

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Departemen Laundry Hotel Java Paragon yang beralamat di Jalan Mayjend Sungkono 101-103 Surabaya.

3.2 Sejarah Singkat Perusahaan

3.2.1 Sejarah Java Paragon

Java Paragon didirikan oleh PT. Sekawan Bhakti Intiland terletak di Jalan Mayjend Sungkono 101-103 Surabaya, yang awal mulanya hanya terdapat sebuah apartemen yang berdiri sejak tahun 1995 dengan tinggi 22 lantai. Seiring berjalannya waktu, timbul persaingan bisnis dengan hotel-hotel baru di sekitar Java Paragon yang mengakibatkan apartemen Java Paragon menjadi sepi pengunjung, sehingga pada tahun 2008 PT. Sekawan Bhakti Intiland membangun sebuah tower tambahan yang dijadikan sebagai hotel berbintang empat dengan tinggi 22 lantai.

Hotel Java Paragon cukup sukses dalam menjalankan proses bisnisnya, dengan dibantu beberapa departemen di dalamnya membuat pelayanan Hotel Java Paragon semakin meningkat, alhasil hotel yang baru dibangun tersebut lebih ramai pengunjung dibandingkan apartemennya.

Hingga saat ini Hotel Java Paragon cukup sukses dalam menjalankan visi misinya, dengan menerapkan teknologi informasi dalam melayani dan menjaga keamanan serta kenyamanan pengunjung hotel, menjadikan Hotel Java Paragon

lebih dikenal masyarakat luas di dalam negeri maupun di luar negeri. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengunjung hotel dari luar negeri yang berdatangan untuk menginap di sana.

3.2.2 Sejarah Departemen Laundry Hotel Java Paragon

Departemen Laundry dalam dunia perhotelan merupakan sebuah jantung perusahaan, di mana sebuah hotel tidak dapat beroperasi jika tanpa adanya tenaga laundry. Departemen Laundry merupakan bagian dari house keeping yang memiliki peranan sangat penting dalam membantu operasional hotel yang terkait dengan proses pencucian linen untuk kamar tamu, restoran dan ruang pertemuan serta seragam untuk karyawan.

Pada awal berdirinya Hotel Java Paragon masih belum memiliki departemen laundry, sehingga segala proses pencucian dibawa ke laundry luar hotel. Hingga tahun 2010 didirikan Departemen Laundry pada Hotel Java Paragon guna membantu segala proses pencucian untuk kebutuhan operasional hotel.

3.2.2.1 Visi Misi Departemen Laundry Hotel Java Paragon

Visi Departemen Laundry Hotel Java Paragon adalah menjadi produk unggulan berkualitas tinggi, layanan, serta penyeimbangan biaya yang menguntungkan.

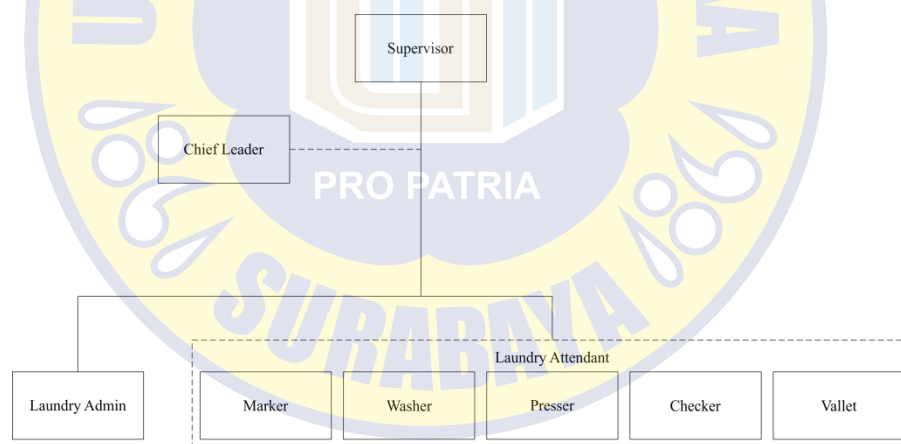
Misi Departemen Laundry Hotel Java Paragon untuk menjadi produk unggulan berkualitas tinggi yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu dengan layanan profesional, efektif, dan layanan yang hangat.

3.2.2.2 Struktur Organisasi Departemen Laundry Hotel Java Paragon

Dalam sebuah organisasi diperlukan adanya suatu struktur organisasi dan pembagian tugas kerja yang jelas, agar semua kegiatan berjalan dengan baik dan dapat mencapai tujuan.

Struktur organisasi yang baik harus menggambarkan dengan jelas wewenang dan tanggung jawab serta fungsi-fungsi dari setiap bagian yang ada dalam perusahaan, yang mana dalam hal ini merupakan salah satu syarat terciptanya suatu pengendalian internal yang memadai.

Adapun struktur organisasi Departemen Laundry Hotel Java Paragon adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Departemen Laundry Hotel Java Paragon (**Paragon, 2018**)

3.2.2.3 Deskripsi Tugas

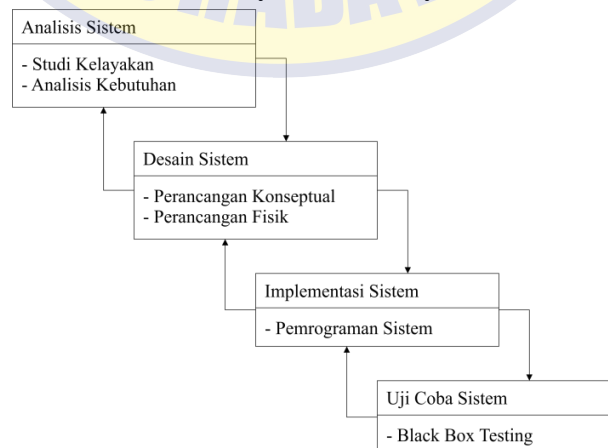
Untuk melengkapi struktur organisasi suatu perusahaan, diperlukan uraian tugas yang akan menjelaskan tentang wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing jabatan dalam perusahaan. Uraian tugas pada Departemen Laundry Hotel Java Paragon adalah sebagai berikut:

1. *Supervisor* bertugas mengawasi area lapangan kerja dan mengontrol *staff* di bawahnya dalam bertugas serta memastikan operasional departemen laundry dapat berjalan sesuai visi dan misinya.
2. *Chief Leader* bertugas memimpin dan mengatur *staff* dalam bekerja di lapangan agar tugas kerja dapat terselesaikan sesuai tujuan.
3. *Laundry Admin* bertugas mengurus segala bentuk laporan dan dokumen berkaitan dengan operasional laundry.
4. *Laundry Attendant* bertugas memproses dan menyelesaikan tugas terkait segala bentuk pencucian.

3.3 Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sistem metode SDLC (*System Development Life Cycle*) atau yang sering disebut metode *waterfall*, yang merupakan model klasik yang sederhana dengan aliran sistem yang linier, di mana *output* dari setiap tahap merupakan *input* bagi tahap berikutnya. (Kristanto, 2004)

Adapun tahapan-tahapan metode *waterfall* yang digunakan dalam mengembangkan sistem informasi layanan laundry tamu, adalah sebagai berikut:



Gambar 3.2 Tahapan Metode *Waterfall*

1. Analisis Sistem yang meliputi Studi Kelayakan serta Analisis Kebutuhan yang menghasilkan gambaran kebutuhan sistem yang dapat dijadikan sebagai masukan untuk tahapan selanjutnya.
2. Desain Sistem yang meliputi Perancangan Konseptual serta Perancangan Fisik yang dapat dijadikan sebagai acuan dasar bagi tahapan selanjutnya.
3. Implementasi Sistem meliputi Pemrograman Sistem yang mengacu pada hasil dari tahapan sebelumnya.
4. Uji Coba Sistem yang merupakan tahap pengujian sistem yang telah dibangun sehingga meminimalisir terjadinya *troubleshooting* sebelum sistem siap dioperasikan secara mandiri. Pada tahap ini juga diperlukan penjelasan mengenai cara pengoperasian program pada user.

3.4 Analisis Sistem

Tahapan analisis sistem merupakan tahap mempelajari sistem yang sedang berjalan dan mengusulkan sistem baru, sehingga isi dari tahap ini adalah menentukan hal terkait apa saja yang akan dibutuhkan dalam membangun sistem informasi layanan laundry. Analisis sistem mencakup kegiatan studi kelayakan dan analisis kebutuhan.

3.4.1 Studi Kelayakan

Studi kelayakan digunakan untuk menentukan kemungkinan keberhasilan solusi yang diusulkan, yang memastikan bahwa solusi yang diusulkan benar-benar tercapai. Tugas yang tercakup dalam studi kelayakan adalah menentukan masalah dan peluang yang dituju oleh sistem yang diusulkan, membentuk sasaran sistem

baru secara keseluruhan, mengidentifikasi pengguna sistem, serta membentuk ruang lingkup sistem.

3.4.2 Analisis Kebutuhan

Analisis kebutuhan dilakukan untuk menghasilkan spesifikasi kebutuhan sistem, yang diartikan sebagai spesifikasi yang menyeluruh terkait hal tertentu yang akan dilakukan oleh sistem, sekaligus digunakan untuk membuat kesepakatan antara pengembangan sistem, pemakai sistem, manajemen, dan mitra kerja lainnya. Dalam kegiatan ini ada beberapa langkah yang dilakukan, yaitu:

1. Wawancara

Melakukan wawancara secara langsung pada *supervisor* dan *staff* senior di laundry Hotel Java Paragon dengan tujuan untuk mencari data dan informasi terkait sistem layanan laundry, sehingga akan diperoleh data dan informasi yang dibutuhkan dalam pembuatan sistem.

2. Pengamatan Lapangan

Melakukan pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung pada Hotel Java Paragon dan mempelajari sistem layanan yang sedang berjalan, serta mencatat hasil dari pengamatan yang dilakukan.

3. Studi Literatur

Mempelajari jurnal-jurnal terkait sistem informasi laundry lainnya, dengan tujuan untuk memberikan gambaran ataupun acuan dalam pembuatan sistem informasi layanan laundry.

3.5 Desain Sistem

Tahapan desain sistem digunakan untuk merubah kebutuhan sistem yang masih berupa konsep menjadi spesifikasi sistem yang nyata. Tahapan desain sistem meliputi 2 tahap, yaitu perancangan konseptual dan perancangan fisik.

3.5.1 Perancangan Konseptual

Perancangan Koseptual seringkali disebut dengan perancangan logis, yang menjelaskan deskripsi secara detail dari spesifikasi sistem yang akan dibuat, yaitu meliputi pembuatan *flowchart* yang menjelaskan alur berjalannya setiap elemen pada sistem, pembuatan *Data Flow Diagram* (DFD) serta *Context Diagram* yang menjelaskan gambaran kerangka kerja logis dari sistem secara keseluruhan, dan pembuatan *Entity Relationship Diagram* (ERD) yang menggambarkan kerangka basis data secara konseptual.

3.5.2 Perancangan Fisik

Pada perancangan fisik, rancangan yang bersifat konseptual diterjemahkan ke dalam bentuk fisik yang berupa laporan terkait beberapa hal berikut:

1. Rancangan *interface*, berupa gambar rancangan sistem informasi yang menjadi acuan utama bagi pengembang sistem dalam membuat tampilan antarmuka sistem.
2. Rancangan *database*, berupa *Physical Data Model* (PDM) yang menggambarkan secara detail basis data yang memperlihatkan struktur penyimpanan data pada *database* yang akan digunakan.

3.6 Implementasi Sistem

Tahap implementasi sistem merupakan tahapan yang menerjemahkan hasil rancangan desain sistem menjadi wujud sistem yang nyata. Dalam tahap implementasi sistem terdapat beberapa kegiatan yang harus dilakukan, yakni meliputi pemrograman sistem dan instalasi sistem.

3.6.1 Pemrograman Sistem

Pemrograman diartikan sebagai aktifitas untuk membuat sebuah program aplikasi yang digunakan di komputer agar dapat bekerja sesuai dengan tujuan, serta dilakukan pengujian sistem berdasarkan tingkat *error* dan kesesuaian menu-menu yang disediakan terhadap kebutuhan sistem layanan laundry.

Dalam kegiatan ini pengembang sistem menggunakan bahasa PHP dan HTML sebagai kode program, MySQL untuk manajemen basis data, serta Nexmo sebagai *engine* untuk fitur SMS Gateway.

3.7 Uji Coba Sistem

Tahap uji coba terhadap user dimaksudkan agar user dapat menggunakan sistem yang telah dibuat, dan memberikan *feedback* mengenai kinerja sistem, sehingga dapat dijadikan sebagai acuan bagi pengembang sistem dalam tahap pemeliharaan sistem.

Dalam tahap uji coba sistem, meliputi kegiatan pengujian *Black Box* sebagai tahap pengujian yang didasarkan pada detail aplikasi seperti tampilan aplikasi, fungsi-fungsi yang ada pada aplikasi, dan kesesuaian alur fungsi dengan proses

bisnis yang diinginkan oleh customer. Pengujian ini tidak melihat dan menguji source code program.

3.7.1 Black Box Testing

Pengujian metode Black Box adalah pengujian terhadap fungsional input atau output dari perangkat lunak. Dalam tahap ini mendefinisikan sekumpulan kondisi input kemudian melakukan sejumlah pengujian terhadap program sehingga menghasilkan suatu output yang nilainya dapat dievaluasi.

