



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## **BAB III**

### **METODE DAN OBJEK PENELITIAN**

#### **3.1. Objek Penelitian**

Secara umum objek dalam penelitian penting untuk mengetahui secara jelas sesuatu yang akan diteliti. Menurut Sugiyono (2009), pengertian objek penelitian adalah sebagai berikut: “Suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”



**Gambar 3. 1 Hotel Lemo Serpong**

**Sumber : Hotel Lemo Serpong**

Penyusunan skripsi ini akan mengambil objek penelitian di Hotel Lemo Serpong, khususnya pada percakapan-percakapan antara *customer service* dengan para konsumen baik berupa tanya jawab langsung maupun tanya jawab yang tidak bertatap langsung, nantinya percakapan ini akan dijadikan referensi pembelajaran bagi sistem *chatbot* yang akan dirancang.

### 3.1.1. Tentang Hotel Lemo



**Gambar 3. 2 Logo Hotel Lemo Serpong**

**Sumber : Hotel Lemo Serpong**

Lemo Hotel Serpong Tangerang adalah hotel bintang 3 dengan 64 kamar yang terbagi menjadi 3 type yaitu *Superior*, *Deluxe* dan *Deluxe Suite*. Lemo hotel Serpong Tangerang dilengkapi dengan fasilitas *Ballroom*, *5 meeting room*, *Aloha Terrace Bar Restaurant* dengan kapasitas *80 seating capacity*, *Quale Coffee and eatery* dengan kapasitas *20 seating capacity*, *Spa* dan *infinity swimming pool* yang terletak di lantai 6 atau *roof top*. Lemo hotel Serpong terletak di Jalan Raya Legok

No. 88 Kelapa Dua Tangerang 15810 *Telephone*: 021-54220740 *Fax*: 021-54220741 *E-mail*: info@lemohotels.com *web*: www.lemohotels.com

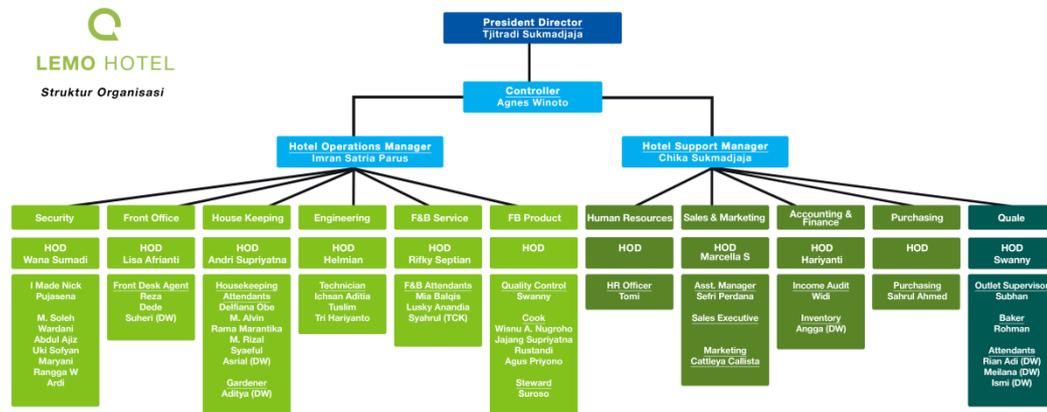
Lemo hotel Serpong dibawah naungan PT. LU GRAHA KREASI ABADI dengan akta notaris Nomor: C-267.HT.03.01-Th.2007 dan sebagai Direktur Utama adalah Bapak. Tjitradi Sukmadjaja selaku dewan Direksi yaitu: Bapak. Ramadi Sukmajaya, Bapak. Ony Feriyadi Sukmadjaja, Bapak. Darmawan Sukmadjaja, Ibu Maryani Sukmadjaja dan Ibu Jana Heriyani Sukmadjaja.

Lemo Hotel Serpong sendiri adalah representasi kecintaan *owner* terhadap daerahnya yang mana nama LEMO itu sendiri adalah nama desa yang berada di kecamatan Teluk Naga Kabupaten Tangerang. Lemo Hotel Serpong melakukan *grand opening* pada tanggal 28 Maret 2015, kala itu dengan *brand* Lemo Hotel88 dibawah naungan Waringin Hospitality namun pada November 2015 pula kedua belah pihak yakni PT. LU GRAHA KREASI ABADI dan Waringin Hospitality sepakat untuk tidak melanjutkan kerja sama dan sejak saat itu Lemo Hotel Serpong resmi berganti nama dengan menanggalkan angka 88 yang mana menjadi brand dari Hotel88 milik Waringin Hospitality.

U M N

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A

### 3.1.2. Struktur Organisasi Hotel Lemo



Gambar 3. 3 Struktur Organisasi

Sumber : Hotel Lemo Serpong

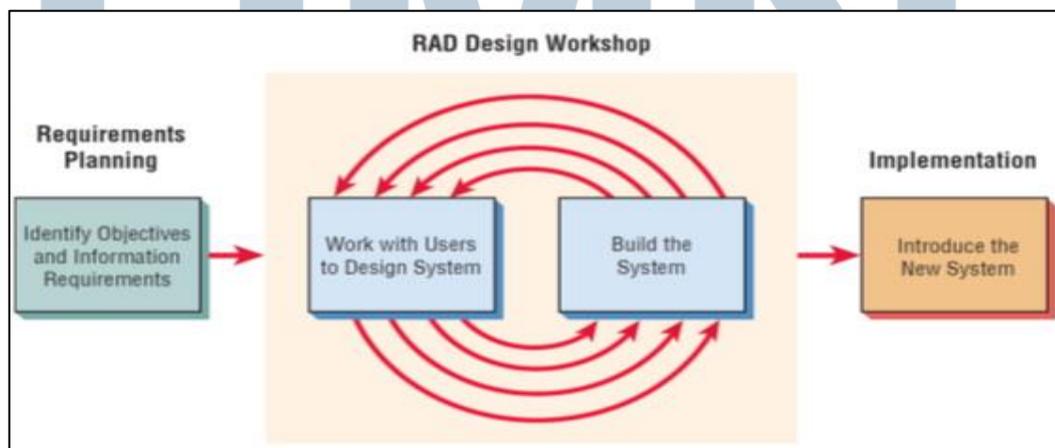
Lemo Hotel Serpong merupakan salah satu hotel yang berada di daerah Gading Serpong dan cukup dekat dengan berbagai pusat perbelanjaan, bisnis, maupun pendidikan.

Lemo Hotel Serpong memiliki struktur organisasi yang dipimpin oleh *president director* Tjitradi Sukmadjaja dan memiliki bagian *controller* yang mengontrol manajerial dan operasional hotel, yang mana operasional hotel terdiri dari: divisi keamanan, *front office*, *housekeeping*, *engineering*, *F&B Services*, *F&B Product*, sedangkan untuk bagian yang terkait manajerial terdiri dari divisi: *human resources*, *sales & marketing*, *accounting & finance*, *purchasing*, dan *quale*.

### 3.2. Metode Pengembangan Sistem

Dari perbandingan metode yang terdapat di bab sebelumnya, metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode *RAD (Rapid Application Development)*. Alasan menggunakan metode *RAD (Rapid Application Development)* ini, karena cocok dalam pengembangan sistem *chatbot*, mengingat *chatbot* yang akan dikembangkan ini merupakan suatu sistem yang membutuhkan pengembangan cepat, serta dengan metode *RAD (Rapid Application Development)* ini mengikuti tahap pengembangan sistem seperti pada umumnya, tetapi mempunyai kemampuan untuk menggunakan kembali komponen yang ada, sehingga pengembang tidak perlu membuatnya dari awal lagi dan waktu pengembangan menjadi lebih singkat dan efisien.

Metode *RAD (Rapid Application Development)* Menurut Kendall terdapat 3 fase yang melibatkan penggunaan dalam tahap perencanaan, perancangan, dan penerapan atau implementasi. Adapun tiga tahap tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



**Gambar 3. 4 Tahapan Metode Rapid Application Development**

Sumber : (Kendall, 2010)

Berikut ini beberapa tahapan Metode RAD:

1. *Requirements Planning* (Perencanaan Syarat-Syarat)

Dalam fase ini, pengguna yaitu Hotel Lemo Serpong dan penganalisis bertemu untuk mengidentifikasi tujuan-tujuan aplikasi atau sistem serta untuk mengidentifikasi syarat-syarat informasi yang ditimbulkan dari tujuan-tujuan tersebut. Tahap ini diawali dengan mencari informasi dengan melalui wawancara kepada *general manager* bapak Imran Satria dan *sales executive* bapak Aan Subhan untuk menentukan fitur apa saja yang akan digunakan dalam sistem *chatbot* Pengguna dan analisis melakukan pertemuan untuk mendiskusikan dan mengidentifikasi tujuan dari sistem serta kebutuhan informasi untuk mencapai tujuan.

2. *RAD Design Workshop* (*Workshop* Desain RAD)

Fase ini adalah fase untuk merancang dan memperbaiki yang bisa digambarkan sebagai *workshop*. Tahap yang dilakukan ada 6 yaitu system definition, kebutuhan pengguna, kebutuhan sistem, kebutuhan informasi sistem, kebutuhan antar muka sistem, kebutuhan fungsional sistem.

3. *Implementation* (Implementasi)

Pada fase implementasi ini, penganalisis melakukan perilisan sistem baru yang telah dibuat dengan menunjukkan sistem nya pada Hotel Lemo Serpong yaitu pak Aan selaku *sales Executive*, dan pak Imran selaku *General Manager* untuk melakukan percobaan sistem sekaligus melakukan pengisian UAT sebagai bukti penerimaan sistem *chatbot*. (Kendall, 2010).