

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Pengumpulan Data

3.1.1 Pengamatan

Penulis melakukan pengamatan dengan survey langsung pada Bidang Layanan Pelanggan LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik) Diskominfo Kendal. Survey dilakukan dengan melihat proses pengaduan hingga penyelesaian masalah. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui sistem helpdesk yang saat ini berjalan.

3.1.2 Wawancara

Pengumpulan data melalui wawancara dilakukan dengan mengadakan tanya jawab secara langsung terkait fungsi, proses pelayanan serta permasalahan pada sistem helpdesk yang berjalan. Pada penelitian ini narasumber adalah salah satu staff bidang layanan pelanggan.

3.1.3 Kuesioner

Penulis juga melakukan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner tersebut disebarakan secara acak pada masing-masing bagian. Kuesioner ini berisi beberapa pertanyaan mengenai kualitas informasi dan efisiensi proses pelaporan. Jumlah responden yaitu 11 orang.

Jumlah responden di tentukan berdasarkan rumus sloving, yaitu :

N : jumlah sampel (18 orang)

n : jumlah responden

e : tingkat prosentase kesalahan (20%)

$$\begin{aligned}
 n &: \frac{N}{1 + N e^2} \\
 &: \frac{18}{1 + 18 \times 0,2 \times 0,2} \\
 &: 10,465 (11)
 \end{aligned}$$

Gambar 3. 1 Rumus sloving

3.1.4 Study Pustaka

Pengumpulan data melalui study pustaka digunakan sebagai referensi untuk dapat memberi gambaran mengenai sistem yang akan dikembangkan. Pengumpulan data melalui studi pustaka dilakukan penulis dengan membaca dan memahami jurnal, artikel, buku-buku literatur, penelitian terdahulu, laporan-laporan maupun dokumen terkait sistem helpdesk

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Data

Dalam penelitian tugas akhir ini penulis menggunakan jenis data kualitatif. Data kualitatif merupakan data yang tidak dapat di ukur secara statistik, data kualitatif ini berbentuk tulisan atau uraian terperinci. Dalam penelitian ini penulis menggunakan data kualitatif berupa : Peraturan Bupati Kendal tentang Tugas Pokok Fungsi Diskominfo, Peraturan Bupati Kendal Tentang Pembentukan LPSE, catatan harian pengaduan LPSE Kendal. Laporan Kegiatan LPSE Kabupaten Kendal.

3.2.2 Sumber Data

3.2.2.1 Data Primer

Merupakan data yang diperoleh secara langsung dari Diskominfo Kendal. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan baik dengan melakukan observasi langsung serta wawancara pada salah satu staff bidang layanan pengguna.

3.2.2.2 Data Sekunder

Merupakan data yang di peroleh secara tidak langsung seperti teori-teori terkait sistem helpdesk, literatur pengembangan sistem, penelitian-penelitian terdahulu, ataupun informasi-informasi dari internet.

3.3 Metode Pengembangan Sistem

Semua metode pengembangan sistem memiliki satu tujuan yang sama, yaitu dapat menghasilkan suatu sistem yang mampu memenuhi harapan pengguna. Dalam penelitian ini metode pengembangan sistem yang digunakan adalah Rapid Application Development (RAD).

Alasan penggunaan metode RAD :

1. Sistem yang akan dikembangkan merupakan sistem sederhana dengan jangka waktu pengembangan yang singkat sehingga metode RAD tersebut cocok digunakan karena menekankan pada siklus pengembangan yang pendek.
2. Metode RAD mendorong pengguna untuk aktif berpartisipasi dalam pengembangan sistem, sehingga sistem yang dikembangkan dapat lebih mudah diterima oleh pengguna.

Tahapan pengembangan sistem berdasarkan metode RAD meliputi :

1. Requirement Planning

Pada tahap ini peneliti dan pengguna bertemu untuk mengidentifikasi tujuan dari sistem yang akan dibangun untuk mencapai tujuan tersebut. Pada tahap

ini keterlibatan pengguna sangat penting agar sistem yang di buat dapat sesuai dengan tujuan organisasi.

Selain itu peneliti juga menganalisa sistem yang sedang berjalan saat ini, serta melakukan wawancara terkait informasi apa saja yang di butuhkan dan siapa saja yang nantinya akan menggunakan sistem tersebut.

2. Desain

Pada tahap ini peneliti melakukan proses desain meliputi desain input, output, proses, maupun basis data. Desain tersebut kemudian diajukan dan dijelaskan kepada pengguna untuk disesuaikan dan disetujui. Ditahap ini pengguna dapat berkomentar terhadap desain yang telah dibuat sehingga dapat diperbaiki bila terjadi ketidaksesuaian.

3. Implementation

Pada tahap ini peneliti mengimplementasikan desain yang dibuat dengan coding yang kemudian setelah itu dilakukan pengujian (*Testing*).

Pemrograman dilakukan dengan coding menggunakan bahasa pemrograman PHP serta menggunakan MySQL sebagai database-nya.

Testing dilakukan untuk mendeteksi kesalahan yang mungkin terjadi sebelum sistem di terapkan. Pada tahap ini pengguna dapat memberikan tanggapan tentang sistem yang dibuat serta persetujuan mengenai sistem tersebut. Pada penelitian ini penjujian dilakukan dengan menggunakan metode blackbox. Pengujian dilakukan dengan meng-inputkan data ke dalam sistem kemudian melihat output yang dihasilkan, sudah sesuai atau belum dengan apa yang diharapkan.