

BAB 3

METODE PENELITIAN

Untuk mengkaji permasalahan dalam suatu penelitian, maka dalam bab ini penulis akan menjelaskan metode penelitian yang digunakan. Metode penelitian merupakan prosedur yang digunakan penulis untuk mengumpulkan, mengolah, dan menganalisa data guna menunjang penelitian yang dilakukan.

3.1 Objek Penelitian

Objek yang digunakan pada penelitian ini adalah Butik Mysorella yang terletak di jalan Perum Pertokoan no 3 Supriyadi, Tlogosari Semarang

3.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penulisan ini meliputi :

1. **Data Primer**

Merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data jenis ini diperoleh dari hasil survey, dan hasil wawancara.

2. **Data Sekunder**

Merupakan data pendukung yang sumbernya diperoleh secara tidak langsung yang lebih dulu dikumpulkan dan dilaporkan di luar penyelidikan. Data yang dimaksud adalah data yang diperoleh melalui studi pustaka.

3.3 Metode Pengembangan Sistem

1. *Communication*

Adalah proses komunikasi dengan user, yang merupakan sarana efektif untuk menerjemahkan kebutuhan user. Komunikasi dalam hal ini terutama terkonsentrasi dalam 2 hal, analisa bisnis dan perumusan. Analisa bisnis akan mendefinisikan hal – hal apa saja yang akan termuat di dalam aplikasi web.

Kegiatan yang dilakukan diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Menganalisa masalah yang terjadi.
- b. Mengidentifikasi masalah yang terjadi
- c. Mengidentifikasi sumber masalah
- d. Menganalisa narasi prosedur yang sedang berjalan
- e. Menggambarkan narasi prosedur pada flow of document

2. Planning

Perencanaan, dari masalah yang telah teridentifikasi langkah selanjutnya adalah merencanakan perancangan yang akan dibuat seperti mengidentifikasi data dan sumber data, mengidentifikasi informasi yang diperlukan beserta tujuannya.

3. Pemodelan

Setelah melakukan perencanaan akan kebutuhan yang akan digunakan, tahapan selanjutnya adalah membuat pemodelannya. Pemodelan menggunakan UML, di mana tahapannya adalah membuat use case, membuat activity diagram, membuat sequence diagram, class diagram, merancang desain antar muka yang akan dibuat.

4. Construction

Setelah dilakukan perancangan, tahapan selanjutnya adalah mengtransformasikan ke dalam bahasa pemrograman, agar perancangan yang telah dibuat menjadi sesuatu yang nyata. Pemrograman menggunakan bahasa PHP, dan HTML. Sedangkan untuk penyimpanan database menggunakan MySql.

5. Deployment

Mengkonfigurasi aplikasi web dengan lingkungan operasional. Kemudian tahap evaluasi dengan pengguna akhir. Umpan balik hasil evaluasi dimodifikasi sesuai kebutuhan hasil evaluasi.

3.4 Bentuk Rancangan CRM

1. Tahap Acquire

Pada tahapan ini digunakan untuk mendapatkan pelanggan baru, yaitu dengan adanya registrasi member, untuk dapat mengakses informasi dan melakukan pemesanan.

2. Tahap Enhance

Pada tahapan ini digunakan untuk meningkatkan relasi dengan pelanggan yang sudah ada. Yaitu dengan berusaha menjalin relasi yang baik dengan pelanggan yang sudah menjadi member, seperti kotak pesan.

3. Tahap Retain

Pada tahapan ini digunakan untuk memperoleh kesetiaan pelanggan, agar tetap melakukan transaksi pada perusahaan yaitu seperti adanya form untuk menampung keinginan dari pelanggan.