

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Proses Alur Penelitian

Dalam penelitian ini penulis melakukan langkah-langkah mulai dari proses pengumpulan data sampai didapatkannya hasil akhir dalam penelitian tugas akhir ini. Adapun metodologi penelitian dapat dilihat pada Tabel 3.1

Tabel 3.1 Metodologi Penelitian

Tahapan	Kegiatan	Hasil
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Tahap I Perencanaan</div>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identifikasi masalah.</li> <li>2. Menentukan judul penelitian.</li> <li>3. Studi Pustaka.</li> <li>4. Menentukan data yang akan diambil.</li> </ol>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Laporan Bab 1</div>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Tahap II Pengumpulan data</div>	Melakukan Pengumpulan data melalui observasi dan wawancara pada BPSK Kota Pekanbaru.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Hasil data primer Observasi Wawancara</div>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Tahap III TahapAnalisa</div>	Melakukan analisis sistem yang sedang berjalan dan melakukan analisa sistem usulan.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Analisa sistem</div>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Tahap IV Perancangan</div>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Menggunakan metode <i>Waterfall</i> dalam pengembangan sistem.</li> <li>2.Desain arsitektur <i>database interface</i>.</li> <li>3.Desain model sistem dengan <i>use case, activity, sequance</i> dan <i>class</i>.</li> </ol>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Perancangan sistem BAB I-BAB IV</div>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Tahap V <i>Coding</i> dan <i>Testing</i></div>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembuatan <i>Coding</i>.</li> <li>2. Pengujian sistem.</li> <li>3. Rancangan Aliran Sistem.</li> </ol>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"><i>Website</i> sistem informasi pengaduan</div>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Tahap VI Dokumentasi</div>	Membuat Dokumentasi secara keseluruhan.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Dokumentasi laporan tugas akhir</div>

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 3.2 Langkah-langkah Metodologi Penelitian

Adapun langkah-langkah dalam metodologi penelitian dalam membangun sistem adalah sebagai berikut:

### 3.2.1 Tahapan Perencanaan

#### 1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan salah satu proses penelitian yang boleh dikatakan paling penting diantara proses lain. Tanpa identifikasi masalah, suatu proses pengambilan data akan menjadi sia-sia dan bahkan tidak akan membuahkan hasil apa pun, suatu kegiatan yang diarahkan untuk menemukan masalah atau kendala di bagian layanan pengaduan pada badan penyelesaian sengketa konsumen ini sehingga dapat di angkat menjadi judul penelitian.

#### 2. Menentukan Judul Penelitian

Menentukan topik penelitian dapat dilakukan setelah mendapat ide untuk melakukan penelitian. Topik adalah tentang apa permasalahan yang akan diselesaikan dalam penelitian yang akan diselesaikan dalam penelitian ini adalah bagaimana merancang sistem informasi layanan pengaduan sebagai sistem yang nantinya memudahkan bagian konsumen, sekretariat BPSK dan komisioner dalam menyelesaikan sengketa konsumen tidak terjadi kesalahan dalam pengaduan kepada BPSK.

#### 3. Studi Pustaka

Studi kepustakaan banyak diambil dari jurnal nasional tentang layanan pengaduan. Selain itu seorang peneliti dapat memperoleh informasi tentang penelitian-penelitian sejenis atau yang ada kaitannya dengan penelitiannya. Penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Dengan melakukan studi kepustakaan, peneliti dapat memanfaatkan semua informasi dan pemikiran-pemikiran yang relevan dengan penelitiannya.

#### 4. Menentukan Data yang akan di Ambil

Dalam proses pengambilan data, peneliti harus sudah mengetahui terlebih dahulu tentang data apa saja yang dibutuhkan dalam penelitiannya. Dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hal ini data yang dibutuhkan adalah terkait dengan data-data pembuatan *website*.

### 3.2.2 Tahap Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya.

#### 1. Observasi

Observasi dilakukan untuk menjajaki sehingga berfungsi eksploitasi. Dari hasil observasi kita akan memperoleh gambaran yang jelas tentang masalahnya dan mungkin petunjuk-petunjuk tentang cara pemecahannya. Jadi, jelas bahwa tujuan observasi adalah untuk memperoleh berbagai data konkret secara langsung dilapangan atau tempat penelitian. Observasi terlampir di Lampiran A.

#### 2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan kepala BPSK dengan Bapak Drs. Zulkarnaen dan konsumen untuk mengetahui permasalahan atau kendala yang ada pada tempat penelitian yaitu BPSK Kota Pekanbaru. Wawancara terlampir di Lampiran B.

### 3.2.3 Tahap Analisa

Penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan, kesempatan-kesempatan, hambatan-hambatan yang terjadi dan kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikan-perbaikan. Tahap perancangan menghasilkan: Perancangan sistem, bagan arus dan tabel keputusan.

### 3.2.4 Tahap Perencanaan

1. Perancangan pada sistem ini menggunakan *tools Unified Modelling Language (UML)*. Diagram yang digunakan dalam penelitian ini adalah *use case diagram, class diagram, activity diagram* dan *sequence diagram*.
2. Menggunakan metodologi *waterfall* dalam pengembangan sistem.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Perancangan *database* dan *interface* pada tahap perancangan ini yaitu merancang *database* yang akan digunakan dengan menggunakan MySQL serta *interface* sistem yang akan dibangun nantinya.

### 3.2.5 Tahap Implementasi dan Pengujian

1. Pembuatan *coding*, tahap pembuatan *coding* merupakan tahap dimana sistem siap dioperasikan pada keadaan yang sebenarnya sesuai dengan kebutuhan sistem informasi layanan pengaduan sengketa konsumen, sehingga akan diketahui sistem yang dibuat benar-benar dapat menghasilkan tujuan yang ingin dicapai.
2. Pengujian sistem, tahapan pengujian ini dilakukan dengan tujuan untuk menjamin sistem yang dibuat sesuai dengan hasil analisis dan perancangan serta menghasilkan satu kesimpulan apakah sistem tersebut sesuai dengan yang di harapkan.

### 3.2.6 Tahap Dokumentasi

Mendokumentasikan seluruh kegiatan yang dilakukan pada tugas akhir ini. Mulai dari proses pendahuluan, perencanaan, pengumpulan data, analisa dan perancangan sistem, dan implementasi dan pengujian sistem. Hasil dari dokumentasi ini adalah laporan tugas akhir.