BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bintang Komunika J.l A.H Nasution No.189 UjungBerung. No Telp (022) 92244105 Objek yang penulis teliti adalah pada bagian pelayanan pelangganan untuk pemesanan dan penjualan *handphone*, yang mana pada hal ini penulis harus tau proses layanan tersebut di Bintang Komunika.

3.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan

Bintang komunika yang dibuka pada awal tahun 2009 oleh Bp Yusuf Hadianto, awal berdiri di ITC kebun kelapa, setelah itu Bintang Komunika pada akhir tahun 2009 membuka cabang di marga cinta yang dinamakan toko counter matari karena tempat toko dipinggir jalan counter rame karena itu Bp Yusuf Hadianto banyak membuka cabang yang tempatnya di pingir-pingir jalan raya yaitu yang bertempat di Dayeh Kolot,Cinunuk,dan UjungBerung di UjungBerung membuka tiga toko counter pada tahun 2011 dan sekarang sudah mempunyai karyawan untuk menjaga toko counternya. Perusahaan yang didirikan oleh Bp Yusuf Hadianto ini bergerak di bidang penjualan handphone.

Produk-produk *handphone* yang dijual ada *handphone* bekas maupun *handphone* baru, produk-produk baru dari berbagi jenis merk,baik merk lokal maupun luar negeri. Sehari-harinya Bintang Komunika buka mulai pukul 08.00-20.00.

3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan

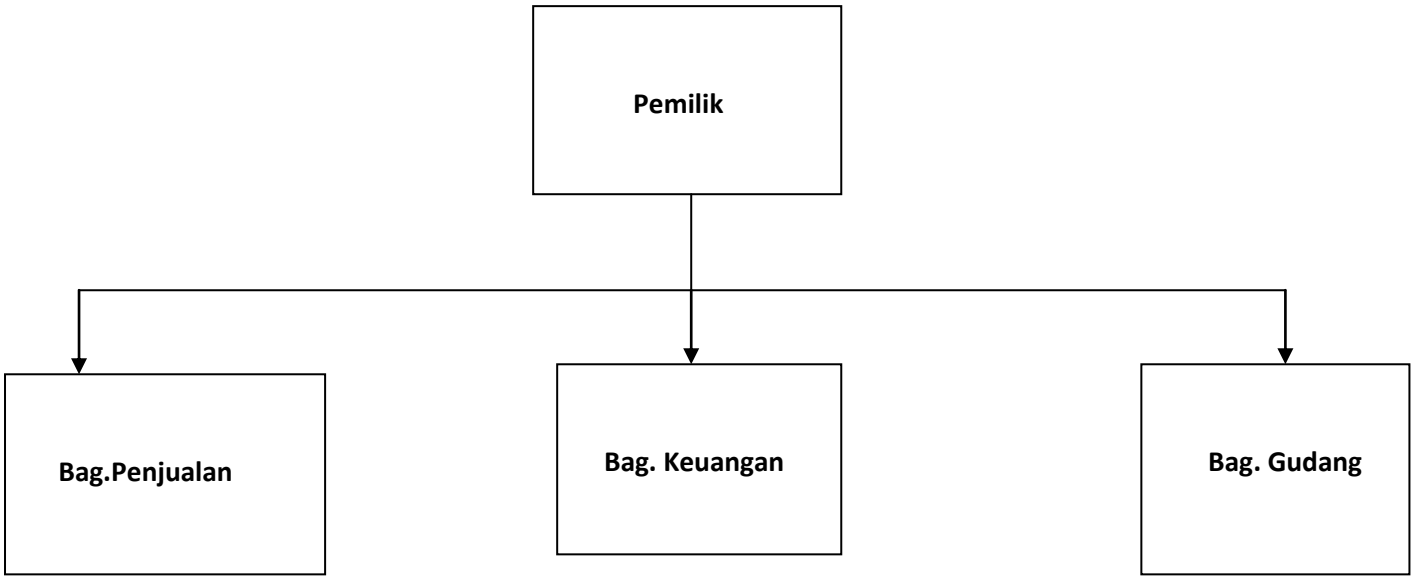
Bintang Komunika memiliki visi untuk mempertahankan dan meningkatkan lagi posisi sebagai penjualan *handphone* terbaik bagi pelanggan Bintang Komunika.

Misi dari Bintang Komunika adalah menyediakan pelayanan yang baik bagi semua pelanggan Bintang Komunika.

3.1.3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai satu tujuan. Struktur organisasi menggambarkan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain.

Struktur keorganisasian pada Bintang Komunika dapat dilihat pada bagan struktur organisasi berikut ini :



Gambar : 3.1 Struktur Organisasi

Sumber : Bintang Komunika

3.1.4. Deskripsi Tugas

Deskripsi tugas digunakan untuk mengetahui tugas, wewenang, tanggung jawab dari masing-masing bagian. Deskripsi tugas yang ada di Bintang Komunika adalah sebagai berikut :

1. **Pemilik**
   a. Sebagai pengambil keputusan.
   b. Sebagai koordinator semua kegiatan yang telah dilaksanakan.
   c. Mengevaluasi semua kegiatan yang telah dilaksanakan.
   d. Menerapkan dan mengesahkan kebijakan yang menyangkut Bintang Komunika.

2. Bagian Penjualan

a. Bagian penjualan yang bertatap muka langsung dengan pelanggan.

b. Menghitung uang hasil penjualn dan bertanggung jwab atas uang yang masuk.

c. Melaporkan hasil penjualn harian.

d. Bagian penjualn akan melaporkan ke bagian gudang apabila barang di toko kurang atay habis.

3. Bagian Keuangan

a. Bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan yang ada.

b. Membuat laporan keuangan pembayaran baik yang masuk atau yang akn dibayarkan, mencatat setiap transaksi, setiap kegiatan Bintang Komunika.

c. Dapat mengatur keuangan.

4. Bagian Gudang

a. Bertanggung jawab atas pengadaan barang apabila stok barang di bagian penjualn dan di gudang habis.

b. Bertanggung jawab atas barang yang ada di gudang dan pengiriman barang ke bagian penjualan.

c. Pemeliharaan atas barang.

3.2. Metode Penelitian

Menurut Narimawati (2010) objek penelitian merupakan hal awal (suatu permasalahan) yang harus ditentukan dalam kegiatan penelitian sehingga penelitian dapat dilakukan secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam artian objek penelitian merupakan variable yang akan dikaji,

yang menjadi focus penelitian disertai keberadaan/tempat dilakukannya objek penelitian tersebut".

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam perancangan sistem

Informasi layanan pelanggan untuk pemesanan dan penjualan adalah metode deskriptif. Metode deskriptif pada umunya dilakukan denagn tujuan utama , yaitu menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek dan subjek yang diteliti secara secara tepat.

Perkembangan akhir-akhir ini, metode deskriptif juga banyak dilakukan oleh para peneliti karean dua alasan yaitu :

1. Dari pengamatan empiris didapat bahwa sebagian besar laporan penelitian dilakukan dalam bentuk deskriptif.
2. Metode deskriptif sangat berguan untuk mendapatkan variasi permasalahan yang berkaitan dengan penjualn maupun tingkah laku manusia.

   Disamping kedua alasan seperti tersebut di atas, metode deskriptif pada umunya menarik penulis, karena bentuknya sangat sederhana dan mudah dipahami tanpa perlu memerlukan teknik statistika yang kompleks. Walaupun sebernarnya tidak demikian kenyataanya. Karena penelitian ini sebenarnya juga dapat ditampilkan dalam bentuk yangn lebih kompleks, misalnya dalam penelitian pengga,baran secara faktual perkembangan perusahaan.

3.2.1. Desain Penelitian

Metode yang penulis gunakan metode kualitatif, yaitu metode yang mempelajari berbagai aspek kualitatif dari kehidupan sosial yang mencakup ragam dimensi sosisl dan tindakan dan keadaan sehingga proses dan peristiwa bagaimana dimengerti dan

berdasarkan konstruksi dan yamng diorgainisasikan oleh dan melalui praktik –praktik sosial.

Menurut Prof. Dr. H. Abdurahman Fathoni M.si (2006 : 113) Metode kualitatif memperlakukan teori dan metode sebagai isu yang tidak dapat dipisahkan. Oleh karena itu, metode ini tidak hanya penting dalam menuntun bagaimana data dikumpulkan tetapi juga terhadap bagaimana data hendak diananlisis. Dengan kata lain, metode kualitatif tidak hanya merujuk pada logika mengatur prosedur tetapi juga logika analisis.

3.2.2. Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Menurut Prof.Dr.H Abdurahman Fathoni M.Si(2006 :104)data adalah informasi yang didapat melalui pengukuran-pengukuran tertentu,untuk digunakan sebagai landasan dalam menyusun argumentasi logis menjadi fakta. Sedang fakta itu sendiri adalah kenyataan yang telah diuji kebenarannya secara empiris antara lain melalui analisis data.

Data dan informasi yang diperoleh sesuai dengan permasalahn yang ada pada Bintang Komunika, maka penulis menggunakan metode penelitian lapangan,yaitu penelitian dilakukan dengan cara mendatangi langsung tempat yang dijadikan objek penelitian.

3.2.2.1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang menggunakan metode penelitian lapangan ,

yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mendatngi lansung tempat yang dijadikan objek penelitian. Dalam hal ini penulis melakukan pengumpulan data denag cara :

1. **Pengamatan (Observasi)**

   Observasi yang penulis lakukan yaitu dengan cara datang langsung ke perusahaan, dengan tujuan untuk mengamati atau mrneliti bagaimana keadaan dan sistem penjualn yang dilakukan di Bintang Komunika.

2. Wawancara (Interview)

Penulis melakukan wawancara langsung ke pimpinan, dengan tujuan untuk mengumpulkan data dan mengajukan tanya jawab secara lisan dengan pemilik Bintang Komunika.

3.2.2.2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan cara pengumpulan data dengan cara mempelajari data yang telah tersedia atau diberikan oleh pihak yang bersangkutan (Bintang Komunika) kepada penulis.

Cara yang digunakan untuk mengumulkan data sekunder adalah metode dokumentasi, yaitu denagn mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan dari sumber-sumber kebanyakan dari materi sejenis dokumen yang berkenaan denagn masalah yang diteliti. Metode ini digunakan untuk pengumpulan data yang berhubungan denagn sejarah perusahaan, struktur organisasi yang ada di Bintang Komunika. Selain itu karena penulis mengambil judul dengan sistem informasi layanan pelanggan untuk pemesanan dan penjualn *handphone* secara *online*, maka penulis membutuhkan data seperti nota penjualan.

3.2.3. Metode Pendekatan dan Pengembangan Sistem

Metode pendeketan dan pengembangan sistem digunakan untuk memenuhi kebutuhan pengembangan sistem sehingga sistem yang dihasilkan akan sesuai dengan yang diharapkan.

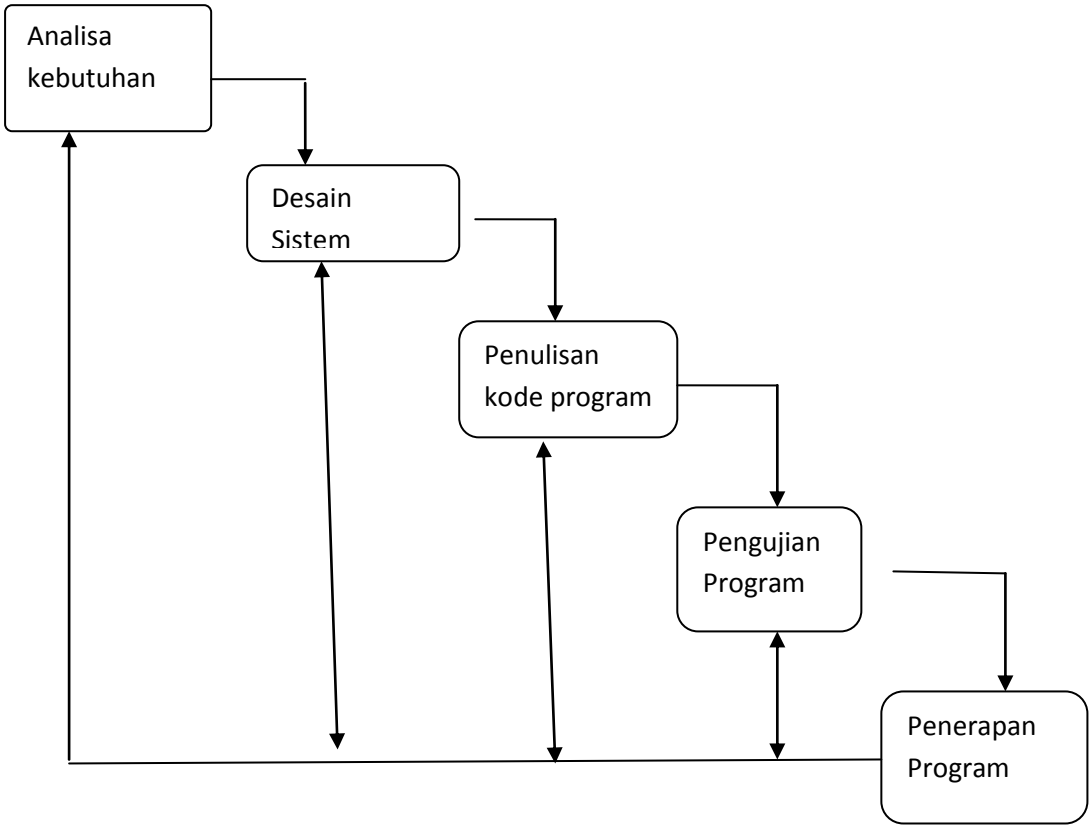
3.2.3.1. Metode Pendekatan Sistem

Menurut jogiyanto (2005 : 57), melalui pendekatan terstruktur, permasalsahan yang kompleks di organisasi dapat dipecahkan dan hasil dari sistem akan mudah untuk dipelihara, fleksibel, lebih memuaskan pemakainya, mempunyai dokumentasi yang baik,tepat waktu, sesuai dengan anggaran biaya pengembangan

dapat meningkatkan produktivitas dan kualitasnya akan lebih baik. Jadi pendekatan sistem yang diguanakan oleh penulis adalah pendekatan terstruktur.

3.2.3.2. Metode Pengembangan Sistem

Menurut Jogiyanto (2005 : 59) Metode pengembangan sistem adalah metode-metode, prosedur-prosedur, konsep-konsep pekerjaan yang akan digunakan untuk mengembangkan suatu informasi. Metodologi yang digunakan penulis dalam melakukan perancangan sistem informasi layanan pelanggan untuk pemesanan dan penjualan *handphone* secara *online* ini yaitu dengan menggunakan model watefall. Metode pengembangan sistem waterfall merupakan urutan kegiatan yang dilakukan dalam pengembangan sistem mulai dari penentuan masalah, analisis kebutuhan, perancangan implementasi, integrasi, uji sistem, penerapan dan pemeliharaan. Model ini menawarkan cara pembuatan perangkat lunak secara lebih nyata.



Gambar 3.2 Metode Waterfall

Sumber : Jogianto (2005 : 59)

Berikut adalah penjelasan detail dari masing-masing tahap dalam metode waterfall:

1. **Analisa Kebutuhan**

   Analisa kebutuhan merupakan tahap *pertama* yang menjadi dasar proses pembuatan sebuah *software*. Kelancaran proses pembuatan *software* yang dihasilkan sangat tergantung pada hasil analisa kebutuhan. Untuk memperoleh informasi tentang proses bisnis dan kebutuhan perusahaan,umunya tim pembuat program melakukan wawancara, diskusi dan survei. Dalam proses wawancara, diskusi dan survei diperlukan

komunikasi yang terbuka antara tim pengembang dan tim *counter-partner* dari perusahaan.

2. **Desain Sistem**

   Desain sistem merupakan tahap penyusunan proses,data,aliran, proses dan hubungan antar data yang paling optimal untuk menjalankan proses bisnis Dan memenuhi kebutuhan perusahaan sesuai dengan hasil analisa kebutuhan. Dokumentasi yang dihasilkan dari tahap desain sistem ini antara lain : Flow Map, Data Flow Diagram (DFD) dan Entity Relationship Diagram (ERD).

3. **Penulisan Kode Program**

   Penulisan kode program atau coding merupakan tahap penerjemahan desain sistem yang telah dibuat kedalam bentuk perintah-perintah yang dimengerti komputer dengan mempergunakan bahasa pemograman, middeware dan *data base* tertentu diatas platform yang menjadi standar perusahaan.

4. **Pengujian Program**

   Pengujian program dilakukan untuk memastikan bahwa program yang dibuat telah sesuai dengan desainnya dan semua fungsi dapat dipergunakan dengan baik tanpa adanya kesalahan.

5. **Penerapan Program**

   Penerapan program adalah tahap dimana tim pembuat program menerapkan program yang telah selesai di buat dan diuji ke dalam

lingkungan Teknologi Informasi perusahaan dan memberikan pelatihan kepada pengguna di perusahaan.

3.2.3.3. Alat Bantu Analisis dan Perancangan

Berikut akan dijelaskan alat bantu analisis dan perancangan dalam membangun sistem layanan pelanggan untuk pemesanan dan penjualan *handphone* secara *online* di Bintang Komunika :

1. ***Flow Map***

   Flow Map adalah diagram aliran data dari suatu entitas sampai entitas lainnya. Diagram aliran ini menelusuri sebuak dokumen dari asalnya sampai tujuan secara rinci, diagram aliran ini menunjukan dari mana dokumen tersebut berasal, tujuan digunakanya dokumen tersebut, dan lain-lain *Flow map* disebut juga bagan aliran formulir yang merupakan penujuk arus dari laporan dan form termasuk tembusannya.

2. **Diagram *Konteks***

   Diagram konteks merupakan alat-alat ukur struktur anlisis. Pendekatan struktur ini mencoba untuk menggambarkan sistem secara garis besar atau secara keseluruhan. Diagram konteks adalah kasus khusus dari DFD yang berfungsi memetakan modul lingkungan yang dipersentasikan.

3. ***Data Flow Diagram***

   DFD adalah salah satu alt pembuat model yang paling sering digunakan,khususnyabbila fungsi-fungsi sistem merupakan bagian yang lebih penting dan kompleks dari pada data yang digunakan untuk

menjelaskan aliran informasi dan transformasi data yang bergerak dari pemasukan data hingga keluaran.

4. Kamus Data

Kamus data adalah suatu daftar harga yang terorganisir dengan definisi yang tetap dan sesuai dengan sistem,sehingga user dan analisis sistem mempunyai pengertian yang sama tentang *input, output*, dan komponen data *store.*

5. Perancangan Basis Data

Perancangan basis dat a bertujuan untuk memenuhi kebutuhan konten informasi dari pengguna dan aplikasi tertentu.

a) Normalisai

Berikut ini adalah beberapa definisi normalisai menurut Al-Bahra (2005 : 169) :

> Normalisai adalah proses pengelompokan data ke dalam bentuk tabel atau relasi atau file untuk menyatakan entitas dan hubunganya sehingga terwujud satu bentuk *database* yang mudah untuk dimodifikasi.
>
> Normalisai adalah suatu proses memperbaiki dengan model data relasional,dan secara umum lebih tepat dikoneksikan dengan model data logika.

Langkah-langkah dalam melakukan Normalisasi adalah :

1. Bentuk Tidak Normal

Merupakan kumpulan data yang akan direka, tidak ada keharusan mengikuti format tertentu, data dikumpulkan apa adanya sesuai dengan saat menginput. Untuk mentransformasikan menjadi tabel

yang belum ternormalisasi menjadi tabel yang memenuhi kriteria INF adalah merubah seluruh atribut yang ganda menjadi atribut yang tunggal.

2. Bentuk Normal Kesatu(1NF)

Pada tahap ini melakukan penghilangan beberapa group elemen yang berulang agar menjadi satu elemen tunggal yang berinteraksi diantara setiap baris pada suatu tabel. Syarat normal kesatu :

a. Setiap data dibentuk dalam flat *file*, data dibentuk dalam satu *record*.

b. Tidak ada set atribut yang berulang atau bernilai ganda.

c. Tiap zatribut memiliki satu pengertian.

3. Bentuk Normal Kedua(2NF)

Bentuk Normal kedua didasari atas konsep ketergantungan fungsional sepenuhnya. Artinya jika A dan B atribut dari suatu relasi tabel, B dikatakan memiliki ketergantungan fungsional terhadap A, jika B adalah tergantung fungsional A.

Syarat normal kedua:

a. Bentuk data telah memenuhi kriteria bentuk normal kesatu.

b. B. Atribut bukan kunci harus memiliki ketergantungan fungsional sepenuhnya.

4. Bentuk Normal Ketiga(3NF)

a. Bentuk data telah memenuhi kriteria bentuk normal kedua.

b. Atribut bukan kunci harus tidak memiliki ketergantungan.

b) Tabel Relasi

Tabel relasi bertujuan untuk membuat hubungan antar tabel agar terdapat relasi antara tabel yang satu dengan tabel yang lainnya.

3.2.4. Pengujian *Software*

Penmgujian software adalah proses eksekusi suatu program dengan maksud menemukan kesalahan. Pengujian yang sukses pengujian yang mengungkap semua kesalahan yang belum pernah ditemukan sebelumnya.