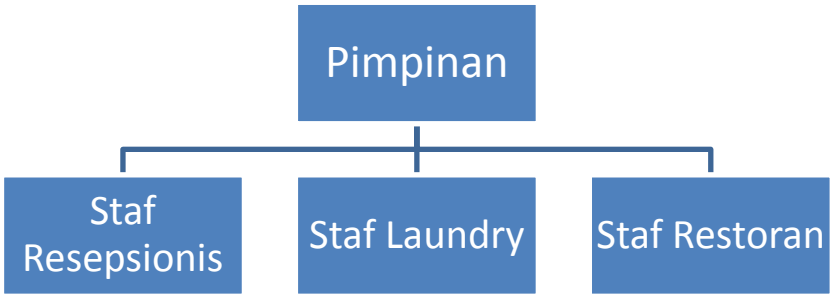
Mewujudkan Hotel Diamond Subang sebagai Hotel yang memberi rasa aman dan nyaman bagi tamu yang datang dengan fasilitas yang bersih dan pelayanan yang menyenangkan dengan para karyawan yang ramah.

2. MISI

a. Meningkatkan *Performance* Hotel untuk meningkatkan daya saing
b. Meningkatkan pelayanan dan kualitas yang lebih baik agar para tamu merasa nyaman.

3.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan landasan organisasi untuk menentukan pembagian tugas, tanggung jawab dan wewenang secara jelas. Sehingga koordinasi struktur dapat dilaksanakan dengan baik guna menunjang aktifitas hotel. Dibawah ini adalah struktur organisasi yang ada pada Hotel Diamond Subang.



Gambar 3.1 Struktur Oraganisasi

Hotel Diamond Subang

3.1.4. Deskripsi Tugas

Adapun deskripsi tugas dari masing-masing jabatan tersebut adalah:

1. Pimpinan

a. Mengurus segala keperluan yang berhubungan dengan urusan hotel, bertanggungjawab akan kelancaran jalannya hotel

b. Merencanakan, mengatur, mengawasi semua bidang pekerjaan dan bagian hotel supaya seluruh pekerjaan berjalan dengan lancar

c. Menyelesaikan urusan-urusan yang berhubungan dengan pemerintah dan pihak luar hotel.

d. Membuat Laporan – laporan yang diperlukan.

e. Mengumpulkan data – data seputar hotel yang diperlukan untuk menyusun laporan, yang dibutuhkan oleh pihak hotel.

2. **Staff** *(* meliputi bagian Resepsionis, *Laundry*, *Restoran)* adapun tugas – tugasnya sebagai berikut;

a. Resepsionis

- Menerima pesanan kamar (*reservation*)
- Membuat *administation checking*
- Melakukan prosedur *check-in*
- Melakukan prosedur *check-out*
- Membagi shift dan waktu karyawan
- Membagi tugas karyawan

b. Staf *Laundry*

- Membuat laporan tentang pemesanan *laundry*
- Memenuhi kebutuhan tamu hotel

c. Staf Restoran

- Membuat laporan tentang pelayanan makanan dan minuman
- Memenuhi kebutuhan tamu hotel

3.2. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu mekanisme, teknik atau cara untuk mencari, memperoleh, mengumpulkan atau mencatat data yang dapat digunakan untuk keperluan penyusunan penelitian. Penyusunan penelitian ini menggunakan metode Prototype, dengan metode deskriptif yang berusaha untuk mengumpulkan, mengklasifikasikan dan menganalisa data secara langsung untuk mendapatkan keterangan yang jelas dan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas.

3.2.1. Desain Penelitian

Desain penelitian ini termasuk kedalam penelitian yang bersifat *deskriptif*. Penelitian *deskriptif* adalah penelitian yang bertujuan untuk memperoleh ciri-ciri variabel, dimana dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran tentang kinerja program yang dirancang dan diimplementasikan kepada pengguna (*user*) dalam perusahaan.

3.2.2. Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data disini bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang pelayanan kamar hotel pada Hotel Diamond Subang. Berikut beberapa metode yang digunakan peneliti:

3.2.2.1. Sumber Data Primer

Sumber data atau informasi penelitian ini berdasarkan kepada jenis data yang diperlukan. Data primer yaitu data yang diperoleh dari responden secara langsung yang dikumpulkan melalui *survey* lapangan dengan menggunakan teknik pengumpulan data tertentu yang dibuat khusus untuk itu. Teknik pengumpulan data dalam rangka pengumpulan informasi mengenai objek penelitian ini, yaitu:

1. Observasi, Peneliti langsung mengunjungi lokasi penelitian ke hotel yang dijadikan objek penelitian yaitu Hotel Diamond Subang Hal ini dilakukan untuk melihat dari dekat masalah-masalah yang berhubungan dengan pokok bahasan yang diperlukan dalam penelitian ini.
2. Wawancara, yaitu memperoleh data dengan meminta penjelasan langsung kepada pihak terkait yaitu Hotel Diamond Subang terhadap masalah yang dibahas.

3.2.2.2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang digunakan untuk mendukung data primer, merupakan jenis data yang sudah diolah terlebih dahulu oleh pihak pertama, data sekunder diambil secara tidak langsung dari objek penulisan misalnya data ini diperoleh dari buku-buku, jurnal, tutorial, internet dan lain-lain.

Dengan data sekunder penulis memperoleh data dengan menggunakan teknik dokumentasi. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan objek penulisan. Dalam hal ini, dokumen yang diperoleh akan dianalisis agar diperoleh data yang sesuai dengan penulisan. Dalam pengumpulan data sekunder penulis langsung meminta dokumen-dokumen yang berkaitan dalam penyusunan proposal hingga ke dalam skripsi, adapun dalam pengumpulan dokumen penulis meminta dokumen-dokumen seperti form reservasi, tarif hotel serta sejarah perusahaan. Dengan hal tersebut, maka penulis akan dapat dipermudah dalam penulisan proposal ini.

3.2.3. Metode Pendekatan dan Pengembangan Sistem

Dalam sub bab ini akan dijelaskan mengenai metode pendekatan, pengembangan sistem, metode analisis dan alat bantu analisis perancangan. Berikut ini adalah uraian dari metode pendekatan dan pengembangan sistem:

3.2.3.1. Metode Pendekatan Sistem

Metode pendekatan yang digunakan adalah metode pendekatan berorientasi objek (*Object Oriented*). Menurut Nugroho (2005:4) Pendekatan berorientasi objek merupakan cara berfikir baru serta berlogika dalam menghadapi masalah-masalah yang akan di atasi dengan bantuan komputer. OOP mencoba mencoba melihat permasalahan lewat pengamatan dunia nyata dimana setiap objek adalah entitas tunggal yang memiliki kombinasi struktur data dan fungsi tertentu. Pendekatan berorientasi objek terdiri dari analisis berorientasi objek (OOA) dan desain berorientasi objek (OOD).

Analisis berorirentasi objek (OOA) dimulai dengan menyatakan suatu masalah, analisis membuat suatu model situasi dari dunia nyata, menggambarkan sifat yang penting. Sedangkan Desain berorientasi objek (OOD) merupakan tahap lanjutan setelah (OOA), dimana tujuan sistem diorganisasikan kedalam sub-sistem berdasarkan struktur analisis dan arsitektur yang dibutuhkan.

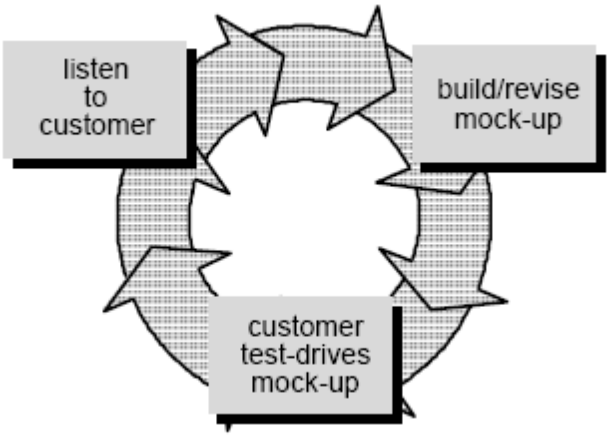
3.2.3.2. Metode Pengembangan Sistem

Prototyping merupakan salah satu metode pengembangan perangat lunak yang banyak digunakan. Dengan metode *prototyping* ini pengembang dan pelanggan dapat saling berinteraksi 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. Sebaliknya disisi pengembang kurang memperhatikan efesiensi algoritma, kemampuan sistem operasi dan *interface* yang menghubungkan manusia dan komputer.

Untuk mengatasi ketidakserasian antara pelanggan dan pengembang, maka harus dibutuhakan kerjasama yang 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 dalam menyelesaikan sistem yang diinginkan. Dengan demikian akan menghasilkan sistem sesuai dengan jadwal waktu penyelesaian yang telah ditentukan.

Kunci agar model *prototype* ini berhasil dengan baik adalah dengan mendefinisikan aturan-aturan main pada saat awal, yaitu pelanggan dan pengembang harus setuju bahwa *prototype* dibangun untuk mendefinisikan kebutuhan. *Prototype* akan dihilangkan sebagian atau seluruhnya dan perangkat lunak aktual direkayasa dengan kualitas dan implementasi yang sudah ditentukan.



Gambar 3.2 Metode Pengembangan *Prototype*
Sumber [http://sinau-ben-pinter.blogspot.com/2009/05/softwareengineering.
html/20 Maret 2011]

Keterangan Gambar:

a. *Prototype* paradigma dimulai dengan mengumpulkan kebutuhan-kebutuhan customer.
b. *Developer* dan *customer* bertemu dan mendefinisikan obyektif *software* secara menyeluruh, mengidentifikasi kebutuhankebutuhan yang diketahui dari area pekerjaan.
c. Setelah itu dibuat *quick design. Quick design* difokuskan pada representasi aspek *software* yang bisa dilihat *customer/user* (misal: format *input* dan *output*). *Quick design* cenderung ke pembuatan prototype.
d. Prototype dievaluasi *customer/user* dan digunakan untuk menyempurnakan kebutuhan *software* yang akan dikembangkan.

3.2.3.3. Alat Bantu Analisis dan Perancangan

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. *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.

3. *Sequence* diagram

Sequence diagram digunakan untuk memberikan gambaran detail dari setiap *use case* diagram yang telah dibuat sebelumnya. Setiap objek yang terlibat dalam sebuah *use case* digambarkan dengan garis putus-putus vertikal, kemudian pesan yang dikirim oleh objek digambarkan dengan garis horizontal secara kronologis dari atas ke bawah.

4. *Collaboration* diagram

Collaboration diagram menggambarkan interaksi antar objek seperti *sequence* diagram, tetapi lebih menekankan pada peran masing-

masing objek dan bukan pada waktu penyampaian suatu pesan. Setiap pesan memiliki *sequence number*, di mana pesan dari level tertinggi memiliki nomor 1. Pesan dari level yang sama memiliki prefiks yang sama.

5. *Class* diagram

Class diagram menggambarkan class dan hubungan antar *class* di dalam sistem. *Class* diagram dibangun berdasarkan *use case* diagram, *sequence* diagram yang telah di buat sebelumnya.

Class memiliki tiga area pokok :

Nama (*stereotype*), Atribut, dan Metoda

Atribut dan metoda dapat memiliki salah satu sifat berikut :

1. *Private*, tidak dapat dipanggil dari luar class yang bersangkutan.
2. *Protected*, hanya dapat dipanggil oleh class yang bersangkutan dan anak-anak yang mewarisinya.
3. *Public*, dapat dipanggil oleh siapa saja.

6. *Component* Diagram

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

7. *Deployment/physical* Diagram

Deployment atau *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.

3.2.4. Pengujian *Software*

Pengujian *software* merupakan proses untuk mencari kesalahan pada setiap sistem perangkat lunak, mencatat hasilnya, mengevaluasi setiap aspek pada setiap komponen sistem dan mengevaluasi semua fasilitas dari perangkat lunak yang dikembangkan.

Pengujian atau *testing software* sangat penting untuk dilakukan. Pengujian ini bertujuan untuk menjamin kualitas software, dan juga menjadi peninjauan terakhir terhadap spesifikasi, desain dan pengkodean.

Pengujian *software* adalah elemen kritis dari jaminan kualitas perangkat lunak dan merepresentasikan kajian pokok dari spesifikasi, desain, dan pengkodean. Dalam tahap pengujian ini penulis menggunakan pengujian *black-box*. Alasannya karena pengujian *black-box* dapat mengetahui apakah perangkat lunak yang dibuat dapat berfungsi dengan benar dan telah sesuai dengan yang diharapkan. Pengujian *black-box* adalah pengujian aspek fundamental sistem tanpa memperhatikan struktur logika *intern* perangkat lunak. Pengujian *black-*

box merupakan metode perancangan data uji yang didasarkan pada spesifikasi perangkat lunak. Data uji dibangkitkan, dieksekusi pada perangkat lunak dan kemudian keluaran dari perangkat lunak dicek apakah telah sesuai dengan yang diharapkan. Pengujian *black-box* berfokus pada persyaratan fungsional perangkat lunak. 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* bukan merupakan alternatif dari teknik *white-box*, tetapi merupakan pendekatan komplementer yang kemungkinan besar mampu mengungkap kelas kesalahan dari pada metode *white-box*.

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 *databaseeksternal*.
4) Kesalahan kinerja.
5) Inisialisasi dan kesalahan terminasi.