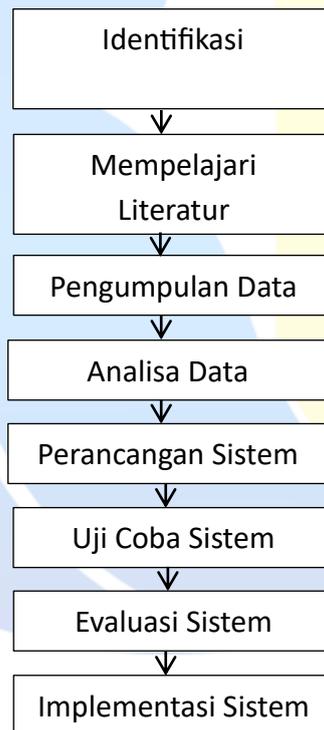


BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Kerangka Kerja Penelitian

Bab ini akan menjelaskan kerangka penelitian dan metodologi penelitian. Kerangka penelitian adalah langkah-langkah yang dilakukan dalam melakukan penelitian, yang berisi prosedur dan tahapan-tahapan yang perlu dilakukan untuk menyelesaikan penelitian dari awal hingga akhir. Hal ini meliputi persiapan, pelaksanaan, dan pengumpulan data, serta pengolahan dan analisis data. Berikut kerangka kerja penelitian pada *Travel Odan*:



Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian

3.1.1 Uraian Kerangka Kerja

Uraian kerangka kerja penelitian di jelaskan dari tahapan berikut:

1. Identifikasi Masalah

Pada tahap ini dilakukan penelitian untuk mengetahui permasalahan yang ada pada *Travel Odan Batu Bara* dan menemukan solusi yang tepat dari permasalahan tersebut.

2. Mempelajari Literatur

Selain data yang diperoleh dari tempat penelitian, penulis juga mengumpulkan literatur-literatur yang berhubungan dengan penelitian, yaitu mengumpulkan jurnal yang berkaitan dengan CRM.

3. Pengumpulan Data

Pada tahap ini dilakukan proses pengumpulan data dalam bentuk obeservasi, wawancara dan studi pustaka untuk melakukan pengamatan dan analisa terhadap *Travel Odan Batu Bara*.

4. Analisis data

Pada tahap ini dilakukan identifikasi masalah pada sistem yang sedang berjalan. Dengan demikian, diharapkan penelitian menemukan kendala dan permasalahan yang terjadi pada perusahaan *Travel Odan*.

5. Perancangan Sistem

Perancangan sistem adalah proses perancangan untuk merancang sistem atau memperbaiki sistem yang telah ada sehingga sistem menjadi lebih baik, efektif, dan efisien. Termasuk diantaranya perancangan *user interface*, data dan aktivitas proses serta Perancangan model menggunakan *flowmap* untuk menggambarkan alir kerja sistem dan UML (*unified modeling language*)

yaitu dengan membuat *use case diagram*, *class diagram*, dan *activity diagram*. Merancang database dan tampilan dari aplikasinya.

6. Uji Coba Sistem

Tahap ini dilakukan setelah pembuatan modul sistem selesai dibuat dengan percobaan pada *computer User Interface*. Dengan melakukan uji coba ini dapat diketahui kekurangan sistem yang telah dibuat sesuai dengan perancangan pada sistem yang dirancang dan apakah penanganan masalah berjalan dengan baik.

7. Evaluasi Sistem

Tahap implementasi sistem merupakan tahap penyusunan program aplikasi untuk menarik sebuah kesimpulan. Tahap ini mengimplementasikan rancangan kedalam bahasa pemrograman PHP dan MySQL serta menggunakan Sublime Text 3.

8. Implementasi Sistem

Tahap ini merupakan pengembangan lebih lanjut dari tahap perancangan sistem. Pada tahap ini dilakukan proses pembangunan sistem atau aplikasi berdasarkan rancangan yang telah dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *database MySQL*.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian mengacu pada pendekatan dan langkah-langkah sistematis yang digunakan oleh peneliti untuk merencanakan, mengumpulkan data, menganalisis informasi, dan menyimpulkan hasil penelitian. Tujuan dari metode penelitian adalah untuk menyelidiki, memahami, atau menjawab pertanyaan penelitian atau tujuan penelitian tertentu.

Dalam penelitian dikenal beberapa macam teori untuk menerapkan salah satu metode yang relevan dengan permasalahan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan fokus penelitian sesuai dengan keadaan objek yang ada. Adapun data kualitatif didapatkan dari hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian ini diperoleh dengan beberapa cara, yakni:

1. Observasi

Data untuk menjawab masalah penelitian dapat dilakukan pula dengan cara pengamatan. Pengamatan (observasi) yang dilakukan yakni mengamati Kantor *Travel* Odan, mengamati Pemesanan tiket secara langsung, mengamati Informasi Tiket, mengamati Fasilitas Pemesanan, dan mengamati Media Pemasaran pada *Travel* Odan Batu Bara.

2. Wawancara

Secara sederhana, wawancara diartikan sebagai seni menanyakan sesuatu dengan alat pertanyaan yang benar. Wawancara atau Interview adalah sebuah percakapan langsung (*face to face*) antara peneliti dan informan, dalam proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data tentang hal-hal atau variabel dalam bentuk catatan, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan lain-

lain. Teknik ini penulis lakukan dengan cara mengumpulkan data atau informasi secara tertulis melalui dokumen-dokumen, foto-foto dari kegiatan yang dilakukan *Travel* Odan Batu Bara dalam pelayanan perjalanan wisata.

3.4 Tempat Dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Pada kesempatan dalam melakukan penelitian ini, penulis mengambil riset yang bertempat di Kantor *Travel* Odan Dekat Pahang Kec.Talawi, Kab. Batu Bara, Sumatera Utara



Gambar 3.2 Dokumentasi Foto Pelanggan Travel Odan

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan																											
		Feb-24		Mar-24				Apr-24				Mei-24				Jun-24				Jul-24				Agst-24				Sept-24	
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Pra-Riset																												
2	Pengajuan Judul																												
3	Bimbingan Skripsi																												
4	Seminar Proposal																												
5	Penyusunan Skripsi(Lanjutan)																												
6	Seminar Hasil																												
7	Sidang Meja Hijau																												

