

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 3.1.1. Objek Penelitian



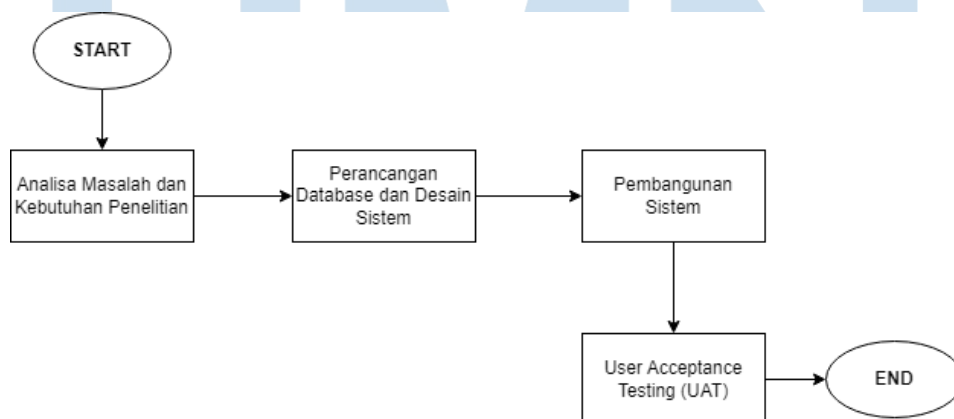
Gambar 3. 1 Logo PT. Maju Jaya Kreasindo

Dalam penelitian ini, objek yang diteliti mengacu kepada PT. Maju Jaya Kreasindo yang merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang jual beli *furniture*, seperti kasur, ranjang, lemari, rak buku, dan lain sebagainya. Pada tahun 1995, Bapak Eddy Kurniawan selaku Direktur Utama dari PT. Maju Jaya Kreasindo memulai bisnisnya dari sebuah toko yang menjual kasur kapuk dan kemudian berkembang dengan menjual *furniture* lain seperti sofa, lemari, rak, dan lain sebagainya yang bermerek. PT. Maju Jaya Kreasindo memiliki beberapa cabang yang berlokasi di Jakarta Timur. PT. Maju Jaya Kreasindo telah menjalin hubungan kerja sama di beberapa perusahaan *furniture* ternama seperti *Olympic*, *Elite*, *Guhdo*, *Slumberland*, *Donati*, *Springcare*, dan lain sebagainya. Dalam proses penjualan serta pembeliannya, terdapat dua opsi yang dapat digunakan oleh konsumen dalam membeli produk antara lain secara *online* melalui berbagai macam *e-commerce* yakni *Tokopedia* atau *Shopee* maupun

secara *offline* dengan langsung datang ke cabang PT. Maju Jaya Kreasindo yang berlokasi di Jakarta Timur. Untuk mempertahankan serta meningkatkan penjualan setiap tahunnya, maka PT. Maju Jaya Kreasindo tentunya harus menjaga hubungan dengan pelanggan. Dalam menjaga hubungan dengan pelanggan, tentunya kegiatan penjualan serta pemasaran juga perlu diperbaiki guna untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi. Dengan proses yang masih diterapkan secara manual serta tidak terotomatisasi, proses operasional dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan tentunya akan menghasilkan hasil yang tidak maksimal. Oleh sebab itu, solusi yang akan ditawarkan kepada PT. Maju Jaya Kreasindo adalah berupa sebuah rancang bangun sistem *Sales Force Automation* berbasis *Electronic Customer Relationship Management* untuk meminimalisir permasalahan yang sedang dihadapi PT. Maju Jaya Kreasindo saat ini, serta dapat mempermudah PT. Maju Jaya Kreasindo dalam melakukan pencatatan terhadap data pelanggan, produk, *feedback* pelanggan, serta laporan yang berkaitan dengan penjualan.

## 3.2 Metode Penelitian

### 3.2.1 Kerangka Pikir



Gambar 3. 2 Kerangka Pikir

Pada gambar 3.2 terdapat sebuah alur kerangka pikir yang dilakukan dalam melakukan penelitian ini. Langkah pertama dalam melakukan penelitian ini adalah dimulai dari melakukan analisa masalah dan kebutuhan penelitian. Analisis permasalahan dan kebutuhan penelitian pada perusahaan dimulai dengan cara melakukan pengumpulan data melalui wawancara guna untuk mengetahui permasalahan yang sedang dihadapi perusahaan serta tujuan dilakukannya penelitian ini. Pihak yang terlibat dalam melakukan proses wawancara adalah Bapak Eddy Kurniawan selaku Direktur Utama pada PT. Maju Jaya Kreasindo. Proses wawancara dilakukan secara *online* menggunakan *Google Meet*. Setelah melakukan analisis permasalahan perusahaan, penelitian dilanjutkan dengan mengumpulkan berbagai kebutuhan *user* atau *requirements* untuk membuat sistem *Sales Force Automation* dengan cara melakukan kunjungan ke PT. Maju Jaya Kreasindo untuk berdiskusi dengan *staff*. Kemudian langkah selanjutnya adalah mengumpulkan data dari PT. Maju Jaya Kreasindo sesuai dengan kebutuhan *user* atau *requirement* yang telah ditetapkan sebelumnya. Proses pengumpulan data atau *requirement* dilakukan secara *offline* dengan melakukan kunjungan ke PT. Maju Jaya Kreasindo yang berlokasi di Jakarta Timur. Tujuan dilakukannya proses pengumpulan data atau *requirement* pada perusahaan adalah untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam merancang sistem *Sales Force Automation*.

Setelah memperoleh kebutuhan *user* dan data perusahaan, penelitian dilanjutkan dengan proses perancangan *database* dan desain sistem *Sales Force Automation* yang akan dirancang dalam bentuk *mock up* terlebih dahulu. Perancangan *mock up* dilakukan menggunakan platform *draw.io* untuk melakukan desain terhadap *database*, dan platform *figma* untuk membuat desain terhadap sistem *Sales Force Automation*. Tujuan dilakukannya perancangan *database* dan desain sistem adalah untuk

memberikan gambaran secara garis besar terhadap sistem yang akan dirancang, serta mempermudah dalam melakukan pengembangan terhadap sistem *Sales Force Automation*.

Kemudian setelah proses perancangan telah selesai dilakukan, penelitian dilanjutkan dengan proses pengembangan sistem, dimana pada tahap ini metode yang digunakan adalah metode *prototyping*. Alasan pemilihan metode *prototyping* tentunya dapat dilihat pada bagian 3.2.2. Proses pengembangan sistem *Sales Force Automation* dilakukan dengan membuat berbagai fitur-fitur serta fungsi yang tentunya akan terkonfigurasi dengan *database* yang telah dirancang sebelumnya. Tujuan dilakukannya proses pengembangan sistem adalah untuk membuat dan mengembangkan sebuah sistem *Sales Force Automation* berbasis *web* untuk menawarkan solusi permasalahan yang dihadapi oleh PT. Maju Jaya Kreasindo.

Setelah sistem telah selesai dikembangkan, maka akan dilanjutkan proses evaluasi sistem dengan menggunakan *User Acceptance Testing (UAT)* yang akan melibatkan *end user* guna memastikan seluruh sistem yang telah dikembangkan berjalan dengan baik. Tujuan dilakukannya *UAT* adalah untuk melakukan uji coba terhadap sistem *Sales Force Automation* secara fungsional untuk memastikan seluruh sistem yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

### **3.2.2 Metode Pengembangan Sistem**

Dalam melakukan pengembangan terhadap sistem, penelitian ini menggunakan metode "*Prototyping*", dimana dalam memilih metode tersebut terdapat beberapa pertimbangan dalam menyesuaikan kebutuhan pada PT. Maju Jaya Kreasindo. Dalam mempertimbangkan jenis metode pengembangan sistem yang akan digunakan, terdapat perbandingan antara metode pengembangan

*prototype*, *RAD*, dan *Waterfall* dalam proses pengembangan *software*. Perbandingan tersebut dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut [22]:

Tabel 3. 1 Perbandingan Metode *Prototyping*, *RAD*, dan *Waterfall*

<b>Parameter</b>	<b><i>Prototyping</i></b>	<b><i>RAD</i></b>	<b><i>Waterfall</i></b>
Persyaratan ( <i>Requirement</i> )	Analisis kebutuhan atau <i>requirement</i> disesuaikan dengan kebutuhan <i>user</i> yang dapat diganti, ditambah atau dikurangi saat melakukan <i>testing</i> , dan dapat melakukan perubahan data, selama sistem masih berupa <i>prototype</i> .	Analisis kebutuhan atau <i>requirement</i> disesuaikan dengan kebutuhan <i>user</i> yang dapat diganti, ditambah atau dikurangi saat melakukan <i>testing</i> , serta dapat dibicarakan kepada tim RAD bagian pengembang mengenai seluruh kebutuhan <i>user</i> terhadap beberapa fungsi pada sistem.	Analisis kebutuhan atau <i>requirement</i> dilakukan diawal secara rinci dan keseluruhan, maka dari itu dengan dilakukannya modifikasi pada suatu fungsi atau data, tentunya akan mempengaruhi pada keseluruhan proses pada tahap berikutnya.
Pengembangan ( <i>Development</i> )	Melakukan pengembangan sistem dengan	Melakukan pengembangan sistem dengan	Melakukan pengembangan sistem dengan

Parameter	<i>Prototyping</i>	<i>RAD</i>	<i>Waterfall</i>
	memprioritaskan kebutuhan sistem secara fungsional.	memanfaatkan komponen teknologi yang telah tersedia.	dilakukan secara bertahap.
Skala ( <i>Scale</i> )	Metode <i>Prototyping</i> cocok untuk digunakan pada proyek dengan skala kecil hingga menengah.	Metode <i>RAD</i> cocok untuk digunakan pada proyek dengan skala menengah hingga besar.	Metode <i>Waterfall</i> cocok untuk digunakan pada proyek dengan skala besar dan kompleks.
Biaya ( <i>Cost</i> )	Memiliki biaya yang lebih rendah karena metode ini digunakan pada proyek dengan skala kecil hingga menengah serta dapat menyesuaikan kebutuhan pelanggan.	Memiliki biaya yang relatif rendah karena metode ini digunakan pada proyek dengan skala menengah hingga besar. Atas dasar itu, metode ini memiliki biaya yang lebih rendah dari metode <i>waterfall</i> namun lebih tinggi dari	Memiliki biaya yang lebih tinggi karena metode ini digunakan pada proyek dengan skala besar dan kompleks.

Parameter	<i>Prototyping</i>	<i>RAD</i>	<i>Waterfall</i>
		metode <i>prototyping</i> .	
Durasi ( <i>Duration</i> )	Durasi yang diperlukan dalam melakukan pengembangan relatif singkat.	Durasi yang diperlukan dalam melakukan pengembangan cenderung lebih singkat daripada metode <i>prototyping</i> .	Durasi yang diperlukan dalam melakukan pengembangan cenderung lebih lama.

Berdasarkan dari uraian penjelasan perbandingan ketiga metode pada Tabel 3.1, metode pengembangan sistem yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Prototyping*, karena selain memiliki durasi dalam pengembangan sistem yang relatif singkat, metode ini juga dapat dilakukan secara lebih mudah dan fleksibel dengan dimungkinkannya dapat melakukan perubahan sesuai dengan kebutuhan pelanggan selama sistem masih dalam bentuk *prototype*. Kemudian metode ini juga terpilih karena sistem yang akan dibangun juga termasuk kedalam skala kecil hingga menengah. Atas dasar itu, dalam penelitian ini metode *prototyping* merupakan metode yang dirasa tepat untuk dijadikan metode pengembangan sistem.

### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.3.1. Studi Pustaka**

Dalam penelitian ini, Studi Pustaka dilakukan dengan cara mengumpulkan referensi jurnal serta literatur yang membahas berkaitan dengan topik yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini, maka dari itu studi pustaka tentunya memiliki tujuan untuk mengumpulkan berbagai informasi yang berkaitan dengan topik penelitian yang akan dilakukan, yang akan dijadikan landasan teori dalam penelitian ini. Atas dasar itu, jurnal-jurnal yang telah didapatkan dalam studi Pustaka ini akan menjadi sebuah panduan dalam melakukan rancang bangun terhadap sistem *Sales Force Automation* berbasis *web* pada PT. Maju Jaya Kreasindo.

#### **3.3.2. Wawancara**

Dalam penelitian ini, metode wawancara akan digunakan untuk mengumpulkan data terkait dengan permasalahan yang dihadapi oleh PT. Maju Jaya Kreasindo saat ini. Sesi wawancara yang diadakan dilakukan secara langsung kepada pihak perusahaan yang bersangkutan dengan melakukan sesi tanya jawab. Berdasarkan dari hasil wawancara yang telah diperoleh tersebut kemudian diolah serta dilakukan analisis untuk memperoleh informasi yang lebih akurat.

Pada proses wawancara ini, pihak yang akan diwawancarai adalah Bapak Eddy Kurniawan selaku Direktur Utama dari PT. Maju Jaya Kreasindo untuk dimintai keterangan mengenai informasi data perusahaan serta permasalahan yang sedang dihadapi oleh mereka terkait dengan otomatisasi tenaga penjualan yang nantinya



akan menjadi acuan dalam pembuatan sistem, dimana proses wawancara dilakukan secara *online* melalui platform *Google Meets*.

### **3.4 Populasi dan Sampel**

Dalam melakukan penelitian ini, sampel yang diambil dari PT. Maju Jaya Kreasindo merupakan data yang terbatas, sehingga data yang diterima adalah sekitar 279 data. Teknik yang dilakukan dalam mengambil sampel data adalah teknik *Non-probability sampling*, dimana pada teknik ini metode yang digunakan adalah pada *purposive sampling*. *Purposive Sampling* adalah suatu metode sampling *non random sampling*, maka dari itu peneliti harus memilih sampel berdasarkan karakteristik yang sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga diharapkan dapat memberikan ilustrasi yang tepat dalam kasus yang sedang diteliti [43]. Alasan digunakannya metode *Purposive Sampling* adalah karena peneliti ingin mengumpulkan berbagai data dari suatu sampel yang dianggap relevan terhadap karakteristik populasi yang ingin diteliti.

### **3.5 Periode Pengambilan Data**

Periode dalam pengambilan data pada PT. Maju Jaya Kreasindo adalah selama 1 bulan, yakni data yang diperoleh dimulai dari tanggal 1 Februari 2023 – 28 Februari 2023.

### **3.6 Evaluasi Sistem**

Dalam melakukan evaluasi sistem, *User Acceptance Testing (UAT)* dilakukan oleh 2 pihak, yakni Bapak Eddy Kurniawan selaku Direktur Utama dan Ibu Atikah selaku Admin dari PT. Maju Jaya Kreasindo. Direktur Utama berperan sebagai *Super Admin* dan Admin berperan sebagai *Admin* yang akan menjalankan sistem *SFA*. Proses *UAT* tersebut dilakukan pada tanggal 10 Juni 2023.