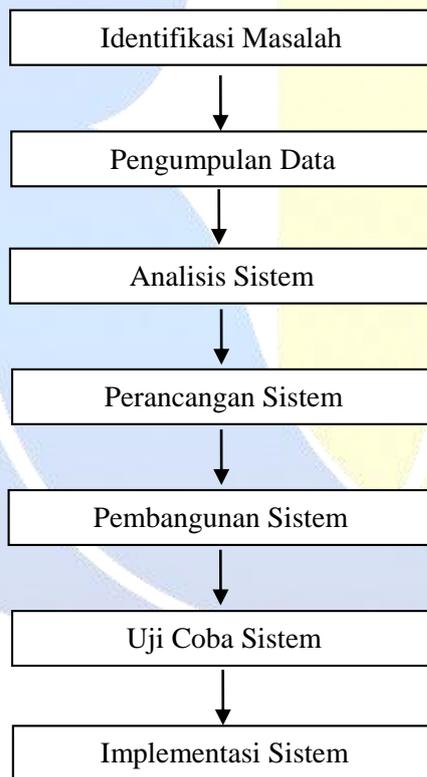


BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Kerangka Kerja Penelitian

Kerangka penelitian adalah langkah-langkah yang diambil untuk memecahkan masalah yang dihadapi. Tujuan dari perancangan kerangka kerja penelitian dalam penyusunan penelitian ini adalah untuk mempelajari materi yang berkaitan dengan strategi CRM dalam penjualan pakaian. Adapun kerangka kerja yang peneliti lakukan dapat dilihat dari gambar berikut:



Sumber : www.researchgate.net

Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan kerangka penelitian yang telah diuraikan diatas, maka pembahasan setiap tahapan penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah

Langkah ini adalah salah satu yang dapat digambarkan sebagai yang paling penting diantara langkah-langkah yang lainnya. Sampel penelitian akan menunjukkan kualitas penelitian serta apakah proyek tertentu dapat digambarkan sebagai penelitian atau tidak. Permasalahan yang selama ini terjadi yaitu pemilik usaha kesulitan dalam melakukan promosi dan pemasaran terhadap produknya yang disebabkan belum adanya sistem yang baik untuk mengembangkan usaha tersebut sehingga dampak yang ditimbulkan yaitu omzet menjadi tidak maksimal, kesulitan dalam merekapitulasi data sampai sulitnya untuk mendapatkan pelanggan..

2. Pengumpulan Data

Pengumpulan Data adalah prosedur untuk mengumpulkan dan mengevaluasi informasi atau data dari berbagai sumber untuk menemukan jawaban atas masalah penelitian, menjawab pertanyaan, mengevaluasi hasil, dan memperkirakan tren dan probabilitas. Proses pengumpulan data yang dilakukan saat ini menggunakan metode observasi dan wawancara guna melakukan analisa dan penelitian serta memperoleh informasi yang dibutuhkan.

3. Analisis Sistem

Analisis Sistem adalah sebuah teknik pemecahan sebuah masalah yang dilakukan dengan cara menguraikan sistem kepada berbagai komponen yang membentuknya. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat kinerja

berbagai komponen tersebut, termasuk interaksi antara semua komponen dalam mencapai tujuan dari sistem itu sendiri. Pada langkah ini, sistem yang sedang beroperasi diperiksa untuk mengetahui masalah. Alhasil peneliti dapat memahami permasalahan yang terjadi pada UD.Aisyah sehingga dapat mencari solusi dari permasalahan tersebut.

4. Perancangan Sistem

Perancangan Sistem adalah kegiatan yang akan dilakukan berdasarkan hasil analisis sistem, merencanakan dan menentukan penggunaan sistem informasi sehingga memenuhi kebutuhan pengguna. Disini penulis telah merancang suatu sistem yang merupakan aplikasi yang mudah digunakan oleh para pengguna atau *use* selain itu juga disini penulis melakukan perancangan sistem dengan menggunakan *tools* UML diantaranya menggunakan *Usecase Diagram*, *Activity Diagram*, *Sequence Diagram*, dan *Class Diagram* serta *ERD (Entity Relationship Management)* sebagai penghubung data untuk menunjukkan relasi antara tabel satu dan lainnya.

5. Pembangunan Sistem

Pembangunan Sistem adalah prosedur untuk melakukan kegiatan yang menciptakan sistem informasi yang baru atau pemodifikasian sistem yang ada baik secara keseluruhan maupun sebagian. Didalam pembangunan sistem juga penulis melakukan proses pengcodingan terhadap sistem yang akan dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* serta *MYSQL* sebagai perancangan basis datanya

6. Uji Coba Sistem

Uji Coba Sistem adalah pengujian program perangkat lunak yang lengkap dan terintegrasi, perangkat lunak atau yang sering dikenal dengan sebutan *software* hanyalah satuan elemen dari sistem berbasis komputer yang lebih besar. Biasanya, perangkat lunak dihubungkan dengan perangkat lunak dan perangkat keras lainnya. Dalam hal ini penulis melakukan pengujian sistem digunakan untuk mengetahui kekurangan dari sistem yang diimplementasikan dan memastikan bahwa hasil aktual dan yang diinginkan diperoleh dengan input yang terbatas. Pengujian sistem ini juga dilakukan dengan menggunakan *Black Box Testing* yaitu berfungsi sebagai pengujian suatu sistem yang akan dicoba untuk mengetahui komponen-komponen sistem yang mengalami kesalahan atau fungsi sistem yang tidak benar.

7. Implementasi Sistem

Implementasi Sistem adalah prosedur sistem yang dilakukan untuk menyelesaikan perancangan sistem yang telah disetujui seperti menguji, menginstal, dan memulai menggunakan sistem yang baru atau sistem yang diperbaiki. Dalam hal ini penulis melakukan proses implementasi sistem di UD.Aisyah dengan beberapa tahapan yang akan dilakukan sebagai berikut:

- a. *Instal* program yang sudah dibuat
- b. Membuat *password* untuk *administrator* atau *user*
- c. *Login* dengan *user (password)* masing-masing
- d. Sistem siap digunakan

Setelah proses tersebut sudah dilakuakn maka selanjutnya penulis akan memberikan penjelasan terkait dengan cara kerja dari sistem tersebut seperti

cara menginputkan data pelanggan, data produk, data penjualan, sampai menghasilkan *output* berupa laporan penjualan. Selain itu juga, penulis menjelaskan terkait fitur-fitur *Customer Relationship Mangemnet* yang ada di dalam sistem tersebut seperti memberikan diskon dan promo belanja. Setelah melakukan proses implementasi sistem maka di dapatkan hasil bahwasannya sistem tersebut berjalan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan. selain itu, dengan adanya sistem tersebut sangat membantu pemilik usaha dalam melakukan proses manajemen data penjualan, pemasaran produk, hingga pemesanan produk.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya mengacu kepada cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan.

Metode kuantitatif adalah penelitian yang mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori atau hipotesis yang berkaitan suatu fenomena. Bahkan sumber data bisa juga diperoleh dari survei atau wawancara. Sedangkan metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif.

Metode kualitatif adalah metode yang fokus pada pengamatan yang intens untuk menggali informasi yang detail dan akurat langsung dari sumbernya. Penelitian kualitatif ini digunakan untuk meneliti hal-hal yang berkaitan dengan sikap, motivasi, penelitian perilaku, tindakan subjek dan persepsi. Selain itu, penelitian kualitatif memiliki tujuan untuk memahami kondisi

suatu konteks dengan mengarahkan pada pendeskripsian secara rinci dan mendalam mengenai potret kondisi dalam suatu konteks yang dialami, tentang yang sebenarnya terjadi menurut apa adanya dilapangan studi.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber. Wawancara dilakukan untuk mengumpulkan data dengan cara melakukan proses tanya jawab lisan dengan pemilik usaha.

a. Wawancara pemilik usaha UD.Aisyah

Peneliti juga melakukan wawancara dengan pemilik usaha dengan memberikan pertanyaan yang terkait dengan penjualan dan permasalahan yang sedang dihadapi di usaha UD.Aisyah.

b. Wawancara Karyawan

Selain itu juga, peneliti melakukan wawancara dengan karyawan UD.Aisyah dengan memberikan pertanyaan yang terkait dengan proses transaksi penjualan dan pelayanan yang selama ini di jalankan UD.Aisyah

c. Wawancara *Customer*

Peneliti juga memwawancari pihak *customer* dengan memberikan pertanyaan seputar produk yang ada di UD.Aisyah.

2. Pengamatan (*Observation*)

Observasi adalah metode pengumpulan data yang kompleks karena melibatkan berbagai faktor dalam pelaksanaannya. Dengan teknik ini, peneliti melakukan pengamatan dengan cara mengamati langsung proses penelitian yaitu dengan ikut serta melihat situasi di tempat jualan UD.Aisyah mulai dari mengamati proses penjualan, proses transaksi, proses produksi emping sampai kepada proses laporan penjualan. Dengan mencatat hal-hal yang dianggap penting dan juga sistematis yang berkaitan dengan penjualan UD.Aisyah

3. Studi Pustaka

Studi Pustaka adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti. Informasi dapat diperoleh dari buku ilmiah, laporan penelitian, karangan ilmiah, ensiklopedia, dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lain. Teknik ini merupakan proses pengumpulan data dengan cara mencari dan mempelajari literatur dipergustakaan, jurnal 5 tahun terakhir yang berhubungan dengan CRM supaya dapat dijadikan acuan bagi peneliti untuk mengembangkan penelitiannya.

3.4 Tempat Dan Waktu Penelitian

3.4.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini bertempat di UD.Aisyah yang berlokasi di Jalan Lubuk Besar, Kecamatan Datuk Limapuluh, Kabupaten Batu Bara, Provinsi Sumatera Utara. Lokasi jualan UD.Aisyah sangatlah strategis dikarenakan berdekatan

langsung dengan pinggir jalan sehingga banyak orang berlalu lalang menjadi suatu kemungkinan pembeli berkunjung dan membeli produk UD.Aisyah. Selain itu juga usaha UD.Aisyah sangat mudah ditemukan oleh para calon pembeli, sehingga meminimalisir adanya pembeli yang kesasar. Lokasi usaha tempat penelitian tersebut sangatlah dekat dengan keramaian seperti ruko, tempat hiburan anak-anak dan pusat perbelanjaan seperti alamart dan indomaret. Tentunya menjadi keuntungan bagi pemilik usaha UD. Aisyah dikarenakan dekat dengan keramaian menjadi nilai harga produk yang tinggi.



Gambar 3.2 Tempat Penelitian

3.4.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2023 sampai dengan Maret 2024 yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

No.	Keterangan	Bulan																								
		Des-23				Jan-24				Feb-24				Mar s/d Jul - 24				Agst-24				Sept-24				
		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.	Pra Riset	■																								
2.	Pengajuan Judul Skripsi		■	■																						
3.	Bimbingan Skripsi			■	■	■	■	■	■																	
4.	Seminar Proposal									■																
5.	Bimbingan Skripsi Lanjutan										■	■	■	■	■	■	■	■								
6.	Seminar Hasil																						■			
7.	Sidang Meja Hijau																						■			