



## BAB III

### ANALISIS SISTEM YANG BERJALAN



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### A Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Hotel Pullman Bandung. Hotel Pullman Bandung merupakan tempat yang berlokasi di Jl. Diponegoro No. 27, Citarum, Kecamatan Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40115 dan merupakan tempat yang bergerak di bidang perhotelan dan pariwisata. Hotel Pullman Bandung memiliki berbagai tempat yang memiliki fungsi tersendiri selain untuk tempat penginapan dan reservasi kamar, seperti tempat untuk melakukan konvensi dan acara perusahaan, ballroom, dan tempat yang akan menjadi bagian dari penelitian, yaitu restoran. Hotel Pullman Bandung memiliki 3 restoran, yaitu Sadrasa Kitchen and Bar, Akasa 360 Views Rooftop Bar, dan Mad Cow Wine & Grill.

Restoran merupakan tempat untuk melayani bagian makanan dan minuman yang dilakukan oleh tamu hotel atau non tamu untuk melakukan pemesanan makanan dan bagian dari pengelola restoran untuk menerima pesanan tersebut. Restoran yang tersedia pada Hotel Pullman Bandung memiliki berbagai layanan pemesanan makanan. Layanan pemesanan makanan yang tersedia yaitu makan di tempat (*dine in*), makan di kamar tamu (*in room dining*), dan bawa pulang (*takeaway*).

#### B Analisis Sistem yang Berjalan

Proses pemesanan makanan pada restoran yang terdapat di Hotel Pullman Bandung dilakukan dengan cara manual tanpa adanya bantuan sistem ataupun alat selain telepon. Pemesanan makanan dilakukan pada tahap pertama yaitu datang ke

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



restoran. Setelah datang ke restoran, tamu dapat menentukan, apakah mau makan di tempat atau *dine in* makan di kamar tamu atau *in room dining* jika tamu sudah memiliki kamar di hotel, atau dibawa pergi atau *takeaway*. Jika tamu ingin makan di tempat, pelayan akan memeriksa apakah meja pada restoran masih tersedia. Kemudian, tamu memilih makanan yang tersedia dari restoran. Setelah tamu sudah memilih pesanan yang dipilih, pelayan akan menerima pesanan tersebut dan mengirimkan pesanan kepada kasir untuk diproses. Lalu, kasir akan memproses dengan mengirimkan pesanan pada koki dan mengirim pesan pada tamu melalui pelayan sesuai permintaan apakah makan di tempat, makan di kamar, ataupun bawa pulang. Setelah tamu menyelesaikan makanan yang dipesan, dilakukannya proses pembayaran sesuai harga yang ditetapkan dari menu makanan yang ada dengan metode yang tersedia, yaitu tunai, debit, dan kredit. Pada akhirnya, kasir mengakhiri pesanan dan mencatat pesanan tersebut ke dalam data transaksi.

Untuk pemesanan makanan, selain datang ke restoran, bisa menggunakan telepon untuk tahap pertama. Tamu menelepon kasir untuk penentuan tempat makan.

Jika tamu ingin makan di tempat, kasir akan menyediakan tempat atau reservasi tempat pada restoran. Apabila tamu ingin makan di kamar atau makan di kamar tamu, kasir akan menanyakan nomor kamar tamu dan akan meminta pelayan untuk mengirimkan makanan pada kamar tamu sesuai nomor yang diberikan. Untuk pembayaran, bisa secara debit, tunai, atau kredit.

Untuk alur kerja sistem pemesanan makanan, dibagi menjadi enam bagian.

Bagian layanan pemesanan akan dijelaskan menggunakan *flowchart*. Berikut adalah *flowchart* untuk pemesanan makanan secara *dine in*, *in room dining*, dan *takeaway* melalui *walk in* atau datang ke restoran, dan pemesanan makanan secara *dine in*, *in room dining*, dan *takeaway* melalui telepon.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

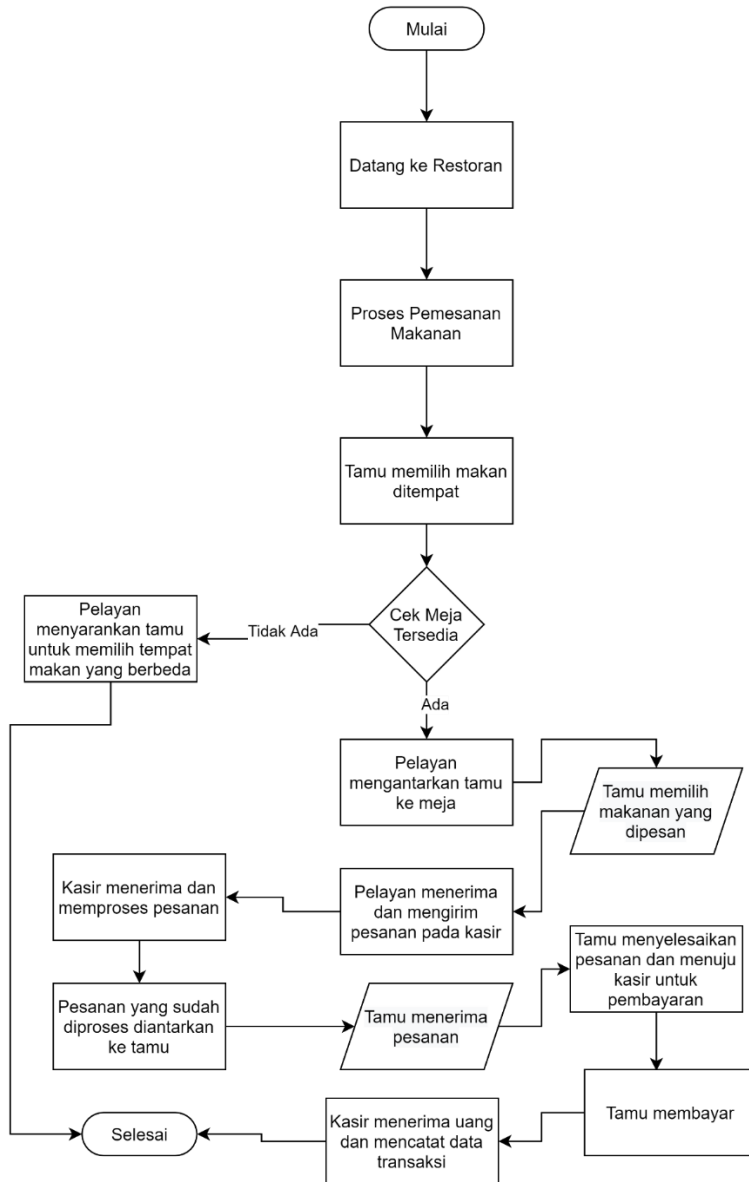
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



Gambar 3.1

**Flowchart Pemesanan Makanan Secara Dine In**

Sumber: Olahan Penulis

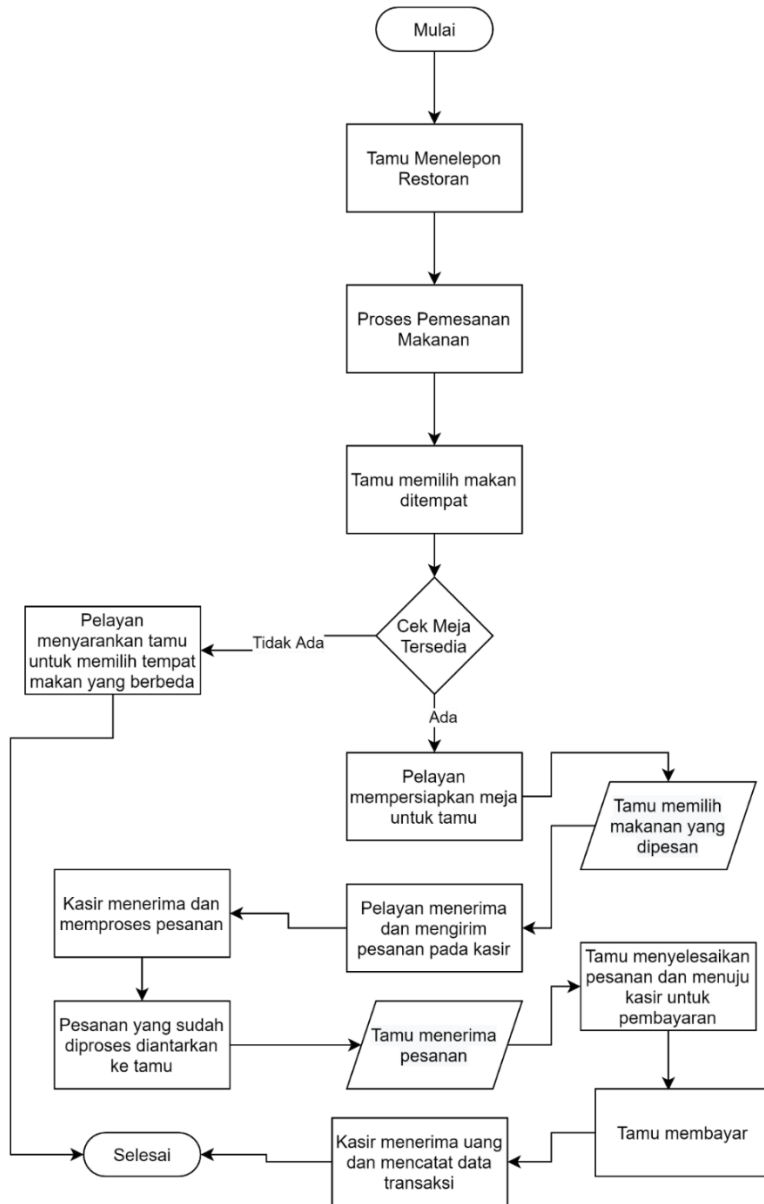
Gambar 3.1 merupakan aliran kerja makan di tempat pada restoran di Hotel Pullman Bandung. Restoran melayani pemesanan makanan di tempat. Makan di tempat dilakukan dengan cara datang ke restoran untuk proses pemesanan makanan, lalu diperiksa apakah ada meja tersedia atau tidak. Jika ada meja yang kosong, maka pelayan akan memberi informasi dan mengantarkan tamu untuk di proses lebih lanjut. Setelah itu, tamu memesan makanan dan bayar jika sudah selesai makan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



Gambar 3.2

**Flowchart Pemesanan Makanan Secara Dine In Melalui Telepon**

Sumber: Olahan Penulis

Gambar 3.2 merupakan aliran kerja makan di tempat pada restoran di Hotel Pullman Bandung melalui telepon. Restoran melayani pemesanan makanan di telepon. Makan di tempat dilakukan dengan cara telepon ke restoran untuk proses pemesanan makanan, lalu diperiksa apakah ada meja tersedia atau tidak. Jika ada meja yang kosong, maka pelayan akan memberi informasi pada tamu untuk reservasi tempat. Setelah itu, tamu memesan makanan dan bayar jika sudah selesai makan.

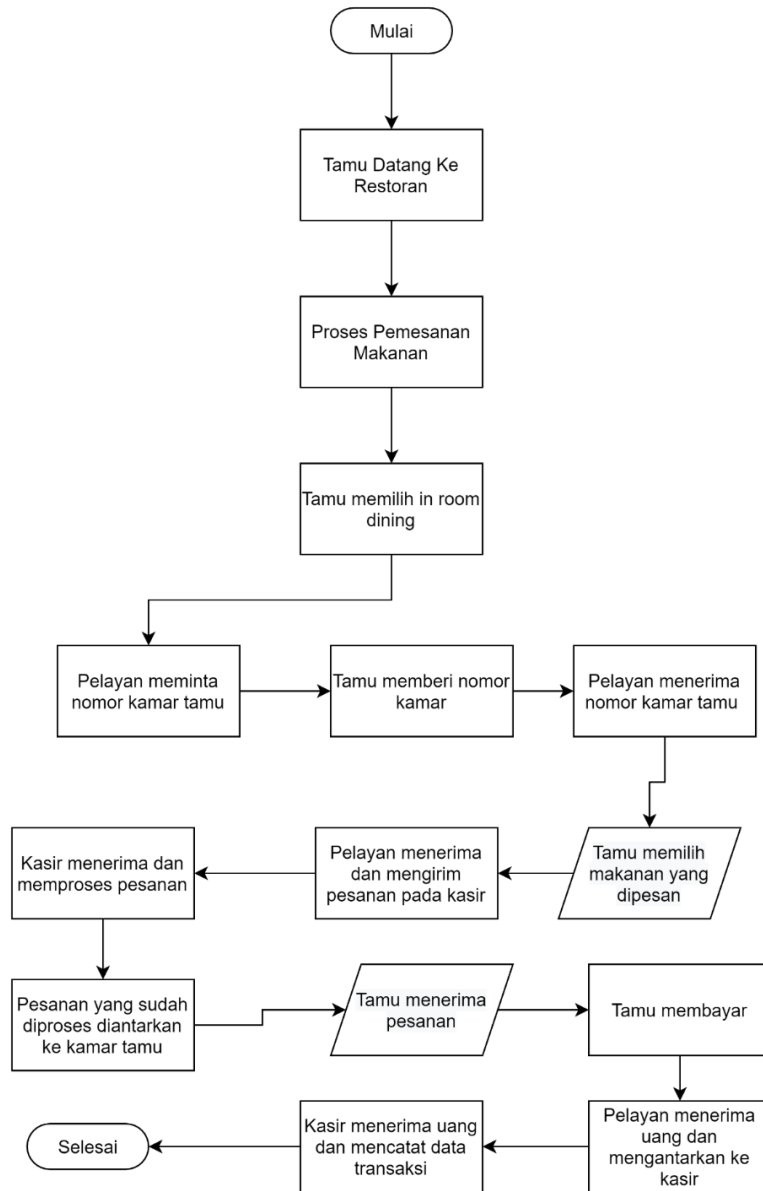
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Gambar 3.3

**Flowchart Pemesanan Makanan Secara In Room Dining**

Sumber: Olahan Penulis

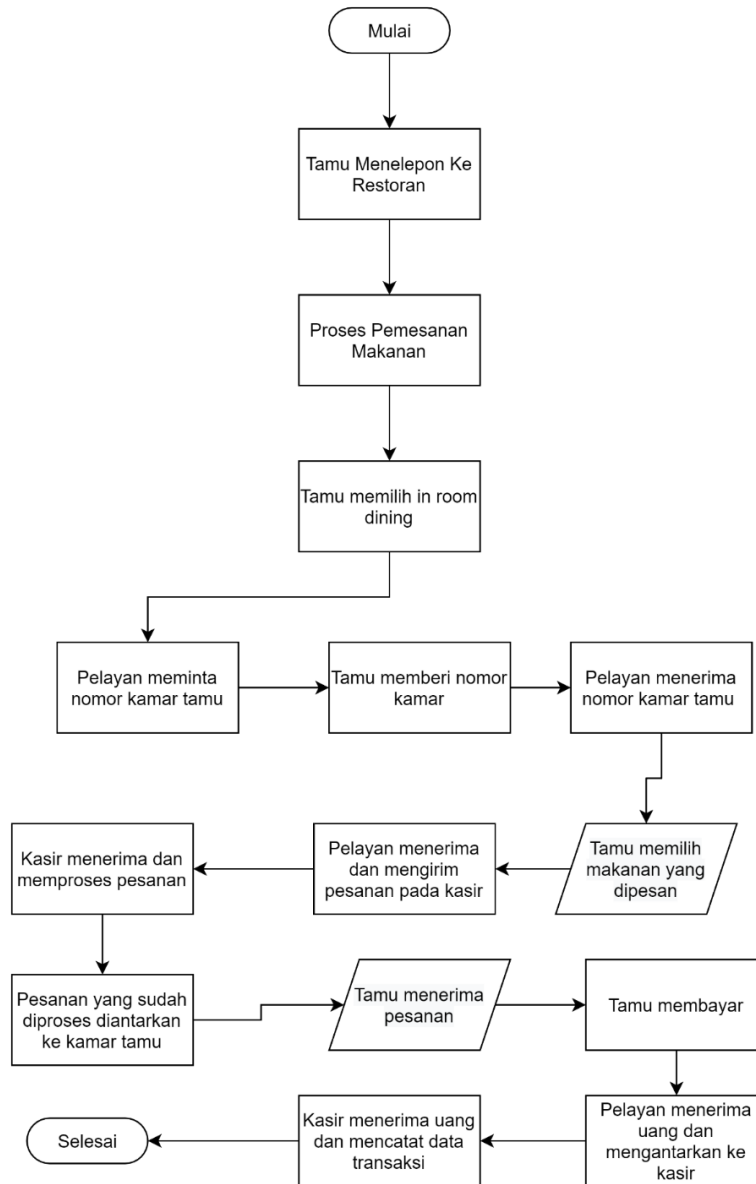
Gambar 3.3 merupakan aliran kerja makan di kamar pada restoran di Hotel Pullman Bandung. Makan di kamar dilakukan dengan cara datang ke restoran untuk proses pemesanan makanan. Pelayan akan periksa apakah tamu yang melakukan pemesanan merupakan tamu yang menginap di hotel. Jika tamu menginap di hotel, maka pelayan akan meminta nomor kamar dan akan mengantarkan makanan ke kamar tamu.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

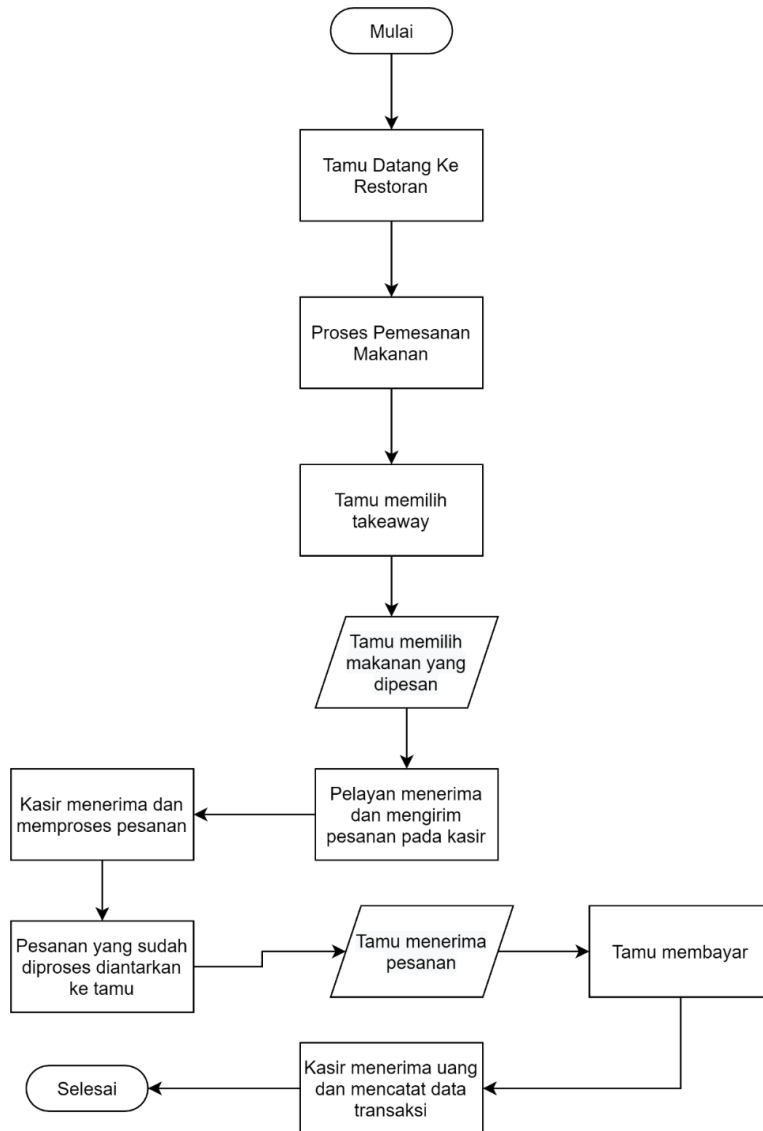


Gambar 3.4

**Flowchart Pemesanan Makanan Secara In Room Dining Melalui Telepon**

Sumber: Olahan Penulis

Gambar 3.4 merupakan aliran kerja makan di kamar pada restoran di Hotel Pullman Bandung menggunakan telepon. Makan di kamar dilakukan dengan cara telepon ke restoran untuk proses pemesanan makanan. Pelayan akan periksa apakah tamu yang melakukan pemesanan merupakan tamu yang menginap di hotel. Jika tamu menginap di hotel, maka pelayan akan meminta nomor kamar dan akan mengantarkan makanan ke kamar tamu.



Gambar 3.5

**Flowchart Pemesanan Makanan Secara Takeaway**

Sumber: Olahan Penulis

Gambar 3.5 merupakan aliran kerja makan secara *takeaway* atau bawa pulang pada restoran di Hotel Pullman Bandung. *Takeaway* dilakukan dengan cara datang ke restoran untuk proses pemesanan makanan. Pelayan akan melayani apa yang dipesan oleh tamu. Lalu, tamu memesan makanan sesuai keinginan dan membayar sesuai harga dari pesanan dan dibawa pulang makanan tersebut.

**Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

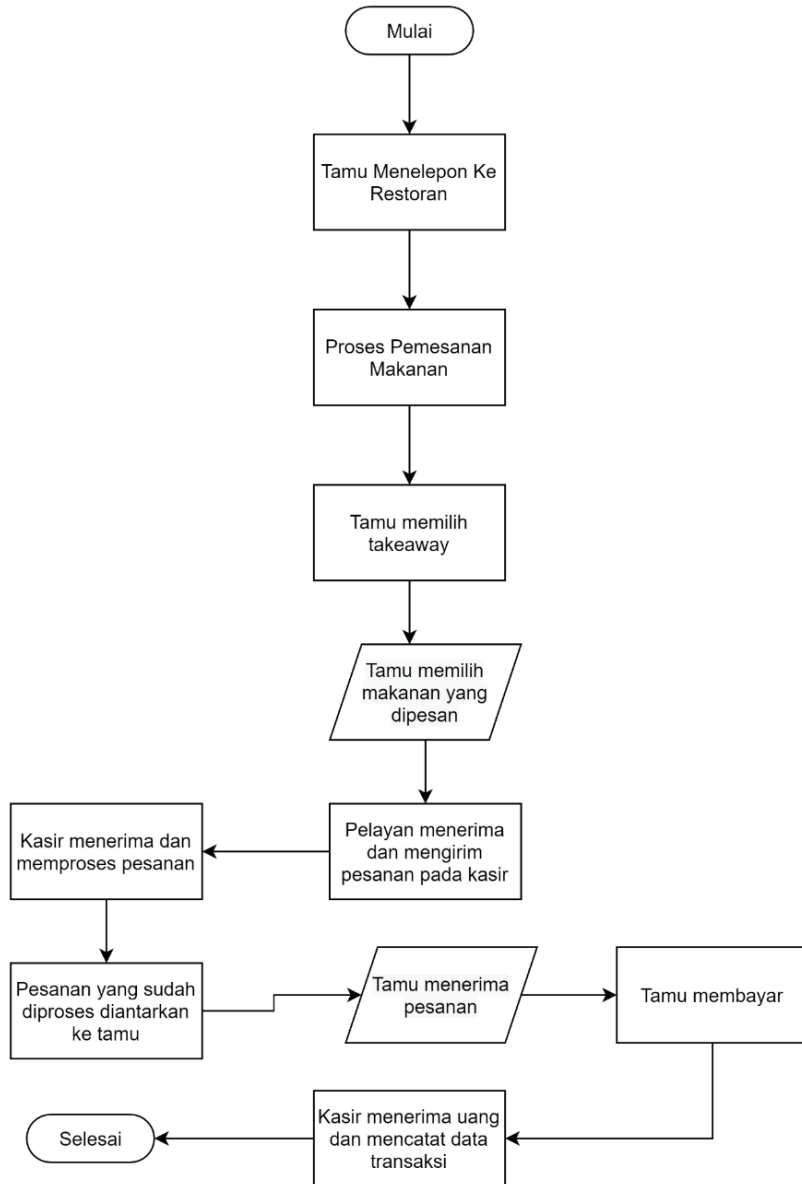
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



Gambar 3.6

**Flowchart Pemesanan Makanan Secara Takeaway Melalui Telepon**

Sumber: Olahan Penulis

Gambar 3.6 merupakan aliran kerja makan secara *takeaway* atau bawa pulang pada restoran di Hotel Pullman Bandung melalui telepon. *Takeaway* dilakukan dengan cara telepon ke restoran untuk proses pemesanan makanan. Pelayan akan melayani apa yang dipesan oleh tamu. Lalu, tamu memesan makanan sesuai keinginan dan membayar sesuai harga dari pesanan dan tamu mengambil makanan untuk *takeaway*.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





## C. Metodologi Penelitian

© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode *waterfall*. Dalam pengembangan aplikasi, metode ini merupakan metode pengembangan yang sistematis dan cepat, karena selama pengerjaan, hanya berfokuskan kepada rancangan yang sudah ditetapkan dari awal pada saat berdiskusi kebutuhan masalah oleh pihak pengguna sehingga metode *waterfall* merupakan metode yang tepat. Selain metode *waterfall* untuk pengerjaan sistem, penulis juga melakukan metode penelitian kualitatif dalam pengumpulan data seperti wawancara tak terstruktur.

### 1. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Primer

##### 1) Wawancara tak terstruktur

Wawancara adalah salah satu dari teknik pengumpulan data kualitatif. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan yang telah disiapkan atau pertanyaan yang muncul sesuai keadaan pada saat wawancara berjalan. Responden dapat memberikan informasi yang dibutuhkan serta mendalam dari berbagai perspektif sesuai dengan masalah yang terjadi serta mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan permasalahan yang sering terjadi.

Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara tak terstruktur, yaitu dengan melakukan wawancara dengan pertanyaan yang mengikuti situasi dengan pihak hotel yang merupakan orang yang terlibat dalam alur kerja sistem pemesanan makanan dalam restoran untuk mempelajari cara kerja sistem pemesanan makanan dan apa yang dapat dilakukan oleh sistem tersebut. Dilakukannya metode wawancara tak terstruktur ini dikarenakan pada saat proses pengumpulan data, adanya pandemi COVID-19 sehingga

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

wawancara dilaksanakan secara daring menggunakan aplikasi *Zoom*. Metode pengumpulan data ini merupakan metode yang tepat karena untuk memahami alur kerja sistem yang sedang berjalan, dapat bertanya atau mengajukan beberapa pertanyaan kepada orang yang terlibat didalam alur kerja sistem tersebut.

## **b. Sekunder**

### **1) Studi Pustaka**

Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dipecahkan. Studi kepustakaan yang penulis lakukan adalah dengan cara melakukan pencarian data dari berbagai sumber seperti buku, dokumen dan jurnal ataupun artikel yang terkait tentang topik tersebut.yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Studi pustaka yang penulis gunakan tidak terpaku hanya buku fisik saja, tetapi juga buku digital yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang penulis buat.

## **2. Teknik Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan menggunakan tiga komponen analisis, yaitu:

### **a. Reduksi Data**

Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga simpulan-simpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Pada penelitian ini, penulis melakukan reduksi data dikarenakan adanya beberapa hasil data wawancara yang relevan





pada penelitian, sehingga diperlukannya reduksi data. Reduksi data diperlukan untuk mengkaji ulang dan mengolah setiap permasalahan serta proses yang ada pada perusahaan.

### **b. Penyajian Data**

Penyajian data dibatasi sebagai kumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian tersebut akan dapat dipahami apa yang harus dilakukan, menganalisis ataukah tindakan berdasarkan pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian tersebut. Setelah penulis mendapatkan data, selanjutnya data tersebut dikumpulkan dan disusun untuk mempermudah proses pengambilan keputusan dan penarikan kesimpulan. Data yang disajikan oleh objek penelitian dipakai oleh penulis untuk dilakukannya langkah penarikan kesimpulan.

### **c. Penarikan Kesimpulan.**

Penarikan kesimpulan merupakan langkah yang penting untuk menjawab masalah yang ada dari suatu penelitian dalam bentuk hipotesis atau jawaban sementara. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak. Kesimpulan sementara yang dapat penulis tarik berdasarkan hasil pengumpulan data yang sudah direduksi yaitu sistem pemesanan makanan yang manual sehingga aliran kerja pemesanan makanan berjalan dengan lambat.

## **© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



### 3. Teknik Pengukuran Data

Teknik pengukuran data yang dilakukan oleh penulis adalah hasil pengumpulan dan analisis data yang dikaji, dapat digunakan dalam penelitian ini untuk menilai apakah data yang diberikan merupakan data yang valid. Pengumpulan data dengan metode kualitatif memberikan data yang harus direduksi terlebih dahulu untuk mengurangi data yang tidak relevan dengan penelitian. Data yang sudah melewati dua proses sebelumnya dapat ditarik kesimpulannya, maka data yang diperoleh adalah data yang valid.

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.