

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

3.1.1 Profil *Bless Auto Care* (BAC)

Bless Auto Care (BAC) adalah perusahaan yang bergerak di bidang perawatan dan perbaikan kendaraan, meliputi layanan pencucian, *detailing*, dan perawatan eksterior maupun interior mobil yang didirikan oleh Bapak Harry Rachmadi dan Bapak Sandi Dwi Putra pada tahun 2020. Beroperasi di bawah naungan PT Karnauba Kreasi, perusahaan ini berkomitmen untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggan dengan fokus pada kepuasan dan hasil terbaik. Bless Auto Care menyediakan berbagai paket layanan perawatan mobil yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan, seperti pencucian rutin, penghilangan goresan, pemolesan, dan coating untuk perlindungan cat.



Gambar 3.1 Logo *Bless Auto Care*

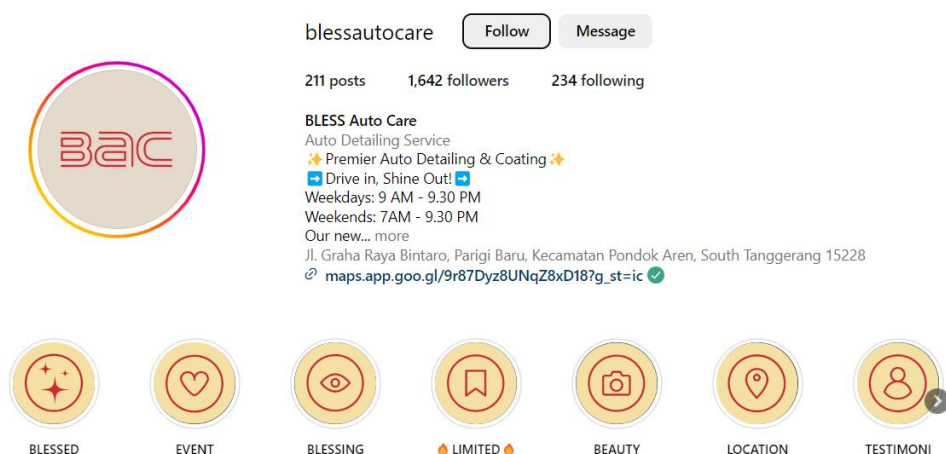
Sebagai bagian dari PT Karnauba Kreasi, Bless Auto Care memanfaatkan keahlian dan dukungan dari perusahaan induknya dalam pengelolaan bisnis dan operasional. PT Karnauba Kreasi, yang bergerak di sektor otomotif dan jasa, memiliki misi untuk menjadi penyedia layanan otomotif terkemuka melalui inovasi dan layanan yang konsisten. Dengan menerapkan standar tinggi dalam setiap proses, Bless Auto Care berusaha menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan sekaligus membangun reputasi sebagai penyedia perawatan kendaraan terpercaya di pasar lokal.

Dalam menghadapi meningkatnya persaingan dan ekspektasi pelanggan yang terus berkembang, Bless Auto Care terus berupaya mengoptimalkan

operasionalnya melalui inovasi teknologi dan sistem manajemen. Salah satu langkah strategis yang tengah direncanakan adalah implementasi sistem ERP untuk mempermudah pengelolaan penjualan dan keuangan, meningkatkan efisiensi operasional, dan memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan.

3.1.2 Sosial Media *Bless Auto Care*

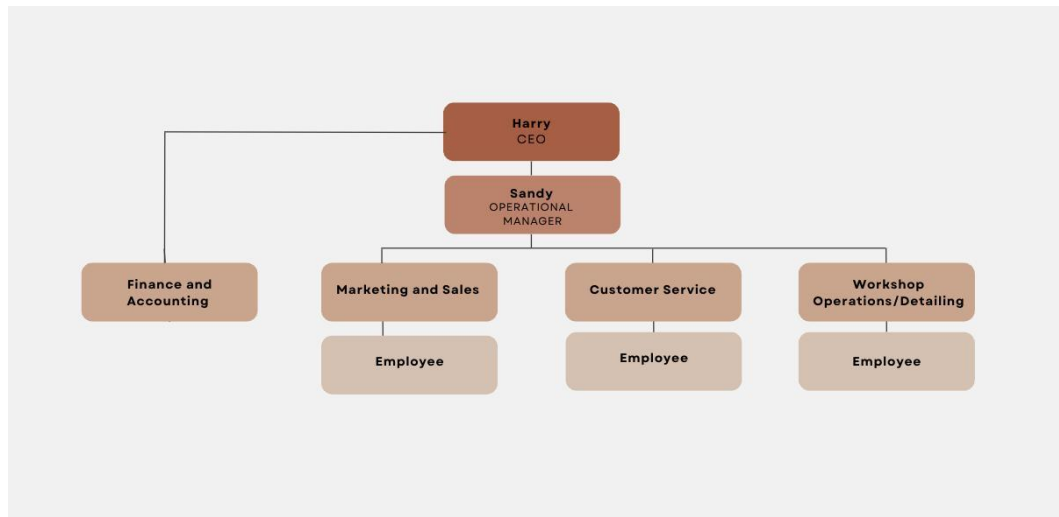
PT Bless Auto Care memanfaatkan media sosial Instagram sebagai salah satu platform utama untuk mempromosikan layanan perawatan dan *detailing* mobil mereka. Melalui Instagram, perusahaan dapat menjangkau audiens yang lebih luas secara efektif dengan menampilkan konten visual seperti foto dan video hasil layanan, seperti pencucian, poles, dan coating mobil. Selain itu, Bless Auto Care juga memanfaatkan fitur Instagram, seperti Stories dan Reels, untuk memberikan promosi berkala, penawaran diskon, serta edukasi terkait perawatan kendaraan kepada pelanggan potensial.



Gambar 3.2 Instagram Bless Auto Care

Penggunaan Instagram memungkinkan perusahaan untuk berinteraksi langsung dengan pelanggan melalui kolom komentar dan pesan langsung (DM). Ini tidak hanya meningkatkan keterlibatan (*engagement*) tetapi juga membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Selain itu, promosi layanan secara *online* melalui Instagram membantu Bless Auto Care meningkatkan visibilitas merek dan mempercepat proses pemasaran tanpa biaya besar, sejalan dengan tren digitalisasi dalam industri jasa saat ini.

3.1.3 Struktur Organisasi



Gambar 3.3 Struktur Organisasi Bless Auto Care

Struktur organisasi Bless Auto Care memiliki CEO, Pak Harry, sebagai pemimpin tertinggi yang bertanggung jawab atas keseluruhan manajemen dan arah perusahaan. Selain mengawasi operasional, Pak Harry juga memiliki tanggung jawab langsung dalam divisi *Finance and Accounting*. Dalam peran ini, Pak Harry memastikan keuangan perusahaan dikelola dengan baik, termasuk pengelolaan anggaran, pencatatan transaksi, serta penyusunan laporan keuangan yang akurat.

Di bawah Pak Harry, terdapat Pak Sandy sebagai *Operational Manager* yang bertugas mengawasi kegiatan operasional sehari-hari dan memastikan bahwa semua fungsi berjalan dengan lancar. Sandy bekerja sama dengan tim dalam beberapa divisi, yaitu:

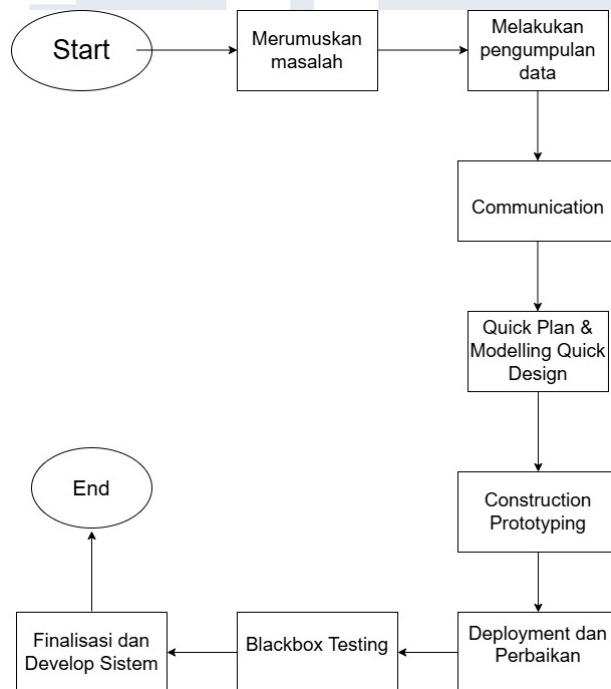
1. **Marketing and Sales:** Divisi ini bertanggung jawab untuk mempromosikan layanan dan mengelola strategi penjualan, guna menarik pelanggan baru dan mempertahankan yang lama. Ada satu karyawan yang membantu menjalankan kegiatan pemasaran ini.
2. **Customer Service:** Divisi ini berfungsi sebagai penghubung langsung dengan pelanggan, memastikan mereka menerima pelayanan yang baik, serta menangani keluhan dan pertanyaan. Divisi ini memiliki satu karyawan.

3. **Workshop Operations/Detailing:** Divisi ini menangani aspek teknis pencucian dan *detailing* kendaraan, dengan satu karyawan yang mengatur 18 orang dari tim perawatan dan pencucian mobil yang bertugas memastikan standar kebersihan dan kualitas kendaraan yang dicuci.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Alur Penelitian

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari tiga metode utama, yaitu studi literatur, observasi, dan wawancara. Masing-masing metode memiliki peran penting dalam mendapatkan informasi yang komprehensif terkait kebutuhan dan kesiapan implementasi ERP di *Bless Auto Care*.



Gambar 3.4 Alur Penelitian

Gambar 3.4 menunjukkan alur penelitian yang menggambarkan proses sistematis untuk mengukur kesiapan implementasi ERP di Bless Auto Care (BAC) dan mengembangkan serta menguji *prototype* sistem ERP. Berikut adalah penjelasan dari setiap langkah dalam alur tersebut:

1. **Start dan Merumuskan Masalah:** Penelitian diawali dengan mengidentifikasi permasalahan utama yang dihadapi. Langkah ini bertujuan

untuk merumuskan masalah dengan jelas sehingga dapat menjadi dasar untuk pengembangan sistem yang sesuai dengan kebutuhan.

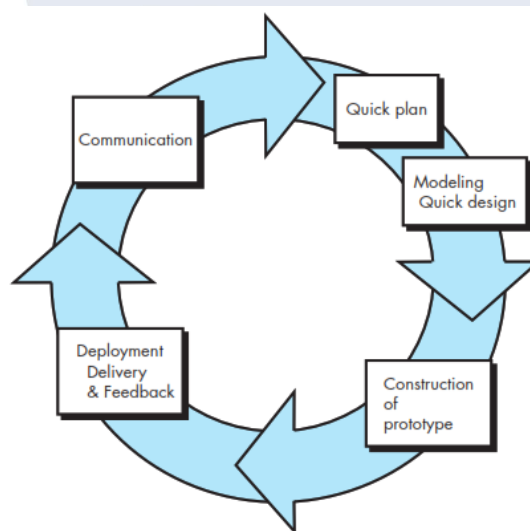
2. **Melakukan Pengumpulan Data:** Setelah masalah dirumuskan, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan pengumpulan dokumen terkait yang diperlukan untuk mengukur kesiapan BAC. Data ini digunakan untuk memahami lebih dalam kebutuhan sistem dan ekspektasi pengguna.
3. **Communication:** Tahap komunikasi dilakukan untuk mendiskusikan temuan dari data yang telah dikumpulkan bersama pengguna dan pemangku kepentingan. Diskusi ini bertujuan untuk memastikan bahwa kebutuhan dan ekspektasi pengguna telah dipahami dengan baik oleh tim pengembang.
4. **Quick Plan & Modelling Quick Design:** Berdasarkan hasil komunikasi, tim pengembang membuat rencana cepat dan desain awal berupa wireframe atau mockup. Proses ini membantu menggambarkan struktur dasar dan alur sistem yang akan dikembangkan.
5. **Construction Prototyping:** Pada tahap ini, *prototype* awal sistem mulai dibangun berdasarkan desain yang telah disetujui. Fitur dasar sistem dikembangkan untuk memberikan gambaran tentang bagaimana sistem akan bekerja. *Prototype* ini akan diuji secara langsung oleh pengguna untuk mendapatkan umpan balik.
6. **Deployment dan Perbaikan:** *Prototype* yang telah dibangun diimplementasikan dan diuji lebih lanjut dengan menggunakan metode *Blackbox Testing*. Hasil uji dan umpan balik dari pengguna digunakan untuk memperbaiki dan menyempurnakan sistem.
7. **Blackbox Testing:** Pengujian fungsional sistem dilakukan untuk memastikan bahwa semua fitur bekerja sesuai spesifikasi. Tahap ini bertujuan untuk memvalidasi bahwa sistem memenuhi kebutuhan pengguna.
8. **Finalisasi dan Develop Sistem:** Setelah pengujian selesai, sistem disempurnakan dan dikembangkan menjadi versi akhir. Sistem yang telah

final kemudian siap untuk dioperasikan secara penuh dalam lingkungan lokal (*localhost*).

9. **End:** Proses penelitian diakhiri setelah sistem berhasil diimplementasikan dan diuji sepenuhnya, memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

3.2.2 Metode *Prototyping*

Metode *prototyping* digunakan dalam penelitian ini untuk merancang dan menguji sistem ERP yang akan diimplementasikan di Bless Auto Care. Proses *prototyping* dilakukan melalui beberapa tahapan utama yang memastikan bahwa kebutuhan pengguna dapat dipahami, diimplementasikan, dan disempurnakan sebelum sistem dikembangkan secara penuh.



Gambar 3.5 SDLC Phases in Prototyping

Gambar ini menggambarkan tahapan dalam SDLC (*Software Development Life Cycle*) menggunakan pendekatan *prototyping*. Pada penelitian ini, proses tersebut melibatkan identifikasi kebutuhan Bless Auto Care (BAC) terkait pengelolaan modul *Sales* dan *Finance*. Selanjutnya, tahap *Design* dilakukan untuk membuat desain awal *prototype* berdasarkan analisis kebutuhan yang telah diselesaikan. Langkah-langkah *prototyping* pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi dengan pengguna

Proses dimulai dengan tahap komunikasi antara pengembang dan pemangku kepentingan, termasuk tim operasional dan manajemen BAC. Pada tahap ini, kebutuhan sistem dikumpulkan melalui wawancara dan observasi langsung, yang bertujuan untuk mengidentifikasi masalah utama dan fungsi yang diinginkan dari sistem ERP.

2. Perencanaan Cepat dan Perancangan Awal

Setelah kebutuhan sistem diidentifikasi, pengembang melakukan *Quick Plan* dan *Modeling Quick Design*. Pada tahap ini, dibuat desain awal berupa *wireframe* atau *mockup* untuk memvisualisasikan alur sistem. Desain awal ini kemudian divalidasi bersama pengguna untuk memastikan kesesuaian dengan kebutuhan.

3. Pembangunan Prototype

Prototype awal dikembangkan berdasarkan desain yang telah divalidasi. Sistem ini mencakup fungsi dasar dari modul *Sales* dan *Finance* yang diidentifikasi sebagai prioritas utama. *Prototype* ini masih dalam tahap pengembangan awal dan berfungsi sebagai alat evaluasi untuk mendapatkan masukan dari pengguna.

4. Pengujian dan Perbaikan Prototype

Prototype yang telah dikembangkan diuji menggunakan model *Blackbox Testing* dan *Heuristic Evaluation*. Pengujian ini dilakukan oleh ahli dan pengguna untuk mengevaluasi fungsionalitas, efisiensi, dan kegunaan sistem. Masukan yang diterima pada tahap ini digunakan untuk memperbaiki *prototype* hingga mencapai hasil yang optimal.

5. Finalisasi dan Pengembangan Sistem

Setelah semua masukan diterapkan, sistem ERP difinalisasi dan dikembangkan menjadi produk yang siap untuk digunakan oleh BAC. Sistem ini dirancang untuk mengotomatiskan pemesanan layanan, pelacakan progres layanan, dan pengelolaan gaji karyawan, dengan tujuan meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari tiga metode utama, yaitu studi literatur, observasi, dan wawancara. Masing-masing metode memiliki peran penting dalam mendapatkan informasi yang komprehensif terkait kebutuhan dan kesiapan implementasi ERP pada Bless Auto Care.

3.3.1 Studi Pustaka

Studi pustaka adalah metode pengumpulan data dengan menelaah berbagai literatur dan sumber tertulis yang relevan, seperti buku, jurnal ilmiah, artikel penelitian, dan hasil penelitian sebelumnya. Dengan demikian, metode studi pustaka tidak hanya menyediakan fondasi teoritis yang kuat tetapi juga membuka peluang untuk memberikan kontribusi baru terhadap ilmu pengetahuan dan praktik di bidang implementasi ERP dan tata kelola TI.

Metode ini juga digunakan untuk memperoleh informasi dan teori yang mendukung pemahaman mendalam mengenai topik yang sedang diteliti. Selain itu, studi pustaka memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi konsep-konsep kunci yang relevan dengan permasalahan dan tujuan penelitian.

3.3.2 Observasi

Teknik observasi digunakan untuk mengamati langsung operasional harian di Bless Auto Care. Observasi ini dilakukan langsung di Lokasi Bless Auto Care yang beralamat pada Jl. Graha Raya Bintaro, Parigi Baru, Kecamatan Pondok Aren, South Tangerang 15228.

Peneliti memantau proses pemesanan layanan, penanganan pelanggan, serta pengelolaan komisi dan gaji karyawan. Observasi ini membantu peneliti memahami alur kerja aktual dan mengidentifikasi kendala-kendala yang terjadi di lapangan, seperti antrian pelanggan atau kesalahan dalam perhitungan gaji. Dengan teknik ini, peneliti dapat memperoleh data faktual yang objektif dan mendeteksi perbedaan antara proses formal yang didokumentasikan dengan praktik yang dijalankan di lapangan.

3.3.3 Wawancara

Metode wawancara digunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh data dan informasi yang mendalam terkait proses bisnis dan kebutuhan implementasi sistem ERP di Bless Auto Care. Wawancara dilakukan secara langsung dengan pemilik perusahaan sebagai narasumber utama. Pemilik perusahaan dipilih karena memiliki pemahaman menyeluruh mengenai operasional bisnis, tantangan yang dihadapi, serta visi dan strategi perusahaan di masa depan. Informasi yang diperoleh melalui wawancara ini akan menjadi dasar dalam analisis kesiapan dan perancangan sistem ERP, khususnya untuk modul *Sales* dan *Finance*.

Pertanyaan dalam wawancara difokuskan pada beberapa topik utama, seperti proses pemesanan layanan, pengelolaan gaji dan komisi karyawan, kendala operasional, serta harapan terhadap penerapan sistem ERP. Dengan pendekatan ini, wawancara memungkinkan peneliti untuk menggali informasi kualitatif, termasuk ekspektasi pemilik terhadap manfaat ERP dan kesiapan perusahaan dalam mendukung perubahan sistem. Selain itu, wawancara juga mengidentifikasi masalah spesifik yang dihadapi dalam manajemen layanan pelanggan dan keuangan, yang kemudian menjadi dasar dalam implementasi ERP.

Data yang dikumpulkan melalui wawancara ini tidak hanya digunakan sebagai referensi dalam tahap analisis, tetapi juga untuk memastikan bahwa sistem ERP yang dirancang benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan tujuan bisnis perusahaan. Proses wawancara ini membantu mengurangi kesenjangan antara harapan manajemen dan penerapan teknis ERP, sehingga implementasi di masa depan dapat berjalan lebih efektif.

3.4 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data menggunakan pendekatan metode *prototyping* untuk mengembangkan sistem ERP berbasis website yang mendukung modul *Sales* dan *Finance* di Bless Auto Care. Metode ini digunakan untuk memahami kebutuhan pengguna, mengembangkan sistem secara iteratif, dan mengevaluasi *prototype* untuk memastikan kesesuaiannya dengan kebutuhan operasional perusahaan.

Proses analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan berikut:

1. **Pengumpulan Data Awal:** Data mengenai proses bisnis modul *Sales* dan *Finance* dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dari pemilik dan tim operasional Bless Auto Care. Fokus pengumpulan data meliputi alur pemesanan layanan, pelacakan progres layanan, dan pengelolaan keuangan. Data ini digunakan untuk memahami kebutuhan pengguna dan identifikasi masalah pada sistem operasional yang ada.
2. **Analisis Kebutuhan:** Berdasarkan data yang dikumpulkan, dilakukan analisis kebutuhan untuk merancang fitur-fitur utama yang harus ada dalam sistem ERP. Analisis ini bertujuan untuk memastikan bahwa sistem ERP yang dirancang dapat memecahkan masalah operasional dan meningkatkan efisiensi. Pada tahap ini, dilakukan pemetaan antara kebutuhan pengguna dengan fitur yang akan dikembangkan.
3. **Perancangan Prototype Awal:** Setelah analisis kebutuhan selesai, data digunakan untuk membuat desain awal yang mencerminkan struktur dan alur sistem. *Prototype* awal dirancang menggunakan alat seperti Figma untuk menggambarkan antarmuka pengguna (UI) dan alur kerja sistem.
4. **Pengembangan Website:** Tahap ini adalah tahap setelah perancangan desain, proses ini dimulai pengembangan sistem menggunakan bahasa pemrograman PHP. Melalui PHP, peneliti dapat merealisasikan fitur-fitur yang telah dirancang sebelumnya. Selama pengembangan, peneliti memastikan bahwa setiap fungsi dan modul berjalan sesuai dengan spesifikasi yang telah dirumuskan. Untuk pengelolaan dan pemeliharaan data, peneliti menggunakan phpMyAdmin sebagai platform basis data yang efisien.
5. **Deployment dan Perbaikan:** *Prototype* dan *website* yang telah dibangun diimplementasikan dan diuji lebih lanjut dengan menggunakan metode *Blackbox Testing*. Hasil uji dan umpan balik dari pengguna digunakan untuk memperbaiki dan menyempurnakan sistem.