

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian merupakan tahapan yang akan dilakukan oleh penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Metodologi penelitian terdiri dari beberapa tahap yaitu tahap pendahuluan, tahap pengumpulan pengolahan data dengan metode BPI, tahap perancangan, tahap analisis, dan tahap penulisan laporan. Urutan dari metodologi penelitian yang dilakukan akan disajikan pada diagram alir pada Gambar 3.1.

3.1. Tahap Pendahuluan

Pada tahapan pendahuluan penelitian, dilakukan beberapa langkah-langkah yang dilakukan secara berurutan yaitu penentuan objek penelitian, melakukan wawancara terhadap objek penelitian, menentukan latar belakang penelitian, melakukan perumusan masalah dan menentukan tujuan penelitian, penentuan batasan masalah dan studi pustaka.

3.1.1. Penentuan Objek

Langkah awal dalam melakukan sebuah penelitian adalah menentukan objek penelitian yang sudah mendapatkan izin dari pemilik yang bersangkutan, dikarenakan nantinya akan dilakukan penelitian lebih lanjut dan juga pengambilan data pada objek penelitian. Objek penelitian yang ditentukan adalah sebuah industri kerajinan kulit sapi asli yang terletak di Yogyakarta yaitu Aleta Leather.

3.1.2. Wawancara dan Observasi

Tahapan selanjutnya setelah menentukan objek penelitian adalah melakukan wawancara dengan pihak dari Aleta Leather yaitu Mas Udin. Wawancara yang dilakukan adalah untuk mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan proses yang selama ini berjalan pada Aleta Leather, dimana dari hasil wawancara tersebut nantinya dapat ditemukan suatu masalah yang selama ini dihadapi objek penelitian, sehingga penulis nantinya dapat membantu objek yang diteliti untuk menyelesaikan masalah tersebut.

3.1.3. Perumusan Latar Belakang Masalah

Latar belakang berisikan mengenai suatu penjelasan yang memuat informasi mengenai hal-hal apa saja yang mempengaruhi permasalahan yang terjadi dari hasil wawancara dan observasi. Latar belakang akan menjelaskan mengapa suatu

penelitian diperlukan untuk dilakukan. Latar belakang yang dapat penulis rumuskan dari objek penelitian yaitu sering terjadi bolak balik informasi antara bagian *customer service* dengan bagian gudang dan produksi mengenai dikarenakan *customer service* tidak mengetahui data dari bagian gudang dan produksi yang dibutuhkan untuk merespon pesanan konsumen, sehingga menyebabkan proses *deal* pemesanan yang tertunda.

3.1.4. Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian

Perumusan masalah dibuat berdasarkan permasalahan-permasalahan yang ada pada objek penelitian, yang merupakan hasil dari wawancara dan observasi. Perumusan masalah akan membahas dan menganalisis permasalahan yang akan diselesaikan dalam suatu penelitian. Setelah mendapatkan hasil perumusan masalah, kemudian ditentukan tujuan penelitiannya. Perumusan masalah dan tujuan penelitian yang ditentukan bertujuan untuk lebih memfokuskan pada suatu permasalahan yang terjadi.

3.1.5. Penentuan Batasan Masalah

Batasan masalah dilakukan agar penelitian yang dilakukan agar tidak menyimpang dari topik yang telah ditentukan. Batasan masalah merupakan sesuatu yang menyebabkan hasil penelitian tidak bisa digunakan secara *general* (umum).

3.1.6. Studi Pustaka

Tinjauan pustaka dilakukan untuk memberikan referensi pada penulis mengenai penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan saat ini. Informasi-informasi yang diperoleh dari tinjauan pustaka dapat berupa metode apa saja yang dapat digunakan, bagaimana langkah-langkah menyelesaikan masalah dengan tiap-tiap metode, serta kelebihan dan kekurangan penelitian terdahulu yang dapat dijadikan dasar dalam melakukan penelitian saat ini. Membaca sebuah jurnal, buku-buku terkait, dan referensi lainnya merupakan tahapan studi pustaka untuk mendukung penelitian yang akan dilakukan. Tahapan studi pustaka juga dilakukan untuk menentukan metode yang sesuai, dimana jika metode yang ditinjau belum sesuai dengan permasalahan yang akan diselesaikan akan dilakukan studi pustaka untuk meninjau metode lain yang tepat untuk menyelesaikan permasalahan yang ada.

3.2. Tahap Pengumpulan Data

Tahapan selanjutnya adalah melakukan pengumpulan data. Data yang dikumpulkan antara lain data umum objek penelitian, data proses bisnis pemesanan produk *custom* oleh konsumen, data jenis dan warna kulit, data bukti percakapan (*chat*) antara *customer service* dengan konsumen. Data-data tersebut akan didapatkan dengan cara melakukan wawancara dan juga observasi langsung terhadap objek penelitian yaitu Aleta Leather. Data-data tersebut nantinya akan diolah kemudian dianalisis, sehingga dapat didapatkan kesimpulan dari permasalahan yang ada, sehingga dapat menncapai tujuan yang diinginkan.

3.3. Proses *Business Process Improvement*

Metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah *Business Process Improvement* (BPI). Metode ini digunakan untuk mengetahui permasalahan yang ada dan memperbaiki proses bisnis suatu organisasi atau perusahaan agar lebih baik dengan cara menyederhanakan aktivitas proses bisnis, dimana penyederhanaan atau perubahan tidak dilakukan secara menyeluruh sehingga waktu yang dibutuhkan singkat. Berikut merupakan tahapan perbaikan proses bisnis dengan metode *business process improvement* (BPI):

3.3.1. Membuat Proses Bisnis Saat Ini

Pada tahap ini dilakukan pemodelan pada proses bisnis yang berjalan saat ini dan juga mengetahui siapa yg melakukan proses bisnis tersebut serta *input*, tujuan, dan *output*-nya. Pemodelan proses bisnis saat juga ini dilakukan untuk analisis permasalahan yang terjadi, dan aktivitas mana yang perlu perbaikan.

3.3.2. Evaluasi Proses Bisnis

Evaluasi proses bisnis dilakukan untuk menjelaskan atau menggambarkan kondisi proses saat ini. Evaluasi dilakukan dengan melakukan identifikasi terhadap masalah pada proses bisnis, serta analisis aktivitas berdasarkan proses bisnis yang berlangsung.

3.3.3. Rancangan Perbaikan Proses Bisnis

Tahapan ini termasuk pada metode BPI, dimana tujuan yang inginkan adalah menghasilkan suatu rancangan baru sebuah proses bisnis dari permasalahan proses bisnis yang ada. *Tools* atau alat yang dapat digunakan untuk menghasilkan perbaikan dapat ditemukan pada metode *business process improvement*.

3.4. Identifikasi dengan *Tools Streamlining*

Identifikasi dengan *tools streamlining* merupakan tahapan dimana akan dilakukan perbaikan proses, setelah sebelumnya mengetahui permasalahan yang ada pada proses bisnis saat ini. Untuk melakukan perbaikan, maka permasalahan yang ada diidentifikasi dengan *tools streamlining* yang ada pada metode *business process improvement*. *Tools streamlining* yang dapat digunakan berjumlah 12, yang berguna memperbaiki permasalahan pada proses bisnis saat ini. Dari identifikasi dengan *tools streamlining* akan muncul proses bisnis rekomendasi yang dapat memperbaiki permasalahan proses bisnis yang ada saat ini.

3.5. Penentuan dan Pemilihan Alternatif Perbaikan

Pada tahap ini proses bisnis rekomendasi yang sebelumnya didapatkan akan ditentukan seperti apa diterapkannya. Dalam penentuan dan pemilihannya penulis melibatkan objek penelitian yaitu Mas Udin sebagai penanggung jawab produksi serta bagian *customer service*. Alternatif-alternatif yang muncul kemudian akan dipilih sesuai dengan kriteria kebutuhan yang juga didapatkan dengan melibatkan pihak objek penelitian. Alternatif perbaikan yang dipilih nantinya akan diterapkan kepada bagian dimana terjadi permasalahan proses bisnis

3.6. Perancangan Rancangan *Spreadsheet*

Pada tahap ini, alternatif perbaikan yang dipilih akan dirancang, dimana dalam proses perancangannya melibatkan dari objek penelitian. Perancangan yang dilakukan dengan pertukaran ide dengan pihak objek penelitian bertujuan untuk mengetahui hal-hal apa saja yang perlu dimasukkan dalam rancangan *spreadsheet*, karena nantinya rancangan akan digunakan oleh pihak objek penelitian, sehingga perlu disesuaikan dengan kebutuhan objek penelitian. Proses perancangan dengan pertukaran ide bersama objek penelitian akan terus dilakukan sampai pada hasil rancangan sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan objek penelitian khususnya pengguna rancangan *spreadsheet* tersebut.

3.7. Percobaan dan Analisis Data

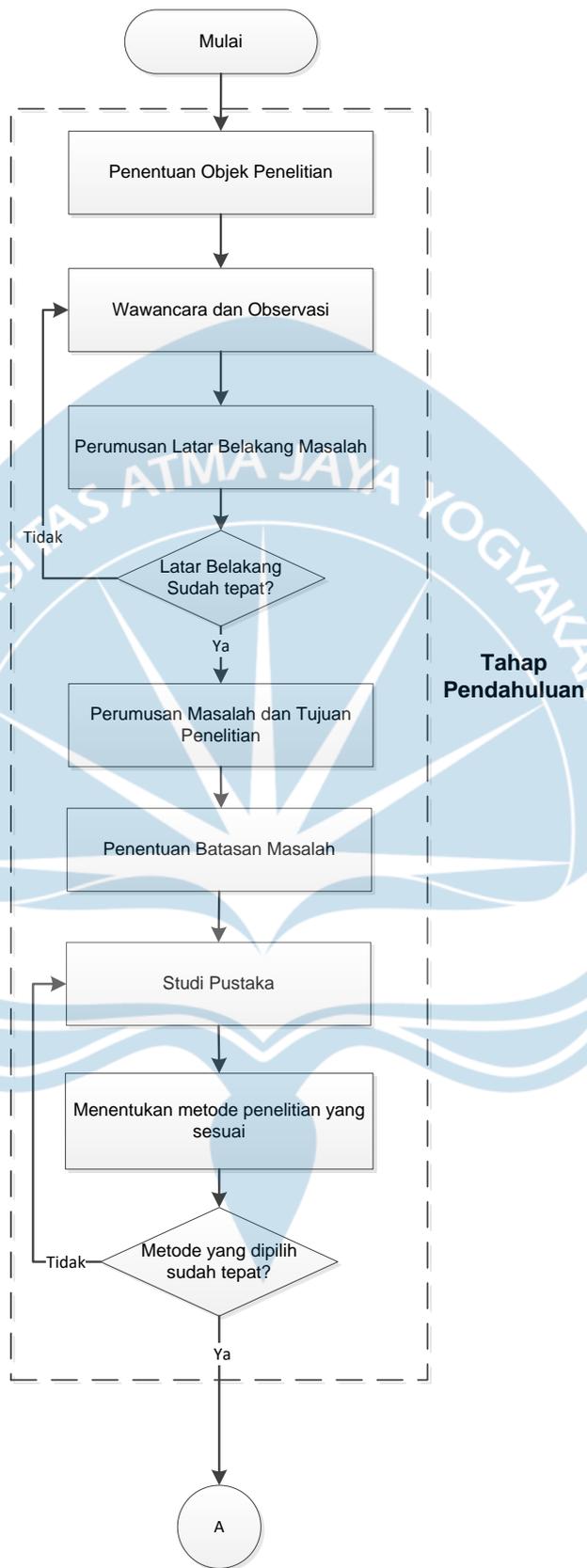
Tahapan percobaan dilakukan setelah hasil rancangan *spreadsheet* yang dibuat sudah sesuai dengan keinginan pihak dari objek penelitian. Percobaan rancangan *spreadsheet* dilakukan oleh *customer service* dan juga kepala bagian produksi. Percobaan yang dilakukan oleh *customer service* adalah dengan merespon

pesanan konsumen yaitu proses pengecekan stok, pengecekan contoh foto jenis dan warna kulit, serta menuliskannya pada data kulit yang keluar. Percobaan oleh kepala produksi yaitu dengan melakukan *input* jumlah lembar kulit yang keluar sesuai pesanan konsumen, dan juga melakukan *update* data ukuran *feet* kulit yang digunakan, serta melakukan *input* saat ada stok kulit yang masuk baik dari *supplier* atau dari hasil sisa produksi yang masih bisa digunakan.

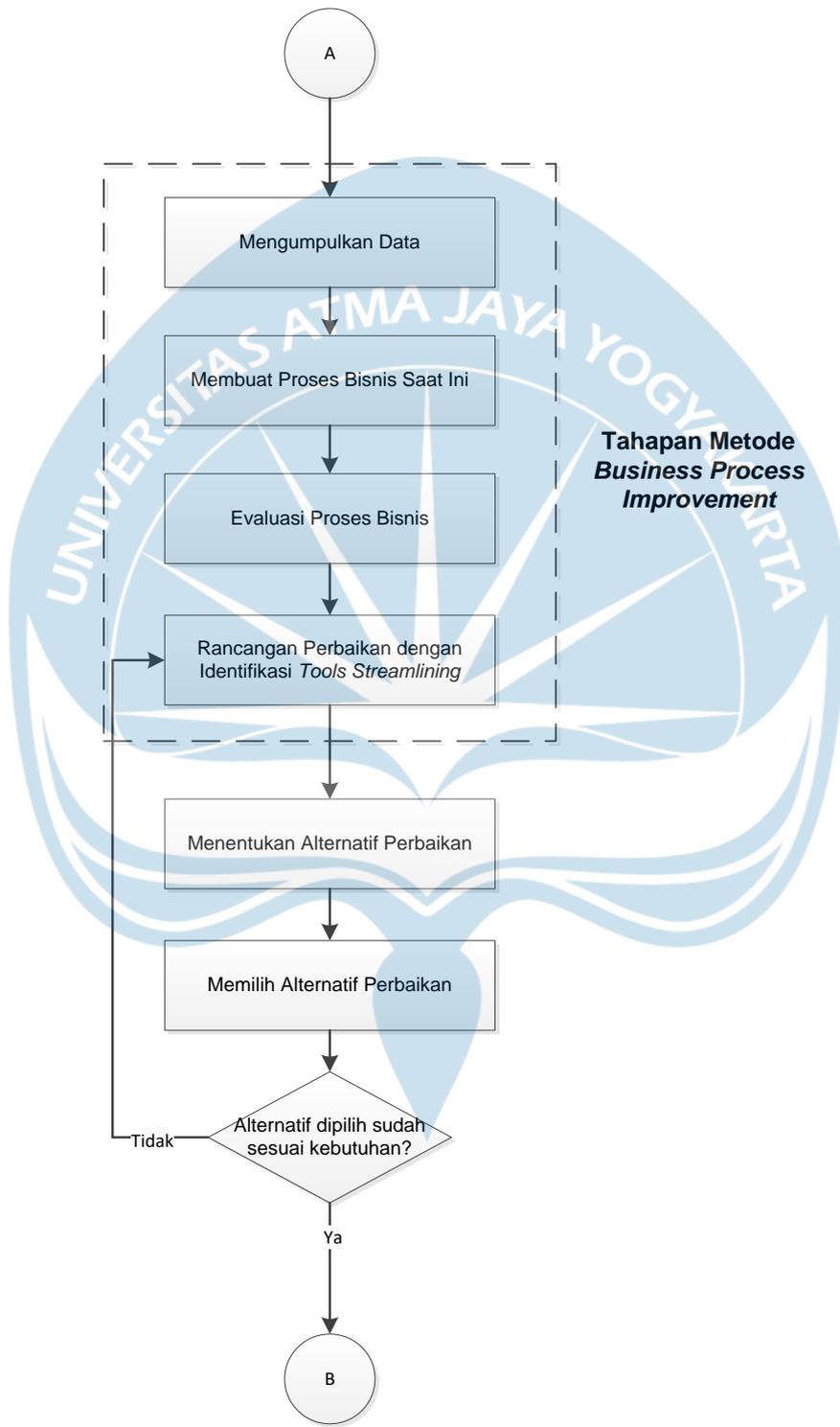
Proses analisis data dilakukan setelah percobaan dilakukan sehingga didapatkan lamanya waktu respon, serta frekuensi bolak-balik antara bagian *customer service* dengan bagian gudang dan produksi. Data hasil percobaan berupa lama waktu respon dan frekuensi bolak-balik setelah adanya rancangan *spreadsheet* akan dibandingkan dengan tidak digunakannya *spreadsheet*. Frekuensi bolak-balik informasi antara bagian *customer service* serta bagian gudang dan produksi sebelum adanya rancangan dan setelah adanya rancangan akan dibandingkan nilai rata-ratanya. Sama dengan sebelumnya, waktu respon dalam menanyakan ke bagian gudang dan produksi oleh *customer service* akan dibandingkan antara sebelum adanya rancangan *spreadsheet* dengan waktu respon setelah adanya rancangan *spreadsheet*. Pada tahapan ini, berdasarkan percobaan langsung dengan sampel pesanan beberapa konsumen akan dapat diketahui apakah rancangan yang telah dibuat dapat menyelesaikan masalah, dimana dasar penyelesaian masalah berdasarkan perbandingan waktu respon serta frekuensi bolak-balik sebelum adanya rancangan *spreadsheet* dengan sesudah adanya rancangan *spreadsheet*.

3.8. Penulisan Laporan

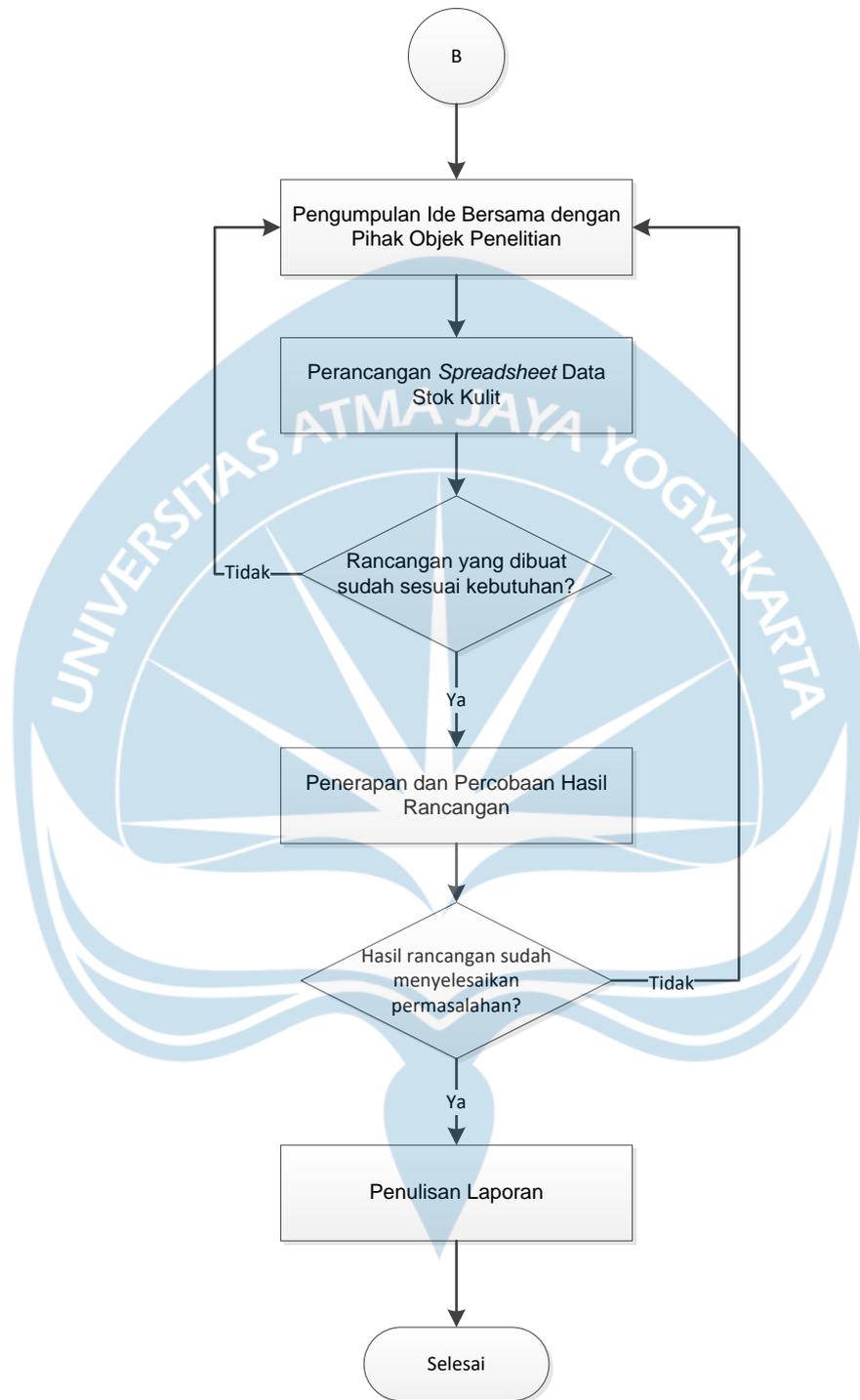
Tahap penulisan dilakukan untuk menuliskan segala hasil proses penelitian dari awal hingga akhir yang dilakukan pada Aleta Leather. Penulisan laporan akan menjelaskan tahapan penelitian yang dilakukan untuk mencapai tujuan penelitian. Laporan tugas akhir yang dituliskan juga sudah mengikuti pedoman penulisan tugas akhir yang terbaru.



Gambar 3.1. Diagram Alur Penelitian



Gambar 3.1. Lanjutan



Gambar 3.1. Lanjutan