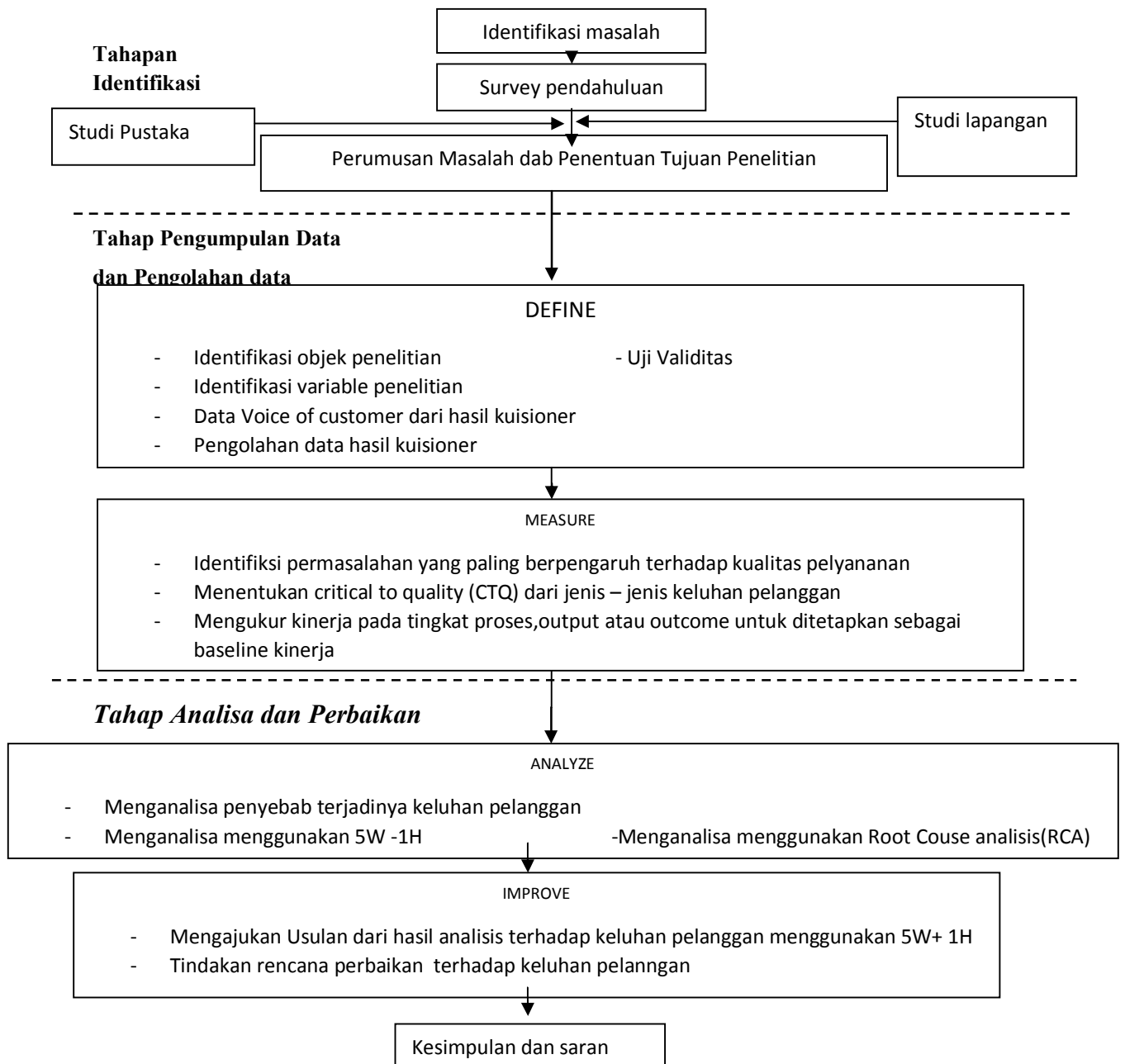


BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini terdiri dari atas beberapa tahap seperti yang ditampilkan pada gambar 3.1 diagram alur metodologi penelitian (sumber : supriyono hary :2004)



Gambar 3.1 diagram alur metodologi penelitian

3.2 Tahap Identifikasi Masalah

Pada tahap ini di jelaskan tentang langkah identifikasi permasalahan yang ada di dalam perusahaan. Permasalahan yang di hadapi perusahaan berawal dari indikasi terjadinya keluhan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, kemudian dianalisa dalam aliran prosesnya ternyata memungkinkan terjadinya keluhan pelanggan sehingga menurunkan kualitas pelayanan perusahaan, perumusan permasalahan yang mempengaruhi terjadinya penurunan kualitas pelayanan.

Sehingga perlu diketahui kondisi existing secara keseluruhan mulai dari bagaimana cara member pelayan yang baik sehingga membuat pelanggan puas dengan kinerja karyawan.

1. Survey Pendahuluan

Pada tahap ini survey pendahuluan dilakukan dengan cara melakukan observasi lapangan yaitu bagian departemen logistik mulai dari seberapa tanggap karyawan jika terjadi kesalahan, adakah inisiatif untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.

2. Perumusan Masalah

Tahapan ini berusaha mengidentifikasi dan mengklasifikasi permasalahan yang ada, sehingga dapat diketahui tujuan dan sasaran yang harus dicapai, selain itu berusaha mengungkap karakteristik kualitas pelayanan faktor-faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Perumusan masalah dalam suatu penelitian merupakan titik awal setelah penelitian itu sendiri, permasalahan yang menjadi obyek penelitian ini adalah : Permasalahan pengendalian kualitas layanan pada jasa ekspedisi muatan kapal laut dengan integrasi metode SERVQUAL Six Sigma.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka sangat dibutuhkan sebagai dasar serta pijakan dalam menyelesaikan penelitian ini. Studi literatur ini, dapat dilakukan dengan cara membaca buku-buku atau karya tulis ilmiah yang ada hubungannya dengan obyek atau penelitian yang dilakukan, seperti jurnal tentang peningkatan kualitas layanan. buku-buku tentang six sigma dan SERVQUAL untuk meningkatkan kualitas pelayanan

4. Studi Lapangan

Studi lapangan yang dilakukan yaitu melihat bagaimana proses kegiatan export - impor di lakukan dan mengamati kendala –kendala yang terjadi dan apa saja yang menyebabkan terjadinya keluhan pelanggan.dengan cara mengobservasi kegiatan export dan impor di lapangan.

3.3 Tahap Pengumpulan Dan Pengolahan Data

Pada tahap ini akan di jelaskan tentang tahapan pengumpulan dan pengolahan data dari permasalahan yang ada di dalam perusahaan. Langkah yang diambil dalam pengumpulan dan pengolahan data menggunakan fase DMAI dari konsep Six Sigma.Populasi dalam penelitian ini adalah 45 % dari pengguna jasa pada EMKL PT. Selena Cahaya Gemilang. yakni sebanyak 50 pengguna jasa.

Penulis mengambil sampel pengguna jasa ekspedisi muatan kapal laut yang informasinya didapatkan dari karyawan PT. Selena Cahaya Gemilang. dan diberikan kepada para pengguna jasa. Teknik sample menggunakan metode kuisisioner, sehingga jumlah responden sample adalah 50 orang. Pada tahap pengumpulan data di fokuskan pada define dan measure dengan

1.Define

Untuk melakukan tahap define yang pertama harus dilakukan adalah mengumpulkan data pendukung yang menunjukkan adanya indikasi permasalahan. Kemudian dilakukan langkah –langkah sebagai berikut:

1. Identifikasi objek pengamatan penelitian dilakukan dengan metode kualitatif berupa pengumpulan data dan melakukan kuisisioner dengan pihak pelanggan untuk menentukan objek penelitian yang akan diamati, sehingga akan terfokus pada objek kritis yang sangat perlu untuk dilakukan perbaikan kualitas pelayanan.
2. Identifikasi penyebab terjadinya complain customer ini dilakukan dengan cara observasi pada karyawan PT.Selena Cahaya Gemilang kenapa customer sampai complain terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh PT.Selena Cahaya Gemilang dengan menggunakan

metode metode wawancara dengan pihak terkait, pada penelitian ini kepuasan yang ingin dicapai adalah skor 5 sigma kondisi saat ini untuk pelayanan di PT. Selena Cahaya Gemilang masih dibawah target yaitu hanya memiliki skor 3 Sehingga perlu dilakukan perbaikan.

3. Desain kuisisioner menggunakan metode pengisian kuisisioner meliputi status pengguna jasa, usia, pendidikan yang didalam kuisisioner terdapat beberapa pertanyaan tentang kehandalan, daya tanggap, jaminan, emphatic dan bukti fisik pengisian kuisisioner diukur dengan menggunakan skala likert yang terdiri atas: sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Instrumen penelitian (kuisisioner) yang baik harus memenuhi persyaratan yaitu valid dan reliabel. Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas kuisisioner perlu dilakukan pengujian atas kuisisioner dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Karena validitas dan reliabilitas ini bertujuan untuk menguji apakah kuisisioner yang disebarkan untuk mendapatkan data penelitian adalah valid dan reliabel, maka untuk itu, penulis juga akan melakukan kedua uji ini terhadap instrumen penelitian (kuisisioner)
4. Uji validitas adalah sebuah alat yang digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Pengujian validitas dilakukan dengan cara validitas internal yang menggunakan teknik analisis butir akan menguji validitas setiap butir dengan cara skor – skor yang ada pada butir yang dimaksud dikorelasikan dengan skor total. Skor butir (pertanyaan) dipandang sebagai nilai X dan skor total dipandang sebagai nilai Y, sehingga diperoleh indeks validitas setiap butir Setelah diketahui dari hasil perhitungan besarnya korelasi, kemudian dibandingkan dengan tabel r Product Moment dengan $\alpha = 0,05$ dengan kriteria sebagai berikut :

- Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka valid

- Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka tidak valid
5. Reliabilitas (reliability) adalah tingkat seberapa besar suatu alat ukur mengukur dengan stabil dan konsisten. Besarnya tingkat reliabilitas ditunjukkan oleh koefisiennya, yaitu koefisien reliabilitas. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan cronbach alpha. Koefisien cronbach alpha yang lebih dari 0,60 menunjukkan keandalan (reliabilitas) instrumen. Selain itu, cronbach alpha yang semakin mendekati 1 menunjukkan semakin tinggi konsistensi internal reliabilitasnya.

2. Measure

Tahapan measure edilakukan berdasarkan tahapan definesebelumnya, Setelah diketahui penyebab –penyebab keluhan pelanggan yang terjadipada kualitas pelayanan langkah selanjutnya antara lain :

- Identifikasi jenis keluhan pelanggan yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dilakukan dengan cara:
- Melakukan kuisisioner terhadap pelanggan dan apa permasalahan yang sering terjadi.
- Adapun jenis data yang digunakan dalam uraian ini adalah data Kuantitatif yaitu data yang diperoleh dari perusahaan yang dapat dibuktikan dengan angka – angka yang akan diolah dan dianalisa sesuai dengan metode analisis sehingga dapat terlihat hasilnya

3.4 Tahap Analisa dan Perbaikan

3.4.1 Analyze

Tahap analisa dan perbaikan merupakan lanjutan dari fase sebelumnya pada metodologi DMAI. Fase yang digunakan adalah fase analyze adalah tahapan analisa menggunakan 5W + 1H

Tabel 3.1 Keluhan Pelanggan

5W - 1H		Kondisi Saat Ini
What	Apa	Apa yang membuat pelayanan cukup lama.?
Why	Mengapa	-Mengapa ketepatan informasi tidak jelas...? -Mengapa karyawan sering lalai? -Mengapa pemimpin kurang tegas...? -Mengapa tanggung jawab keryawan sangat kurang....?
Where	Dimana	Dimulai dari proses penginputan data ke bea dan cukai,pengajuan dokumen ke beadan cukai sampai dengan pengambilan berkas ke instansi terkait,
Whwn	Kapan	Kapan sering terjadi kesalahan saat pengerjaasn dokumen export maupun impor .?
Who	Siapa	Siapa yang melakukan ..?
How	Bagaimana	-Bagaimana cara untuk mempelajari kembali prosedur yang ada .? -Bagaimana mengutamakan kepentingan pelanggan.? -Bagaimana memaksimalkan perencanaan kerja.? -Bagaimana untuk memotifikasi karyawan.?

Sumber : Pengolahan data 2017

3.4.2 Tahap Analyza Dengan Metode Root Cause Analysis (RCA)

Root Cause Analysis (RCA) adalah alat yang populer digunakan oleh perusahaan yang menjalankan Lean Six Sigma. RCA adalah salah satu alat (tool) yang digunakan dalam inisiatif problem solving; untuk membantu tim menemukan akar penyebab (root cause) dari masalah yang kini sedang dihadapi.

3.5 Improve

Tahap yang keempat adalah Improve, tahapan ini adalah memberikan usulan perbaikan (improve) dengan mendiskusikan ide-ide dalam memperbaiki

sistem kerja pelayanan berdasarkan hasil analisis terdahulu, yang menjadi prioritas dalam perbaikan ini adalah kecepatan pelayanan. Perbaikan atau inovasi harus sesuai dengan visi dan misi perusahaan, sesuai pula dengan Voice of Customer, juga harus realistis. Sumber dari akar penyebab masalah diidentifikasi dan dianalisis dengan menggunakan teknik 5W + 1H.

Dari analisis dengan menggunakan teknik 5W + 1H dapat dilihat deskripsi dan pernyataan yang berhubungan langsung dengan masalah kecepatan pelayanan seperti yang menjadi masalah utama, yang menjadi penyebab masalah, waktu terjadinya, tempat terjadinya, siapa yang melakukan dan bagaimana mengatasi permasalahan ini. Dari analisa ini maka diperoleh suatu rencana tindakan perbaikan yang lebih baik.

1. Why ?

Pertanyaan ini menanyakan tentang pentingnya perbaikan masalah. Perbaikan harus dilakukan karena pelayanan yang diberikan belum bisa memenuhi harapan atau keinginan konsumen. Perbaikan terus-menerus dilakukan untuk mencapai nilai yang diinginkan.

2. What?

Apa tujuan perbaikan itu? Perbaikan dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan, kualitas layanan harus dapat memenuhi ekspektasi/kepuasan pelanggan. Keberhasilan dari suatu industri jasa sangat tergantung dari penilaian konsumen, maka merupakan hal yang sangat penting untuk memperhatikan kepuasan dari konsumen (Schnaars, 1991).

3. Where?

Dimana rencana perbaikan itu dilaksanakan? Rencana perbaikan dilaksanakan pada proses Input data ke bea cukai berdasarkan atribut dengan gap tertinggi.

4. When?

Kapan perbaikan dilakukan? Perbaikan dilaksanakan setiap periode dan terus-menerus, diharapkan para karyawan akan semakin terampil dalam melakukan pelayanan.

5. Who ?

Siapa yang akan mengerjakan aktifitas rencana perbaikan? Rencana perbaikan dilakukan oleh manajemen perusahaan dengan melibatkan seluruh karyawan dan dilaksanakan secara bersama-sama.

6. How?

Pertanyaan ini tentang bagaimana cara perbaikan dilakukan.

3.5 Tahap Kesimpulandan Saran

Tahapan akhir dalam penelitian ini adalah penarikan kesimpulan atas keseluruhan hasil yang diperoleh dari langkah –langkah penelitian yang telah dilakukan. Dalam penarikan kesimpulan ini merupakan jawaban dari permasalahan yang ada. Selain itu juga akan diberikan saran sebagai masukan perbaikan bagi manajemen yang berkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan.