# BAB III

# OBJEK DAN METODE PENELITIAN

## 3.1. Objek Penelitian

Dalam Penelitian ini, penulis menjelaskan tentang sejarah Kopi Kamu Bandung, visi dan misi Kopi Kamu Bandung, Struktur organisasi dan Deskripsi tugas semua bagian dalam struktur organisasi.

### 3.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan

Kopi Kamu adalah salah satu cafe yang menyajikan coffe lokal dengan standar internasional, coffe berkualitas dengan balutan suasana cozy. Didirikan pertama kali di Jakarta Sekitar 2010 oleh sang pemilik Rocky Pesik. Kopi Kamu pertama kali membuka cabang di Bandung pada tangal 11 September 2011 yang berlokasi di Jl.Taman Sari 66 Bandung yang berkonsep Home Cafe.

Nama Kopi kamu di ambil dari nama “camus” yang di baca “kamu”. Kopi kamu menawarkan kenikmatan kopi Indonesia baik robusta dan arabica, termasuk 16 jenis kopi luwak. Beberapa pilihan kopi yang ditawarkan antara lain black coffe, hot capuccino, coffe late dan yang populer adalah avocado coffe. Untuk menikmati kopi-kopi berkualitas tersebut harga yang ditawarkan pun cukup bersahabat.

Kopi Kamu Bandung selain memberikan Citrarasa dan pelayanan yang memuaskan kepada para konsumen juga telah memberikan banyak manfaat kepada kopi lokal Indonesia, karena telah mengangkat kopi toraja di mata dunia. Seperti selogan kopi kamu adalah "*Indonesian Premium Coffee*".

### 3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan

Visi dan misi Kopi Kamu Bandung adalah sebagai berikut :

#### 3.1.2.1. Visi Perusahaan

Visi dari Kopi Kamu Bandung adalah menjadikan Kopi Kamu Bandung sebagai cafe yang menyajikan kopi lokal dengan kualitas standar internasional untuk dikenal masyarakat indonesia bahkan dunia.

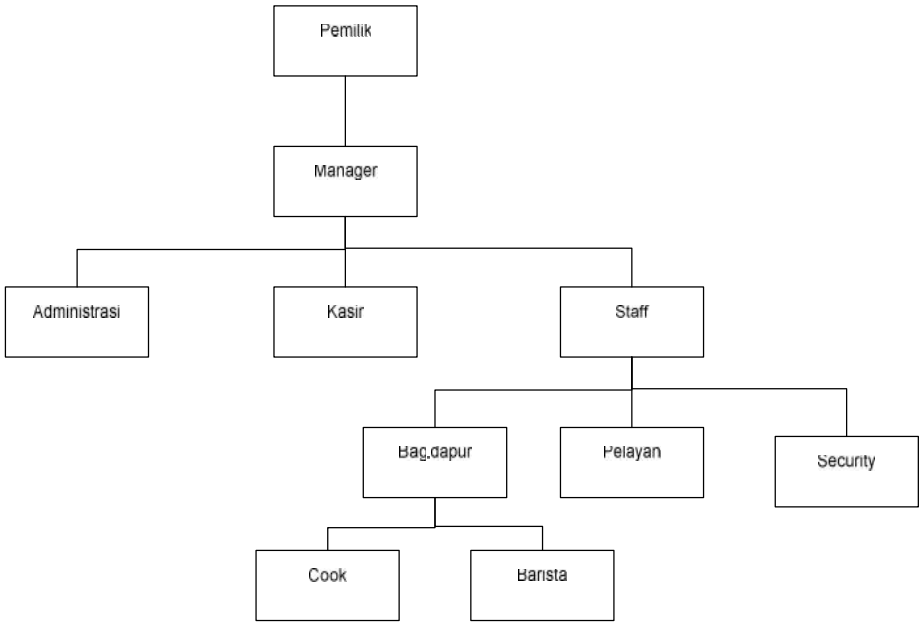
#### 3.1.2.2. Misi Perusahaan

Adapun misi dari Kopi Kamu Bandung adalah :

1. Membuka banyak cabang di kota-kota lainnya
2. Bisa memuaskan pelanggan dengan rasa, kualitas, dan pelayanan yang diberikan

### 3.1.3. Stuktur Organisasi Perusahaan

Adapun Struktur Organisasi yang berlaku saat ini pada Kopi Kamu Bandung adalah sebagai berikut :




**Gambar 3.1** Struktur Organisasi Kopi Kamu Bandung

(sumber : kopi kamu bandung)

### 3.1.4. Deskripsi Tugas

Adapun deskripsi mengenai tugas dan tanggung jawab pada Kopi Kamu Bandung adalah sebagai berikut :

1. Pemilik (owner)
   a. Menentukan kebijakan-kebijakan di perusahaan
   b. Mimilih dan menentukan karyawan dilingkungan perusahaan

2. Manager
    a. Mengawasi jalannya proses oprasional cafe
    b. Bertanggung jawab terhadap jalannya operasional cafe
    c. Melakukan prediksi dan ide-ide dalam mempromosikan cafe
    d. Bertanggung jawab terhadap proses produksi oprasional cafe
    e. Bertanggung jawab atas hasil dari penjualan cafe

3. Administrasi
    a. Mengawasi oprasional Keuangan cafe
    b. Bertanggung jawab atas hasil penjualan dan pengeluaran cafe
    c. Membuat Lapora npenjualan dan laporanReservasi

4. Pelayan
    a. Melayani tamu secara professional
    b. Memperhatikan kebutuhan tamu
    c. Mengetahui produk yang dijual
    d. Bertanggung jawab terhadap kebersihan cafe

5. Kasir
    a. Bertanggung jawab masalah keuangan
    b. Membuat laporan kuangan
    c. Merinci semua hasil penjualan yang sudah di data

6. Bag.Dapur
    a. Mempersiapkan pesanan yang diberi pelayan
    b. Bertanggung jawab atas segala yang berhubungan di dapur

7. Barista
    a. Khusus membuat Kopi dan Minuman yang dipesan oleh pelanggan
    b. Bertanggung jawab atas segala yang berhubungan di dapur

8. Cook
    a. Khusus membuat makanan yang di pesan oleh pelanggan
    b. Bertanggung jawab atas segala yang berhubungan di dapur

9. Security
    a. Bertanggung jawab atas keamanan cafe
    b. Mengawasi parkir pelanggan

## 3.2. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode yang digunakan dalam merancang Sistem Informasi Pelayanan konsumen pada Kopi Kamu Bandung adalah metode deskriptif.

Menurut Moh.Nazir, Ph.D (2011:54) Metode Deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia. Suatu objek. Suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang".Tujuan dari metode deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki.

### 3.2.1. Desain Penelitian

Desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian, yang membantu penelitian dalam penumpulan dan menganalisis data

Menurut Rosa A. S. Dan M. Shalahuddin (2013:23) Desain Penelitian merupakan upanya untuk mengonstruksi sebuah sistem yang memberikan kepuaasan (mungkin informal) akan spesifikasi kebutuhan fungsional, memenuhu target, memenuhi kebutuhan secara implisit atau eksplisit dari segi performasi maupun penggunaan sumber daya, kepuaasan batasan pada proses desain dari segi biaya, waktu, dan perangkat.

Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditunjukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa

bentuk, aktivitas, karekteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena yang lainnya.

Dalam hal melakukan penelitian di Kopi Kamu Bandung ini peneliti menggambarkan dan menganalisis kejadian-kejadian dalam melakukan pengolahan data transaksi masih dilakukan secara manual. Dengan menggambarkan dan menganalisis peneliti berharap dapat mengetahui prosedur-prosedur kerja yang berjalan pada Kopi Kamu Bandung sehingga penulis dapat merancang sebuah sistem yang sesuai dengan prosedur kerja dan mengimplementasikan prosedur kerja tersebut ke dalam sebuah sistem yang terkomputerisasi.

### 3.2.2. Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Selama proses penelitian penulis menemukan beberapa masalah yang timbul di Kopi Kamu Bandung. Oleh karena itu penulis mengumpulkan data yang diperlukan dengan menggunakan teknik pengumpulan jenis data primer dan data sekunder.

#### 3.2.2.1. Sumber Data Primer

Jenis pengumpulan data primer merupakan penelitian yang mengumpulkan data langsung dari tempat penelitian. Ada beberapa cara dalam melakukan proses pengumpulan data primer diantaranya adalah :

1. Observasi

   Menurut Moh.Nazir, Ph.D (2011:174) Pengumpulan data dengan observasi langsung atau dengan pengamatan langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut.Adapun obeservasi yang dilakukan yaitu di Kopi Kamu Bandung.

2. Wawancara

   Menurut Moh.Nazir, Ph.D (2011:193) Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara). Adapun wawancara yang dilakukan dengan Agih Zanuar Ginanzar selaku Penanggung Jawab Kopi Kamu Bandung.

**3.2.2.2. Sumber Data Sekunder**

Menurut Moh.Nazir, Ph.D (2011:50) Sumber data sekunder adalah catatan rentang adanya suatu peristiwa, atupun catatan-catatan yang “jaraknya” telah jauh dari sumber orisinil. Adapun data yang berasal dari sumber data sekunder

diperoleh dengan teknik dokumentasi. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan obyek penelitian. Dalam hal ini, dokumen-dokumen yang diperoleh dianalisis sehingga diperoleh data-data yang sesuai untuk kegiatan pengembangan sistem. Dokumen-dokumen yang didapat dan digunakan oleh penulis sebagai sumber data sekunder adalah Laporan transaksi Penjualan.

### 3.2.3. Metode Pendekatan dan Pengembangan Sistem

Adapun metode pendekatan dan pengembangan sistem yang digunakan oleh penulis yaitu :

#### 3.2.3.1. Metode Pendekatan Sistem

Metode pendekatan sistem yang digunakan penulis dalam membuat sistem informasi pelayanan konsumen pada Cafe Kopi Kamu Bandung ini menggunakan Metode pendekatan terstruktur.

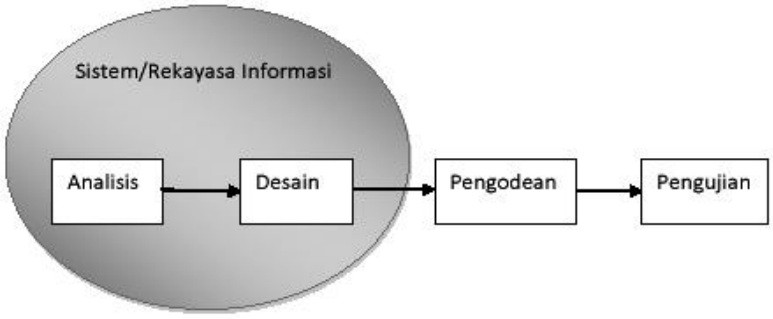
#### 3.2.3.2. Metode Pengembangan Sistem

Pengembangan sistem informasi berbasis komputer merupakan suatu tugas yang kompleks dan rumit yang membutuhkan banyak sumber daya dan membutuhkan waktu

yang lama dalam menyelesaikannya. Proses pengembangan sistem harus melalui beberapa tahapan yang dimulai dari tahap perencanaan sampai dengan tahap rencana diimplementasikan. Pengembangan sistem dapat juga didefinisikan sebagai kumpulan kegiatan dari para analis sistem, perancangan, dan pemakai sistem yang mengembangkan dan mengimplementasikan sistem informasi.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengembangan waterfall. Model waterfall merupakan salah satu proses sekuensial atau terurut dimulai dari analisis desain, pengodean, pengujian, dan tahap maintance.

Tahapan dalam waterfall dapat digambarkan sebagai berikut :




**Gambar 3.2**Ilustrasi model waterfall

Sumber : Rosa A. S. Dan M. Shalahuddin (2013:29)

Adapun penjelasan dari gambar diatas adalah sebagai berikut:

1. Analisis

   Merupakan tahap menganalisis hal-hal yang diperlukan dalam pelaksanaan pembuatan sistem informasi.

2. Perancangan (Design)

   Desain perangkat lunak adalah proses multilangkah yang fokus pada desain pembuatan program perangkat lunak termasuk struktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi antar muka, dan prosedur pengodean. Tahap ini mentranslasi kebutuhan perangkat lunak dari tahap analisis kebutuhan ke representasi desain agar dapat diimplementasikan menjadi program pada tahap selanjutnya. Desain perangkat lunak yang dihasilkan pada tahap ini juga perlu didokumentasikan.

3. Pengkodean (Codding)

   Desain harus ditranslasikan ke dalam program perangkat lunak.Hasil dari tahap ini adalah program komputer sesuai dengan desain yang telah dibuat pada tahap desain.

4. Pengujian (testing)

   Pengujian fokus pada perangkat lunak secara dari segi lojik dan fungsional dan memastikan bahwa semua bagian sudah diuji. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir kesalahan (*error*) dan memastikan keluaran yang dihasilkan sesuai dengan yang diinginkan.

5. Pemeliharaan (maintance)

   Tidak menutup kemungkinan sebuah perangkat lunak mengalami perubahan ketika sudah dikirimkan ke *user*. Perubahan bisa terjadi Karena adanya kesalahan yang muncul dan tidak terdeteksi saat pengujian atau perangkat lunak harus beradaptasi dengan lingkungan baru. Tahap pendukung atau pemeliharaan dapat mengurangi proses pengembangan mulai dari analisis spesifikasi untuk perubahan perangkat lunak yang sudah ada, tapi tidak untuk membuat perangkat lunak baru.

#### 3.2.3.3. Alat Bantu Analisis dan Perancangan

Alat bantu analisi dan perancangan yang digunakan untuk memudahkan dalam perancangan Sistem Informasi Pelayanan konsumen penulis adalah Flow Map, Diagram Konteks, Data Flow Diagram, Kamus Data, dan Perancangan

Basis Data. Berikut penjelasan dari masing-masing alat bantu tersebut :

1. Flow Map

   Flow Map merupakan bagan yang menggambarkan dan menjelaskan urutan prosedur-prosedur arus pekerjaan secara keseluruhan dari sistem dan menggambarkan aliran data atau dokumen dari suatu entinitas ke entinitas lain.

2. Diagram Konteks

   Diagram Konteks adalah diagram yang terdiri dari suatu proses dan menggambarkan ruang lingkup sistem. Diagram Konteks merupakan level tertinggi dari DFD yang menggambarkan seluruh input ke sistem.

3. Data Flow Diagram

   Data Flow Diagram merupakan model dari sistem untuk menggambarkan pembagian sistem ke model yang lebih kecil. Salah satu keuntungan menggunakan DFD adalah memudahkan pemakai atau user yang kurang menguasai bidang komputer untuk mengerti sistem dengan baik.

4. Kamus Data

   Kamus Data berfungsi membantu pelaku sistem untuk mengartikan aplikasi secara detail dan mengorganisasi semua elemen data yang digunakan dalam sistem secara persis sehingga pemakai dan penganalisis sistem mempuyai dasar pengertian yang sama tentang masukan, keluaran, penyimpanan, dan proses.

5. Perancangan Basis data

   a. Normalisasi

      Normalisasi adalah proses pengelompokan data ke dalam bentuk tabel atau relasi untuk menyatakan entitas dan hubungan mereka sehingga terwujud satu bentuk database.

   b. Tabel Relasi

      Tabel relasi, untuk menggambarkan hubungan antar entitas luar dengan sistem dengan menggunakan presepsi yang terdiri dari sekumpulan objek dasar yaitu entitas dan hubungan antar entitas.

### 3.2.4. Pengujian Software

Dalam pembuatan suatu program baik berupa sistem informasi atau bukan, dibutuhkan suatu teknik pengujian yang berguna dalam mengevaluasi program yang dibuat. Adapun teknik pengujian program dibagi menjadi dua, yaitu teknik pengujian perangkat lunak *white box* dan teknik pengujian *black box*.

1. White Box Testing

   *White Box Testing* merupakan cara pengujian dengan melihat ke dalam modul untuk meneliti kode-kode program yang ada, dan menganalisis apakah ada kesalahan atau tidak. Jika ada modul yang menghasilkan *output* yang tidak sesuai dengan proses bisnis yang dilakukan, maka baris-baris program, variabel, dan parameter yang terlibat pada unit tersebut akan dicek satu persatu dan diperbaiki, kemudian di-*compile* ulang.

2. Black Box Testing

   Black-box testing adalah metode pengujian perangkat lunak yang tesfungsionalitas dari aplikasi yang bertentangan dengan struktur internal. pengetahuan khusus dari kode aplikasi / strukturinternal dan pengetahuan pemrograman pada umumnya tidak diperlukan. Ujikasus dibangun di sekitar spesifikasi dan persyaratan, yakni, aplikasi apa yangseharusnya dilakukan. Menggunakan deskripsi

eksternal perangkat lunak,termasuk spesifikasi, persyaratan, dan desain untuk menurunkan uji kasus. Tes inidapat menjadi fungsional atau non-fungsional, meskipun biasanya fungsional.Perancang uji memilih input yang valid dan tidak valid dan menentukan outputyang benar. Tidak ada pengetahuan tentang struktur internal benda uji itu.

Metode pengujian yang digunakan oleh penulis adalah metode pengujian *black box.* Metode ini digunakan untuk mengetahui apakah perangkat lunak berfungsi dengan benar. Pengujian black box merupakan metode perancangandata uji yang didasarkan pada spesifikasi perangkat lunak. Data uji dibangkitkan,dieksekusi pada perangkat lunak dan kemudian keluaran dari perangkat lunakdicek apakah telah sesuai dengan yang diharapkan.

Pengujian Black box menemukan kesalahan dalam katagori sebagai berikut :

1. Funsi yang tidak benar atau hilang
2. Kesalahan antar muka (interface)
3. Kesalahan dalam struktur data atau akses database eksternal
4. Kesalahan kinerja
5. Inisiasi dan kesalahan terminasi

## 3.3. Analisis Yang Sedang Berjalan

Analisis sistem merupakan penguraian dari suatu sistem informasi yang untuk ke dalam bagian-bagian dengan maksud untuk mendefinisikan dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan dan kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan suatu perbaikan-perbaikan. Tahap analisis ini sangat penting karena dalam tahapan ini apabila terdapat kesalahan, maka akan menyebabkan kesalahan pada tahapan lainnya.

### 3.3.1. Analisis Dokumen

Analisi dokumen merupakan proses analisa terhadap dokumen-dokumen yang digunakan oleh perusahaan serta fungsi-fungsi dari dokumen yang digunakan. Analisis dokumen bertujuan untuk mengetahui penggunaan dokumen secara lengkap dan mengetahui alur dokumen. Adapun dokumen-dokumen yang digunakan dalam proses Sistem Informasi Penjualan di Kopi Kamu Bandung adalah sebagai berikut:

1. Nama Dokumen :Data Pemesanan
   Deskripsi : Data Makanan yang akan dipesan
   Fungsi : Untuk mengetahui pesanan pelanggan
   Sumber : Konsumen
   Atribut : No_pesan, tanggal, jumlah_pesanan, Harga ,total_harga

2. Nama Dokumen : Data reservasi

   Deskripsi : Data reservasi tempat yang dipesan

   Fungsi : Untuk mengetahui kapan tempat dipesan

   Sumber : Konsumen

   Atribut :No_reservasi,tanggal_pesan,

   Tanggal_reservasi, keterangan

3. Nama Dokumen : Data Transaksi

   Deskripsi : sebagai bukti pembayaran

   Fungsi : sebagai bukti pembayaran

   Sumber : Kasir

   Atribut :Notransaksi,tanggal,menu,qty,harga,total,

   Bayar,kembalian

4. Nama Dokumen : Struk Pembayaran

   Deskripsi : Daftar pesanan yang harus dibayar

   Fungsi : Sebagai bukti transakasi

   Sumber : Kasir

   Atribut : No_faktur, tanggal, nama_pesanan,

   jumlah_pesanan, harga, total_bayar

5. Nama Dokumen :Bukti Reservasi

   Deskripsi : Daftar reservasi tempat

   Fungsi : Sebagai Bukti reservasi Tempat

   Sumber : Kasir

   Atribut :No_reservasi,Tanggalpesan,nama,jumlah

   Keterangan

6. Nama Dokumen : Laporan Penjualan

   Deskripsi : Rincian produk yang terjual

   Fungsi : Sebagai bahan analisan dan evaluasi

   Sumber : Manager

   Atribut :No_faktur, tanggal transaksi, nama_pesanan, total

7. Nama Dokumen : Laporan Reservasi

   Deskripsi : rincian jumlah Reservasi

   Fungsi : Sebagai bahan analisan dan evaluasi

   Sumber : Manager

   Atribut :No_faktur, tanggalpesan, nama, Jumlah

### 3.3.2. Analisis Prosedur yang Sedang Berjalan

Prosedur merupakan langkah-langkah yang dilakukan oleh sistem. Berikut ini adalah proses reservasi dan proses penjualan di Kopi Kamu Bandung :

Proses reservasai pada Kopi Kamu Bandung :

1. Konsumen menelepon atau mendatangi langsung
2. Konsumen memberikan informasi reservasi tentang kapan akan melakukan reservasi.
3. Petugas memasukan data reservasi kedalam buku reservasi konsumen sebagai bukti bahwa konsumen telah melakukan proses reservasi di Kopi Kamu Bandung.
4. Kasir membuat BuktiReservas iuntuk diserahkan kepada Konsumen
5. Kasir mengarsipkan bukti reservasi konsumen
6. Administrasi membuat laporan mengenai reservasi, hasil laporan akan diserahkan kepada manager untuk di validasi dan diserahkan kepada pemilik

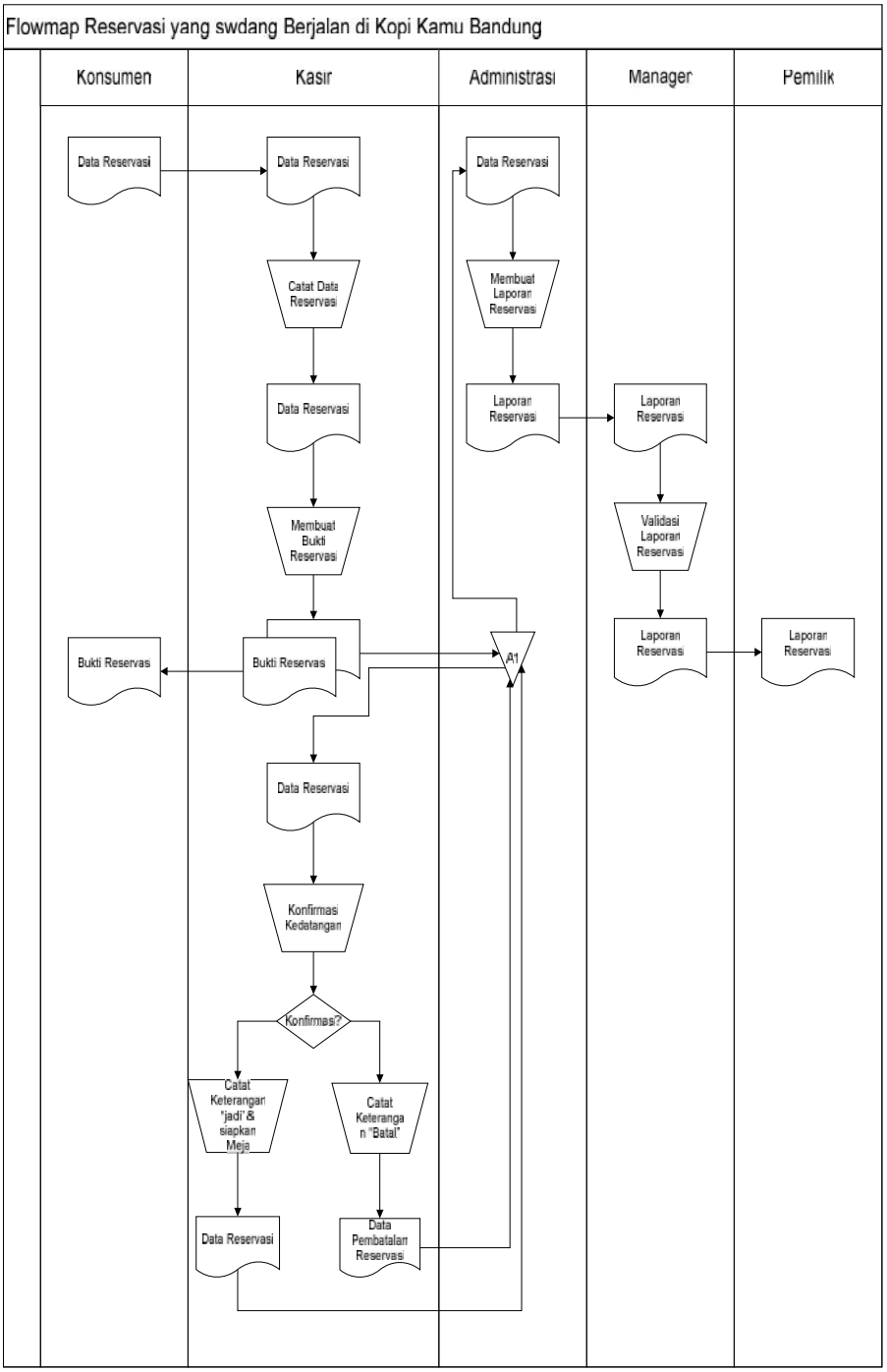
Proses transaksi penjualan pada Kopi Kamu Bandung :

1. Konsumen datang untuk memesan makanan atau minuman.
2. Kasir mencatat pesanan yang dilakukan konsumen.

3. Kasir akan menghitung semua pesanan yang dilakukan oleh konsumen, kemudian akan dibuatkan struk pembayaran untuk diserahkan kepada konsumen.
4. Administrasi membuat laporan penjualan, hasil laporan akan diserahkan kepada manager untuk divalidasi dan diserahkan kepada pemilik.

#### 3.3.2.1. Flow Map

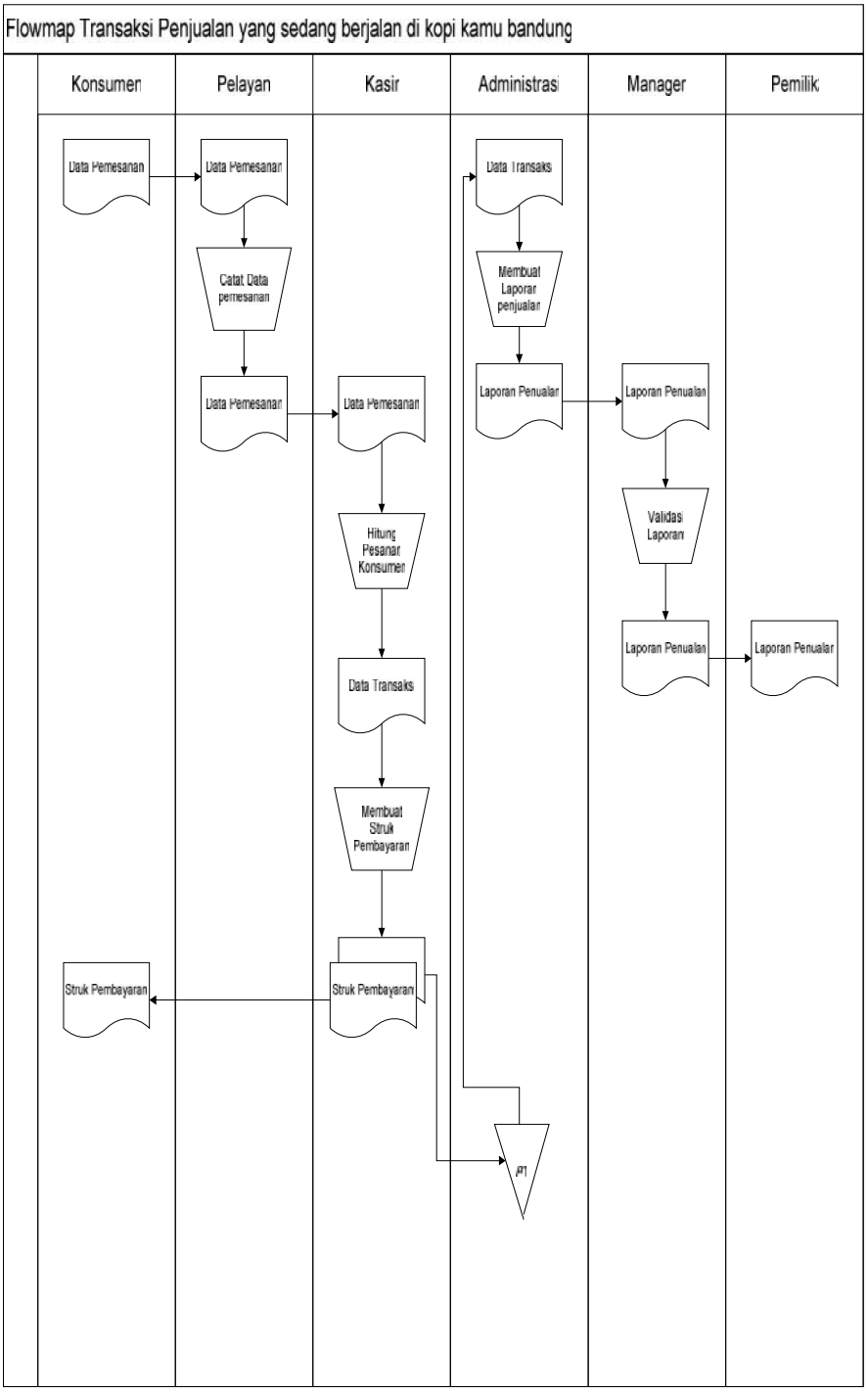
Flow Map merupakan pengambaran secara grafik dari langkah-langkah dan urutan prosedur dari suatu kegiatan. Adapun Flow Map yang sedang berjalan di Kopi Kamu Bandung adalah sebagai berikut :




**gambar 3.3** Flow Map Reservasi yang sedang berjalan

Keterangan :

A1 : Arsip Reservasi



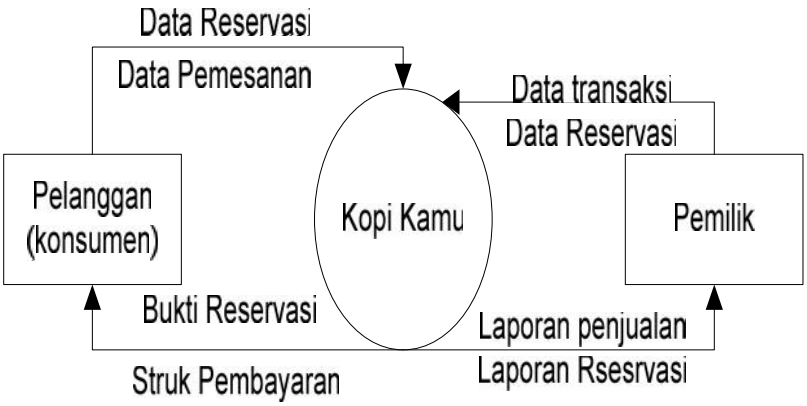

**gambar 3.4** FlowMap transaksi penjualan yang sedang berjalan

Keterangan :

A1 : Arsip Transaksi Penjualan

### 3.3.2.2. Diagram Konteks

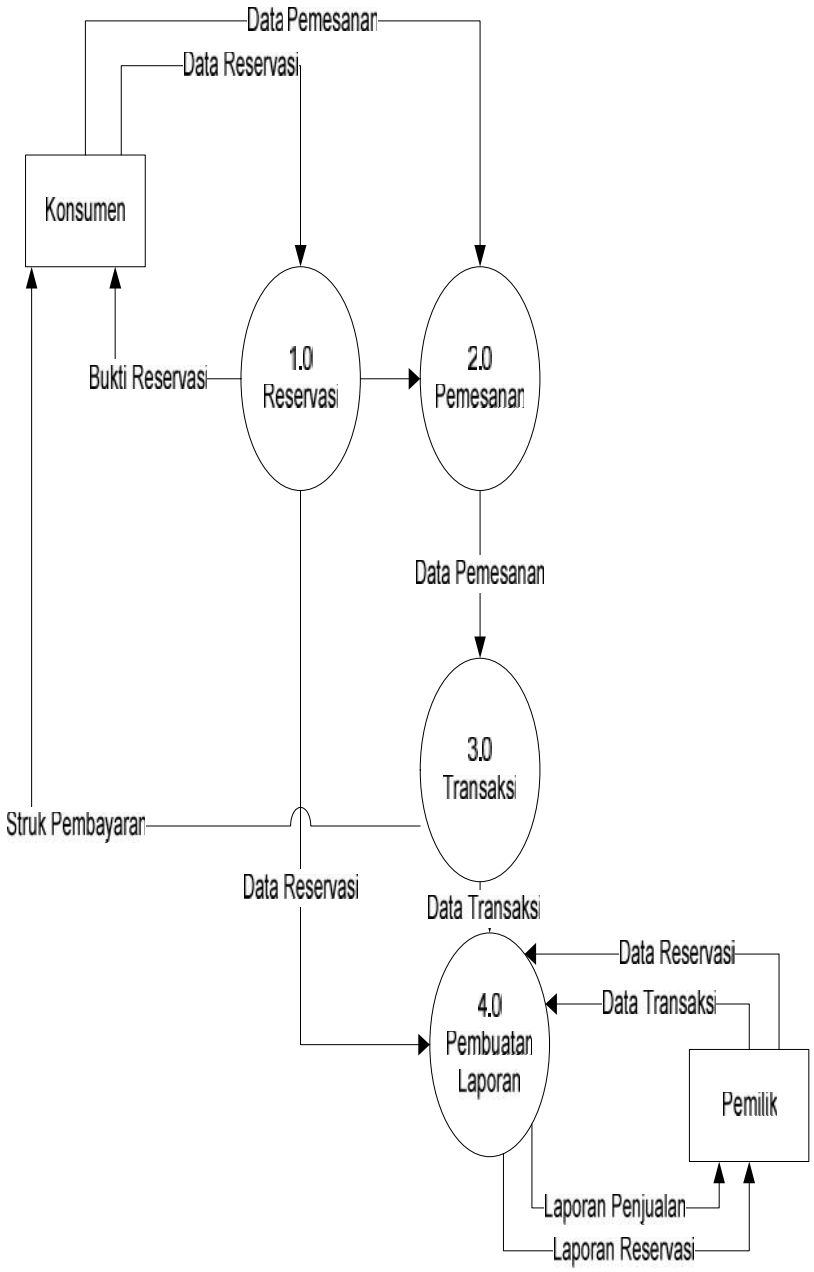
Diagram Kontek merupakan diagram yang terdiri dari suatu proses dan menggambarkan ruang lingkup suatu sistem. Berikut Diagram Konteks yang sedang berjalan di Kopi Kamu Bandung adalah sebagai berikut :




**Gambar 3.5** Diagram Konteks Yang sedang berjalan

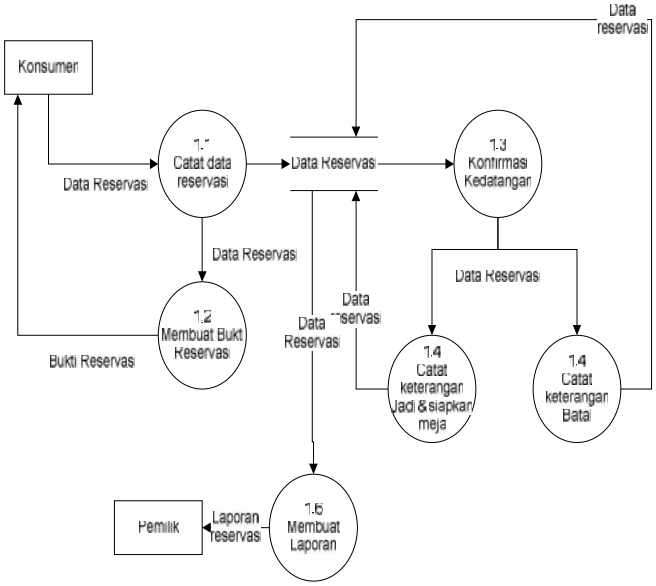
### 3.3.2.3. Data Flow Diagram

Data Flow Diagram merupakan alat pembuatan model yang memungkinkan profesional sistem untuk menggambarkan sistem sebagai suatu jaringan proses fungsional yang dihubungkan satu sama lain dengan alur data, berikut Data Flow Diagram yang sedang berjalan pada Kopi Kamu Bandung :



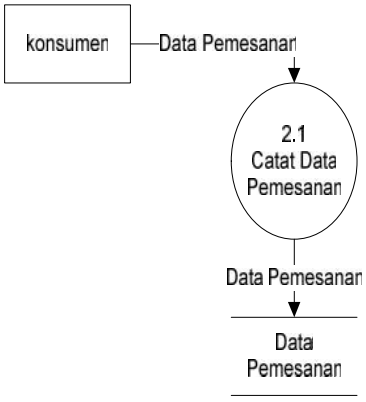

**Gambar 3.6** DFD yang sedang berjalan

### 3.3.2.3.1. DFD Lv 2 proses 1



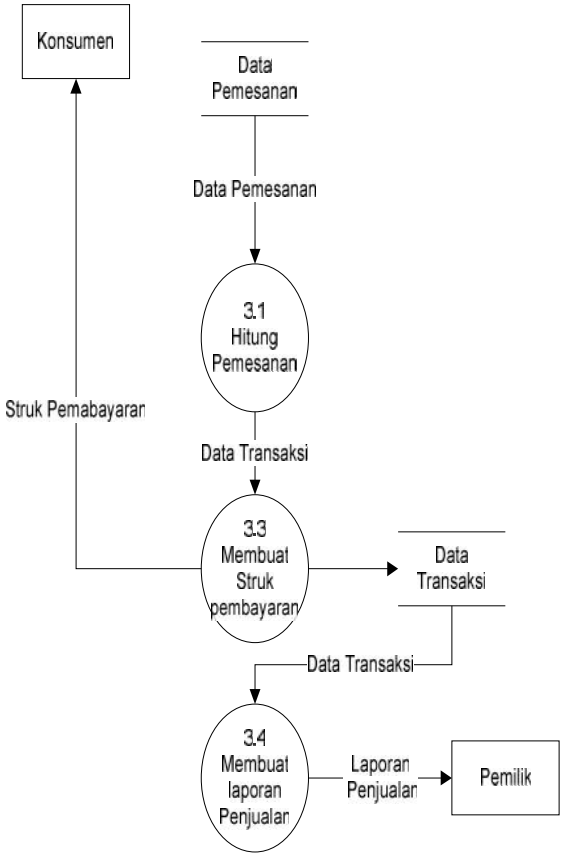

**Gambar 3.7** DFD lv2 proses 1

### 3.3.2.3.2. DFD lv2 proses 2




**Gambar 3.8** DFD lv2 proses 2

### 3.3.2.3.3. DFD lv2 proses 3




**Gambar 3.9** DFD lv2 proses 3

## 3.3.3. Evaluasi Sistem Yang Sedang Berjalan

Dilihat dari sistem yang sedang berjalan pada Kopi Kamu Bandung, masih ada kekurangan-kekurangan dalam sistem yang sedang berjalan diantaranya adalah :

**Tabel 3.1** Evaluasi Sistem Yang Sedang Berjalan

| No | Permasalahan | Bagian | Pemecahan |
|---|---|---|---|
| 1 | Kegiatan transaksi masih manual, dari perhitungan transaksi. | Kasir | Perlu Dibuatkan Sistem informasi berbasis Desktop, sehingga proses pelayanan dan perhitungan lebih cepat dan akurat. |
| 2 | Pencatatan Data reservasi konsumen yang masih dilakukan secara manual. Hal ini memungkinkan terjadinya kesalahan dan tercecernya data, serta memakan waktu dalam proses pencarian. | Kasir | Perlu Dibuatkan Sistem informasi berbasis Desktop, dengan media penyimpanan menggunakan database. |
| 3 | Proses Pembuatan Laporan masih secara manual (dibukukan) sehingga data mudah rusak dan hilang. | administrasi | Perlu Dibuatkan Sistem informasi berbasis Desktop, dengan media penyimpanan menggunakan database, agar penyelesaian laporan tepat waktu dan terhindar dari hilangnya data atau kesalahan. |