BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah tempat yang akan di teliti oleh penyusun dalam penyelesaian usulan penelitian yang akan di teliti bertempat di hotel augusta Lembang Jl. Tangkuban Parahu Km 2 Lembang Bandung Barat

3.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan

Hotel augusta Lembang yang terletak di jalan Tangkuban Perahu Km 2 berdiri pada tanggal 1 Oktober 2013 , Hotel agusta lembang adalah cabang dari hotel augusta sukabumi yang pengelolaannya dilakukan oleh grup. Hotel augusta ini dibangun karena prospek yang sangat bagus di daerah lembang yang merupakan tujuan wisata.

Hotel augusta lembang mempunyai jumlah kamar sebanyak 63 kamar,1 ruang rapat untuk kapasitas 50 orang, adapun tujuan dari hotel augusta lembang adalah untuk menjalankan di bidang perhotelan dan usaha yang berhubungan dengan pengembangan industri pariwisata. falsafah atau motto perusahan ini adalah peningkatan kualitas pelayanan untuk konsumen sehingga diperoleh kepuasan konsumen.

3.1.2. Visi Dan Misi Perusahaan

Visi :

Mengembangkan bidang perhotelan itu sendiri dan mengembangkan usaha yang berhubungan dengan perkembangan industri pariwisata.

Misi :

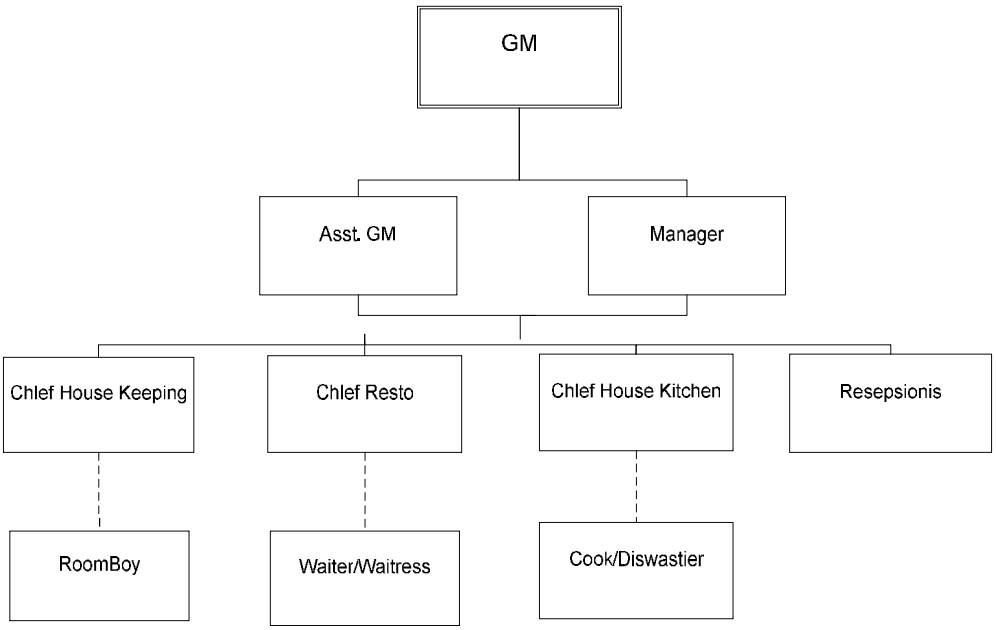
1. Memberikan keuntungan pada pemegang saham.
2. Menciptakan lapangan pekerjaan.
3. Berpartisipasi dalam pembangunan daerah.
4. Memberikan konstribusi asli bagi pendapatan asli daerah.
5. Berpartisipasi dalam pengembangan industri pariwisata di Indonesia khususnya Jawa Barat.

3.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan

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

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

STRUKTUR ORGANISASI DI HOTEL AUGUSTA LEMBANG



Gambar 3.1 struktur organisasi

Sumber Hotel Augusta Lembang

3.1.4. Deskripsi Tugas

Deskripsi tugas menerangkan tentang tugas dan tanggung jawab pihak-pihak yang menduduki posisi tertentu dalam perusahaan

1. General Manager hotel augusta lembang bertanggung jawab atas kelancaran baik operasional maupun administratif hotel augusta lembang secara keseluruhan,serta menerima dan memeriksa laporan.
2. Ass. General Manager ini bertanggung jawab atas *Menfollow Up* Tugas dari General Manager dan Mengawasi Semua Department
3. Manager bertanggung jawab atas :

a. Melaksanakan Kinerja Perusahaaan
b. Pengaturan *Job Description*
c. Pengaturan Keuangan

4. *Chlef House* Keeping bertanggung jawab atas :
    a. Menciptakan suasana hotel yang bersih, menarik, nyaman, dan aman.
    b. Memberikan pelayanan di kamar dengan sebaik-baiknya kepada tamu, supaya tamu merasa puas saat berkunjung maupun menginap di hotel.
5. *Chlef Resto* Bertanggung jawab atas:
    a. Menyiapkan hasil makanan yang telah di olah sehingga dapat di jual oleh food & beverage service
    b. Menyiapkan makanan sesuai pesanan tamu
    c. Menjaga kepuasan konsumen dalam segala hal dan berusaha memenuhi semua keinginan tamu
6. *Chlef Kitchen* bertanggung jawab atas :
    a. Penyediaan dan pengadaan semua jenis makanan yang akan di hidangkan kepada para konsumen hotel
    b. Menyediakan bahan-bahan dasar makanan yang diperlukan oleh hotel
    c. Mengolah bahan-bahan dasar makanan
7. *Resepsionis* bertanggung jawab atas :
    a. Melayani pemesanan kamar

b. Melayani registasi tamu yang dating dan keluar
c. Memberikan informasi tentang keadaan hotel

8. *Roomboy* bertanggung jawab atas Penyiapan, penataan, dan pemeliharaan kamar-kamar.
9. *Waiter/Waitress* bertanggung jawab atas Penyiapan, penataan, dan pemeliharaan Restoran
10. *Cook/Diswastier* bertanggung jawab atas Penyiapan, penataan Makanan

3.2. Metode Penelitian

Metode penelitian *action* adalah metode yang digunakan oleh penulis dalam melakukan penelitian ada beberapa macam metode yang di pakai diantaranya: metode pengumpulan data, metode pengembangan system dan metode perancangan system (*system design*)

3.2.1. Design Penelitian

Metode yang digunakan penyusun dalam menyelesaian usulan penelitian ini adalah dengan cara mengumpulkan data menganalisis masalah yang ada dan mencari pemecahan masalah tersebut,teknik pengumpulan data yang di gunakan adalah:

3.2.2. Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini sumber data primer diperoleh dari pengamatan langsung (observasi) dan wawancara, sedangkan data sekunder yakni dokumen-dokumen yang ada di Hotel Augusta Lembang.

3.2.2.1 Sumber Data Primer

a. Metode observasi atau pengamatan

   Yaitu dengan mengadakan tinjauan langsung ke hotel augusta lembang untuk melakukan pengamatan

b. Metode Wawancara

   Adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan wawancara langsung dengan pemilik hotel tersebut,metode ini dilakukan agar mendapatkan data yang lebih jelas dan lengkap

3.2.2.2 Sumber data Sekunder

Sumber data sekunder yang terkumpul selama melakukan penelitian mengenai “Sistem Informasi Reservasi kamar di Hotel Augusta Lembang Berbasis Web”di dapat dari penyusunan melalui proses dokumentasi data tersebut meliputi:

a. Daftar harga kamar Hotel Augusta Lembang
b. Brosur tentang Hotel Augusta Lembang
c. Data-data Hotel Augusta Lembang mengenai sejarah Hotel,struktur organisasi.
d. Bill Guest Pembayaran Reservasi pada hotel Augusta Lembang

3.2.3. Metode Pendekatan dan Pengembangan Sistem

Dalam pembuatan sistem informasi, perlu digunakan suatu metodologi yang dapat digunakan sebagai pedoman bagaimana dan apa yang harus dikerjakan selama pembuatan sistem antara lain, metode pendekatan sistem dan

pengembangan sistem. Dalam penelitian ini metode pendekatan sistem yang digunakan ialah metode pendekatan terstruktur dan untuk mengembangkan sistem informasinya menggunakan metode pengembangan waterfall

3.2.3.1. Metode Pendekatan Sistem

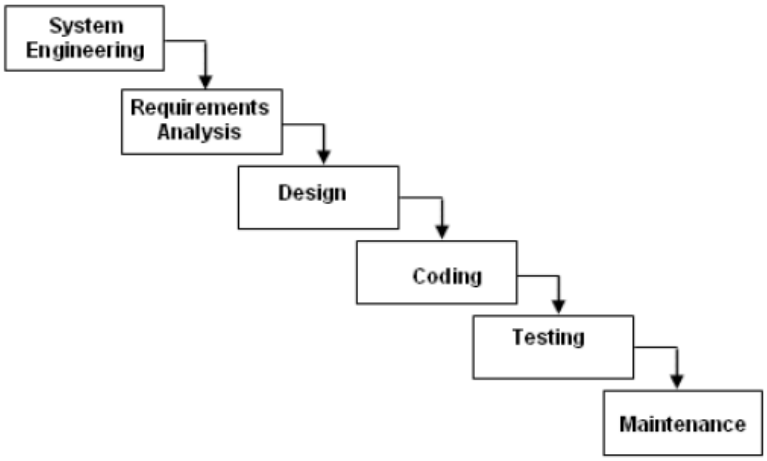
Pendekatan yang dimulai dari awal tahun 1970 disebut pendekatan terstuktur (*structured approach*). Pendekatan terstuktur dilengkapi dengan alat-alat(*tools*) dan teknik-teknik (*tekniques*) yang dibutuhkan dalam pengembangan system, sehingga hasil akhir dari system yang dikembangkan akan didapatkan system yang strukturnya didefiisikan dengan baik dan jelas.

3.2.3.2. Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem adalah metode- metode, prosedur-prosedur, konsep- konsep pekerjaan yang akan digunakan untuk mengembangkan suatu sistem informasi.

Metodologi yang digunakan penulis dalam melakukan perancangan Sistem Informasi Reservasi Kamar berbasis web pada Hotel Augusta Lembang ini yaitu dengan menggunakan model waterfall.

Model air terjun (*waterfall*) biasa juga disebut siklus hidup perangkat lunak. Mengambil kegiatan dasar seperti *spesifikasi*,pengembangan,*validasi*, dan *evolusi* dan merepresentasikannya sebagai fase-fase proses yang berbeda seperti spesifikasi persyaratan, perancangan perangkat lunak, implementasi, pengujian dan seterusnya.



Gambar 3.2 Model Waterfall

Sumber Roger S. Pressman (2002:37)

Tahapan-tahapan yang penulis lakukan menurut gambar diatas alur dari Model Waterfall sebagai berikut:

1. Rekayasa perangkat lunak (*system enginerring*), Penulis melakukan pengumpulan data dan penetapan kebutuhan semua elemen system.
2. *Requirements analysis* , Penulis melakukan analisis terhadap permasalahan yang dihadapi dan menetapkan kebutuhan perangkat lunak, fungsi performsi dan *interfacing*.
3. *Design*, Penulis menetapkan domain informasi untuk perangkat lunak,fungi dan *interfacing*
4. *Coding* (implementasi), Penulis melakukan pengkodean yang mengimplementasikan hasil desain ke dalam kode atau bahasa yang dimengerti oleh mesin komputer dengan menggunakan bahasa pemprograman tertentu.

5. *Testing* (pengujian) , Penulis melakukan pengetesan program yang sudah dibuat apakah sudah benar atau belum di uji dengan cara manual.jika testing sudah benar maka program boleh digunakan
6. *Maintenance* (perawatan) , Penulis menangani perangkat lunak yang sudah selesai supaya dapat berjalan lancar dan terhindar dari gangguan-gangguan yang dapat menyebabkan kerusakan.

3.2.3.3. Alat Bantu Analisis dan Perancangan

Alat bantu analisis dan perancangan digunakan untuk memudahkan dalam perancangan sistem informasi Reservasi kamar berbasis web yang dikembangkan penulis adalah :

1. Flow Map

   Flowmap merupakan diagram alir yang menggambarkan pergerakan proses diantara unit kerja yang berbeda-beda, sekaligus menggambarkan arus dari dokumen, aliran data fisik, entitas sistem informasi dan kegiatan operasi yang berhubungan dengan sistem informasi.

2. Diagram Konteks

   Diagram Konteks adalah diagram yang menggambarkan sumber serta tujuan data yang akan diproses atau dengan kata lain diagram tersebut digunakan untuk menggambarkan sistem secara umum/global dari keseluruhan sistem yang ada.

   Berdasarkan di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa diagram konteks merupakan diagram yang menggambarkan sistem secara umum atau global.

3. DFD (Data Flow Diagram)

   Diagram aliran data atau DFD merupakan model dari sistem untuk menggambarkan pembagian sistem ke modul yang lebih kecil. DFD didisain untuk menunjukkan sebuah sistem yang terbagi-bagi menjadi suatu bagian sub-sistem yang lebih kecil dan untuk menggarisbawahi arus data antara kedua hal yang tersebut diatas. Diagram ini juga dapat digunakan untuk melihat lebih rinci sehingga dapat terlihat model-model yang terdapat di dalamnya. Penggunaannya sangat membantu untuk memahami sistem secara logika, tersruktur dan jelas. Keuntungan penggunaan DFD adalah untuk memudahkan user yang kurang menguasai bidang komputer untuk mengerti sistem yang akan dikerjakan.

4. Kamus Data

   Kamus data sering disebut sebagai data *dictionary* atau disebut juga dengan istilah system data *dictionary* adalah katalog fakta tentang data dan kebutuhan-kebutuhan informasi dari suatu sistem informasi.

   Kamus data dapat mendefinisikan data yang mengalir di sistem dengan lengkap. Kamus data dibuat berdasarkan arus data yang ada dalam DFD (Data Flow Diagram) dan hanya ditunjukkan arus datanya saja.

5. Perancangan Basis Data

   a. Normalisasi

      Proses normalisasi merupakan proses pengelompokan data elemen menjadi tabel-tabel yang menunjukan entitas dan relasi yang berfungsi untuk menentukan kunci yang unik untuk mengakses data item atau pembentukan

database relation sedmikian rupa sehingga basis data tersebut menjadi lebih mudah dimodifikasi, lebih mudah diproses untuk kebutuhan baru, dan membantu mengurangi timbulnya masalah yang berhubungan dengan pengolahan data.

1. Kegunaan Normalisasi

   Kegunaan normalisasi adalah:

   a) Meminimalkan pengulangan 1-NF (Normal form).
   b) Memudahkan identifikasi entitas / objek.

2. Bentuk Normalisasi

   Bentuk-bentuk normalisasi ada tiga 3 yaitu:

   a) Bentuk Normal 1

   Adalah suatu relasi memenuhi 1-NF dan setiap atribut dari relasi tersebut hanya memiliki nilai tunggal dalam suatu basis/ record.

   b) Bentuk Normal II-NF

   1. Memenuhi 1-NF
   2. Setiap atribut yang bukan kunci utama tergantung secara fungsionalterhadap semua atribut kunci dan bukan hanya sebagai atribut.

   c) Jika suatu relasi memenuhi 1-NF dan relasi tersebut memenuhi satu atribut yang membentuk kunci utama, maka relasi tersebut memenuhi bentuk II-NF.

b. Tabel Relasi

Relasi Tabel secara sederhana dapat dikatakan sebagai suatu database yang didalamnya terdapat tabel-tabel yang saling berelasi satu sama lain. Kardinalitas relasi menunjukkan jumlah maksimum tabel yang dapat berelasi dengan entitas pada entitas yang yang ada pada tabel lain.

3.2.4. Pengujian Software

Pengujian software yang digunakan oleh penulis untuk merancang sebuah sistem informasi reservasi kamar dan pengolahan transaksi pembayaran berbasis web pada Hotel Augusta, adalah dengan menggunakan metode pengujian *black-box*. Pengujian *black-box* adalah pengujian aspek fundamental sistem tanpa memperhatikan struktur logika internal perangkat lunak. Metode ini digunakan untuk mengetahui apakah perangkat lunak berfungsi dengan benar.

Pengujian black-box berfokus pada persyaratan fungsional perangkat lunak. dengan demikian, pengujian black-box memungkinkan perekayasaan 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 kemungkinkan besar mampu mengungkap kelas kesalahan daripada metode white-box. Pengujian black-box berusaha menemukan kesalahan dalam kategori sebagai berikut :

a. Fungsi-fungsi yang tidak benar atau hilang,
b. Kesalahan interface,
c. kesalahan kinerja.

d. Inisialisasi dan kesalahan terminasi.

3.3. Analisis Sistem Yang Berjalan

Analisis sistem memberikan gambaran tentang sistem yang diamati yang saat ini sedang berjalan. Kelebihan dan kekurangan sistem tersebut dapat diketahui dan diidentifikasi sehingga dalam membangun perangkat lunak lebih mudah.dari sistem lama maka akan ditemukan beberapa data dan fakta yang akan dijadikan bahan uji dan analisa menuju pengembangan dan penerapan sebuah aplikasi sistem yang diusulkan.

3.3.1. Analisis Dokumen

Analisis dokumen berikut ini akan menganalisa dokumen yang digunakan dalam prosedur Reservasi kamar dan Pengolahan transaksi pembayaran yang sedang berjalan pada Hotel Augusta Lembang. Dokumen-dokumen tersebut adalah sebagai berikut :

1. Nama Dokumen : Data Kamar
   Fungsi : Merupakan Dokumen Yang berisi informasi mengenai kamar
   Sumber : Receptionist
   Distribusi : Tamu
   Jumlah Rangkap : 1
   Periode : Setiap satu hari
   Item data : type_kamar,harga
2. Nama Dokumen : Data Tamu
   Fungsi : Merupakan Dokumen Yang berisi informasi

mengenai Tamu yang akan memesan kamar

Sumber : Tamu

Distribusi : Receptionist

Jumlah Rangkap : 1

Periode : Setiap ada tamu yang akan memesan kamar

Item data : no,type,nama_tamu,CI,CO,Harga,Keterangan

3. Nama Dokumen : Kwitansi DP

   Fungsi : Merupakan Dokumen Yang berisi informasi mengenai Tamu telah memesan kamar

   Sumber : Tamu

   Distribusi : Receptionist

   Jumlah Rangkap : 2

   Periode : Setiap ada tamu yang akan memesan kamar

   Item data : no_kwitansi_co, nama_tamu, alamat, tgl_bayar, jml_bayar, tgl_check_in, tgl_check_out, jml_kamar tipe_kamar

4. Nama Dokumen : Bill Guest Pembayaran

   Fungsi : Merupakan Dokumen Yang berisi informasi mengenai Transaksi keseluruhan

   Sumber : Tamu

   Distribusi : Receptionist

   Jumlah Rangkap : 2

   Periode : Setiap ada tamu yang check out dan membayar

total keseluruhan.

Item data : no_kwitansi, nama_tamu, tgl_bayar, jml_bayar,

3.3.2. Analisis Prosedur Yang Sedang Berjalan

Prosedur merupakan urutan-urutan yang tepat dari tahapan-tahapan instruksi yang menerangkan apa yang harus dikerjakan, siapa yang mengerjakan, kapan dikerjakan, dan bagaimana mengerjakannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan selama penelitian dengan bagian receptionist dan manager hotel augusta, bahwa prosedur reservasi kamar hotel, check in, check out dan pelayanan yang sedang berjalan pada Hotel augusta adalah sebagai berikut :

A. Analisis Prosedur Proses Reservasi dan Check In Kamar Hotel

1. Tamu datang langsung ke hotel melakukan pemesanan kamar ke bagian receptionist
2. Bagian receptionist memberikan informasi dan melayani tamu mengenai kamar yang ada di hotel augusta sampai tamu menentukan pilihan kamar.
3. Kemudian bagian receptionist mengecek ketersediaan kamar, apakah masih tersedia atau penuh.
4. Jika kamar masih tersedia maka bagian receptionist akan meminjam identitas tamu (KTP / SIM / Paspor) untuk dicatat dalam kwitansi dp dan buku tamu ,selanjutnya identitas tersebut disimpan di bagian receptionist sampai tamu check out.

5. Bagian receptionist membuat Kwitansi DP sebanyak 2 rangkap, rangkap pertama diserahkan kepada tamu dan rangkap kedua disimpan sebagai arsip.
6. Dari data Kwitansi DP tersebut, bagian receptionist mencatat laporan checkin di buku tamu.

B. Analisis Prosedur Proses Check Out

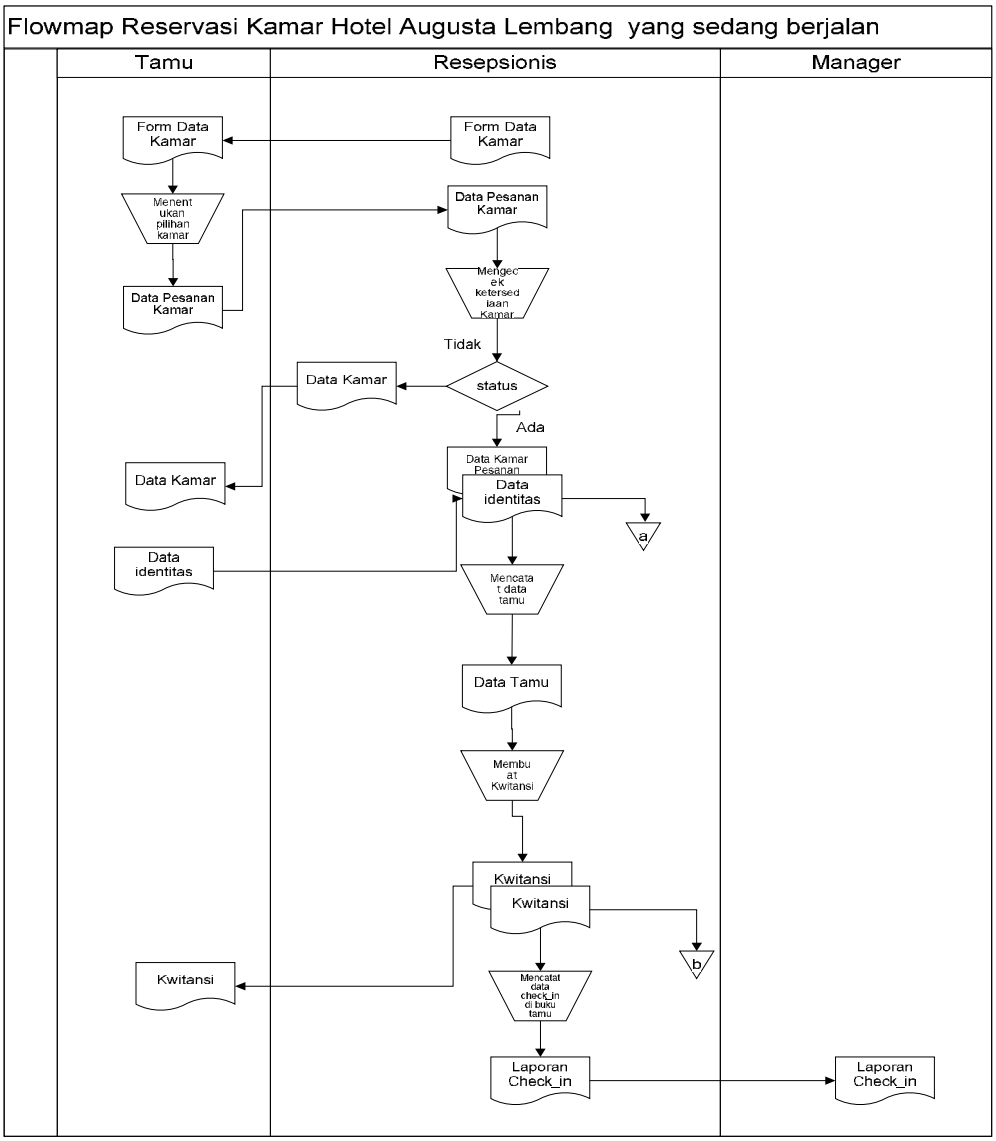
1. Tamu memberikan kwitansi DP kepada bagian receptionist sebagai bukti telah melakukan reservasi.
2. Bagian receptionist membuatkan Bill Guest pembayaran sebanyak 2 rangkap, rangkap pertama diberikan kepada tamu dan rangkap kedua diarsipkan dibagian receptionist.
3. Bagian receptionist membuat laporan check out sebanyak 2 rangkap, rangkap pertama diserahkan kepada manager dan rangkap kedua diarsipkan dibagian receptionist.
4. Tamu memberikan Guest Bill kepada bagian receptionist sebagai bukti telah melakukan reservasi.
5. Bagian receptionist membuatkan kwitansi pembayaran sebanyak 2 rangkap, rangkap pertama diberikan kepada tamu dan rangkap kedua diarsipkan dibagian receptionist.
6. Bagian receptionist membuat laporan check out sebanyak 2 rangkap, rangkap pertama diserahkan kepada manager dan rangkap kedua diarsipkan dibagian receptionist.

C. Analisis prosedur Pelayanan Restouran

1. Tamu menelpon kepada Restaurant untuk memesan makanan yang ada didaftar menu atau dengan datang langsung ke restaurant.
2. Restaurant membuat kwitansi restoran 2 rangkap. Rangkap pertama diberikan kepada tamu, diarsipkan dan rangkap kedua diberikan kepada Petugas Resepsionist.
3. Restaurant membuat laporan restaurant 2rangkap berdasarkan data restaurant. Rangkap pertama diarsipkan dan rangkap kedua diserahkan kepada manager.

3.3.2.1. Flow Map

Flowmap merupakan bagan yang menunjukkan arus pekerjaan secara keseluruhan dari sistem. Bagan flowmap ini berfungsi untuk menjelaskan tentang urutan-urutan dari prosedur yang ada didalam sistem yang menggambarkan aliran data atau dokumen dari suatu entitas ke entitas lainnya.

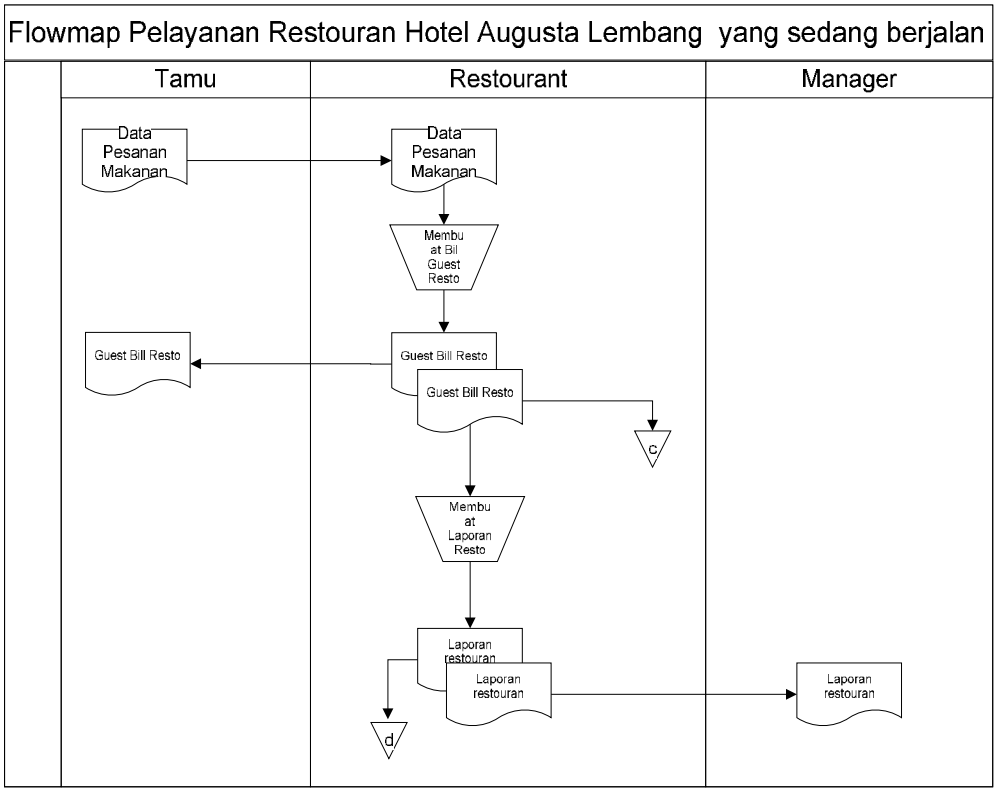


Gambar 3.3. Flowmap reservasi dan check in yang sedang berjalan

Keterangan:

A : Data Identitas

B : Arsip Kwitansi

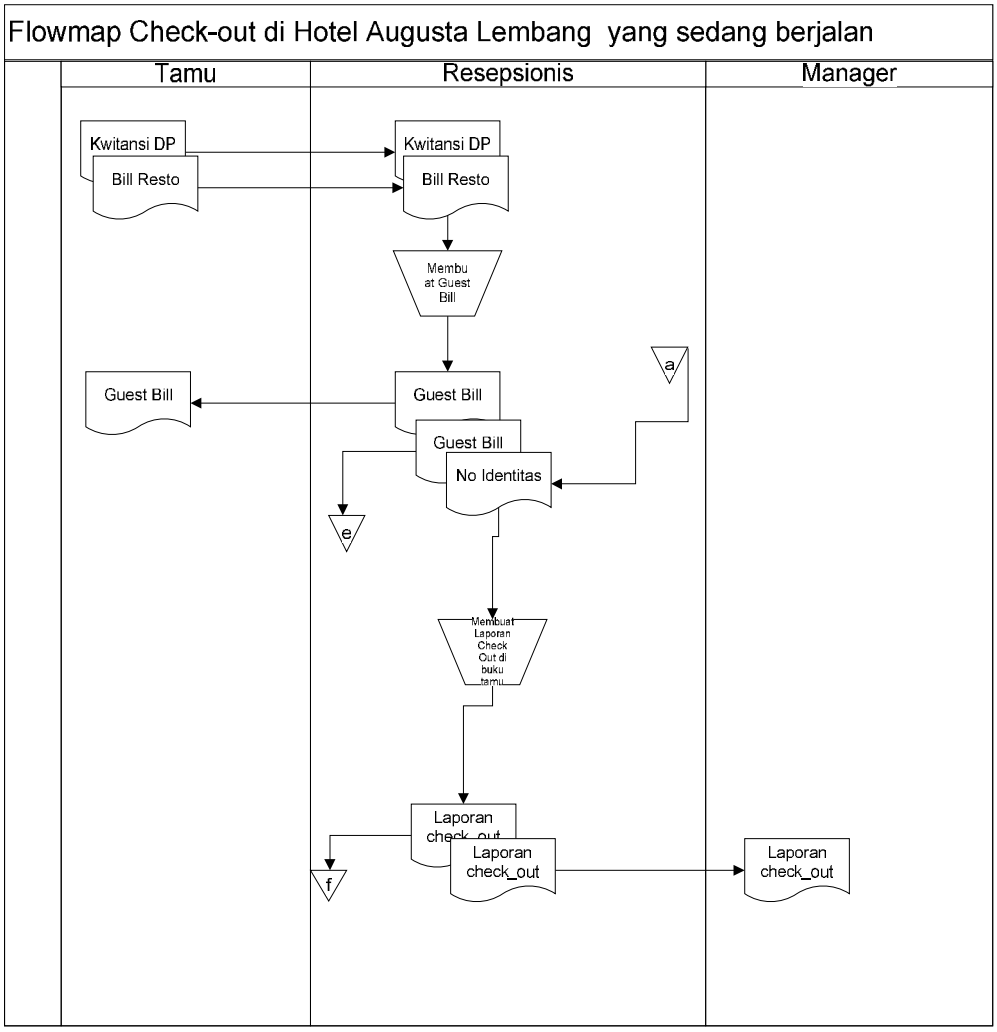


Gambar 3.4. Flowmap pelayanan restouran yang sedang berjalan

Keterangan:

C : Guest bill resto

D : laporan Restouran



Gambar 3.5. Flowmap Checkout yang sedang berjalan

Keterangan:

A : Data Identitas

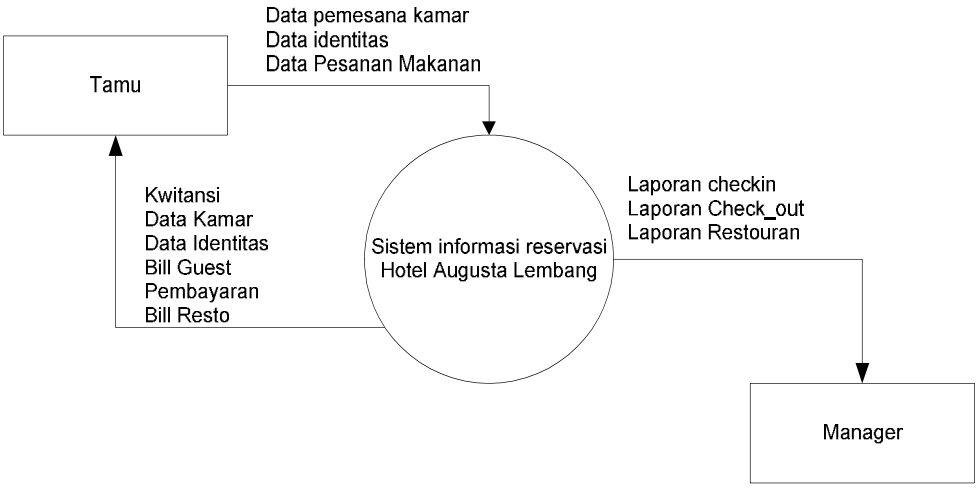
E : Guest Bill

F: Laporan Check_out

3.3.2.2. Diagram Konteks

Diagram Kontek adalah diagram yang terdiri dari suatu proses dan menggambarkan ruang lingkup suatu sistem. Gambar dibawah ini merupakan

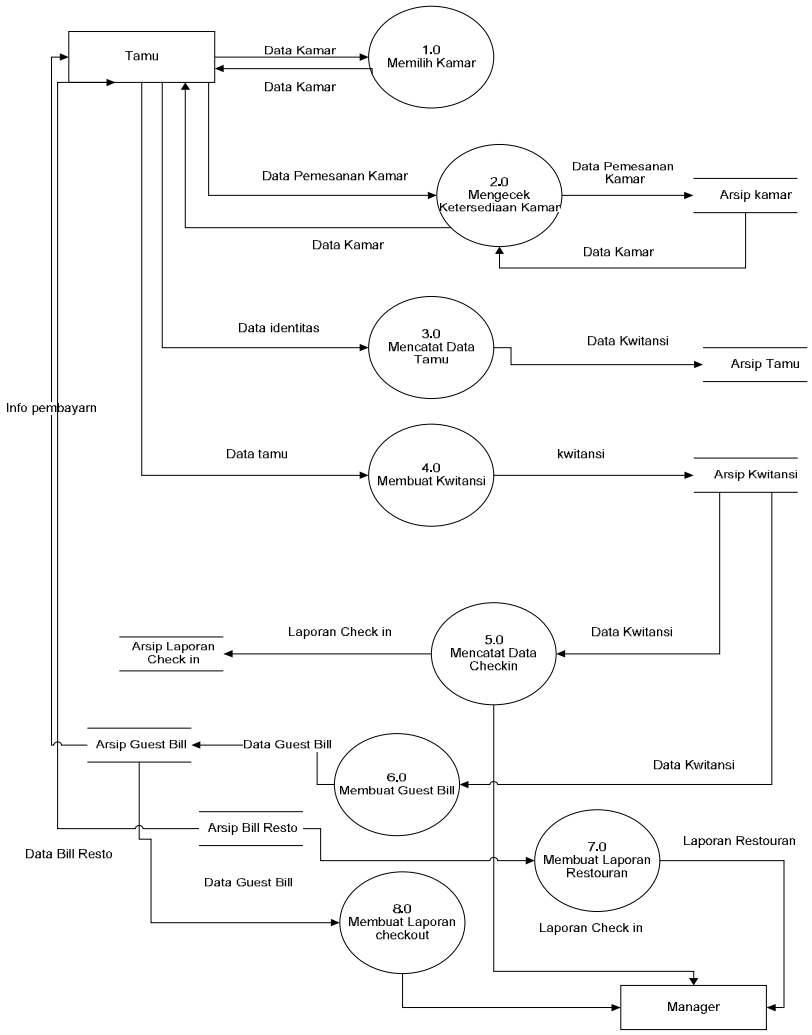
Diagram Kontek adalah diagram yang terdiri dari suatu proses dan menggambarkan ruang lingkup suatu sistem. Gambar dibawah ini merupakan diagram konteks darii sistem informasi reservasi kamar dan pelayanan pelanggan pada hotel augusta yang sedang berjalan dimana entitas luar sistem adalah calon tamu / tamu dan manager, sedangkan entitas internal sistem yaitu bagian receptionist . Data yang menjadi masukan dalam sistem informasi tersebut yaitu data pemesanan kamar, data identitas, data guest bill, info data check in, info data check out . Sedangkan informasi yang dihasilkan dari sistem adalah info data check in yang akan , info data check out, data kamar, data pemesanan kamar, data guest bill, kwitansi check out, dan data identitas.



Gambar 3.6. Diagram Konteks SI reservasi kamar pada Hotel Augusta Lembang

3.3.2.3. Data Flow Diagram (DFD)

Data Flow Diagram (DFD) adalah sebuah diagram yang sering digunakan untuk menggambarkan secara logika bagaimana data itu mengalir, dimana data tersebut akan disimpan dan kemana saja laporan yang akan di buat itu diberikan. Gambar 3.7 merupakan DFD level 1 dari SI reservasi dan pelayanan hotel yang sedang berjalan



Gambar 3.7. DFD level 1 SI reservasi kamar hotel yang sedang berjalan

3.3.3. Evaluasi Sistem yang Berjalan

Sistem informasi reservasi kamar yang sedang berjalan pada hotel augusta Lembang menggunakan sistem yang manual dalam pencatatatan data tamu, pemesanan, dan pelayanan tamu yang berupa kritik & saran, dan komunikasi antara perusahaan dengan konsumen masih terbatas maka dapat disimpulkan beberapa kekurangan kekurangan dalam prosedur yang sedang berjalan, diantaranya adalah:

NO	Masalah	Worker	Pemecahan
1	Penyebaran informasi hotel augusta lembang masih dilakukan secara grup sehingga tidak bisa mengupdate sendiri informasi terbaru.	Tamu dan Receptionist	Dengan adanya Sistem Informasi reservasi kamar yang dikelola sendiri diharapkan dapat menanggulangi permasalahan ini.
2	Informasi ketersediaan kamar hotel tidak tersalur dengan cepat kekonsumen	Resepsionis	Dengan adanya Sistem Informasi reservasi kamar

			hotel ini ketersediaan kamar kosong atau ada dapat tersalur langsung ke konsumen
3	Proses pemesanan kamar bagi tamu yang hendak ingin menginap harus datang langsung ke hotel augusta	Tamu dan resepsionis	Dengan adanya sistem informasi reservasi kamar berbasis *website* ini, maka diharapkan dapat mempermudah para calon tamu yang akan melakukan pemesanan kamar tanpa harus datang langsung ke hotel.