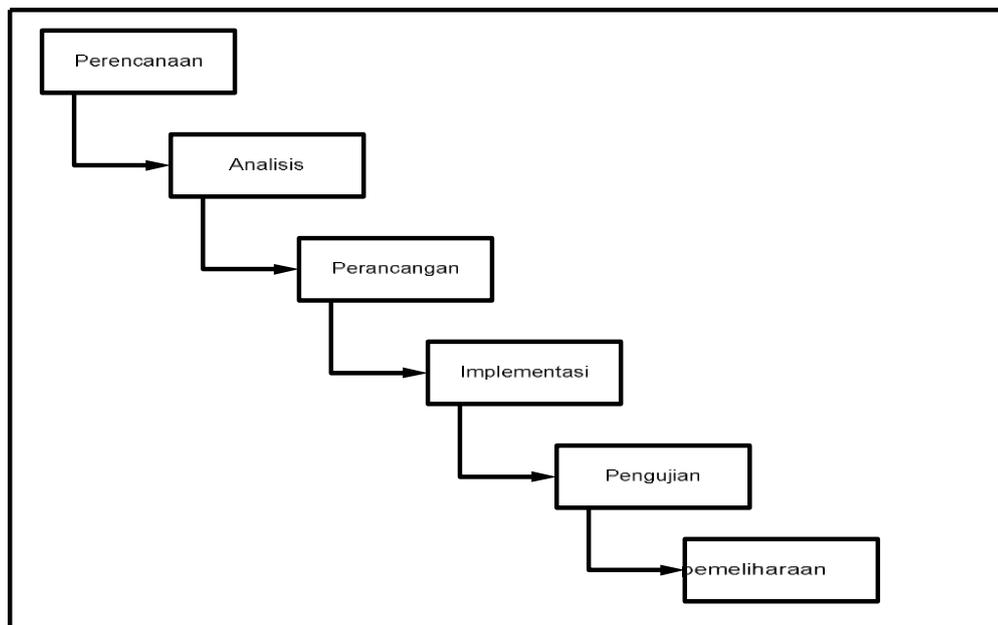


BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Metode penelitian adalah kegiatan untuk memperoleh fakta-fakta atau prinsip-prinsip (baik kegiatan untuk penemuan, pengujian atau pengembangan) dari suatu pengetahuan dengan cara mengumpulkan, mencatat dan menganalisa data yang dikerjakan secara sistematis berdasarkan ilmu pengetahuan (metode ilmiah). Metode pengembangan sistem yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu menggunakan model SDLC (*System Development Life Cycle*) pengembangan atau rekayasa sistem informasi (*softwareengineering*).



Gambar 3.1. Kerangka Kerja Pengembangan Sistem Informasi (SDLC)

1. Perencanaan (*Planning*), adalah menyangkut studi studi tentang kebutuhan pengguna (*user's specification*), studi-studi kelayakan (*feasibility study*) baik secara teknik maupun secara teknologi serta penjadwalan suatu proyek sistem informasi atau perangkat lunak. pada tahap ini pula, sesuai dengan kakas (*tool*) yang penulis gunakan yaitu UML.
2. Analisis (*Analysis*), yaitu tahap dimana kita berusaha mengenai segenap permasalahan yang muncul pada pengguna dengan mendekomposisi dan merealisasikan *use case diagram* lebih lanjut, mengenai komponen-komponen sistem atau perangkat lunak, objek-objek, hubungan antarobjek dan sebagainya.
3. Perancangan (*Design*) dimana penulis mencoba mencari solusi dari permasalahan yang didapat dari tahap analisis.
4. Implementasi (*Implementation*) dimana penulis mengimplementasikan perencanaan sistem ke situasi nyata yaitu dengan pemilihan perangkat keras dan penyusunan perangkat lunak aplikasi (*pengkodean/coding*).
5. Pengujian (*Testing*), yang dapat digunakan untuk menentukan apakah sistem atau perangkat lunak yang dibuat sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna atau belum, jika belum, proses selanjutnya adalah bersifat iteratif, yaitu kembali ketahap-tahap sebelumnya. Dan tujuan dari pengujian itu sendiri adalah untuk menghilangkan atau meminimalisasi cacat program (*defect*) sehingga sistem yang dikembangkan benar-benar akan membantu para pengguna saat mereka melakukan aktivitas-aktivitasnya.

6. Pemeliharaan atau perawatan (*Maintenance*) dimana pada tahap ini mulai dimulainya proses pengoprasian sistem dan jika diperlukan melakukan perbaikan-perbaikan kecil. Kemudian jika waktu penggunaan sistem habis, maka akan masuk lagi pada tahap perencanaan.

3.2. Objek Penelitian

3.2.1. Sejarah Singkat Hotel Gloris Batam

Hotel Gloris adalah hotel yang telah terkenal sejak tahun 2000. Terletak di Komp. Nagoya City Centre Blok I No.8, Lubuk Baja Kota, Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau 29432, Telepon: (0778) 427555, dapat dicapai dengan mudah, Hotel Gloris telah dikenal luas di kalangan tertentu sebagai hotel berbintang yang merupakan pilihan tepat untuk beristirahat bersama keluarga atau teman. Hotel Gloris memiliki 50 kamar dan menyediakan fasilitas, restoran, *receptionist* 24 jam, layanan pembersihan harian, brankas di resepsionis, layanan *laundry*, Koran gratis dilobi, penitipan koper, akses *wifi*, dan sebagainya.

Semua tamu di Gloris hotel dilakukan sebagai VIP dan tingkat huninya mencapai 80 persen selama masa liburan. Seorang *Receptionist* sering kewalahan untuk menentukan secara cepat kamar yang tersedia dan sesuai

dengan keinginan tamu. Sering terjadi perubahan tarif, potongan harga, dan lain-lain. Dan sering mengalami beberapa kesulitan seperti *double* booking, kamar-kamar yang hanya di pesan dalam 1 malam, akibatnya kamar-kamar seperti ini tidak berhasil terjual. Dan kadang para tamu ingin melihat seberapa besar pengeluaran yang telah dikeluarkan.

3.2.2. Visi dan Misi Hotel Gloris Batam

Setiap perusahaan baik barang maupun jasa semestinya memiliki visi dan misi untuk memastikan kinerja perusahaan tersebut bergerak pada jalur yang benar, visi misi yang sinergis dan sistematis dapat mendukung program-program sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Hotel Gloris Batam sebagai perusahaan jasa juga memiliki visi dan misi dalam menjalankan usaha mereka.

A. Visi

Menjadi Hotel yang mampu menumbuhkan kreativitas, inovasi, produktivitas, kualitas sumber daya manusia yang teruji dan menyajikan pelayanan yang sesuai standart internasional tanpa meninggalkan nilai-nilai luhur budaya bangsa.

B. Misi

- 1) Meningkatkan kualitas produk dan mutu pelayanan dengan sasaran memberikan kepuasan kepada pelanggan.
- 2) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar menjadi terampil dan memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik guna memuaskan pelanggan dengan cara profesional dan proaktif dalam menghadai perubahan tuntutan masyarakat yang semakin canggih dan lingkungan yang kompetitif.
- 3) Mempercepat pengembangan perseroan menjadi perusahaan professional, produktif, dan efisien yang unggul dalam suasana persaingan yang makin meningkat.

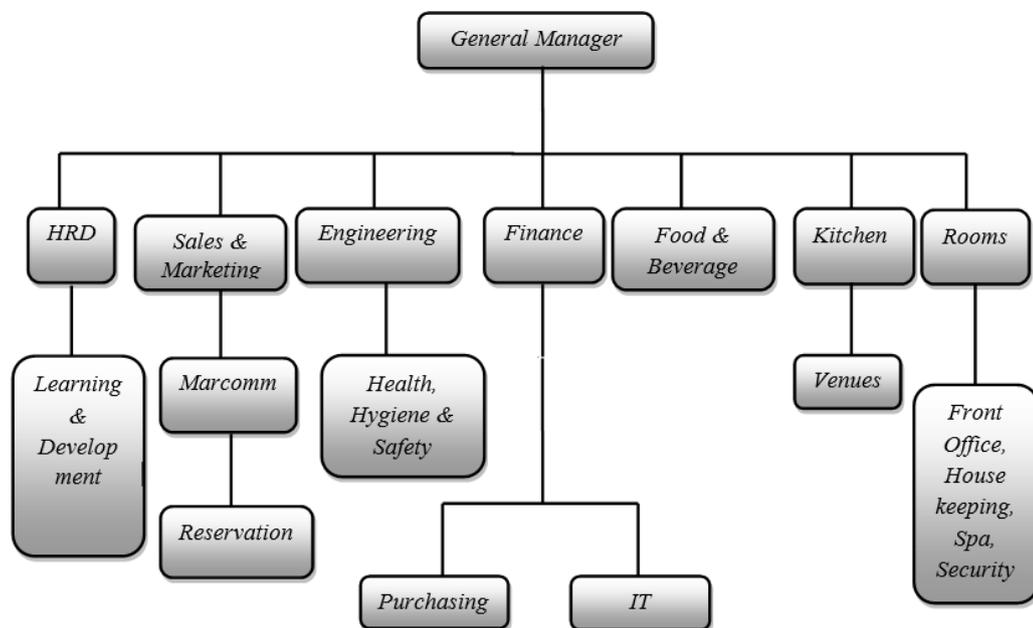
- 4) Meningkatkan upaya pengembangan usaha baik dibidang bisnis utama (*primary core bisnis*) maupun bisnis sekunder (*secondary core business*) sehingga mampu memantapkan keunggulan posisinya dalam kegiatan perekonomian Indonesia pada khususnya.
- 5) Menggali sumber pendanaan yang lebih inovatif dan menguntungkan perusahaan untuk membiayai pembangunan dan pengembangan usaha melalui pasar modal, lembaga keuangan nasional maupun internasional serta menjalin kerjasama dengan pihak lain dalam upaya meningkatkan efisiensi dan produktifitas perusahaan.

3.2.3. Struktur Organisasi Hotel Gloris Batam

Banyak faktor yang bisa menentukan keberhasilan suatu perusahaan, salah satu faktor yang penting dalam keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan adalah karena adanya keberadaan sebuah struktur organisasi dalam perusahaan tersebut. Apabila sebuah perusahaan memiliki struktur organisasi yang sulit dan rumit, maka pimpinan perusahaan dituntut kecakapannya memimpin dan mengorganisir perusahaan tersebut.

Penyusunan struktur organisasi dalam suatu perusahaan sangat penting dilakukan untuk mempermudah pelaksanaan tugas. Struktur organisasi adalah suatu cara atau sistem pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab serta penetapan hubungan antara unsur-unsur organisasi dalam mencapai tujuan tertentu dengan cara yang paling efektif.

Dengan adanya struktur organisasi yang baik, semua pekerjaan akan terorganisir dengan baik dan teratur, sebab masing-masing bagian akan mengemban rasa tanggung jawab akan tugas yang diberikan kepadanya. Organisasi yang baik juga harus disertai dengan dukungan yang baik pula tenaga kerjanya. Untuk melihat lebih jelas struktur organisasi Hotel Gloris Batam dapat dilihat pada gambar 3.2 berikut:



Gambar 3.2. Struktur Organisasi Hotel Gloris Batam

Berdasarkan struktur organisasi diatas, setiap departemen memiliki tugas yang berbeda-beda, yaitu :

1) *General Manager*

General Manager merupakan jabatan tertinggi dalam struktur organisasi.

Bertanggung jawab untuk mengelola pengembangan, implementasi, dan pemantauan terhadap rencana bisnis strategis agar tujuan hotel dapat tercapai.

2) *HRD (Human Resources Department)*

HRD merupakan bagian yang bertanggung jawab menangani kebutuhan para karyawan agar seimbang dengan kebutuhan Hotel Gloris Batam.

3) *Learning and Development*

Bertanggung jawab untuk menciptakan tim kerja yang kuat dan hubungan kerja yang baik diantara seluruh karyawan Hotel Gloris Batam.

4) *Sales and Marketing*

Membantu pelaksanaan aktivitas perusahaan untuk menciptakan informasi tentang perusahaan dan berusaha meningkatkan serta menyebarkan hasil produksinya sesuai dengan permintaan masyarakat pada saat ini maupun yang akan datang.

5) *Marketing Communication (Marcomm)*

Bertanggung jawab terhadap pembentukan *image* (citra) Hotel Gloris Batam yang positif serta menciptakan dan memelihara opini publik serta memberikan masukan pada manajemen dalam setiap pengambilan kebijakan.

6) *Reservation*

Melayani para tamu dengan mempersiapkan kamar hotel dan transportasi.

7) *Engineering*

Bertanggung jawab dalam menjaga seluruh mesin yang digunakan di Hotel Gloris Batam, agar mesin dapat berjalan dengan lancar dan aman serta tidak mengganggu kenyamanan para tamu.

8) *Health, Hygiene & Safety*

Bertanggung jawab dalam hal kebersihan, keindahan, dan kenyamanan lingkungan di area spa, termasuk ruang perawatan, ruang relaksasi, dan ruang loker.

9) *Finance*

Bertanggung jawab terhadap semua transaksi keuangan yang berhubungan dengan Hotel Gloris Batam dan mengontrol pembayaran sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

10) *IT*

Menyediakan perangkat dan aplikasi yang berhubungan dengan jaringan dan teknologi komputer bagi karyawan, membuat program-program atau aplikasi baru sesuai kebutuhan serta membantu bila terjadi kerusakan perangkat dan aplikasi yang berhubungan dengan *IT* milik perusahaan.

11) *Food and Beverage*

Bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan hotel yang berhubungan dengan makanan dan minuman.

12) *Kitchen*

Bertanggung dalam mengelola dan memproduksi makanan dimana kesehatan, kebersihan dan pengetahuan memasak sesuai dengan standar resep, serta penggunaan alat dapur dan hal lain tentang makanan.

13) *Rooms*

Bertanggung jawab menjaga kebersihan, keamanan dan kenyamanan seluruh kamar hotel yang ada di Hotel Gloris Batam.

14) *Front Office*

Bertanggung jawab untuk melayani *check in/check out* dan pusat informasi bagi tamu hotel, serta menjadi penghubung antara tamu dan hotel, menampung komentar dan komplain para tamu.

15) *House Keeping*

Bertanggung jawab dalam mengelola kebersihan kamar hotel yang ditempati oleh para tamu agar tetap terjaga kebersihannya.

16) *Security*

Bertanggung jawab dalam mengelola perilaku seluruh personil keamanan ketika adanya *event* di Hotel Gloris Batam dan memastikan semua personil yang bekerja berada di masing-masing tempat.

3.3. Analisis SWOT

Abdullah, *et all* (2013: 365) menyatakan bahwa analisis SWOT merupakan salah satu metode yang menggambarkan kondisi dan mengevaluasi suatu masalah, proyek atau konsep sistem yang berdasarkan faktor internal dan eksternal suatu organisasi yang selanjutnya akan digunakan sebagai dasar untuk merancang strategi dan program kerja. Analisa SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, and Threat*) adalah merupakan sebuah strategi umum atau *Grand strategy* atau induk (Master) yang memberikan alternatif arah untuk mencapai sasaran jangka panjang (*Goal*). Analisis internal meliputi penilaian terhadap faktor kekuatan (*Strength*) dan kelemahan (*Weakness*). Sementara analisis eksternal meliputi faktor peluang (*Opportunity*) dan ancaman (*Threats*).

Berikut adalah faktor-faktor analisis SWOT sistem yang sedang berjalan (konvensional) pada Hotel Gloris:

1. *Strength* (kekuatan)
 - a. Sistem penyimpanan secara konvensional tidak memerlukan biaya besar.
 - b. Kemudahan dalam mengalirnya informasi karena tamu dapat dengan mudah untuk melakukan pemesanan sewa kamar.
2. *Weakness* (kelemahan)
 - a. Rentan terjadinya kerusakan *file*.
 - b. Membutuhkan waktu yang lama dalam mencari *file* yang dibutuhkan.
 - c. Membutuhkan tempat yang luas sebagai media penyimpanan.
3. *Opportunities* (peluang)
 - a. Menciptakan penyimpanan yang terkomputerisasi.
 - b. Meminimalisir kesalahan-kesalahan yang pernah terjadi.
4. *Threats* (ancaman)
 - a. Adanya pencurian *file*.
 - b. Adanya bencana alam yang tidak terduga.

3.4. Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan

Analisis sistem ini memberikan gambaran tentang sistem yang saat ini sedang berjalan dan bertujuan mengetahui lebih jelas bagaimana cara kerja sistem tersebut selain untuk mengetahui sistem yang sedang berjalan

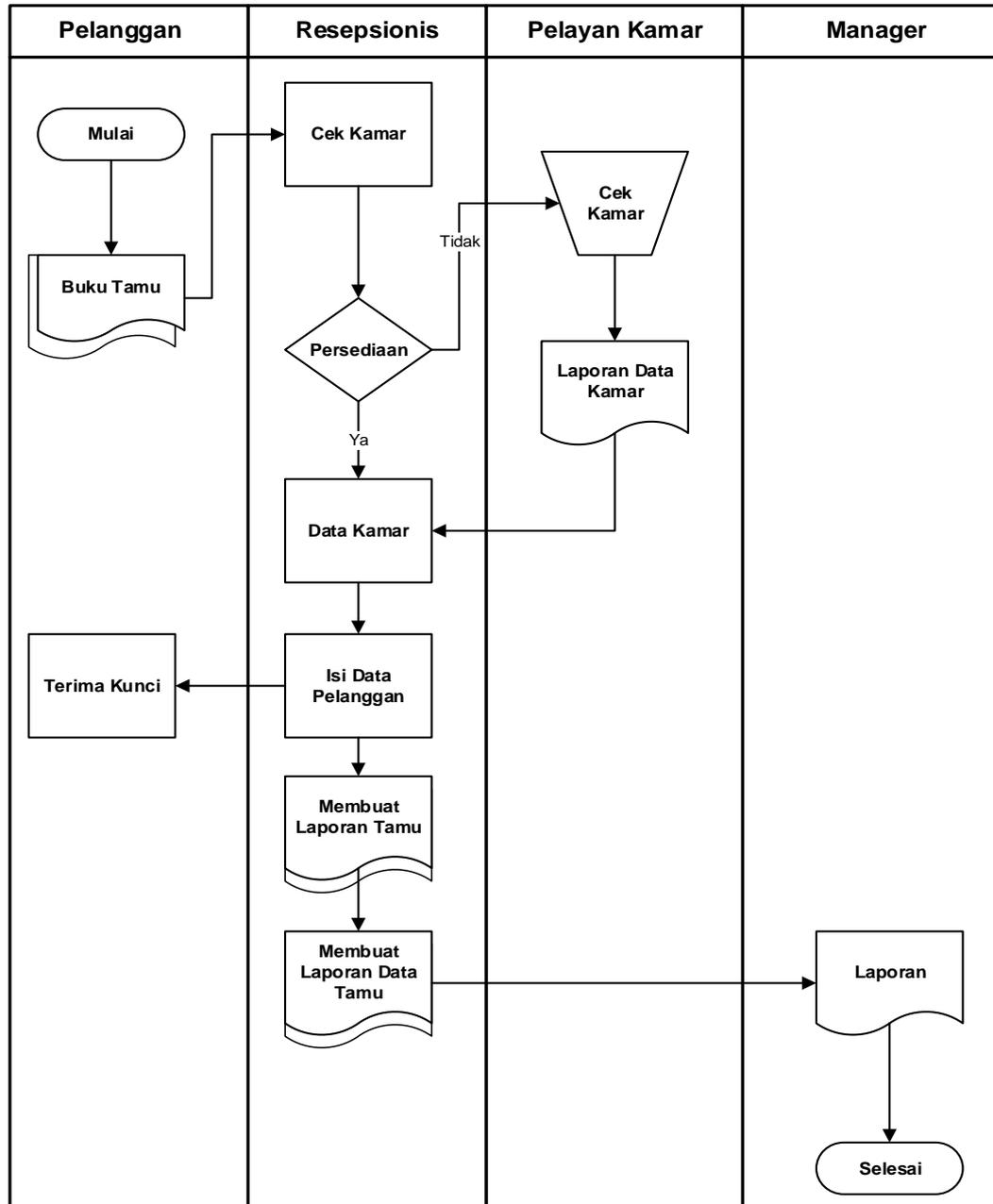
digunakan juga untuk mendefinisikan dan mengevaluasi permasalahan, kesempatan, hambatan yang terjadi dan kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan suatu perbaikan. Langkah pada pembuatan prosedur mengacu pada sistem yang sedang berjalan pada lembaga yang bersangkutan, yaitu sebagai berikut:

3.5. Aliran Sistem Informasi Pemesanan Kamar Yang Sedang Berjalan

Jika Seorang tamu datang atau menelpon, seorang *Receptionist* dengan cepat mencatat nama, alamat, nomor telepon dan beberapa informasi lainnya. Setelah itu, *Receptionist* menanyakan kebutuhan dan keinginan tamu, setra hal-hal yang berhubungan dengan penginapan, seperti lama tinggal, tipe tempat tidur, jumlah orang dewasa dan anak yang menginap, preferensi lokasi kamar (termasuk pemandangan yang ingin dilihat dari jendela kamar).

Setelah Informasi terkumpul, *Receptionist* kemudian mengecek kamar yang tersedia pada tanggal tersebut dan memberikan saran kamar yang sesuai dengan keinginan tamu. Setiap *Receptionist* dituntut untuk dapat memberikan informasi Yang relative lengkap tentang kamar dan fasilitas hotel sehingga tamu dapat terlayani dengan baik.

Ketika sang tamu telah membuat keputusan kamar apa yang akan diambil, *Receptionist* membuat tanda konfirmasi yang akan dikirimkan kepada sang tamu pada hari yang sama. Konfirmasi ini menandakan sang tamu telah memesan kamar sekaligus berhak menggunakan fasilitas-fasilitas lain yang ada di hotel tersebut. Adapun Aliran Sistem Informasi yang sedang berjalan seperti berikut:



Gambar 3.3. Aliran Sistem Informasi dan Pemesanan Kamar Yang Sedang Berjalan

3.6. Permasalahan Yang Sedang Dihadapi

Pengolahan data merupakan bagian yang cukup penting di dalam setiap organisasi atau instansi-instansi tertentu, karena dengan pengolahan data maupun manajemen data yang baik maka laporan dan informasi yang

dibutuhkan akan segera diperoleh dan mutunya lebih baik. Kendala dan permasalahan yang dihadapi pada sistem yang sedang berjalan di Hotel Gloris pada bagian umum dan surat menyurat adalah sebagai berikut:

1. *Receptionist* sering kali kewalahan untuk menentukan secara cepat dan tepat kamar yang tersedia dan sesuai dengan keinginan tamu.
2. Sering terjadi perubahan kebijakan hotel mengenai tarif dan potongan harga.
3. Sering sekali terjadinya *double booking*.
4. Adanya kamar-kamar kosong hanya buat satu malam. Padahal pada hotel jarang sekali ada tamu yang hanya tinggal buat satu hari. Akibatnya kamar-kamar seperti ini tidak berhasil terjual.

3.7. Usulan Pemecahan Masalah

Sebagaimana telah dijelaskan masalah yang dihadapi, terlihat jelas permasalahan utama yang dihadapi oleh Hotel Gloris adalah sistem pengolahan data yang masih manual yang sangat memungkinkan terjadinya kesalahan karena kelalaian manusia. Sistem baru bertujuan untuk menutupi kelemahan-kelemahan yang ada pada sistem yang sedang diterapkan pada Hotel Gloris.

Perancangan sistem baru yang menggunakan sistem komputer dalam setiap proses pengolahan dan penyimpanan data pada Hotel Gloris akan mampu mengurangi terjadinya kesalahan yang diakibatkan oleh kelalaian manusia dalam mengolah data. Sistem yang baru tidaklah sepenuhnya sistem yang sangat berbeda dengan sistem yang lama, melainkan sebuah penyempurnaan dari sistem yang lama. Adapun tujuan dan maksud dari desain sistem baru adalah sebagai berikut:

1. Mengusulkan Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel Pada Hotel Gloris berbasis *web*.
2. *Convert* penyimpanan data manual ke dalam sebuah *database*.
3. Dengan ada nya *website* membantu Perkembangan perusahaan dikenal oleh masyarakat. Membantu promosi kepada masyarakat secara *online* sehingga pendapatan perusahaan mengalami peningkatan.