# BAB III

# OBJEK DAN METODE PENELITIAN

## 3.1 Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini adalah Sistem Informasi Reservasi Hotel Berbasis Web Pada Hotel Sopotta Bandung Penelitian dilakukan pada Sopotta Hotel yang beralamatkan di Jln.Sukamaju No.5 Bandung. Sopotta Hotel merupakan perusahan yang bergerak dibidang jasa pelayanan penginapan.

### 3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Hotel Sopotta berdiri 9 Desember 2009 di kota Bandung. Nama Sopotta di ambil dari bahasa Medan yang artinya "Gubuk Kita". Dengan konsep Hotel & Cafe, pengunjung hotel Sopotta akan dimanjakan dengan menu makanan dan minuman khas cafe, sehingga tidak perlu keluar hotel untuk menikmati makanan dan minuman khas cafe kota Bandung.

Sopotta Hotel memiliki 15 kamar, fasilitas yang tersedia di hotel Sopotta yaitu AC, Springbed Ellite, Hot & Cold Water Shower with Bathtub, LCD TV, Cable TV, Internet Hotspot, Great Sound System in every spot area dan cafe with great foods.

Dengan fasilitas bintang harga melati dan segala kemudahan seperti tersebut diatas, rasanya julukan HOTEL FAVOURITE di kota Bandung tidak akan lama lagi bisa tercapai. Jadi jika anda ke Bandung dan mencari hotel dengan

fasilitas bintang tapi dengan harga melati, dekat dengan PVJ Mall, pintu tol pasteur dan tempat yang oke lainnya, Hotel Sopotta adalah jawabannya.

### 3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

**Visi**

Hotel sebagai tempat istirahat atau menginap para wisatawan atau tamu hotel dan membantu membangun pariwisata Kota Bandung serta menjadikan Kota Bandung sebagai kota yang diminati untuk berwisata

**Misi**

Misi Sopotta Hotel adalah:

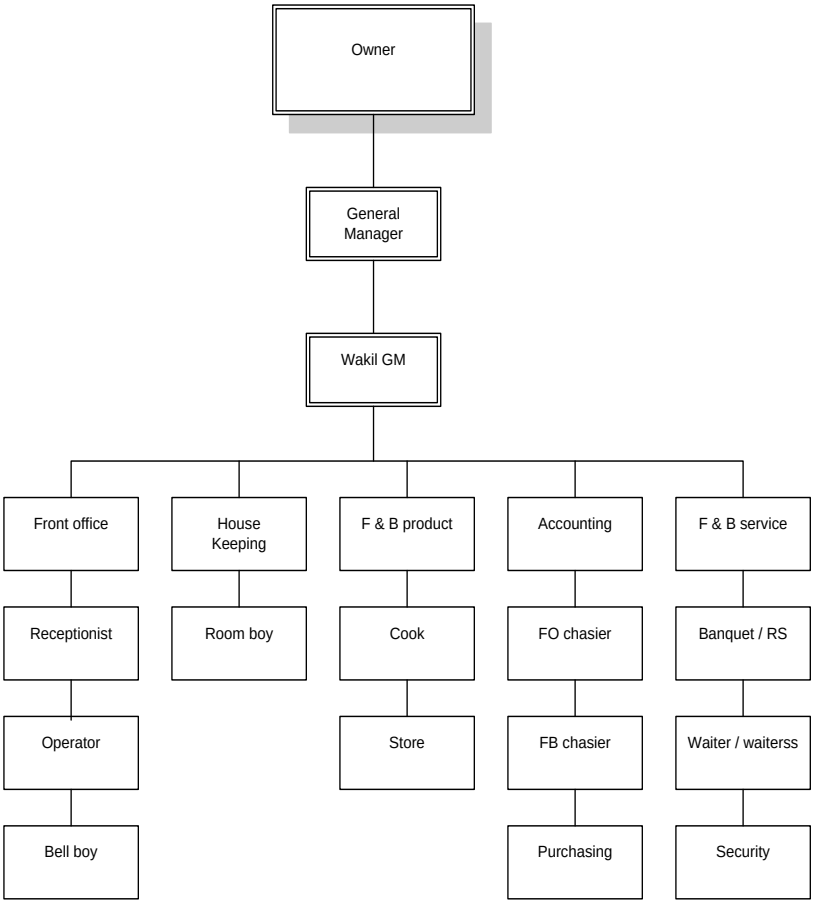
1. Mengutamakan pelayanan yang terbaik untuk para pelanggan.
2. Meningkatkan pelayanan secara profesionalisme untuk para pelanggan dalam hal pelayanan.

### 3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Dalam melakukan kegiatan sehari-harinya hotel dalam hal ini perlu menyusun suatu struktur organisasi, karena dengan adanya struktur organisasi dapat membantu hotel dalam melakukan penetapan pembagian kerja, wewenang dan penetapan pegawai pada posisi tertentu agar dapat berjalan secara efesien dan efektif.

Dengan adanya struktur organisasi, maka dapat dengan jelas wewenang dan tanggung jawab masing-masing bagian sehingga tidak menimbulkan kesimpang siuran data pembagian tugas dan pemberian perintah.

Adapun struktur organisasi dari Hotel Sopotta Bandung sebagai berikut :




**Gambar 3.1 Struktur Organisasi Sopotta Hotel Bandung**

### 3.1.4 Deskripsi Tugas

Deskripsi tugas menerangkan tentang tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian adalah sebagai berikut :

1. **Owner**

Bertugas mengawasi perkembangan, perencanaan dan evolusi (perubahan) hotel.

**2. General Manajer**

1. Mengawasi seluruh kinerja karyawan hotel, sebagai tangan kanan dari pemilik hotel dan menjalankan wewenang dan perintah yang diberikan pemilik hotel.
2. Sebagai orang yang bertanggung jawab atas kelancaran baik operasional maupun administrative hotel secara keseluruhan serta menerima dan memeriksa laporan dari setiap bagian tertentu.

**3. Wakil General Manajer**

Bertugas sebagai pengganti General Manajer apabila General Manajer sedang bertugas di luar kota atau ada keperluan yang membuat General Manajer tidak ada di tempat.

**4. Front Office**

Front office merupakan salah satu pusat kegiatan di sebuah hotel yang secara operasionalnya berhubungan langsung dengan tamu. Oleh karena itu kegiatan di front office harus berjalan baik disamping itu kegiatan di front office harus ditunjang dengan kelengkapan peralatan dan kinerja yang baik antara karyawan hotel. Front office dalam suatu hotel merupakan cerminan suatu hotel itu sendiri, kesan pertama seorang tamu terhadap hotel berasala dari kesannya terhadap front office hotel tersebut.

**5. Receptionist**

Bertugas memberikan informasi kepada tamu dan menangani penerimaan tamu.

6. **Operator**

Bertugas menangani pelayanan tamu melalui sambungan telepon.

7. **Bellboy**

Bertugas menangani barang bawaan tamu dan mengantar tamu sampai kamar tujuan.

8. **House Keeping**

Bertugas memberikan pekayanan kepaada para tamu terutama yang menyangkut pelayanan kenyaman dan keamanan kamar tidur tamu.

9. **Room Boy**

Bertugas menjaga kebersihan, kerapihan, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar tidur.

10. **F & B Product**

Menangani dan mengatur pengadaan kebutuhan hotel.

11. **Cook**

Bertugas mengeloh, memasak, dan menyajikan makanan dan minuman untuk para tamu hotel.

12. **Store**

Bertugas menyediakan bahan kebutuhan dapur dan restoran.

13. **Accounting**

Bertanggung jawab atas kelancaran serta pengendalian sistem administrasi keuangan hotel, termasuk segala pengeluaran dan pemasukan hotel. Mencatat seluruh transaksi-transaksi yang terjadi di hotel, dan membuat laporan keuangan.

14. **FO Cashier**

Bertugas menangani pembayaran rekening tamu setelah tamu menginap di hotel.

15. **FB Cashier**

Bertugas menangani pembayaran setelah tamu makan dan minum di restaurant.

16. **Purcashing**

Bertugas menangani seluruh pembelian kebutuhan yang diperlukan hotel setiap bulannya.

17. **F & B Service**

Bertugas mengelola penyediaan dan penyajian makanan dan minuman bagi para tamu hotel maupun pemesan dari luar hotel.

18. **Banquet/RS**

Bertugas melayani kebutuhan pesta, pertemuan, meeting melalui pengadaan ruangan serta penyajian hidangan baik di hotel maupun di luar hotel.

19. **Waiter/Waiterss**

Bertugas melayani dan mengantarkan pesanan makan dan minuman ke setiap tamu.

20. **Security**

Bertugas menjaga keamanan di lingkungan sekitar hotel.

## 3.2 Metode Penelitian

Dalam menyusun usulan penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian yang digunakan di antaranya adalah sebagai berikut:

### 3.2.1 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dimana penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya. Oleh karena itu, peneliti menggunakan metode ini sebagai suatu rancangan penelitian karena metode ini juga menggambarkan suatu keadaan dimana peristiwa dan kondisi yang diteliti itu sedang berjalan.

### 3.2.2 Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Jenis dan metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis terhadap Sopotta Hotel yaitu menggunakan data primer dan data sekunder.

#### 3.2.2.1 Sumber Data Primer

Adapun salah satu cara pengumpulan data dari lapangan untuk mengetahui keadaan nyata dalam praktek yang dijalankan. Metode yang dipakai dibagi dalam beberapa teknik :

1) Observasi

Teknik Pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung dan mengamati bagaimana suatu proses tersebut bekerja**.**Observasi dilakukan di bagian *receptionist* terkait masalah *check in,check out* dan pelayanan tamu Hotel.

2) Wawancara (*interview*)

Wawancara merupakan tekhnik yang paling sering digunakan. Tujuannya ialah mendapatkan data dan fakta secara langsung dari pihak perusahaan dan mengajukan tanya jawab secara lisan.Pengumpulan data yang di lakukan dilakukan dengan cara wawancara secara langsung kepada Guest relation officer dan bagian *receptionist*.

#### 3.2.2.2 Sumber Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang berasal dari studi literature, buku-buku, dokumentasi, kepustakaan yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Dokumentasi adalah pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dan mempelajari segala bentuk dokumen yang mengalir pada system pemesanan, seperti dokumen reservasi Hotel dan dokumen Hotel yang masih tersedia.

### 3.2.3 Metode Pendekatan dan Pengembangan Sistem

Metode pendekatan dan pengembangan sistem adalah hal yang sangat penting untuk dijelaskan. Adapun metode pendekatan dan pengembangan sistem yang digunakan oleh penulis, yaitu:

#### 3.2.3.1 Metode Pendekatan Sistem

Metode pendekatan sistem yang penulis gunakan pada penelitian ini adalah menggunakan metode berorientasi objek atau *object oriented* yang merupakan suatu paradigma baru dalam rekayasa perangkat lunak. Pendekatan berorientasi objek merupakan suatu teknik atau cara pendekatan dalam melihat permasalahan dalam sistem (sistem perangkat lunak, sistem informasi, atau sistem lainnya). Pendekatan berorientasi objek akan memandang sistem yang akan

dikembangkan sebagai suatu kumpulan objek yang berkorespondensi dengan objek-objek dunia nyata. Rosa A.S-M.Shalahuddin (2011:86). Alat-alat yang digunakan dalam pendekatan analisis dan pemrograman berorientasi objek yaitu dengan notasi UML dengan membuat sembilan diagram yaitu, *Use case diagram, Activity diagram, Sequence diagram, Class diagram, Component diagram, Deployment diagram.*

**3.2.3.2 Metode Pengembangan Sistem**

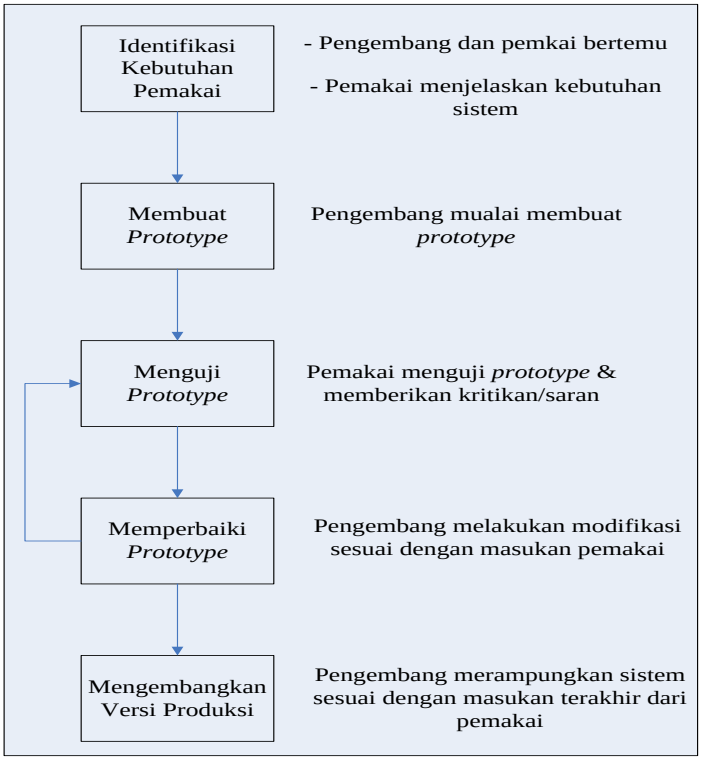
Metode yang digunakan untuk proses pengemangan perangkat lunak yang akan dibangun adalah model *prototype*. *Prototype* merupakan suatu metode dalam pengembangan sistem yang menggunakan pendekatan untuk membuat sesuatu program dengan cepat dan bertahap sehingga segera dapat dievaluasi oleh pemakai**.** Selain itu *prototype* juga membuat proses pengembangan sistem informasi menjadi lebih cepat dan lebih mudah, terutama pada keadaan kebutuhan pemakai sulit untuk diidentifikasi.

Secara garis besar, sasaran *prototype* adalah sebagai berikut :

1. Mengurangi waktu sebelum pemakai melihat sesuatu yang konkret dari usaha pengembangan sistem.
2. Menyediakan umpan balik yang cepat dari pemakai ke pengembang.
3. Membantu menggambarkan kebutuhan pmakai dengan kesalahan yang lebih sedikit.
4. Meningkatkan pemahaman pengembang dan pemakai terhadap sasaran yang seharusnya dicapai oleh sistem.

5. Menjadikan keterlibatan pemakai sangat berarti dalam analisis dan desain sistem.

Berikut ini merupakan mekanisme pengembangan sistem dengan menggunakan *Prototype:*




**Gambar 3.2 Mekanisme Pengembangan Sistem dengan *Prototype***

**Sumber : (Kadir, 2003:416)**

Tahapan-tahapan *prototyping* yaitu :

1. Pengumpulan Kebutuhan

   Pelanggan dan pengembang bersama-sama mendefinisikan format seluruh perangkat lunak, mengidentifikasikan semua kebutuhan, dan garis besar system yang akan dibuat.

2. Membangun *Prototyping*

Membangun *Prototyping* dengan membuat perancangan sementara yang berfokus pada penyajian kepada pelanggan (misalnya dengan membuat input dan format(output)

3. Evaluasi *Protoptyping*

Evaluasi ini dilakukan oleh pelanggan apakah *prototyping* yang sudah dibangun sudah sesuai dengan keinginan pelanggan. Jika sudah sesuai maka langkah 4 akan diambil, jika tidak *prototyping* direvisi dengan mengulangi 1, 2 dan 3.

4. Mengkodekan Sistem

Dalam tahap ini prototyping yang sudah di sepakati diterjemahkan ke dalam bahasa pemrograman yang sesuai.

5. Menguji Sistem

Setelah sistem sudah menjadi suatu perangkat lunak yang siap pakai, harus dites dahulu sebelum digunakan. Pengujian ini dilakukan dengan *White Box, Black Box, Basis Path,* pengujian arsitektur dan lain-lain

6. Evaluasi Sistem

Pelanggan mengevaluasi apakah sistem yang sudah jadi sudah sesuai dengan yang diharapkan . Jika ya, langkah 7 dilakukan; jika tidak, ulangi langkah 4 dan 5.

7. Menggunakan sistem

Perangkat lunak yang telah diuji dan diterima pelanggan siap untuk digunakan.

**Kelebihan *Prototype***

1. Pendefinisian kebutuhan pemakai menjadi lebih baik karena keterlibatan pemakai yang lebih intensif.
2. Meningkatkan kepuasan pemakai dan mengurangi resiko pemakai tidak menggunakan sistem mengingat keterlibatan mereka yang sangat tinggi sehingga sistem memenuhi kebutuhan mereka dengan lebih baik.
3. Mempersingkat waktu pengembangan.
4. Memperkecil kesalahan disebabkan pada setiap versi prototipe, kesalahan segera terdeteksi oleh pemakai.
5. Pemakai memiliki kesempatan yang lebih banyak dalam meminta perubahan-perubahan.
6. Menghemat biaya.

**Kelemahan *Prototype***

1. *Prototype* hanya bisa berhasil jika pemakai bersungguh-sungguh dalam menyediakan waktu dan pikiran untuk menggarap *prototype*.
2. Kemungkinan dokumentasi terabaikan karena pengembang lebih berkonsentrasi pada pengujian dan pembuatan *prototype*.
3. Mengingat target waktu yang pendek, ada kemungkinan sistem yang dibuat tidak lengkap dan bahkan sistem kurang teruji.
4. Jika terlalu banyak proses pengulangan dalam membuat *prototype*, ada kemungkinan pemakai menjadi jenuh dan memberikan reaksi yang negatif.

5. Apabila tidak dikelola dengan baik, *prototype* menjadi tidak pernah berakhir. Hal ini disebabkan permintaan terhadap perubahan terlalu mudah untuk dipenuhi.

**3.2.3.3 Alat Bantu Analisis dan Perancangan**

Sesuai dengan metode pendekatan sistem yang digunakan yaitu metode berorientasi objek, maka penulis memakai pemodelan dengan notasi UML *(Unified Modeling Language).* Untuk mendapatkan banyak pandangan terhadap sistem informasi yang akan dibangun, UML menyediakan beberapa diagram visual yang menunjukkan berbagai aspek dalam sistem. Ada 6 diagram yang digunakan oleh penulis, yaitu:

**a. Diagram *Use Case***

Diagram Use Case atau *use case diagram* merupakan pemodelan untuk kelakuan *(behaviour)* sistem informasi yang akan dibuat. *Use case* mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem informasi yang akan dibuat. Secara kasar, *use case* digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang ada di dalam sebuah sistem informasi dan siapa saja yang berhak menggunakan fungsi-fungsi itu. Syarat penamaan pada *use case* adalah nama didefinisikan sesimpel mungkin dan dapat dipahami. Ada dua hal utama pada *use case* yaitu pendefinisian apa yang disebut aktor dan *use case.*

**b. Diagram *Activity***

*Activity Diagram* atau diagram aktivitas menggambarkan *workflow* (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis. Yang perlu

diperhatikan disini adalah bahwa diagram aktivitas menggambarkan aktivitas sistem bukan apa yang dilakukan aktor, jadi aktivitas yang dapat dilakukan oleh sistem.

**c. Diagram *Sequential***

Diagram sequential atau *sequence diagram* menggambarkan kelakuan objek pada *use case* dengan mendeskripsikan waktu hidup objek dan message yang dikirimkan dan diterima antar objek. Oleh karena itu untuk menggambar diagram sekuen maka harus diketahui objek-objek yang terlibat dalam sebuah *use case* beserta metode-metode yang dimiliki kelas yang diinstansiasi menjadi objek itu. Banyaknya diagram *sequence* yang harus digambar adalah sebanyak pendefinisian *use case* yang memiliki proses sendiri atau yang penting semua *use case* yang telah didefinisikan interaksi jalannya pesan sudah dicakup pada diagram sequence sehingga semakin banyak *use case* yang didefinisikan maka diagram *sequence* yang harus dibuat juga semakin banyak

**d. Diagram *Class***

*Class diagram* atau kelas diagram menggambarkan struktur sistem dari segi pendefinisian kelas-kelas yang akan dibuat untuk membangun sistem. Kelas memiliki apa yang disebut atribut (variabel-variabel yang dimiliki oleh suatu kelas) dan metode atau operasi (fungsi-fungsi yang dimiliki oleh suatu kelas). Kelas-kelas yang ada pada struktur sistem harus dapat melakukan fungsi-fungsi sesuai dengan kebutuhan sistem.

**e. Diagram *Component***

*Component diagram* atau komponen diagram dibuat untuk menunjukkan organisasi dan ketergantungan di antara kumpulan komponen dalam sebuah sistem. Diagram komponen fokus pada komponen sistem yang dibutuhkan dan ada di dalam sistem. Komponen dasar yang biasanya ada dalam suatu sistem adalah komponen *user interface* yang menangani tampilan, komponen *business processing* yang menangani fungsi-fungsi proses bisnis, komponen data yang menangani manipulasi data, dan komponen *security* yang menangani keamanan sistem.

**f. Diagram *Deployment***

*Deployment diagram* atau *deployment* diagram menunjukkan konfigurasi komponen dalam proses eksekusi aplikasi. Diagram *deployment* juga dapat digunakan untuk memodelkan hal-hal berikut:

1. Sistem tambahan *(embedded system)* yang menggambarkan rancangan *device*, *node*, dan *hardware*.
2. Sistem *client/server*
3. Sistem terdistribusi murni
4. Rekayasa ulang aplikasi

### 3.2.4 Pengujian *Software*

Pengujian perangkat lunak *(software)* adalah elemen kritis dari jaminan kualitas perangkat lunak dan mempresentasikan kajian pokok dari spesifikasi, desain, dan pengkodean.

Pengujian software yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah *black box*. Untuk lebih jelasnya bisa lihat di bawah ini :

Faktor Pengujian *Black Box*:

1. *Graph-based* testing adalah graf yang mewakili hubungan antar objek pada modul sehingga tiap objek dan hubungannya tersebut dapat diuji.
2. *Equivalence Partitioning* adalah pembagian domain masukan dari program menjadi kelas data yang dibuatkan kasus ujinya.
3. *Boundary Value Analysis* adalah pemilihan kasus uji dengan mencari batas-batas esktrim dari kelas data.
4. *Comparison Testing* adalah digunakan untuk system yang menganut *redundancy* kasus uji yang dirancang untuk satu versi perangkat lunak dijadikan masukkan pada pengujian versi perangkat lunak lainnya.

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 *alternative* dari teknik white box, tetapi merupakan pendekatan komplementer yang kemungkinan besar mampu mengungkap kelas kesalahan dari pada metode *white box*.