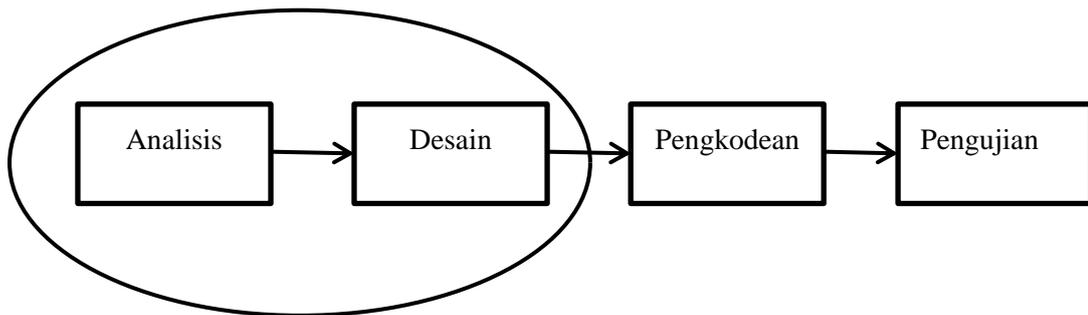


BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, metode pengembangan perangkat lunak menggunakan model SDLC air terjun (*waterfall*). Rosa dan Shalahuddin (2011: 27), berikut tahap-tahap pengembangannya:



Gambar 3.1 Ilustrasi model waterfall

1. Analisis kebutuhan perangkat lunak

Proses pengumpulan kebutuhan dilakukan secara intensif untuk menspesifikasikan kebutuhan perangkat lunak agar dapat dipahami perangkat lunak seperti apa yang dibutuhkan oleh *user*.

2. Desain

Desain perangkat lunak adalah proses multistep yang fokus pada desain pembuatan program perangkat lunak termasuk struktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi antarmuka, dan prosedur

pengkodean. Tahap ini mentranslasi kebutuhan perangkat lunak dari tahap analisis kebutuhan ke representasi desain agar dapat diimplementasikan menjadi program pada tahap selanjutnya.

3. Pembuatan kode program

Desain harus ditranslasikan ke dalam program perangkat lunak. Hasil dari tahap ini program komputer sesuai dengan desain yang telah dibuat pada tahap desain.

4. Pengujian

Pengujian fokus pada perangkat lunak secara dari segi logik dan fungsional dan memastikan bahwa semua bagian sudah diuji.

5. Pendukungan (*support*) atau pemeliharaan (*maintenance*)

Ada kemungkinan seluruh perangkat lunak mengalami perubahan ketika sudah dikirimkan ke *user*. Perubahan bisa terjadi karena adanya kesalahan yang muncul dan tidak terdeteksi saat pengujian atau perangkat lunak harus beradaptasi dengan lingkungan baru. Tahap ini dapat mengulangi proses pengembangan mulai dari analisis spesifikasi untuk perubahan perangkat lunak, tapi tidak untuk membuat perangkat baru.

3.2. Objek Penelitian

3.2.1. Sejarah Singkat Perusahaan

PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk adalah perusahaan ritel dibidang minimarket dengan toko bernama Alfamart. PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk salah satu anak

perusahaan dari PT Sigmanta Alfindo (Alfa Group) yang merupakan badan usaha yang bergerak dibidang *Distribusi & Logistik, Retail Business, Property Dev, Education* dan dalam proses perencanaan saat ini adalah dibidang *Manufacturing*. Pada tahun 1999 didirikannya PT Alfa Mitramart utama yang kemudian berganti nama dengan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk, disingkat jadi SAT. Nama SAT diambil dari tiga serangkai yaitu: Putera Sampoerna, Djoko Susanto (pemilik Alfamart), dan Phang Cheow Hock.

PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk beralamatkan di Jl. MH Thamrin No 9 Cikokol, Tangerang, Banten, Indonesia 15117. Dengan jumlah cabang sebanyak 22 *Distribusi Centre* (DC) di seluruh Indonesia. Jumlah karyawan secara keseluruhan yang terhitung sampai tahun 2012 yaitu: 90.230 orang yang terbagi jadi 70.658 orang bekerja di SAT dan 19.572 orang bekerja di *Franchise*. Salah satu cabangnya adalah Batam yang beralamatkan Jl. Letjend Suprpto Blok C1-C3 Cammo Industrial Park-Batam Centre, tempat yang dijadikan objek dalam penelitian ini.

3.2.2. Visi, Misi dan Budaya Kerja Alfamart

Alfamart adalah perusahaan jasa eceran yang menyediakan kebutuhan pokok sehari-hari dengan luas kurang dari 200 m². Alfamart mempunyai Visi dan Misi sebagai berikut:

1. Visi Alfamart adalah menjadi jaringan retail terkemuka yang dimiliki oleh masyarakat luas, berorientasi pada pengusaha kecil, pemenuhan kebutuhan dan harapan konsumen, serta mampu bersaing secara global.

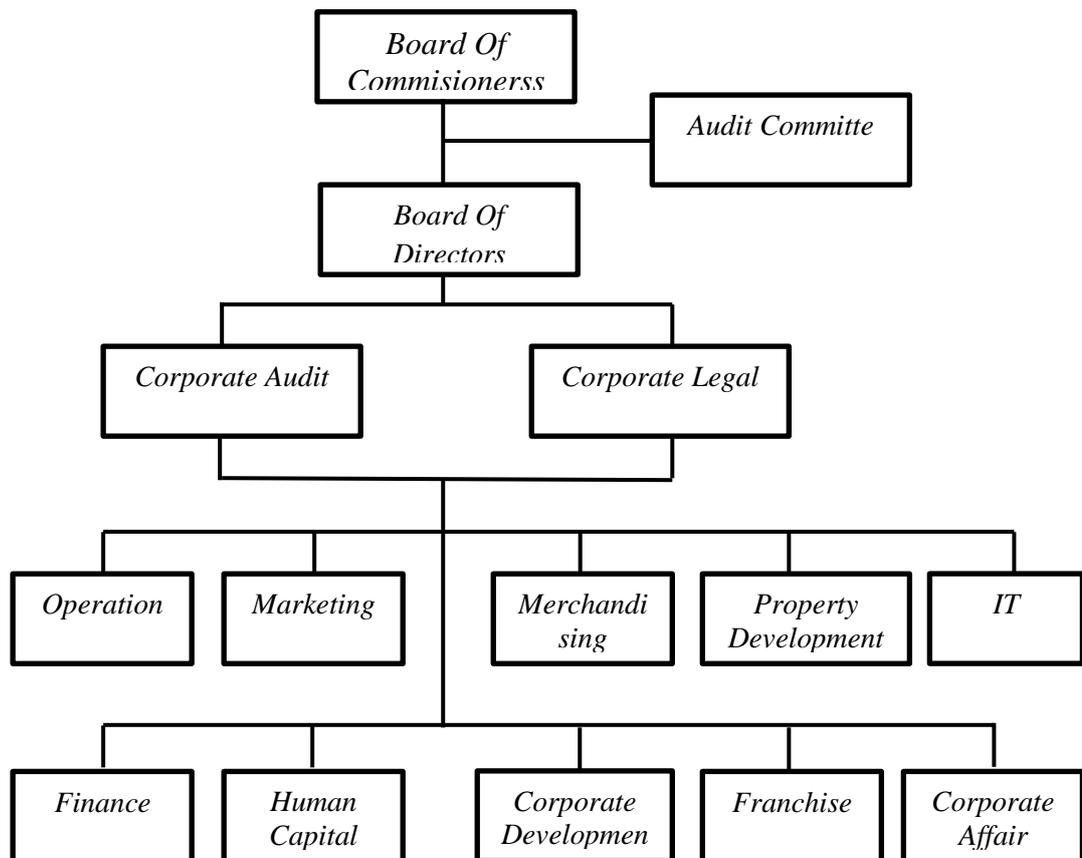
2. Misi Alfamart yaitu:
 - a. Memberikan kepuasan kepada pelanggan yang terfokus pada produk dan pelayanan yang berkualitas unggul.
 - b. Selalu menjadi yang terbaik dalam segala hal yang dilakukan dan selalu menegakkan tingkah laku/etika bisnis tertinggi.
 - c. Ikut berpartisipasi dalam membangun negara dengan menumbuh kembangkan jiwa wiraswasta dan kemitraan usaha.
 - d. Membangun organisasi global yang terpercaya, tersehat dan terus bertumbuh serta bermanfaat bagi pelanggan, pemasok, karyawan, pemegang saham, dan masyarakat pada umumnya.

Disamping visi dan misi, Alfamart juga mempunyai budaya kerja yang diterapkan dalam melayani pelanggan, seperti:

1. Integritas yang tinggi
2. Inovasi untuk kemajuan yang lebih baik
3. Kualitas dan produktivitas yang tertinggi
4. Kerjasama tim
5. Kepuasan pelanggan melalui standar pelayanan yang terbaik

3.2.3. Struktur Organisasi

Berikut susunan struktur organisasi PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Batam secara umum:



Sumber: www.alfamartku.com

Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk

Tugas masing-masing dari struktur organisasi:

1. *Board Of Commisioners*
 - a. Melakukan pengawasan atas jalanya dan memberikan nasihat kepada direktur.
 - b. Dalam melakukun tugas dewan direksi pada kepentingan perusahaan dan sesuai dengan maksud dan tujuan perusahaan.

- c. Kewenangan khusus dewan komisaris bahwa dewan komisaris dapat diamatkan dalam anggaran dasar untuk melaksanakan tugas-tugas tertentu direktur.
- d. Membuat risalah rapat dewan komisaris dan meyimpan salinan rapat.
- e. Melaporkan kepada perusahaan kepada kepemilikan pengawasan yang telah dilakukan.
- f. Memberikan laporan tentang tugas-tugas pengawasan yang telah dilakukan.

2. *Audit Commite*

- a. Melakukan penelaah terhadap informasi keuangan yang diterbitkan.
- b. Penelaah atas ketaatan perusahaan terhadap undang-undang dibidang pasar modal dan dibidang lain yang relevan.
- c. Penelaah terhadap indepedensi dan objektivitas akutan publik.
- d. Penelaah terhadap kecukupan pemeriksaan yang dilakukan oleh publik untuk memastikan semua resiko yang penting telah dipertimbangkan.
- e. Melakukan pengaduan yang terdapat dan berkaitan dengan perusahaan.

3. *Board Of Director*

- a. Memipin perusahaan dengan menerbitkan kebijakan-kebijakan perusahaan.
- b. Memilih, menetapkan, mengawasi tugas-tugas dari karyawan dan kepala bagian (manajer).
- c. Meyetujui anggaran tahunan perusahaan.

4. *Corporate Audit*

- a. Menyediakan deteksi penipuan, investigasi dan pengalaman forensik akutansi dan keahlian untuk program monitoring.
- b. Mengembangkan dan menetapkan prosedur investigasi dengan tren yang tidak bias atau pola dan anomaly untuk disposisi.
- c. Berinteraksi dengan manajer senior.
- d. Mendokumentasi kertas dan hasil audit & kelibatan konsultan.

5. *Corporate Legal*

- a. Mengurusi urusan rups dan perubahan anggaran.
- b. Mereview usulan pembuatan/perubahan SOP.
- c. Mengawal ketentuan dan peraturan baru.

6. *Operation*

- a. Mengawasi kegiatan operasi.
- b. Mengawasi keberadaan serta kondisi mesin dan peralatan.
- c. Membuat produk yang dipesan.
- d. Membuat keputusan harian sehubungan dengan kegiatan di Alfamart.

7. *Marketing*

- a. Bertanggung jawab terhadap bagian pemasaran.
- b. Bertanggung jawab terhadap perolehan hasil penjual dan promosi.
- c. Sebagai kordinator manajer produk dan manger penjualan.
- d. Membuat laporan pemasaran kepada direksi.

8. *Merchandising*

- a. Memajang/mendisplay dan menata produk.

- b. Menjaga kebersihan produk dan pajangan.
- c. Menjalankan semua program promosi perusahaan.
- d. Menjalankan tugas kunjungan sesuai dan rencana kerja.

9. *Property Development*

- a. Mengkordinasikan kegiatan pengendalian property dan lingkungan diwilayah usaha perusahaan dan lingkungannya.
- b. Menyelenggarakan pengolahan data dan penyimpanan dokumen asli properti.
- c. Menyiapkan laporan kegiatan divisi secara benar dan tepat waktu.

10. *IT*

- a. Bertanggung jawab memelihara sistem jaringan.
- b. Mengoptimalisasi perangkat *IT* atau *server* yang ada di alfamart.

11. *Finance*

- a. Membuat, memeriksa dan mengarsip faktur, nota supplier, laporan AP/AR untuk memastikan status utang piutang.
- b. Membuat serta mencetak tagihan dan surat tagihan untuk memastikan tagihan terkirim kepada pelanggan dengan benar dan tepat waktu.
- c. Menerima dan memeriksa tagihan dari vendor dan membuat rekapanya untuk memastikan pembayaran terkirim tepat waktu.

12. *Human Capital*

- a. Memperbaiki dan memperhatikan mutu karyawan.
- b. Menyediakan tenaga yang ahli dan sesuai dengan bidangnya masing-masing.

13. *Corporate Development*

- a. Bertugas merencanakan, merancang dan menyajikan presentasi yang menarik dan proposal untuk pendekatan bisnis baru.
- b. Memberikan bantuan monitoring kepada pejabat fundraising perusahaan.

14. *Franchise*

- a. Meyediakan tempat usaha dan modal sejumlah tertentu bergantung pada jenis waralaba yang akan dibeli.
- b. Menjaga *image* produk waralaba.

15. *Corporate Akhir*

- a. Bertanggung jawab untuk semua komunikasi internal dan eksternal.
- b. Mengurus hal-hal seperti *bulletin* karyawan dan laporan bisnis tahun siaran *pers*.

3.3. Analisis SWOT

Sebuah perusahaan dalam menjalankan usahanya, memerlukan perencanaan dan strategi yang tepat sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, serta kondisi lingkungan usaha yang ada untuk mencapai tujuan yang diharapkan, maka dari itu diperlukan sebuah analisis yang tepat untuk menganalisis hal tersebut. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity and Threat*) untuk menganalisa permasalahan yang ada. Konsep dasar dalam SWOT adalah agar penulis dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan dari perusahaan pada masing-masing bagian, serta mengenai peluang dan ancaman

yang akan dihadapi PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk dalam menerapkan dan mengembangkan sistem informasi. Sementara itu, penulis juga dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan dari penggunaan sistem informasi yang dipilih. Dengan demikian, penulis akan dapat menentukan langkah-langkah untuk pengembangan selanjutnya yang memiliki kesesuaian yang tepat antara peluang dan ancaman yang dihadapi dengan kekuatan dan kelemahan yang dimiliki.

1. *Strength* (kekuatan)
 - a. Pemenuhan sistem atau media penyampaian keluhan lebih mudah.
 - b. Mudah disosialisasikan.
2. *Weakness* (kelemahan)
 - a. Rentannya terjadi kehilangan file.
 - b. Dibutuhkan tempat yang luas untuk menyimpan file.
3. *Opportunity* (Peluang)
 - a. Terciptanya penyimpanan terkomputerisasi sehingga laporan lebih mudah diakses serta file dan informasi lebih *up to date*.
 - b. Meminimalisir kerusakan dan kehilangan file.
4. *Threat* (Ancaman)
 - a. Adanya bencana alam.
 - b. Adanya pihak-pihak yang menyalah gunakan sistem yang ada.

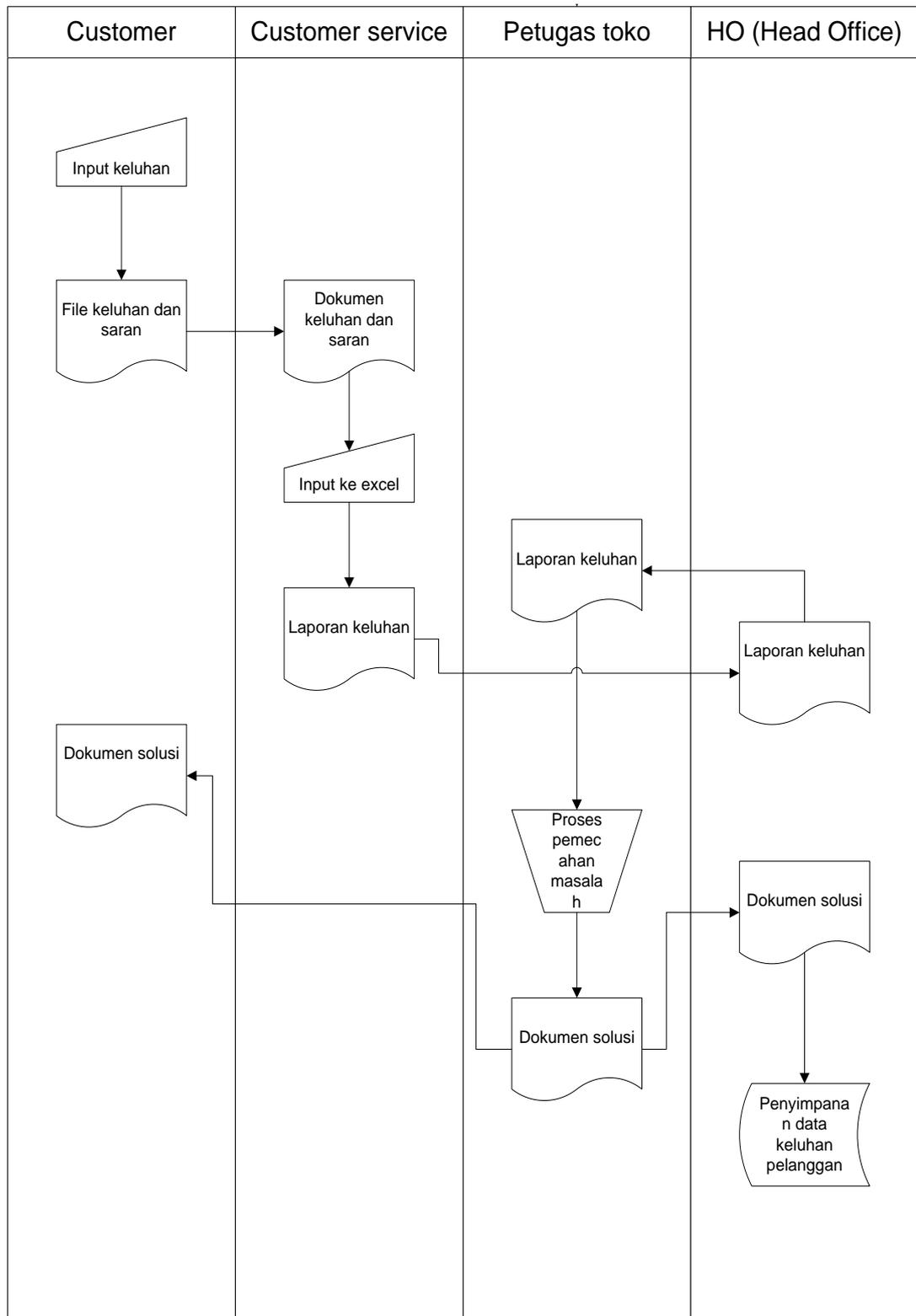
3.4. Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan

Analisis sistem merupakan penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh ke bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan

mengevaluasi permasalahan, kesempatan, hambatan, yang terjadi dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikannya. Analisa penulis tentang sistem yang sedang berjalan pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk, khususnya pada bagian CRM (*Customer Relationship Management*) yang menangani masalah komplain atau kritik dan saran pelanggan masih belum dapat dikatakan sebagai suatu sistem informasi berbasis komputer, meskipun ada beberapa proses sudah menggunakan perangkat komputer.

3.5. Aliran Sistem Informasi Yang Sedang Berjalan

Dari pengamatan yang dilakukan penulis pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk bagian CRM (*Customer Relationship Management*), maka aliran sistem informasi yang sedang berjalan pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk adalah sebagai berikut:



Sumber: Hasil Penelitian

Gambar 3.3 Flowchart Sistem yang sedang berjalan

Keterangan:

Aliran sistem informasi yang sedang berjalan di PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk adalah:

1. Pelanggan

- a. Pelanggan menginput keluhan atau kritik dan saran pada media yang telah disediakan dalam bentuk file.
- b. Pelanggan akan menerima dokumen solusi dari apa yang telah dikeluhkannya dari pihak penjaga toko misalnya personil toko, KORWIL (Kordinator Wilayah), AM (*Area Manager*), BM (*Brand Manager*).

2. *Customer Service*

- a. *Customer Service* akan menerima file keluhan atau kritik dan saran dari pelanggan.
- b. *Customer Service* akan menginput file keluhan ke *excel* menjadi sebuah laporan keluhan.
- c. Laporan keluhan akan disampaikan ke HO (*Head Office*) untuk diproses lebih lanjut.

3. Penjaga Toko (BM, AM, KORWIL, Personil Toko)

- a. Mendapatkan laporan keluhan dari pihak HO untuk *follow up*.
- b. Laporan keluhan akan diproses dan didiskusikan oleh pihak BM, AM, dan KORWIL.
- c. Setelah mendapatkan solusi dalam bentuk dokumen, pihak penjaga toko akan memberikan solusi tersebut ke pada pelanggan dengan cara

datang langsung ke rumah pelanggan serta menyampaikan permohonan maaf secara langsung terhadap apa yang dikeluhkan oleh pelanggan.

4. Penjaga toko (AM atau KORWIL) juga menyampaikan dokumen solusi kepada HO yang menyatakan bahwa komplain pelanggan sudah diselesaikan.
5. HO (*Head Office*)
 - a. Menerima laporan keluhan dari *Customer Service*.
 - b. Menyampaikan laporan keluhan kepada pihak penjaga toko (BM, AM, KORWIL) untuk *follow up*.
 - c. Menerima laporan dokumen solusi dari penjaga toko dan mengarsipkannya dalam bentuk dokumen.

3.6. Permasalahan Yang Sedang Dihadapi

Berdasarkan analisis pada sistem informasi yang sedang berjalan pada proses pengelolaan *Customer Relationship Management* (CRM) pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk, dapat diketahui beberapa kelemahan yaitu sebagai berikut:

1. Pada proses pengelolaan *Customer Relationship Management* (CRM) yang berhubungan langsung dengan komplain pelanggan masih menggunakan media *telephone* dan sosial media seperti *facebook* dan *twitter*.
2. Pada sistem yang berjalan, *customer* sering menyampaikan komplain ke toko yang di mana karyawan Alfamart hanya bisa mendengarkan dan

memberikan solusi dengan apa yang mereka ketahui, akan tetapi komplain tersebut jarang sampai ke *Customer Service* perusahaan sehingga perusahaan tidak mengetahui apa yang diinginkan pelanggan.

3. Sering terjadinya komplain melalui media sosial (bukan pada media yang disediakan oleh perusahaan) oleh pelanggan yang akan mencemarkan nama baik perusahaan dan mengurangi kepercayaan pelanggan sehingga pelanggan tidak loyal lagi terhadap perusahaan.

3.7. Usulan Pemecahan Masalah

Dari permasalahan diatas, maka penulis mengusulkan beberapa saran untuk menyelesaikan permasalahan di atas:

1. Mengusulkan sistem pengelolaan *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis *web* untuk mempermudah *customer* menyampaikan komplain serta saran apa yang pelanggan inginkan yang lebih bersifat tertutup.
2. Membuat rancangan program untuk melengkapi sistem yang sudah ada dengan sistem informasi berbasis *website*.