

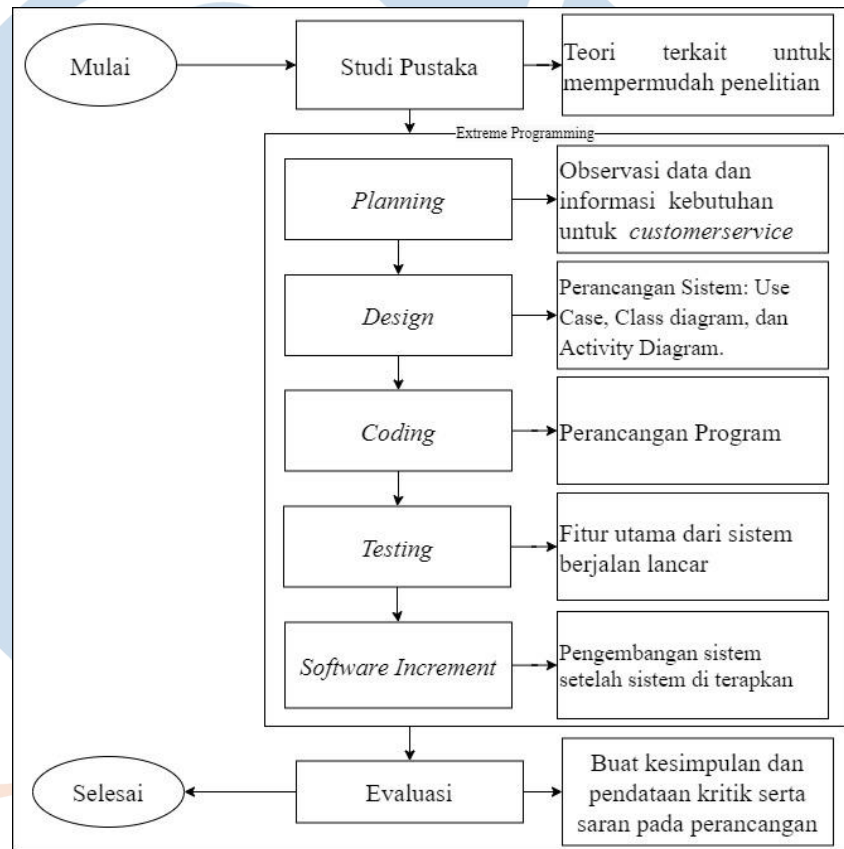
## BAB III

### METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tahapan yang dilakukan dalam penelitian, yaitu pada tahap ini penulis menggunakan metode pengembangan *Extreme Programming*.

#### 3.1 Tahapan Penelitian

Tahap penelitian berikut ini secara umum menggambarkan proses saat melakukan perancangan hingga pembuatan sistem informasi *customer service*.



*Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian*

#### 3.2 Rancangan Penelitian

##### 3.2.1 Jenis Penelitian

Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif karena menurut Soendari penelitian ini memusatkan perhatian kepada pemecahan masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian dilaksanakan. Penelitian deskriptif juga berarti sebagai penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang. (Soendari, 2010)

### 3.2.2 Metode Pengumpulan Data

Penulis menggunakan metode pengumpulan data untuk mendokumentasikan informasi dan data untuk merancang lalu menyelesaikan permasalahan yang didapati.

#### a. Observasi

Dikarenakan sistem ini akan fokus kepada *Customer Service*, *Quality Control*, dan *Marketing* maka penulis hanya mengobservasi dengan melakukan analisa pada permasalahan yang ada dengan cara mengamati alur penanganan komplain produk pada PT. Enzim Bioteknologi Internusa yang sudah ditangani secara manual.

#### b. Studi Pustaka

Pada bagian ini dilakukan dengan cara mencari, membaca serta mempelajari berbagai macam sumber pustaka seperti *paper*, buku, jurnal serta web yang berkaitan dengan penelitian guna memudahkan proses perancangan sistem informasi yang penulis lakukan. Referensi – referensi yang penulis dapatkan dan gunakan untuk penelitian ini dapat dilihat pada halaman daftar pustaka.

### 3.2.3 Lingkungan Pengembangan

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Enzym Bioteknologi Internusa. Jl. Raya Bogor KM 36.5 No. 35, Cilodong, Sukamaju, Depok.

### 3.2.4 Bahan dan Alat

*Hardware* yang penulis gunakan untuk merancang aplikasi tersebut, adalah laptop dengan spesifikasi processor Intel(R) Core(TM) RAM 4GB. Sedangkan alat pengembang yang penulis gunakan, sebagai berikut :

1. XAMPP
2. Visual Studio Code
3. Chrome