

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian merupakan tahap-tahap penelitian serta metode dan alat yang secara sistematis digunakan untuk melakukan pemecahan masalah. Tahap-tahap yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tahap persiapan penelitian

Persiapan penelitian merupakan tahap awal dan penting pada saat melakukan penelitian. Tahap persiapan penelitian dilakukan dengan mencari suatu usaha sebagai lokasi untuk dilakukan penelitian. Lokasi yang dipilih yaitu salah satu industri jasa pengiriman barang di PT. Yapindo Transportama Yogyakarta atau sering disebut juga dengan *Priority Cargo & package (PCP)*. Setelah itu dilakukan proses wawancara dan perijinan kepada pihak PCP untuk dapat melakukan penelitian dan pengambilan data yang dibutuhkan. Pada observasi awal ditemukan data jenis kegagalan layanan.

2. Identifikasi masalah dan Perumusan Masalah

Pada tahap ini dilakukan observasi dan wawancara dengan pihak PCP untuk mendapatkan data jenis kegagalan layanan. Kemudian dengan mempelajari alur proses dokumen yang telah tersedia di PCP. Maka setelah mengidentifikasi masalah langkah selanjutnya melakukan perumusan masalah.

3. Penetapan tujuan penelitian

Tujuan penelitian didefinisikan sebagai solusi dari hasil perumusan masalah yang telah dibuat. Tujuan harus sejalan dengan hasil akhir yang diinginkan agar berguna bagi PCP.

4. Studi pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan mencari jurnal yang sesuai dengan perancangan solusi di perusahaan jasa. Studi pustaka juga membantu untuk menemukan metode perancangan solusi yang tepat dengan karakteristik penelitian ini, agar tujuan yang dicapai sesuai dengan keinginan.

5. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh data-data yang akan dibutuhkan dalam penelitian. Pada pengumpulan data terbagi menjadi dua pengambilan data yaitu data primer dan data sekunder. Pada data primer berupa wawancara dan observasi secara langsung dengan pihak PCP. Data ini berguna untuk memetakan secara detail alur proses bisnis di PCP. Kemudian data sekunder dari penelitian ini yaitu :

- a. Data alur proses *delivery* barang di perusahaan saat ini.
- b. Data kegagalan layanan bulan Agustus 2012 sampai bulan Juli 2013.
- c. Struktur organisasi dan *job description* di perusahaan saat ini.
- d. Fasilitas dan peralatan kerja di perusahaan saat ini.

6. Pemetaan Proses Bisnis

Tahap ini dilakukan dengan cara mempelajari alur proses dokumen yang telah tersedia di PCP. Kemudian melakukan wawancara dan observasi secara langsung dengan pihak PCP untuk memetakan seluruh proses bisnis secara *detail*. Pemetaan alur proses proses bisnis dengan diagram alir dibantu dengan program *microsoft visio*. Pemetaan alur proses bisnis ini merupakan langkah awal untuk menemukan proses yang berpotensi menyebabkan kegagalan layanan.

7. Analisis kegagalan layanan

Pada Tahap ini dijelaskan jenis-jenis dari setiap kegagalan layanan dan mengidentifikasi kegagalan yang terkait langsung dengan PCP lokal Yogyakarta dan yang tidak terkait langsung dengan PCP lokal Yogyakarta. Alat yang dibantu pada analisis kegagalan layanan yaitu *pie chart*. *Pie chart* untuk menunjukkan persentase kegagalan layanan untuk bulan Agustus 2012 sampai Juli 2013.

8. Analisis kegagalan pada PCP lokal

Pada tahap ini dijelaskan lebih rinci kegagalan yang langsung terkait dengan PCP lokal Yogyakarta dan mengidentifikasi proses bisnis yang potensial menyebabkan kegagalan layanan dalam pengiriman barang sampai tujuan. Alat yang dibantu pada analisis kegagalan pada PCP lokal yaitu *fishbone diagram*. *Fishbone diagram* untuk membantu menemukan penyebab dari analisis kegagalan pada PCP lokal.

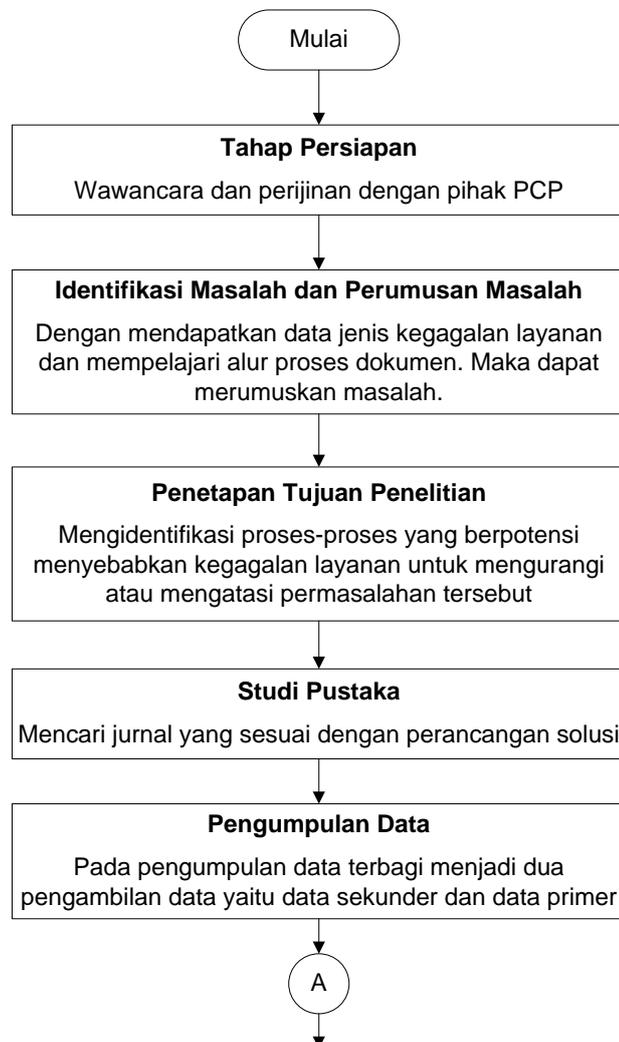
9. Perancangan solusi untuk kegagalan layanan di PCP lokal

Setelah mengidentifikasi dan menganalisis proses bisnis yang potensial menyebabkan kegagalan layanan, maka tahap selanjutnya adalah memberikan usulan solusi untuk setiap permasalahan tersebut. Pengembangan ide atau usulan untuk setiap permasalahan tersebut dibantu dengan metode TRIZ.

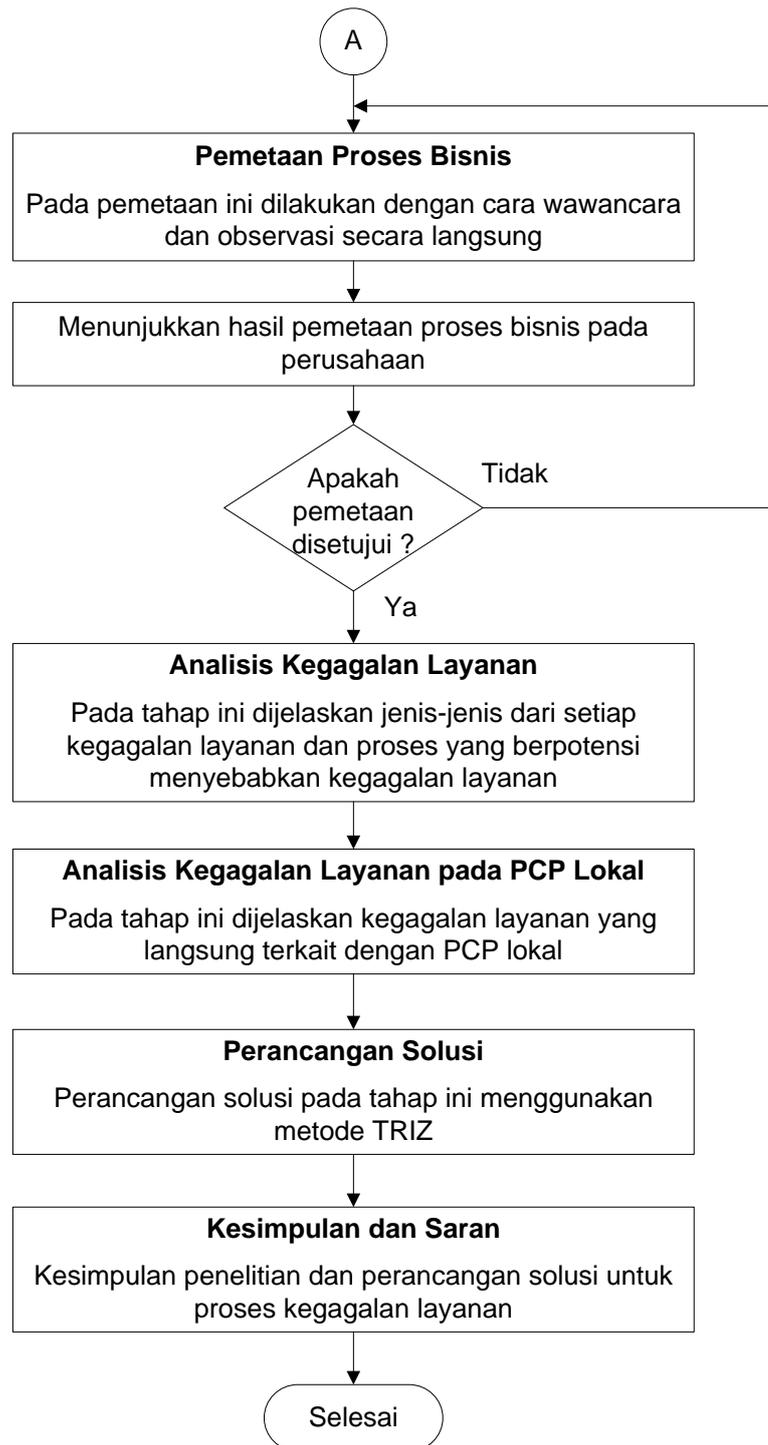
10. Kesimpulan dan saran

Berdasarkan hasil didapatkan proses bisnis yang berpotensi menyebabkan kegagalan layanan dan perancangan solusi untuk kegagalan layanan di PCP lokal. Saran untuk PCP juga diberikan yaitu pengembangan ide *inventive principle* yang belum dilakukan, sebaiknya dilakukan oleh PCP.

Flowchart metodologi penelitian tugas akhir ini dapat dilihat pada Gambar 3.1.

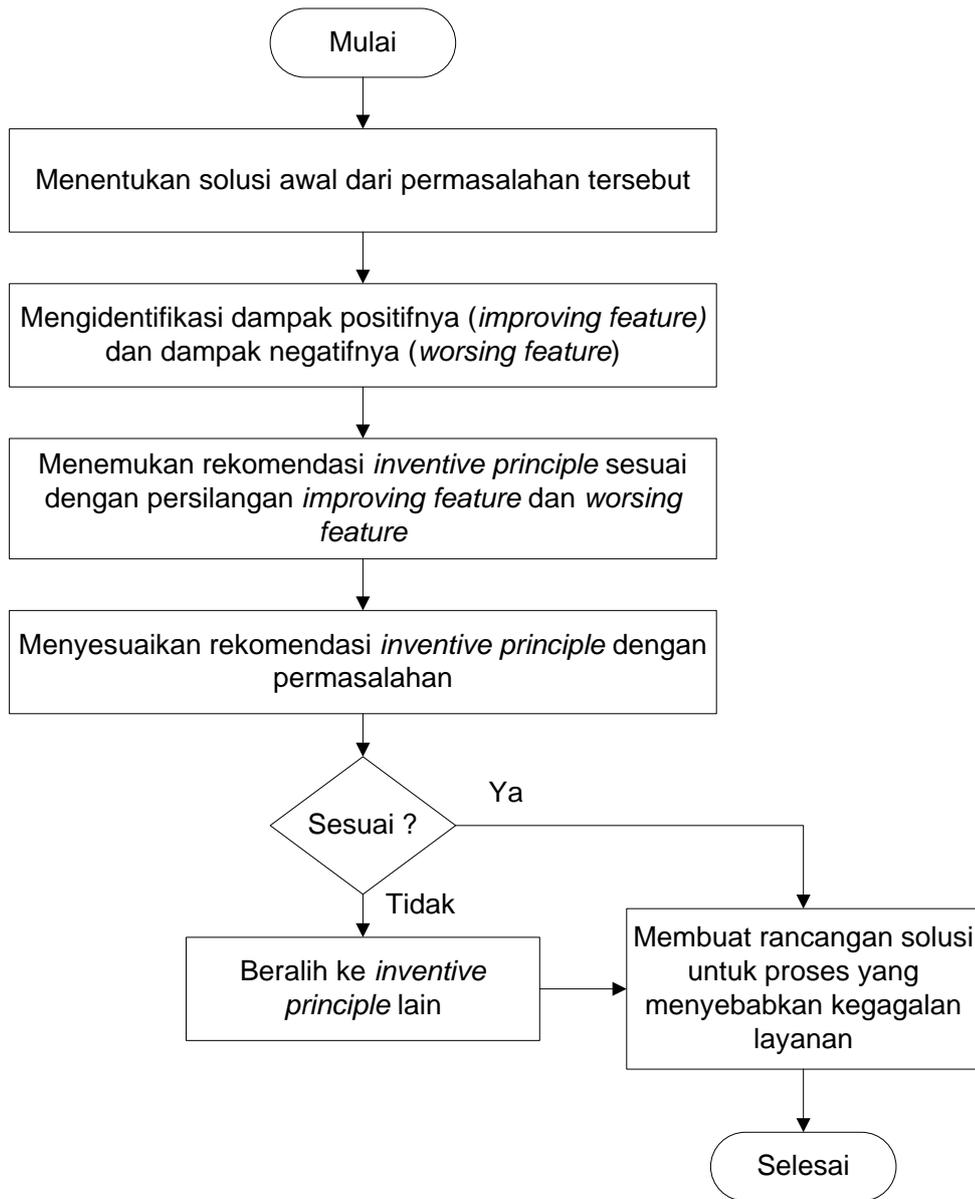


Gambar 3.1. Flowchart Metodologi Penelitian



Gambar 3.1. Lanjutan

Flowchart perancangan solusi dengan metode TRIZ untuk proses yang menyebabkan kegagalan layanan dapat dilihat pada gambar 3.2.



Gambar 3.2. Flowchart Perancangan Solusi untuk Proses yang Menyebabkan Kegagalan Layanan