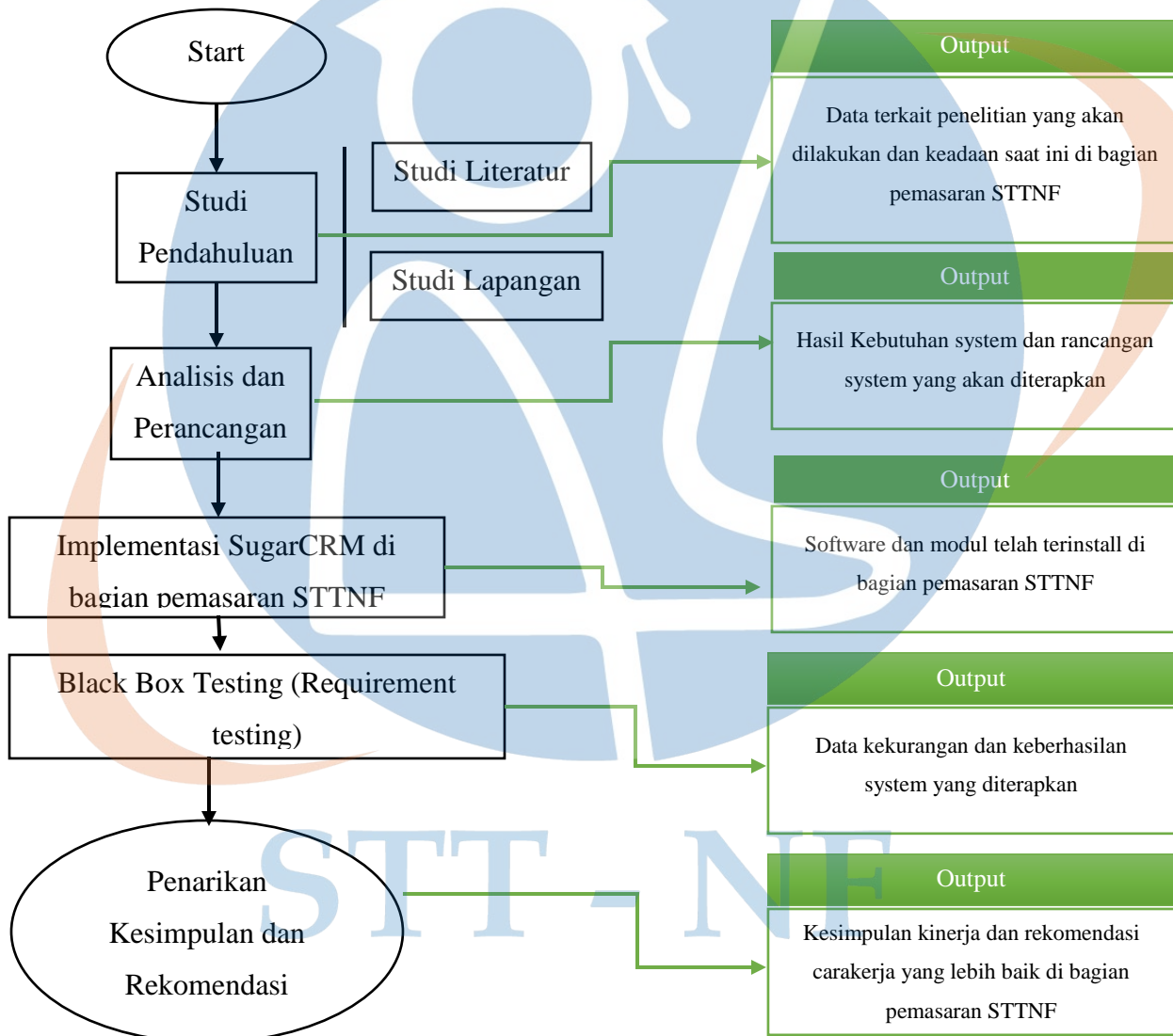


## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Tahapan Penelitian

Tahapan Penelitian yang dilakukan secara umum adalah sebagai berikut:



Gambar 3 Tahapan Penelitian

Berikut ini penjelasan tahapan-tahapan yang dilakukan untuk melakukan implementasi di bagian pemasaran STT Terpadu Nurul Fikri seperti yang telah digambarkan pada gambar 2.

## **1. Studi Pendahuluan**

Pada tahapan ini penulis melakukan dua jenis studi untuk mendapatkan semua data yang dibutuhkan dan terkait dengan penelitian yang dilakukan, dua jenis studi ini adalah:

- a. Studi Literatur dilakukan dengan mencari referensi berupa jurnal, paper dan hasil penelitian lainnya yang terkait dengan penelitian ini seperti teori-teori mengenai konsep manajemen pemasaran, *Customer Relationship Management*, sugarCRM dan informasi mengenai STT Terpadu Nurul Fikri untuk menunjang dan membantu penulis memahami dan menyelesaikan penelitian.
- b. Studi Lapangan dilakukan dengan cara observasi atau mengamati objek penelitian untuk mendapatkan gambaran umum bagian pemasaran STT Terpadu Nurul Fikri, proses bisnis, struktur kerja, sistem informasi atau teknologi yang digunakan.

## **2. Analisis dan Perancangan**

### **a. Analisis**

Pada tahapan ini penulis melakukan pengumpulan data yang diperlukan untuk analisis kebutuhan, adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Wawancara**

Pengumpulan data melalui wawancara dilakukan untuk mengetahui informasi terkait bagian pemasaran STT Terpadu Nurul Fikri terutama proses kerja dan teknologi yang digunakan untuk menjalin hubungan dengan pelanggan khususnya mahasiswa.

#### **2. Kuesioner**

Pengumpulan data melalui kuesioner dilakukan untuk mengetahui informasi terkait layanan yang diberikan STT Terpadu Nurul Fikri kepada mahasiswa sudah sesuai atau belum dan saran dari mahasiswa untuk meningkatkan CRM di STT Terpadu Nurul Fikri.

#### **b. Perancangan**

Pada tahapan ini penulis melakukan analisis perancangan sistem yang akan diterapkan sesuai studi lapangan dan analisis yang telah dilakukan sebelumnya. Tahapan analisis perancangan sistem dilakukan untuk mengetahui *software* atau teknologi apa saja yang dibutuhkan agar bisa menerapkan dan konfigurasi *software* SugarCRM di bagian pemasaran STT Terpadu Nurul Fikri. Pada tahapan ini penulis akan melakukan perancangan *mockup* tampilan dari aplikasi SugarCRM guna memberikan gambaran dari aplikasi SugarCRM yang sebenarnya.

### **3. Implementasi**

Tahapan ini merupakan tahapan inti dari penelitian yaitu menerapkan atau implementasi *software* SugarCRM di bagian pemasaran STT Terpadu Nurul Fikri sesuai dengan rancangan yang telah ditentukan dan dibuat pada tahapan sebelumnya. Setelah *software* dan teknologi pendukung disiapkan, tahapan dilanjutkan dengan instalasi *software* SugarCRM lalu dilanjutkan dengan proses konfigurasi lalu *software* akan dilengkapi dengan data pemasaran STT Terpadu Nurul Fikri.

### **4. Uji Coba**

Tahapan uji coba ini dilakukan setelah proses instalasi dan konfigurasi selesai, serta data bagian pemasaran STT Terpadu Nurul Fikri telah siap digunakan, proses uji coba yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *Black Box Testing*. *Black Box Testing* merupakan metode pengujian yang difokuskan pada spesifikasi fungsionalitas dari setiap kerangka aplikasi. Testing ini bertujuan untuk memastikan fungsionalitas setiap modul dalam SugarCRM yang diterapkan telah

berjalan dengan baik dan sesuai dengan yang diharapkan. Uji coba aplikasi ini difokuskan pada metode *Requirement Testing* yang merupakan bagian dari metode *Black Box* untuk mendeteksi kesalahan dengan cara *input output* setiap modul atau alur kerja dari aplikasi khususnya fasilitas komunikasi menggunakan *email* dalam SugarCRM.

## **5. Penarikan Kesimpulan dan Rekomendasi**

Setelah bagian pemasaran STT Terpadu Nurul Fikri menggunakan aplikasi SugarCRM untuk mengimplementasikan *Customer Relationship Management*, Penulis akan melakukan analisis kesimpulan dan memberikan rekomendasi cara kerja yang lebih baik dalam implementasi *Customer Relationship Management* di STT Terpadu Nurul Fikri.

### **3.2 Lingkungan Penelitian**

Penelitian dilakukan di Kampus B Sekolah Tinggi Teknologi Terpadu Nurul Fikri yang beralamat di Jl. Lenteng Agung Raya No 20, Kelurahan Lenteng Agung, Kecamatan Jagakarsa, Kota Jakarta Selatan, Provinsi DKI Jakarta.

STT - NF

### 3.3 Bahan dan Alat

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 3 Bahan dan Alat**

Bahan dan Alat	Keterangan
Laptop	Digunakan untuk mencoba aplikasi SugarCRM dan pembuatan Tugas Akhir
Komputer/PC	Digunakan untuk implementasi dan operasional SugarCRM dibagian pemasaran STT Terpadu Nurul Fikri
SugarCRM New Version	Aplikasi yang digunakan untuk implementasi CRM dibagian pemasaran STT Terpadu Nurul Fikri
Windows 7	Sistem Operasi yang digunakan
XAMPP/PHP, Webserver dan Database	<i>Requirement</i> Aplikasi SugarCRM
Alat Tulis	Digunakan untuk menulis hasil wawancara dan catatan/dokumentasi penelitian
Gadget	Digunakan untuk media komunikasi dan jaringan internet

STT - NF