

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Waktu dan Tempat**

##### **3.1.1 Waktu**

Waktu pelaksanaan penelitian dan penyelesaian skripsi akan dilaksanakan dalam waktu terhitung dari bulan Januari hingga bulan Agustus 2019.

##### **3.1.2 Tempat**

Tempat penelitian adalah Chacha Wedding Organizer beralamat di Jl. Seduduk Putih 1, Lorong Rawa 2, No. 98, 8 Ilir, Ilir Timur II, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30114.

#### **3.2 Metode Pengumpulan Data**

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam menyelesaikan penelitian ini, antara lain :

##### **3.2.1 Wawancara (*Interview*)**

Wawancara yaitu metode pengumpulan data dengan cara wawancara atau tanya jawab kepada pemilik, supervisor, ataupun marketing dari perusahaan. wawancara ini dilakukan secara langsung dengan pemilik dari Chacha Wedding Organizer.

##### **3.2.2 Pengamatan (*Observasi*)**

Observasi yaitu metode pengumpulan data dengan cara melihat secara langsung pada objek, yaitu dengan melihat harga paket, harga gedung, harga catering, harga foto atau video, harga tenda serta harga dekorasi dan tata rias

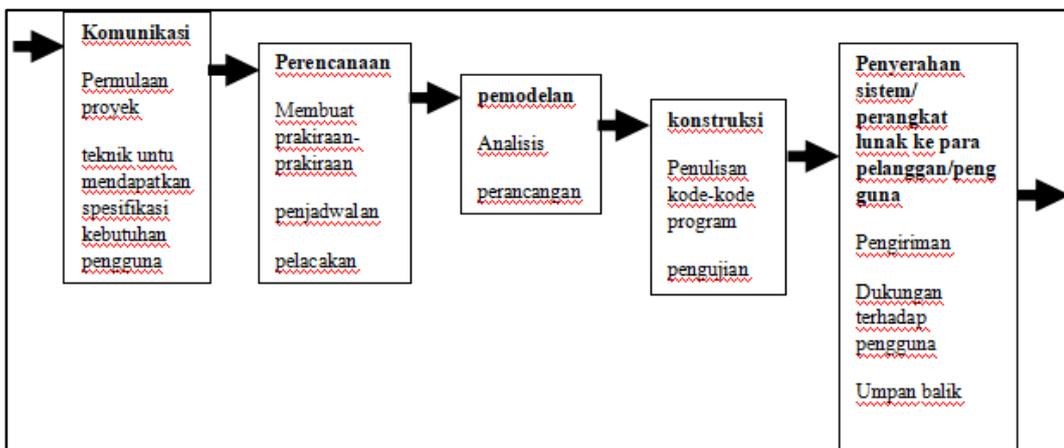
pengantin. Pengamatan langsung terhadap objek penelitian yaitu pada pemilik ataupun staff pegawai dari *ChachaWedding Organizer*.

### 3.2.3 Studi Pustaka

Studi Pustaka yaitu pengumpulan data dengan membaca buku- buku yang berhubungan dengan penelitian ini. pengumpulan data yang dilakukan secara langsung dari sumber-sumber lain seperti membaca dan mempelajari buku dan jurnal yang berkaitan dengan *Wedding Organizer* dan *Costumer Relationship Management*.

### 3.1 Metode Pengembangan Sistem

Metode penelitian yang diterapkan pada penelitian ini adalah dengan pengembangan metode *waterfall*. Model air terjun (*waterfall*) kadang dinamakan siklus hidup klasik (*Classic Life Cycle*), dimana hal ini menyiratkan pendekatan yang sistematis dan berurutan (sekuensial) pada pengembangan perangkat lunak, yang diakhiri dengan dukungan berkelanjutan pada perangkat lunak lengkap yang dihasilkan. (Pressman, 2012 : 46)



(Sumber: Pressman, 2012:46)

**Gambar 3.1** Bagan Metode *Waterfall*.

Metode *Waterfal* memiliki tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. *Communication (Project Initiation & Requirements Gathering)*

Sebelum memulai pekerjaan yang bersifat teknis, sangat diperlukan adanya komunikasi dengan *costumer* demi memahami dan mencapai tujuan yang ingin dicapai. Hasil dari komunikasi tersebut adalah inisialisasi proyek, seperti menganalisis permasalahan yang dihadapi dan mengumpulkan data-data yang diperlukan, serta membantu mendefinisikan fitur-fitur dan fungsi *software*. Pengumpulan data-data tambahan bisa juga diambil dari jurnal, artikel dan *internet*.

2. *Planning (Estimating, Sheduling, Tracking)*

Tahap berikutnya adalah tahapan perencanaan yang menjelaskan tentang estimasi tugas-tugas teknis yang akan dilakukan, resiko-resiko yang dapat terjadi, sumber daya yang diperlukan dalam membuat sistem, produk kerja yang ingin dihasilkan, penjadwalan kerja yang akan dilaksanakan, dan *tracking* proses pengerjaan sistem.

3. *Modeling (Analysis, Design)*

Tahapan ini adalah tahap perancangan dan pemodelan arsitektur sistem yang berfokus pada perancangan struktur data, arsitektur *software*, tampilan *interface*, dan algoritma program. Tujuannya untuk lebih memahami gambaran besar dari pada yang akan dikerjakan.

4. *Contruction (Code, Test)*

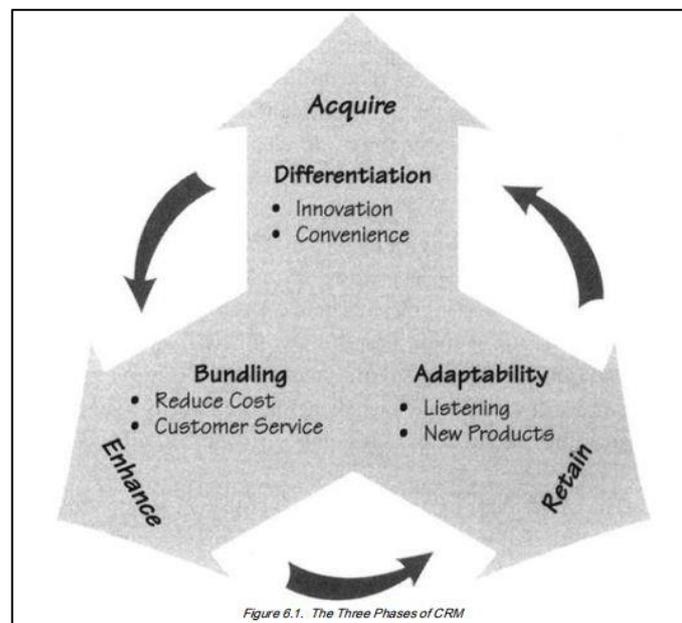
Tahapan konstruksi ini merupakan proses penerjemahan bentuk desain menjadi kode atau bentuk/bahasa yang dapat dibaca oleh mesin. Setelah pengkodean selesai, dilakukan pengujian terhadap sistem dan juga kode yang sudah dibuat. Tujuannya untuk menemukan kesalahan yang mungkin terjadi untuk nantinya

diperbaiki.

### 5. *Deployment (Delivery, Support, Feedback)*

Tahapan penyerahan sistem atau *deployment* merupakan tahapan implementasi *software* ke *costumer*, pemeliharaan *software* secara berkala, perbaikan *software*, evaluasi *software*, dan pengembangan *software* berdasarkan umpan balik yang diberikan agar sistem dapat tetap berjalan dan berkembang sesuai dengan fungsinya. (Pressman, 2012:17)

## 3.2 Fase-fase *Customer Relationship Management*



Sumber: Kalakota & Robinson (2001: 121)

### Bambar 3.2 Fase-fase CRM

Menurut Kalakota dan Robinson (2001:121), CRM terdiri dari fase-fase sebagai berikut:

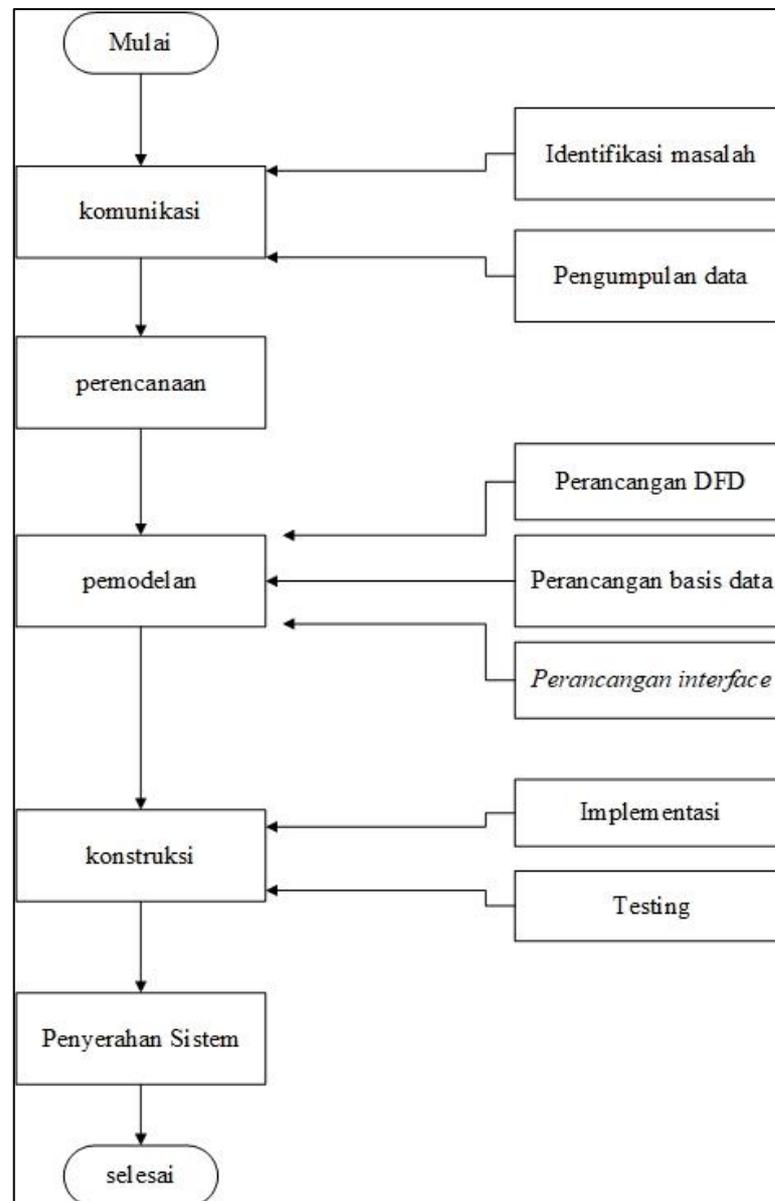
1. Mendapatkan pelanggan baru (Aquire): Pelanggan baru didapatkan dengan memberikan kemudahan pengaksesan informasi, inovasi baru, dan pelayanan yang menarik. Fitur yang diterapkan pada fase ini yaitu promo paket yang

dikirim ke pelanggan melalui *broadcast message* dan galeri dokumentasi acara sebagai referensi bagi pelanggan dalam menentukan pilihan paket.

2. Meningkatkan nilai pelanggan (Enhance): Perusahaan berusaha menjalin hubungan dengan pelanggan melalui pemberian pelayanan yang baik terhadap pelanggannya (customer service). Fitur yang diterapkan pada fase ini yaitu *special request* bagi pelanggan yang ada permintaan khusus pada pesannya, fitur notifikasi pembayaran sebagai pengingat bagi konsumen yang belum melakukan pembayaran dan ucapan terimakasih kepada pelanggan setelah acara selesai dilaksanakan supaya pelanggan merasa lebih diperhatikan.
3. Mempertahankan pelanggan yang telah ada (Retain): Mempertahankan pelanggan yang memberi keuntungan, dengan menawarkan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan spesifik bukan yang dibutuhkan oleh pelanggan pasar, karena nilai produk atau jasa bagi pelanggan adalah nilai proaktif yang paling sesuai dengan kebutuhannya. Fokus perusahaan saat ini adalah bagaimana mempertahankan pelanggan yang sudah ada pasti memberikan keuntungan bagi perusahaan daripada bagaimana mendapatkan pelanggan baru yang belum tentu menguntungkan. Fitur yang diterapkan pada fase ini yaitu fitur poin yang didapatkan setelah melakukan pemesanan ditukar dengan potongan harga dan fitur kotak saran dari pelanggan untuk Chacha WO agar pelanggan merasa ikut serta dalam perbaikan pelayanan yang diberikan.

### **3.3 Jalan Penelitian**

Berikut merupakan jalan penelitian atau alur tahapan dalam penelitian yang akan dilakukan seperti pada gambar 3.3.



**Gambar 3.3** Jalan Penelitian

Dari gambar diatas dapat disimpulkan bahwa jalan penelitian ini ada 5 tahapan, yaitu:

### 1. Komunikasi

Tahap awal dari penelitian ini yaitu komunikasi dengan pihak Chacha WO mengenai permasalahan yang terjadi saat ini dan mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk pembuatan sistem. Permasalahan tersebut dicari penyebabnya dan kemudian akan didapatkan solusi pemecahan masalah yang terjadi. Pengumpulan data berupa data tentang perusahaan, data paket, maupun data tambahan yang berkaitan dengan penelitian.

### 2. Perencanaan

Setelah dilakukan identifikasi masalah dan pengumpulan data, tahap selanjutnya yaitu perencanaan pembuatan sistem. Di tahap ini peneliti menentukan peralatan yang diperlukan dalam pembuatan sistem, mengidentifikasi resiko-resiko yang dapat terjadi dalam pembuatan sistem, dan menentukan hasil yang ingin dicapai.

### 3. Pemodelan

Pada tahap ini peneliti melakukan perancangan alur sistem, perancangan basis data dan juga perancangan *interface* dari sistem yang akan dibuat. Peneliti menggunakan DFD sebagai metode perancangan sistem dan menggunakan MySQL untuk basis datanya.

### 4. Kontruksi

Tahap ini merupakan tahap pembuatan sistem atau pengkodean sistem, implementasi dan *testing*, perancangan DFD yang sudah dibuat sebelumnya akan menjadi acuan dalam melakukan pengkodean. Setelah pengkodean selesai maka dilakukan testing terhadap program tersebut dan diimplementasikan di dalam sistem. Testing diperlukan karena untuk mengecek kesalahan di dalam program ataupun sistem yang dibangun tidak sesuai dengan perancangan.

## 5. Penyerahan sistem

Jika sistem sudah selesai dan testing sudah dilakukan, tahap terakhir yaitu penyerahan sistem tersebut ke *Chacha Wedding Organizer*. Peneliti akan menjelaskan perilaku dari sistem dan alur proses dari sistem tersebut kepada pihak Chacha WO.