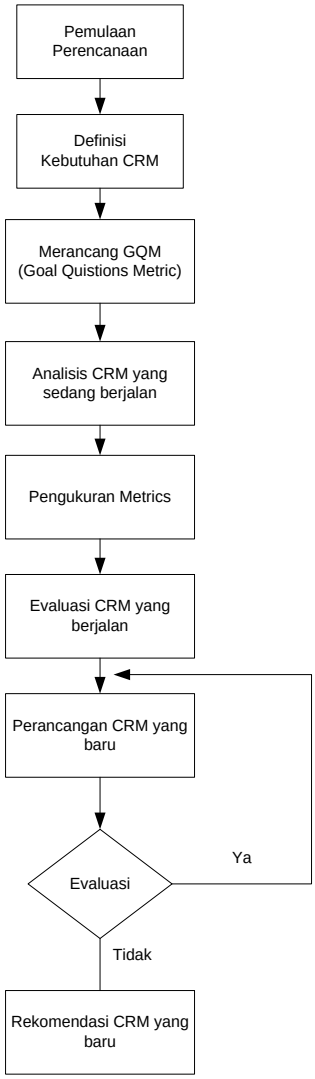
BAB III

METODOLOGI

3.1 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan cara atau prosedur yang berisikan tahapan-tahapan yang jelas dan disusun secara sistematis dalam proses penelitian.

3.1.1 Desain Studi



Gambar 3.1. Metodologi Penelitian

Dari gambar di atas, berikut penjelasan Desain Studi yang akan dibahas:

1. Pemulaan perencanaan

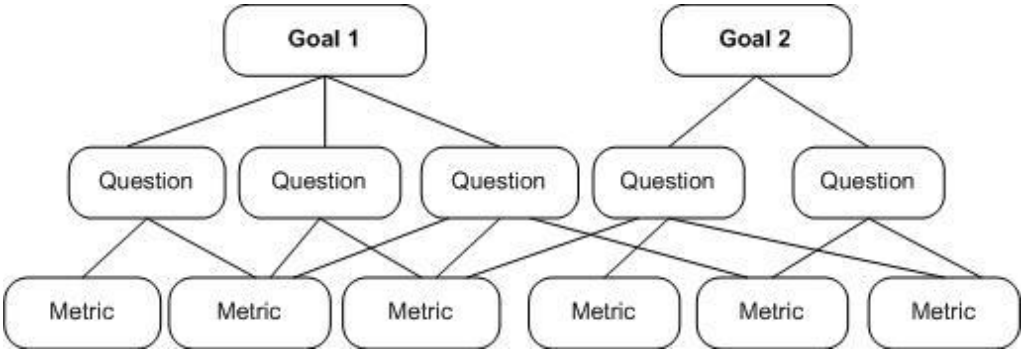
   Pemulaan perencanaan mempunyai tujuan mempersiapkan pelaksanaan proyek CRM (seperti: membuat rencana kerja, memastikan komitmen manajemen, dan lain-lain).

2. Definisi Kebutuhan CRM

   Pada bagian ini, peneliti menjelaskan mengenai kebutuhan CRM sistem yang seharusnya ada dalam suatu perusahaan. Pendefinisian kebutuhan CRM berdasarkan pada literatur yang ada dan studi lapangan pada perusahaan dengan menggunakan GQM (*Goal Questions Metric*).

3. Merancang Metode GQM

   Metriks yang diperoleh dengan *survey* dan wawancara, maka dalam melakukan pengukuran yang pertama kali harus diketahui adalah tujuan perusahaan, tahap selanjutnya yaitu melakukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan dari tujuan tersebut. GQM adalah sebuah framework pengukuran business process yang berfokus pada penilaian business process dan software sistemnya *Goal Question Metric Method* (GQM) adalah metode yang dimulai dari mendesain *top-level goals* dari proyek, kemudian dibuatkan serangkaian untuk tiap goal dimana tiap pertanyaan akan dijawab jika *goal* tercapai, dan kemudian metrik digunakan untuk mengukur hasil dari pertanyaan tersebut.



Gambar 3.2. *Metode Goal Question Metric Method* (sumber : *Budiarjo,2008)*

4. Evaluasi CRM yang sedang berjalan → Analisa sebelum perancangan

   Pada bagian ini, penulis melakukan evaluasi CRM yang sedang berjalan saat ini, kelebihan dan kekurangan CRM yang sedang berjalan. Analisa sistem CRM yang sedang berjalan diukur menggunakan metrik GQM. Kekurangan dan kendala-kendala CRM yang sedang berjalan saat ini akan dijabarkan dengan *Fishbone* diagram. *Fishbone diagram* adalah suatu diagram yang menunjukkan hubungan antara faktor-faktor penyebab masalah dan akibat yang ditimbulkan. Manfaat dari *fishbone diagram* antara lain mengidentifikasi akar penyebab dari suatu masalah serta membangkitkan ide-ide untuk mengatasi permasalahan tersebut.

5. Perancangan dan implementasi CRM yang baru

   Pada bagian ini penulis merancang CRM yang akan dikembangkan. Dari kekurangan sistem yang sedang dijalankan, penulis memberikan masukan Bisnis proses yang sesuai dengan perusahaan berdasarkan hasil observasi dan survey di lapangan. Perancangan Fitur dan SRS (*Software Requrement Spesification*) CRM berdasarkan *framework Dynamic* CRM.

6. Rekomendasi CRM yang baru → Analisa sesudah perancangan

   Pada bagian ini, peneliti memberikan saran tentang rancangan CRM yang baru. Analisa sistem CRM yang sedang berjalan diukur menggunakan metric GQM.

3.1.2 Metode Pengumpulan Data

1. Metode riset kepustakaan, yaitu studi pustaka dengan mempelajari dan membaca literatur, jurnal ilmiah, dan media lain untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.
2. Observasi, di mana penulis melakukan pengamatan langsung terhadap proses bisnis yang sedang berjalan pada PT. Bio Farma. Dari hasil yang didapat, penulis akan melakukan pengamatan lanjutan untuk proses bisnis perusahaan dan kondisi perusahaan.
3. Wawancara, dilakukan baik dengan cara tanya jawab secara langsung maupun via surat elektronik (*email*) kepada pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini. Wawancara dilakukan pada sejumlah responden, yaitu:
   a. Divisi Pemasaran
   b. Divisi Penjualan Dalam Negeri : Penjualan Sektor Swasta, Distribusi
   c. Divisi IT
   d. Programmer CRM IT.

3.2 Latar Belakang Perusahaan

PT. Bio Farma adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara di Indonesia yang memproduksi vaksin dan sera untuk mendukung program imunisasi di Indonesia dan negara lain. Saat ini Biofarma telah masuk ke dalam daftar prakualifikasi Badan Kesehatan Dunia (WHO) dan berada dibawah pengawasan Menteri Kesehatan.

Pertama kali berdiri pada tanggal 6 agustus 1890, perusahaan ini berada dibawah pemerintah Hindia Belanda. Sejak dikeluarkan Surat Keputusan Pemerintah Hindia Belanda, Biofarma yang pada saat itu bernama *Parc Vaccinogene* atau *Landskoepok Inrichting* menjadi bagian dari rumah sakit tentara Weltevreden-Batavia dan merupakan tonggak sejarah awal berdirinya perusahaan vaksin dan sera di Indonesia. Lembaga vaksin dan sera ini terus berkembang sampai tahun 1894. Seiring perkembangan produksi yang meningkat, lembaga ini berubah menjadi *Parc Vaccinogen Instituut Pasteur* pada tahun 1895 sampai 1901.

Pada tahun 1902-1941, lembaga ini mengalami beberapa perubahan. Lembaga ini mulai menemati gedung yang sekarang dikenal oleh masyarakat di Jalan Pasteur no 8 Bandung dan kembali mengubah nama menjadi *Landskoepok Inrichting en Instituut* Pasteur. Sejak tahun 1924 sampai 1942, lembaga ini dipimpin oleh L.Otten.



Gambar 3.3 Gedung *Pasteur Instituut* di sekitar tahun 1930



Gambar 3.4 Gedung PT Bio Farma sekarang

Saat masa memasuki penjajahan Jepang, Lembaga ini dubah menjadi *Bandung Boeki Kenkyushoo* dan kegiatan dipusatkan di Gedung Cacar dan Lembaga Pasteur Bandung yang dipimpin oleh Kikuo Kurauchi. Masa ini terjadi pada tahun 1942 sampai dengan 1945.

Pemindahan kekuasan atas Indonesia yang dilakukan oleh Jepang dan Belanda turut memengaruhi keberadaan lembaga ini. Pada tahun 1946 sampai dengan 1949, kegiatan lembaga ini berpindah ke Klaten karena Bandung diduduki oleh Belanda. *Bandung Boeki Kenkyushoo* kembali berganti nama menjadi *Landskoepok Inrichting en Instituut Pasteur*. Pada periode ini lembaga dipimpin oleh R.M Sardjito (1945-1946) dan beliau menjadi orang Indonesia pertama yang memimpin lembaga ini.

Setelah keadaan Bandung kembali membaik, Gedung Cacar dan Lembaga Pasteur di Bandung menjadi lokasi kegiatan produksi vaksin dan sera. Peristiwa ini berlangsung sampai tahun 1954. Seiring dengan terjadinya nasionalisasi berbagai perusahaan milik pemerinah Belanda, pemerintah Indonesia mengubah Landskoepok Inrichting en Instituut menjadi Perusahaan Negara Pasteur pada tahun 1955. Pada tahun 1961 sampai dengan 1977, Peraturan Pemerintah No 80 tahun 1961 meresmikan Perusahaan Negara Pasteur berubah menjadi Perusahaan Negara Bio Farma. Setelah melalui penelitian dan penilaian, bentuk badan usaha Bio Farma resmi mekadi perusahaan Umum Bio Farma dengan peraturan Pemerintaha RI No 26 tahun 1978. Pada periode ini, Pro. Dr. Konosuke Fukai telah mengawali upaya transfer teknologi produksi Vaksin Polio dan Campak.

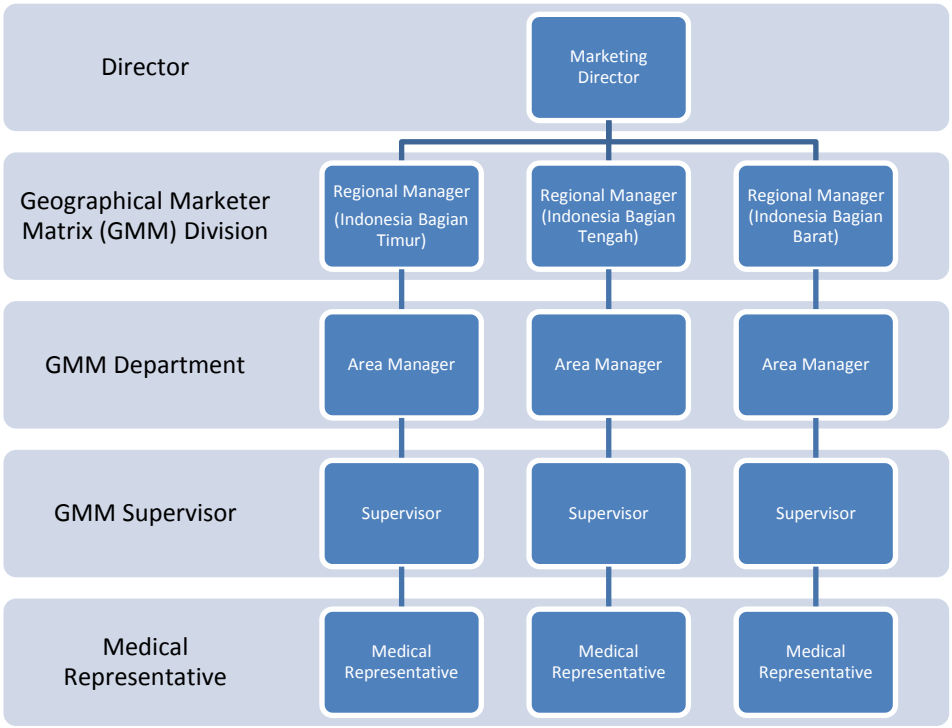
Sejak tahun 1997 sampai dengan sekarang, hampir 20 tahun berstatus sebagai Perum, melalui peraturan pemerinta No 1 1997 perusahaan berubah menjadi Perseroan Terbatas (PT) yang selanjutnya dikenal dengan PT. Biofarma (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia.

PT. Bio Farma dipimpin oleh Dewan Komisaris dan dewan Direksi yang bertanggung jawab dalam menjalankan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governace)* aktivitas Perusahaan, strategi dan kinerja Perusahaan. Berikut adalah struktur organisasi PT. Bio Farma.



Gambar 3.5 Struktur Organisasi Perusahaan PT Bio Farma

Struktur organisasi pada Divisi Pemasaran PT. Bio Farma (persero) dapat dilihat pada bagan struktur organisasi gambar 3.6:



Gambar 3.6 Struktur Organisasi Pemasaran PT Bio Farma

Visi dan misi perusahaan

VISI

"Menjadi Perusahaan *Life Science* kelas dunia yang berdaya saing global"

MISI

a. Menyediakan dan mengembangkan produk *Life Science* berstandar Internasional untuk meningkatkan kualitas hidupPelayanan kesehatan yang berbasis jaringan ritel farmasi dan jaringan pelayanan kesehatan lainnya.
b. Pengelolaan aset-aset yang dikaitkan dengan pengembangan usaha perusahaan.