

## **BAB III**

### **RUANG LINGKUP PERUSAHAAN**

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

Objek merupakan apa yang akan diteliti dalam kegiatan penelitian. Beberapa persoalan yang sekiranya perlu kita mengerti dan pahami agar bisa menentukan dan menyusun objek penelitian dalam metode penelitian dengan baik, pada kali penulis mengambil objek pada PT. Sumber Alfamart Trijaya, Tbk (Bandung 2)

##### **3.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan**

Alfamart adalah sebuah brand minimarket penyedia kebutuhan hidup sehari-hari yang dimiliki oleh PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk. Pada tahun 1989 merupakan awal berdirinya Alfamart, dengan dimulainya usaha dagang rokok dan barang - barang konsumsi oleh Djoko Susanto dan keluarga yang kemudian mayoritas kepemilikannya dijual kepada PT. HM Sampoerna pada Desember 1989. Pada tahun 1994 Struktur kepemilikan berubah menjadi 70% dimiliki oleh PT HM Sampoerna Tbk dan 30% dimiliki oleh PT Sigmantara Alfindo (keluarga Djoko Susanto).

PT. Alfa Minimart Utama (AMU) didirikan pada tanggal 27 Juli 1999, dengan pemegang saham PT. Alfa Retailindo, Tbk sebesar 51% dan PT. Lancar Distrindo sebesar 49%. PT. Alfa Minimart Utama (AMU) ini kemudian membuka Alfa Minimart pada tanggal 18 Oktober 1999 berlokasi di jalan Beringin Raya, Karawaci Tangerang.

Pada tanggal 27 Juni 2002, PT.HM Sampoerna Tbk secara resmi merestrukturisasi kepemilikan sahamnya di PT.Alfa Retailindo Tbk. Saham HM Sampoerna di Alfa Retailindo yang semula 54,4% dikurangi menjadi 23,4%. Di sisi lain, perusahaan rokok terbesar kedua di Indonesia akan mulai menggarap serius pasar minimarket yang selama ini belum tergarap melalui Alfa.

Pada tanggal 1 Agustus 2002, kepemilikan beralih ke PT. Sumber Alfaria Trijaya dengan pemegang saham PT.HM. Sampoerna, Tbk sebesar 70% dan PT.Sigmantara Alfalindo sebesar 30%. Kemudian nama Alfa Minimart diganti menjadi Alfamart pada tanggal 1 Januari 2003. Pada tahun 2005 Jumlah gerai Alfamart bertumbuh pesat menjadi 1.293 gerai hanya dalam enam tahun. Semua toko berada di pulau Jawa. Awal tahun 2006 PT HM Sampoerna Tbk menjual sahamnya, sehingga struktur kepemilikan menjadi PT Sigmantara Alfindo (60%) dan PT Cakrawala Mulia Prima (40%). Mendapat Sertifikat ISO 9001:2000 untuk Sistem Manajemen Mutu.

Pertengahan 2007 Alfamart sebagai Jaringan Minimarket Pertama di Indonesia yang memperoleh Sertifikat ISO 9001:2000 untuk Sistem Manajemen Mutu. Jumlah gerai mencapai 2000 toko dan telah memasuki pasar Lampung. Awal 2009 menjadi perusahaan publik pada tanggal 15 Januari 2009 di Bursa Efek Indonesia disertai dengan penambahan jumlah gerai mencapai 3000 toko dan juga memasuki Pasar Bali.

#### 1. Sumber Daya Manusia

Jumlah pegawai di perusahaan ini sampai tahun 2017 sudah hampir mencapai 70.000 karyawan di seluruh Indonesia.

### **3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan**

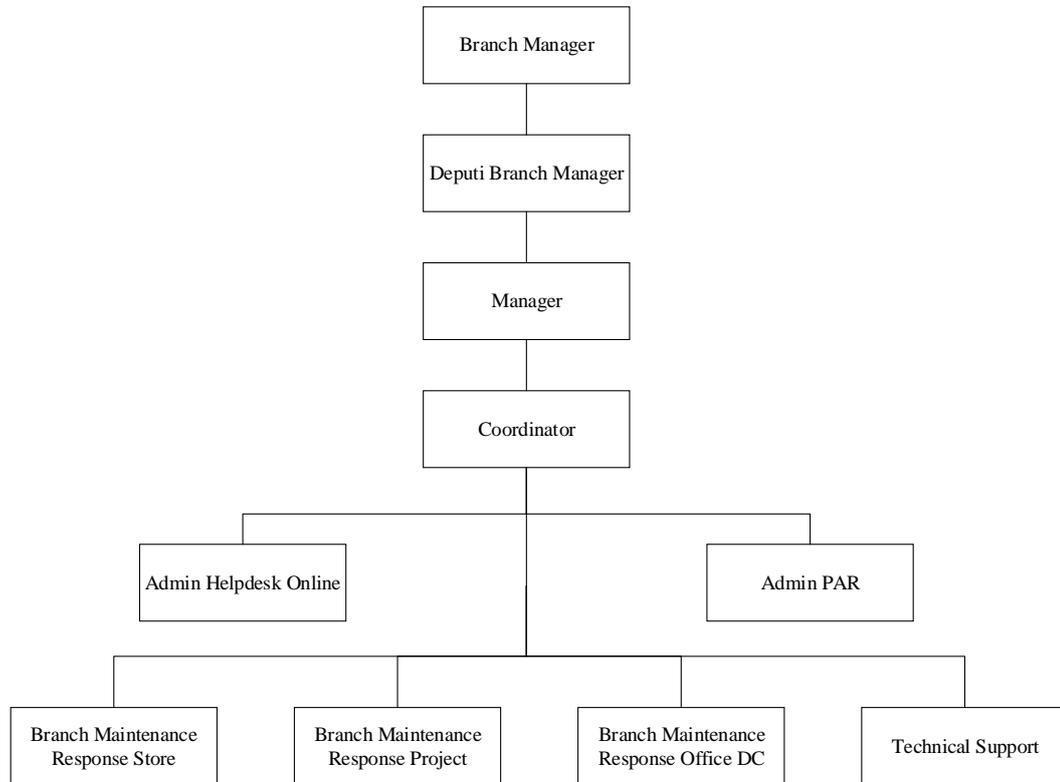
#### **1. Visi**

"Menjadi jaringan distribusi retail terkemuka yang dimiliki oleh masyarakat luas, berorientasi kepada pemberdayaan pengusaha kecil, pemenuhan kebutuhan dan harapan konsumen, serta mampu bersaing secara global".

#### **2. Misi**

- Memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan berfokus pada produk dan pelayanan yang berkualitas unggul.
- Selalu menjadi yang terbaik dalam segala hal yang dilakukan dan selalu menegakkan tingkah laku / etika bisnis yang tinggi.
- Ikut berpartisipasi dalam membangun negara dengan menumbuhkan jiwa wiraswasta dan kemitra usaha.
- Membangun organisasi global yang terpercaya, tersehat dan terus bertumbuh dan bermanfaat bagi pelanggan , pemasok, karyawan, pemegang saham dan masyarakat pada umumnya.

### 3.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 3.1 *Struktur Organisasi Maintenance*

Sumber : PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk

### 3.1.4. Deskripsi Tugas

#### 3.1.4.1. Branch Manager

1. Branch Manager mengendalikan dan mengkoordinasikan seluruh kegiatan-kegiatan di bidang administrasi keuangan dan kepegawaian.

#### **3.1.4.2. Deputy Branch Manager**

1. Penyusunan dan pengendalian pelaksanaan kegiatan dalam organisasi *maintenance*.
2. Penyusunan dan pengendalian pelaksanaan kegiatan operasional.
3. Pembinaan dan penilaian kinerja karyawan.

#### **3.1.4.3. Manager**

1. Manager *maintenance* memiliki tanggung jawab untuk mengatur seluruh kinerja bawahannya di *departement maintenance*.
2. Manager *maintenance* memiliki tanggung jawab untuk mengatur seluruh kegiatan yang dilakukan *departement maintenance* yang berhubungan dengan sarana dan prasarana perusahaan.

#### **3.1.4.4. Coordinator**

1. Mengkordinasikan seluruh kegiatan *departemet maintenance* kepada *manager maintenance* ataupun ke departement lain.
2. Memonitoring secara langsung *score* layanan yang didapat setiap harinya.

#### **3.1.4.5. Admin Helpdesk Online**

1. Memastikan komplainan yang ada pada sistem helpdesk online.
2. Menginformasikan komplainan yang ada pada sistem tersebut kepada *Branch Maintenance Response Store*.

3. Mempersiapkan dana taktis yang akan digunakan oleh *Branch Maintenance Response Store* untuk perbaikan *store*.
4. Membuat report perbaikan yang dilakukan oleh *Branch Maintenance Response store*.

#### **3.1.4.6. Admin PAR (*Program Approval Request*)**

1. Membuat Form PAR (*Program Approval Request*) untuk *approval* pengajuan estimasi perbaikan.
2. Membantu proses administrasi penagihan rekanan.
3. Membuat report kinerja rekanan setiap bulan.

#### **3.1.4.7. Branch Maintenance Response Store**

1. Melakukan perbaikan di setiap *store* Alfamart.
2. Melakukan perawatan di setiap *store* Alfamart.
3. Melakukan estimasi renovasi di *store* Alfamart.

#### **3.1.4.8. Branch Maintenance Response Project**

1. Mengerjakan project khusus yang diberikan *Helpdesk Online*.
2. Memonitoring seluruh *project* khusus yang diberikan *Helpdesk Online*.

#### **3.1.4.9. Branch Maintenance Response Office**

1. Melakukan perawatan di *office*.
2. Melakukan perbaikan di *office*.
3. Membuat laporan kinerja yang dilakukan setiap bulannya.

#### **3.1.4.10. Technical Support**

1. Melakukan perbaikan *forklift* dan *conveyor* yang ada di *office*.
2. Melakukan perawatan baterai yang ada di *office*.

### **3.2. Metode Penelitian**

Dalam penyusunan laporan praktek kerja ini penulis memperoleh data-data yang diperlukan untuk pembuatan laporan dengan menggunakan beberapa metode kerja.

#### **3.2.1. Desain Penelitian**

Desain penelitian yang digunakan dalam pembuatan laporan ini penulis menggunakan penelitian tindakan atau *Action Research*. Penelitian tindakan ini digunakan untuk mengembangkan sistem yang sedang berjalan atau sistem lama di PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk (Bandung 2). Tujuan dilakukannya desain penelitian ini untuk menghasilkan solusi percepatan dari sistem yang sedang berjalan.

#### **3.2.2. Jenis dan Metode Pengumpulan Data**

##### **3.2.2.1. Jenis Data**

Dalam Penelitian ini jenis data yang dikumpulkan yaitu data primer dan data sekunder. Pengertian data primer menurut Umi Narimawati, SE., M.Si (2008 ; 98) bahwa data primer ialah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian

atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data”.

Data sekunder merupakan data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Sumber data sekunder adalah catatan atau dokumentasi perusahaan, publikasi pemerintah, analisis industry oleh media, situs web, internet (Uma Sekaran, 2011).

### **3.2.2.2. Sumber Data Primer**

Pengumpulan data primer ini diperoleh langsung dari objek yang dianalisis dalam hal ini penulis melakukan wawancara, dan observasi.

#### **1. Metode Wawancara**

Metode wawancara adalah metode yang bersifat tanya jawab antara penulis dengan pembimbing praktek dan teknisi senior. Wawancara ini dilakukan apabila penulis menemui kesulitan atau hal-hal yang tidak dimengerti oleh penulis. Dengan adanya tanya jawab tersebut diharapkan dapat dihindari adanya suatu informasi yang tidak jelas yang dapat mengganggu dan mempengaruhi hasil-hasil dari suatu pekerjaan.

#### **2. Metode Observasi**

Metode observasi adalah suatu metode pengamatan langsung pada suatu pekerjaan. Dari pengamatan ini penulis dapat mengetahui secara langsung bagaimana cara melakukan pekerjaan tersebut dari persiapan awal sampai dengan penyelesaian akhir. Sehingga penulis dapat melakukan pekerjaan tersebut dengan tingkat kesalahan terkecil, dengan

demikian tidak merugikan pihak perusahaan dan penulis, serta menghasilkan hasil yang diinginkan.

### **3.2.2.3. Sumber Data Sekunder**

Pengumpulan data sekunder ini diperoleh langsung dari mencari data dari internet, e-book, dll, yang dianalisis dalam hal ini penulis melakukan kepustakaan.

#### **1. Metode Pustaka**

Untuk melengkapi data-data yang dibutuhkan dalam pembuatan laporan ini, penulis juga mencari data dari internet, e-book, dan sumber-sumber tertulis yang berhubungan dengan pembahasan masalah yang sedang penulis selesaikan dalam pembuatan laporan ini.

### **3.2.3. Metode Pendekatan dan Pengembangan Sistem**

#### **3.2.3.1. Metode Pendekatan Sistem**

Metode pendekatan sistem yang digunakan dalam penelitian Sistem Informasi *Helpdesk Online* di PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk adalah metode pendekatan sistem terstruktur, pendekatan terstruktur dilengkapi dengan alat-alat dan teknik-teknik yang dibutuhkan dalam pengembangan sistem, sehingga hasil akhir dari sistem yang dikembangkan akan didapatkan sistem yang terstrukturnya didefinisikan dengan baik akan dan jelas.

Melalui pendekatan terstruktur permasalahan-permasalahan akan dipecahkan dengan hasil dari sistem yang mudah untuk dipelihara dan fleksibel, pendekatan terstruktur ini mempunyai dokumentasi yang baik sehingga dapat meningkatkan produktivitas. Dalam metode terstruktur ini terdapat beberapa alat bantu untuk menganalisis, yaitu : *Flow map*, *Data Flow Diagram*, dan *Entity Relational Diagram*.

### **3.2.3.2. Metode Pengembangan Sistem**

Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah dengan menggunakan metode *waterfall*. Adapun hal-hal yang dilakukan oleh penulis dengan menggunakan metode *waterfall*, yaitu:

1. Mengumpulkan data-data mengenai deskripsi pekerjaan.
2. Mencari tahu hal-hal apa saja yang dibutuhkan oleh *user*.
3. Menganalisis sistem yang berjalan dari hasil pengumpulan data.

### **3.2.3.3. Pengertian Metode Waterfall**

Menurut (Pressman, Roger S. 2001) Metode Waterfall adalah suatu proses pengembangan perangkat lunak berurutan, dimana kemajuan dipandang sebagai terus mengalir ke bawah (seperti air terjun) melewati fase-fase perencanaan, pemodelan, implementasi (kontruksi), dan pengujian.

Model ini mengusulkan sebuah pendekatan kepada pengembangan software yang sistematis dan sekuensial yang mulai dari

tingkat kemajuan sistem pada seluruh *analysis, desain, coding, testing,* dan *maintenance*. Model pengembangan ini bersifat linear dari tahap awal pengembangan sistem sampai tahap akhir pengembangan sistem, tahapannya berikutnya tidak akan dilaksanakan sebelum tahapannya sebelumnya selesai dilaksanakan dan tidak bisa kembali atau mengulang ke tahap sebelumnya.

#### **3.2.3.4. Tahapan Metode Waterfall**

Dalam pengembangannya metode *waterfall* memiliki beberapa tahapan diantaranya sebagai berikut :

##### **1. Requirement (analisis kebutuhan)**

Langkah ini merupakan analisa terhadap kebutuhan sistem. Pengumpulan data dalam tahap ini bisa melakukan sebuah penelitian, wawancara atau *study literatur*. Seorang sistem analis akan menggali informasi sebanyak-banyaknya dari *user* sehingga akan tercipta sebuah sistem komputer yang bisa melakukan tugas-tugas yang diinginkan oleh *user* tersebut. Tahapan ini akan menghasilkan dokumen *user requirment* atau bisa dikatakan sebagai data yang berhubungan dengan keinginan *user* dalam pembuatan sistem. Dokumen ini lah yang akan menjadi acuan sistem analis untuk menterjemahkan ke dalam bahasa pemrogram.

##### **2. Design**

Proses desain akan menterjemahkan syarat kebutuhan ke sebuah perancangan perangkat lunak yang dapat diperkirakan sebelum

dibuat coding. Proses ini berfokus pada : struktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi interface, dan detail (algoritma) prosedural. Tahapan ini akan menghasilkan dokumen yang disebut *software requirement*. Dokumen inilah yang akan digunakan programmer untuk melakukan aktivitas pembuatan sistemnya.

### **3. Coding & Testing**

Coding merupakan penerjemahan design dalam bahasa yang bisa dikenali oleh komputer. Dilakukan oleh programmer yang akan menerjemahkan transaksi yang diminta oleh *user*. Tahapan ini lah yang merupakan tahapan secara nyata dalam mengerjakan suatu sistem. Dalam artian penggunaan komputer akan dimaksimalkan dalam tahapan ini. Setelah pengkodean selesai maka akan dilakukan testing terhadap sistem yang telah dibuat tadi. Tujuan testing adalah menemukan kesalahan-kesalahan terhadap sistem tersebut dan kemudian bisa diperbaiki.

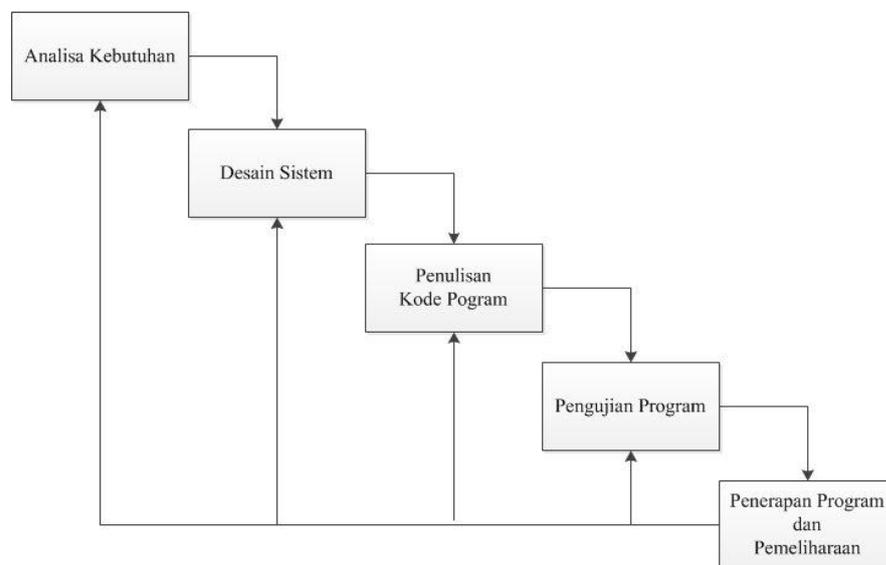
### **4. Penerapan / pengujian program**

Tahapan ini bisa dikatakan *final* dalam pembuatan sebuah sistem. Setelah melakukan analisa, design dan pengkodean maka sistem yang sudah jadi akan digunakan oleh *user*.

### **5. Pemeliharaan**

Perangkat lunak yang sudah disampaikan kepada pelanggan pasti akan mengalami perubahan. Perubahan tersebut bisa karena

mengalami kesalahan karena perangkat lunak harus menyesuaikan dengan lingkungan (peripheral atau sistem operasi baru) baru, atau karena pelanggan membutuhkan perkembangan fungsional.



Gambar 3.2 *Bagan Waterfall*

Sumber : (Analisis dan Dan Design Sistem Informasi, Jogiyanto)

### 3.2.3.5. Keunggulan Metode Waterfall

Keunggulan metode *waterfall* adalah pencerminan kepraktisan rekayasa, yang membuat kualitas software tetap terjaga karena pengembangannya yang terstruktur.

1. Meupakan model pengembangan paling handal dan paling lama digunakan.
2. Pengerjaan *project system* akan terjadwal dengan baik dan mudah dikontrol.
3. Cocok untuk *system software* yang bersifat *generic*.

### 3.2.3.6. Kelemahan Metode Waterfall

Kelemahan pengembangan *software* dengan metode waterfall adalah lambatnya proses pengembangan perangkat lunak. Dikarenakan prosesnya yang satu persatu dan tidak bisa diloncat-loncat menjadikan mode 1 klasik ini sangat memakan waktu dalam pengembangannya.

1. Pihak klien tidak dapat mencoba sistem sebelum sistem benar-benar selesai pembuatannya.
2. Kinerja personil yang tidak optimal dan efisiensi karena terdapat proses menunggu tahapan selesai terlebih dahulu.
3. Terkadang perangkat lunak yang dihasilkan tidak akan digunakan karena sudah tidak sesuai dengan requirement bisnis *customer*.

### 3.2.3.7. Alat Bantu Analisis dan Perancangan

Pendekatan terstruktur (*structured approach*) menggunakan beberapa alat bantu. Adapun alat atau notasi yang digunakan adalah :

#### 1. *Flowmap*

*Flowmap* adalah penggambaran secara grafik dari langkah – langkah dan urutan prosedur dari suatu program. *Flowmap* berguna untuk membantu analis dan programmer untuk memecahkan masalah kedalam segmen yang lebih kecil dan menolong dalam menganalisis alternatif pengoperasian. Biasanya *flowmap* mempermudah penyelesaian suatu masalah khususnya masalah yang perlu dipelajari dan dievaluasi lebih lanjut. Untuk membuat sebuah analisis

menggunakan *flowmap* seorang analis dan programmer memerlukan beberapa tahapan, diantaranya:

1. *Flowmap* digambarkan dari halaman atas ke bawah dan dari kiri ke kanan.
2. Aktivitas yang digambarkan harus didefinisikan secara hati-hati dan definisi ini harus dapat dimengerti oleh pembacanya.
3. Kapan aktivitas dimulai dan berakhir harus ditentukan secara jelas.
4. Setiap langkah dari aktivitas harus diuraikan dengan menggunakan deskripsi kata kerja, misalkan menghitung pajak penjualan.
5. Setiap langkah dari aktivitas harus berada pada urutan yang benar.
6. Lingkup dan range dari aktifitas yang sedang digambarkan harus ditelusuri dengan hati-hati. Percabangan-percabangan yang memotong aktivitas yang sedang digambarkan tidak perlu digambarkan pada flowchart yang sama. Simbol konektor harus digunakan dan percabangannya diletakan pada halaman yang terpisah atau hilangkan seluruhnya bila percabangannya tidak berkaitan dengan sistem.
7. Gunakan simbol-simbol flowchart yang standar. Fungsi simbol *flowmap* adalah mendefinisikan hubungan antara bagian (pelaku proses), proses (manual/berbasis komputer) dan aliran data (dalam bentuk dokumen keluaran dan masukan).

## **2. Diagram Konteks**

Diagram konteks adalah suatu alat atau metode penggambaran suatu sistem informasi secara global, baik sistem informasi yang berbasis komputer atau tidak berbasis komputer. Diagram konteks terdiri dari sebuah simbol proses yang mewakili keseluruhan proses dalam sistem dan *minimal* sebuah *external entity* (entitas luar) yang merupakan sumber atau tujuan data dari sistem tersebut dan aliran data yang menggambarkan aliran suatu masukan ataupun keluaran dari sistem tersebut. Berdasarkan notasi yourdon proses digambarkan dengan lingkaran, entitas luar dengan persegi panjang, dan aliran data digambarkan dengan garis yang diberi mata panah.

## **3. Data Flow Diagram**

Menurut Andri Kristanto (2008:61), *Data Flow Diagram* (DFD) adalah suatu model logika data atau proses yang dibuat untuk menggambarkan darimana asal data dan kemana tujuan data yang keluar dari sistem, dimana data disimpan, proses apa yang menghasilkan data data tersebut dan interaksi antara data yang tersimpan dan proses yang dikenakan pada data tersebut.

DFD menggambarkan penyimpanan data dan proses yang mentransformasikan data. DFD menunjukkan hubungan antara data pada sistem dan proses pada sistem. Simbol-simbol yang digunakan dalam DFD adalah :

1. Aliran Informasi, yang dilambangkan dengan anak panah, menunjukkan aliran yang masuk ke dalam sistem maupun yang ke luar sistem.
2. *Eksternal Entity*, yang dilambangkan dengan empat persegi panjang, menunjukkan bagian atau fungsi yang berada di luar sistem.
3. *File* atau tempat penyimpanan data, yang dilambangkan dengan sepasang garis horizontal paralel tertutup pada salah satu ujungnya.