

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Penelitian dilakukan di PT. XYZ, Divisi *Customer Satisfaction*, Departemen *Customer Care Center*. Penelitian dilakukan selama enam minggu, dari minggu ketiga November 2020 hingga minggu keempat Maret 2021.

Nama perusahaan : PT. XYZ

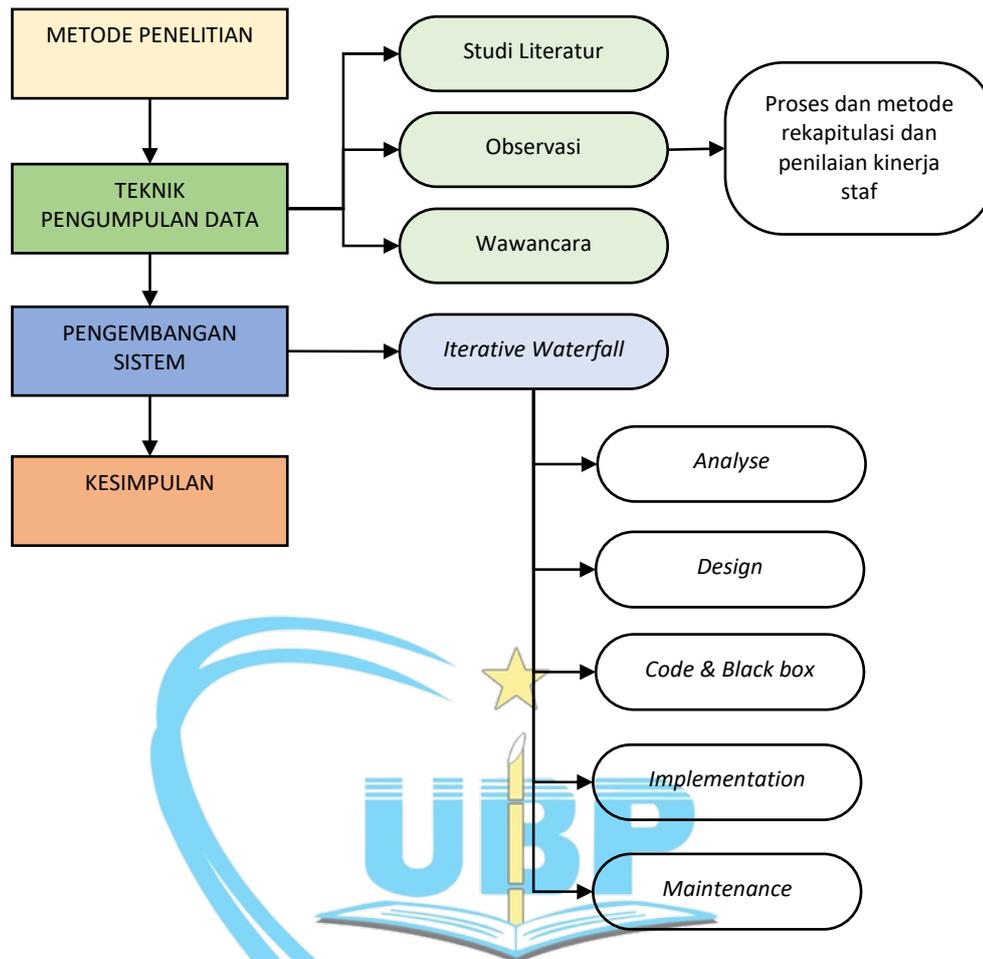
Lokasi perusahaan : Kawasan International Industrial City (KIIC), Kabupaten Karawang, Provinsi Jawa Barat

Waktu penelitian : 18 minggu (minggu ketiga November 2020 sampai dengan minggu keempat Februari 2021)

Fokus dari penelitian sendiri adalah proses dan metode rekapitulasi dan penilaian kinerja karyawan di internal departemen. Berdasarkan kebijakan internal, hasil dari rekapitulasi dan penilaian kinerja tersebut menjadi salah satu unsur dalam penilaian karyawan secara keseluruhan.

3.2. Prosedur Penelitian

Susunan kerangka penelitian dengan metode *iterative waterfall* digunakan untuk membantu peneliti dalam melakukan penelitian. Tahapan penelitian dilakukan seperti kerangka pada gambar berikut.



Gambar 3.1 Diagram alur penelitian

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian kualitatif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumen. Observasi secara langsung dilakukan untuk memperoleh dan mengumpulkan data primer dengan melakukan pengamatan pada kegiatan operasional *Contact Centre* secara langsung. Wawancara untuk memperoleh data primer dilakukan dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada pihak-pihak intern yang ada di lingkungan *Contact Centre*.

a. Studi literatur

Studi literatur dalam tahapan ini dilakukan peneliti dengan mempelajari buku-buku, jurnal-jurnal, maupun situs-situs terkait dengan proses rekapitulasi dan penilaian kinerja karyawan sebagai referensi tambahan dalam penyelesaian laporan penelitian.

b. Observasi

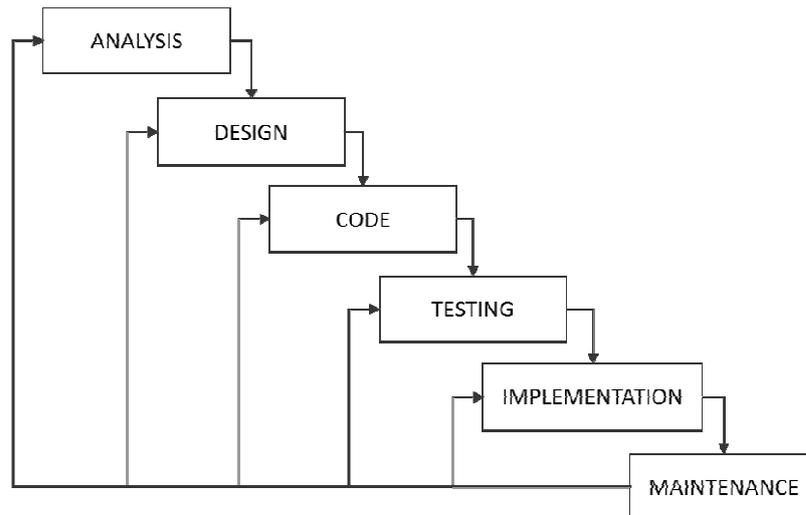
Pengamatan langsung terhadap objek penelitian dilakukan untuk melihat lebih dekat dan lebih detail bagaimana proses rekapitulasi dan penilaian kinerja staf dilakukan. Tujuan dilakukan pengamatan ini selain untuk memperoleh dan mengumpulkan data primer juga untuk dapat menemukan potensi-potensi aktivitas yang dirasa kurang efektif. Pengamatan juga dilakukan terhadap aktivitas staf untuk melihat dan mempelajari perilaku penggunaan aplikasi pendukung pekerjaan, sehingga dapat dijadikan sebagai salah satu referensi dalam mendesain sistem yang akan dibangun.

c. Wawancara

Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan melakukan tanya jawab secara langsung dengan kepala departemen *Customer Care Centre* sebagai pihak yang berwenang. Dari hasil wawancara diperoleh penjelasan bagaimana ketentuan-ketentuan terhadap penilaian kinerja staf. Wawancara kepada staf intern *Contact Centre* diharapkan dapat menggali informasi apa saja kebutuhan staf terkait dengan penilaian kinerja. Sementara wawancara kepada *team leader*, dilakukan untuk mengetahui proses rekapitulasi dan penilaian kinerja staf.

3.4. Pengembangan Sistem

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *iterative waterfall* sebagai metode dalam pengembangan sistem. Metode ini dipilih karena langkah atau tahapan yang terurut mulai dari tahapan analisis kebutuhan, desain, implementasi sampai dengan verifikasi. Selain itu, menurut peneliti metode ini adalah yang paling sesuai dengan objek dari penelitian. Pembangunan aplikasi berbasis web menggunakan bahasa pemrograman *PHP*. Metode *iterative waterfall* dipilih karena beberapa pertimbangan, diantaranya adalah adanya umpanbalik atau koreksi jika ada kesalahan yang terjadi pada setiap fase pengembangan sistem.



Gambar 3. 2 *Iterative waterfall* (Mall, 2014)

Berikut penjabaran mengenai tahapan-tahapan dalam metode *iterative waterfall*:

Analysis

Tahapan *analysis* merupakan tahapan dimana semua hal yang terkait dalam pengembangan sistem dianalisis. Sehingga teridentifikasi permasalahan dan kebutuhan serta solusi yang dapat diterapkan.

Design

Hasil dari analisis yang dilakukan, selanjutnya peneliti membuat gambaran alur proses yang berjalan saat ini dan kebutuhan yang diperlukan untuk dibuatkan rancangan. Rancangan yang dibuat meliputi rancangan aplikasi dengan menggunakan *Unified Modeling Language (UML)* sebagai pemodelannya. Diagram yang digunakan yaitu *Use Case Diagram*, *Activity Diagram*, *Sequence Diagram*, dan *Class Diagram*. Aplikasi yang digunakan adalah AstahUML. Rancangan *database* dibuat sebagai acuan dalam menyiapkan *database* untuk aplikasi yang akan dibangun. Perancangan antarmuka atau *user interface (UI)* dibuat dengan menggunakan aplikasi Pencil.

Code

Tahapan *code* adalah tahapan menuangkan hasil dari desain ke dalam kode-kode dalam bahasa pemrograman (Mall, 2014). Proses pengkodean mengikuti kaidah umum dan kaidah yang digunakan dalam *framework Codeigniter* (Daqiqil, 2011).

Testing

Proses pengujian aplikasi dari hasil pengkodean dilakukan dengan cara *black box testing*. Dimana fungsi-fungsi dari aplikasi seperti tautan (*link*), tombol-tombol, *form*, dan elemen lain dapat berfungsi atau tidak.

Implementation

Tahapan implementasi (*implementation*) dilakukan peneliti dengan melakukan instalasi dan konfigurasi aplikasi pada komputer server. Selain itu dilakukan juga sosialisasi kepada seluruh pengguna atau *user* yang memiliki akses ke dalam aplikasi.

Maintenance

Dalam tahapan ini peneliti melakukan pemeliharaan terhadap aplikasi yang telah dibangun. Tindakan pemeliharaan berupa *maintenance* data ataupun aplikasi yang dilakukan secara rutin. Selain itu, dilakukan juga tindakan pembetulan atas kesalahan yang ditemukan pada saat pengetesan dan saat aplikasi berjalan. Perubahan yang bersifat minor dilakukan untuk menyesuaikan kebutuhan pengguna yang tidak teridentifikasi saat analisis.

