BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Villa Chocolate yang beralamat di jalan Sersan Bajuri no. 55 Cihideung Lembang Bandung Jawa Barat Tlp (022)2788095. Objek penelitian merupakan sasaran utama dalam kegiatan penilitian untuk dilakukan tahap-tahap atau langkah-langkah dalam metode pendekatan. Objek Penelitian pada perusahaan meliputi sejarah perusahaan, struktur organisasi, visi dan misi perusahaan serta deskripsi kerja yang ada di lingkungan Hotel Villa Chocolate yang akan dijelaskan di bawah ini.

3.1.1. Sejarah Perusahaan

Hotel Villa Chocolate dibangun sekitar bulan desember 2011 diatas sebidang tanah yang sebelumnya sudah terdapat sebuah bangunan rumah penduduk.

Villa Chocolate merupakan hotel non bintang yang terletak di jalan sersan bajuri kawasan wisata Kabupaten Bandung Barat, di Villa Chocolate terdapat 20 karyawan. Bagian depan hotel hanya terdiri dari 2 lantai dimana lantai 1 terdapat *lobby* dan *front office*, dan lantai 2 terdapat 8 kamar dengan tipe *Deluxe* A dan *Family*. Dan bagian belakang hotel terdiri 8 kamar dengan tipe *Superior* dan *Deluxe* B serta terdapat area parkir.

hotel ini terdiri dari 16 kamar yang terdiri dari 4 *type* diantaranya sebagai berikut :

Tabel 3.1 Tipe kamar hotel

TYPE	BED	WEEKDAY	WEEKEND	HOLIDAY
Superior (300 x 200)	Single	200.000	300.000	450.000
Deluxe A (350 x 350)	Single	300.000	400.000	550.000
Deluxe B (250 x 350)	Single/Twin	250.000	350.000	500.000
Family (400 x 650)	Double King	400.000	550.000	700.000

Fasilitas yang ditawarkan oleh Villa Chocolate adalah sebagai berikut :

1. *Water heater*
2. LCD TV
3. *Breakfast*
4. *Welcome drink.*

perusahaan ini berbentuk usaha perseorangan yang didirikan oleh seorang pengusaha yang bernama Agus Widiyanto dari Bandung. Adapun tujuan didirikannya hotel Villa Chocolate adalah untuk mengembangkan bidang perhotelan itu sendiri dan mengembangkan usaha yang berhubungan dengan perkembangan industri pariwisata.

3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi

Memberikan pelayan yang terbaik untuk kepuasan tamu hotel.

2. Misi

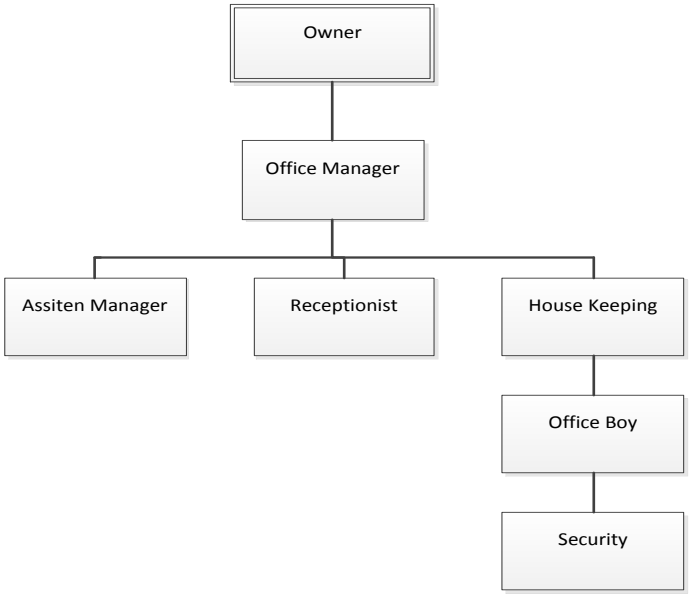
a. Menjadi hotel terbaik di kota Bandung

b. Menciptakan lapangan pekerjaan.

c. Berpartisipasi dalam pengembangan industri pariwisata di Indonesia khususnya Jawa Barat.

3.1.3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan hal yang penting dalam perusahaan, yang menggambarkan hubungan wewenang antara atasan dengan bawahan. Masing-masing fungsi memiliki wewenang dan tanggung jawab yang melekat sesuai dengan ruang lingkup pekerjaannya agar tujuan dan sasaran dapat tercapai melalui efisiensi dan efektivitas kerja adapun tugas dan kewajiban dari struktur organisasi Villa Chocolate Bandung sebagai berikut :



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Villa Chocolate

3.1.4. Deskripsi Tugas

a. *Owner*

Bertanggung jawab atas keseluruhan penyelengaraan hotel dan kinerja seluruh karyawannya.

b. *Office Manager*

1. Menyeleksi, menempatkan, melatih dan mengevaluasi karyawan *front office.*
2. Memastikan bahwa semua *staff* di *front office* menguasai sistem komputer hotel, etika menerima telepon dan *standard* operasional yang ada di hotel.
3. Menjaga keharmonisan kerja dengan penjualan dan pemasaran tentang harga kamar.
4. Menyambut tamu VIP.
5. Menangani keluhan tamu yang tidak bisa diselesaikan oleh bawahannya.
6. Membuat laporan bulanan tentang daftar tamu, tingkat hunian maupun untung atau rugi di bagian kantor depan.
7. Menjaga kedisiplinan petugas kantor depan dengan memberikan peringatan dan sanksi bagi yang melanggar ketentuan.
8. Meningkatkan kualitas dan prestasi karyawan yang berprestasi dengan memberikan penghargaan.
9. Membuat *budget* tahunan, menganalisis operasi dan pendapatan hotel secara harian dari sisi pendapatan, rata-rata harga kamar.

c. *Assistant Manager*

Membantu kelancaran tugas di *front office*, menggantikan *front office manager* ketika berhalangan, dan mengkoordinir beberapa tugas sesuai dengan *deskripsi* pekerjaanya.

d. *Receptionist*

Menerima pemesanan, memberikan informasi hotel, menerima dan mengakomodasikan tamu, termasuk menerima pembayaran dari tamu.

e. *House keeping*

Memelihara kebersihan, kerapian, kelengkapan kamar tamu, tempat-tempat umum dalam hotel temasuk tempat karyawan.

f. *Office Boy*

membantu dan melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh *staff* umum serta bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian kantor dan sekitarnya.

g. *Security*

Menjaga dan memelihara keamanan serta ketertiban didalam maupun lingkungan hotel.

3.2. Metode Penelitian

Penelitian adalah kegiatan untuk memperoleh fakta-fakta atau prinsip-prinsip (baik kegiatan untuk penemun, pengujian atau penngembangannya) dari suatu pengetahuan dengan cara mengumpulkan, mencatat dan menganalisa data

yang dikerjakan secara sistematis berdasarkan ilmu pengetahuan (metode ilmiah).

3.2.1. Desain Penelitian

Desain penelitian adalah keseluruhan dari perencanaan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan mengantisipasi beberapa kesulitan yang mungkin timbul selama proses penelitian, hal ini penting karena *design* penelitian merupakan strategi untuk mendapatkan data yang dibutuhkan untuk keperluan pengujian hipotesis atau untuk menjawab pertanyaan penelitian dan sebagai alat untuk mengontrol *variabel* yang berpengaruh dalam penelitian (Sugiyono, 2010).

Pendekatan kasus di hotel Villa Chocolate adalah menggunakan Metode penelitian deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan atau menguraikan aktivitas promosi yang dilakukan oleh *Public Relations* pada Hotel Villa Chocolate kepada para konsumen. Dalam hal ini berdasarkan fakta yang ada di lapangan. Pada tahap pertama penulis melakukan pengumpulan data dan bahan yang diperlukan terlebih dahalu, dan pada tahap berikutnya penulis mengolah dan membahas sampai pada suatu kesimpulan yang akhirnya dapat dibuat laporan.

3.2.2. Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data sebagai bahan laporan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan observasi.

3.2.2.1. Sumber Data Primer

Data Primer merupakan jenis pengumpulan data dengan cara melakukan Wawancara, dimana proses komunikasi yang sangat menentukan dalam proses

penelitian. Dengan wawancara data yang diperoleh akan lebih mendalam, karena mampu menggali pemikiran atau pendapat secara detail. Oleh karena itu dalam pelaksanaan wawancara diperlukan keterampilan dari seorang peneliti dalam berkomunikasi dengan responden.

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data di atas meliputi pengamatan atau observasi, dan dokumentasi yang masing-masing secara singkat diuraikan berikut ini:

1. Wawancara

   Dimana proses komunikasi yang sangat menentukan dalam proses penelitian. Wawancara dilakukan dengan *manager* Villa Chocolate dan hasil yang diperoleh dari wawancara tersebut adalah belum tersedianya fasilitas pemesanan kamar secara online. Dengan wawancara data yang diperoleh akan lebih mendalam, karena mampu menggali pemikiran atau pendapat secara detail.

2. Observasi

   Observasi lapangan adalah dimana penulis terjun langsung ketempat kerja. Dengan melakukan observasi pada bagian *resepsionist* ada beberapa data yang masih dilakukan secara manual seperti pembuatan kwitansi *checkout.* Tujuan dari observasi lapangan ini adalah untuk mengetahui situasi dan kondisi dilapangan tempat mencari data, dan juga biasa mendapatkan data yang diperlukan secara langsung.

3.2.2.2. Sumber Data Sekunder

Data Sekunder merupakan Data dalam penelitian kualitatif kebanyakan diperoleh dari sumber manusia atau human *resources*, melalui observasi dan wawancara. Sumber lain yang bukan dari manusia *(non-human resources*), diantaranya dokumen dan foto. Dokumen terdiri dari nota *check out*, nota *laundry*, laporan pengunjug perhari.

3.2.3. Metode Pendektan Dan Pengembangan Sistem

Metode pendekatan dan pengembangan sistem menggambarkan tahapan-tahapan dalam proses penelitian guna memecahkan masalah penelitian dari awal perencanaan hingga tercapainya tujuan penelitian dan pengembangan sistem.

3.2.3.1. Metode Pendektan Sistem

Metode pendekatan sistem yang akkan digunakan dalam penelitian ini adalah pedekatan terstruktur. Analisis terstruktur adalah "aktivitas pembangunan model dengan menggunakan notasi yang sesuai dengan prinsip analisis operasional, menciptakan model yang menggambarkan muatan dan aliran informasi (data dan *control),* membagi system secara fungsional dan secara *behavioral* dan menggambarkan esensi dari apa yang harus di bangun.

3.2.3.2. Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan dari implementasi sistem yang digunakan adalah *metodologi prototyping.* Berikut adalah tahapan *prototyping :*

1. Pengumpulan kebutuhan

   Developer dan *klien* bertemu dan menentukan tujuan umum, kebutuhan yang diketahui dan gambaran bagian-bagian yang akan dibutuhkan

berikutnya. Detail kebutuhan mungkin tidak dibicarakan disini, pada awal pengumpulan sistem.

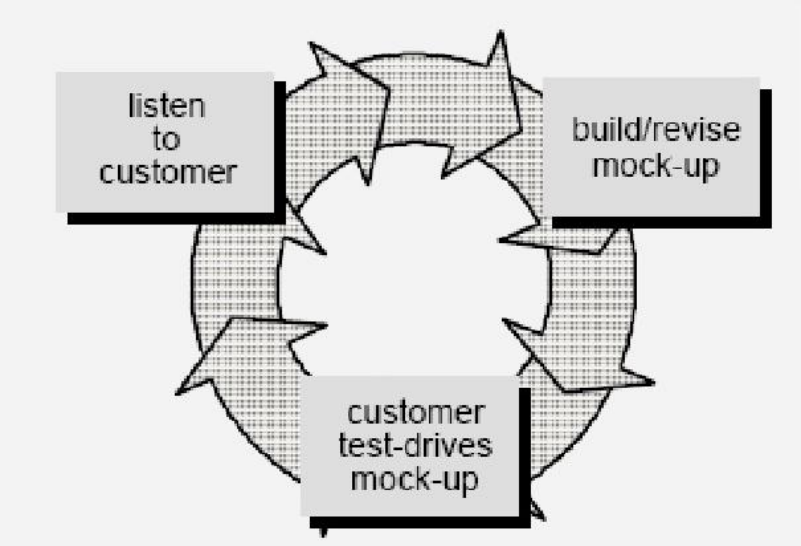
2. Perancangan

   Perancangan dilakukan cepat dan rancangan mewakili semua aspek *software* yang diketahui, dan rancangan ini menjadi dasar pembuatan *prototype*.

3. Evaluasi *Prototype*

   Klien mengepaluasi *prototype* yang dibuat dan digunakan untuk memperjelas kebutuhan *software*.

Perulangan ketiga proses ini terus berlangsung hingga semua kebutuhan terpenuhi, *prototype-prototype* dibuat untuk memuaskan kebutuhan klien dan memahami kebutuhan *klien* lebih baik.



Gambar : 3.2 Model Prototyping

(Sumber : Rekayasa perangkat lunak (Yasmi Afrizal, Wahyuni)) : 25

3.2.3.3. Alat Bantu Analisis dan Perancangan

Ada beberapa alat bantu yang dapat digunakan pada saat analisis dan perancangan sistem yaitu sebagai berikut :

1. *Flow Map*

   Flowmap merupakan bagan alir yang menunjukkan arus laporan dan formulir termasuk tembusan. *Flowmap* digunakan untuk menganalisis bagaimana hubungan antar *sub* kerja yang akan menggerakkan sistem.

2. *Diagram* Kontek

   Diagram kontek adalah alat untuk struktur analisis. Pendekatan struktur ini mencoba untuk menggambarkan sistem secara garis besar atau secara keseluruhan. Diagram kontek merupakan kasus khusus dari DFD atau bagian dari DFD yang berfungsi memetakan modul lingkungan yang direpresentasikan dengan lingkaran tunggal yang mewakili keseluruhan sistem.

3. *Data flow Diagram*

   Data Flow Diagram adalah alat yang digunakan pada metedologi pengembangan sistem yang terstruktur. DFD dapat menggambrakan arus data didalam sistem dengan terstruktur serta untuk menggambarkan suatu sistem yang telah ada atau sistem baru yang akan dikembangkan secara logika tanpa mempertimbangkan lingkungan fisik data tersebut yang mengalir.

4. ERD (*Entity Relationship Diagram*)

   ERD (*Entity Relationship Diagram*) adalah suatu diagram yang mengambarkan relasi atau hubungan antar objek.

5. Kamus Data

   Kamus Data adalah katalog fakta data dan kebutuhan-kebutuhan informasi dari suatu sistem informasi. Kamus data merupakan mendefinisikan data yang mengalir di sistem secara lengkap serta dapat dibuat berdasarkan arus data yang ada di DFD, keterangan lebih lengkap tentang struktur dari suatu arus data dalam DFD terdapat pada kamus data.

6. Perancangan Basis Data

   Perancangan data mentransformasikan model domain informasi yang dibangun dalam tahap analisis kedalam struktur data yang akan dibutuhkan dalam implementasi (*coding*) perangkat lunak . Salah satu cara yang dapat dilkaukan untuk merancang basis data seperti berikut:

   a. Tabel Relasi

      Tabel Relasi adalah penggambaran hubungan antar tabel-tabel yang ada pada sistem pengolahan data.

3.2.4. Pengujian Software

Pengujian *blackbox* ini fokus kepada persyaratan fungsional perangkat lunak, pengujian ini memungkinkan pelaku RPL mendapatkan serangkaian kondisi input yang memenuhi persyaratan fungsional suatu program.

Pengujian ini berusaha menemukan kesalahan dengan kategori sebagai berikut :

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.*

Pengujian ini cenderung untuk dilakukan pada tahap akhir pengujian berbeda dengan *white-box testing*. Pengujian ini ditntut untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut :

1. Bagaimana *validasi* fungsional diuji?
2. Kelas input apa yang akan membuat kasus uji menjadi baik?
3. Apakah sisitem sangat sensitif terhadap nilai input tertentu?
4. Bagaimana batasan suatu data diisolasi?
5. Berapa kecepatan dan volume data yang dapat ditolelir sistem?
6. Apakah pengaruh kombinasi tertentu dari data terhadap operasi sistem?

Dengan mengaplikasikan teknik pengujian ini, pengujin membuat serangkain kasus yang diuji :

1. Mengurangi jumlah kasus uji tambahan yang harus dirancang untuk mencapai pengujian yang benar.
2. Memberi tahu mengenai ada atau tidak adanya kesalahan.