

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi pelaksanaan praktek penelitian dilakukan di PT. Nippon Indosari Corpindo yang beralamatkan di Jl. Selayar Blok A9 Kawasan Industri MM2100, Desa Mekarwangi, Cikarang Barat, Bekasi, Jawa Barat 17530,

Tabel 3. 1 Tabel Pelaksanaan Penelitian

No	Kegiatan	Januari 2024				Februari 2024				Maret 2024				April 2024				Mei 2024				Juni 2024				Juli 2024				Agustus 2024			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi Awal																																
2	ACC Judul Penelitian																																
3	Pengajuan Ijin Penelitian ke Perusahaan																																
4	Penyusunan Bab I, II, III																																
5	Bimbingan Bab I,II,III																																
6	Penyerahan Bab I, II, III																																
7	Seminar Proposal Penelitian																																
8	Pengumpulan data																																
9	Pengolahan data																																
10	Analisis & Evaluasi																																
11	Penulisan Laporan																																
12	Seminar Hasil Penelitian																																

3.2. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian Menurut Sugiyono (2021:12) Jenis penelitian digolongkan menjadi beberapa golongan, yaitu :

Penelitian menurut tingkat penjelasannya digolongkan menjadi tiga yaitu :

1. Penelitian deskriptif Penelitian naratif adalah penelitian yang dilakukan buat mengetahui nilai variabel berdikari, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan menggunakan variabel lain.
2. Penelitian Komparatif Penelitian komparatif artinya suatu penelitian yang bersifat membandingkan. Disini variabelnya masih sama dengan variabel mandiri tetapi buat sampel lebih dari satu dalam kurun waktu yang tidak sama.
3. Penelitian Asosiatif Penelitian asosiatif artinya penelitian yang bertujuan buat mengetahui dampak ataupun jua korelasi antara dua variabel atau lebih.

Penelitian menurut jenis data dan analisis digolongkan menjadi dua yaitu :

1. Penelitian Kuantitatif artinya penelitian dengan maksud memperoleh data yang berupa angka atau data kualitatif yang diangkakan.
2. Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang berbentuk istilah, skema serta ilustrasi atau dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan di filsafat positivisme, dipergunakan untuk meneliti pada syarat obyek alamiah,

dimana peneliti artinya menjadi instrumen kunci pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan data dengan triangulasi (adonan). Jenis penelitian yang dipergunakan pada penelitian ini merupakan penelitian naratif sebab penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (Independen) tanpa menghasilkan perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.

3.3. Subjek Penelitian

Berdasarkan Sugiyono (2019:126) Subjek penelitian ialah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek / subjek yang memiliki kuantitas serta ciri eksklusif yang ditetapkan oleh peneliti buat dipelajari dan lalu ditarik kesimpulannya. dari Sumargo (2020:2) Populasi artinya holistik elemen atau individu yang memiliki karakteristik atau sifat tertentu yang akan diteliti atau diobservasi. pada penelitian, penting buat tahu ciri populasi, termasuk ukuran, distribusi, dan jenis-jenisnya. pada penelitian ini yang sebagai populasi artinya perusahaan PT Nippon Indosari Corpindo.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data dalam penelitian ini data yang dipergunakan adalah data utama. berdasarkan Sugiyono (2019:194) Data utama yaitu asal data yang langsung menyampaikan data pada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri sang peneliti eksklusif asal sumber pertama atau daerah objek penelitian dilakukan. menurut Sinambela (2021:185) Data utama terdiri berasal data kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif bisa diperoleh melalui metode survei, eksperimen, dan observasi. Jika diperoleh dengan survei dapat dilakukan secara eksklusif asal individu atau menggunakan media telepon, surat, dan internet. ad interim data Kualitatif dapat diperoleh wawancara, penekanan diskusi berkelompok (Focus Discussion class).

Teknik pengumpulan data yang tepat menjadi salah satu faktor keberhasilan suatu penelitian, jadi data penelitian yang diharapkan bisa didapatkan dengan

menggunakan metode atau teknik tertentu. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan melalui 3 cara yaitu:

1. Pengamatan (observasi) adalah sebuah aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian. (Zakky, 2020). Teknik pengamatan atau observasi di penelitian ini memakai observasi langsung yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan cara mengadakan pengamatan secara pribadi pada objek yang diteliti.
2. Wawancara (*interview*) adalah percakapan antara dua orang mengenai suatu subjek yang spesifik. Sebuah proses komunikasi interaksional dengan tujuan yang telah ditetapkan, untuk mendalami tema tertentu melalui deretan pertanyaan. (Fadhalah, 2020)
3. Studi dokumentasi menurut (Sugiyono 2019:240) Dokumentasi ialah suatu cara yang dipergunakan buat memperoleh data dan isu pada bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka serta gambar yang berupa laporan serta fakta yang bisa mendukung penelitian. Studi dokumentasi

1.5 Sumber Data

Pada penelitian kualitatif posisi sumber data insan (narasumber) sangat penting perannya menjadi individu yang memiliki informasinya. Peneliti dan narasumber disini mempunyai posisi yang sama dan narasumber bukan sekedar menyampaikan tanggapan di yang diminta peneliti, namun lebih memilih arah dan kesukaan dalam menyajikan info yang beliau miliki.

3.5.1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama secara langsung yaitu para informan yang berkaitan dengan masalah yang dikaji dalam penelitian. Data ini didapat melalui teknik wawancara yang diajukan penulis kepada beberapa pekerja di perusahaan PT Nippon Indosari Corpindo dan Team Support Marketing.

3.5.2. Data Sekunder

Data sekunder data ini diperoleh dari dokumen-dokumen , laporan-laporan, peraturan perundang-undangan, dan melalui media internet yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, PT Nippon Indosari Corpindo

3.6. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada ketika pengumpulan data berlangsung dan setelah pengumpulan data dalam periode tertentu selesai. pada waktu wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh asal akibat wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, menggunakan cara mengorganisasikan data ke pada kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke pada pola, menentukan mana yang krusial dan yang akan dipelajari, dan menghasilkan kesimpulan sehingga praktis dipahami oleh diri sendiri juga orang lain.

Teknik analisis data merupakan prosedur atau metode yang digunakan untuk mengolah data yang diperoleh dari penelitian atau survei. Teknik ini bertujuan untuk menemukan pola atau informasi yang terkandung dalam data tersebut, sehingga dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian atau mengambil keputusan yang lebih baik. Dengan teknik analisis data yang tepat, hasil penelitian atau survei dapat dijadikan sebagai dasar untuk mengambil keputusan yang lebih akurat dan tepat. Analisis data dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas dan terperinci mengenai suatu keadaan berdasarkan data atau informasi yang telah didapatkan, kemudian dikumpulkan, diklasifikasi dan diinterpretasikan sehingga didapatkan informasi yang diperlukan untuk menganalisis masalah yang ada, akhirnya sampai pada suatu kesimpulan yang relevan dengan teori

Tujuan berasal penelitian ini mengidentifikasi, menganalisis penerapan metode *Statistical Quality Control* (SQC) serta merekomendasikan tindakan yang usahakan dilakukan. Metode penelitian yang dipergunakan yaitu pengumpulan data dengan cara observasi dan wawancara, dilanjutkan dengan mengolah data.

3.6.1 Pengumpulan data keluhan pelanggan

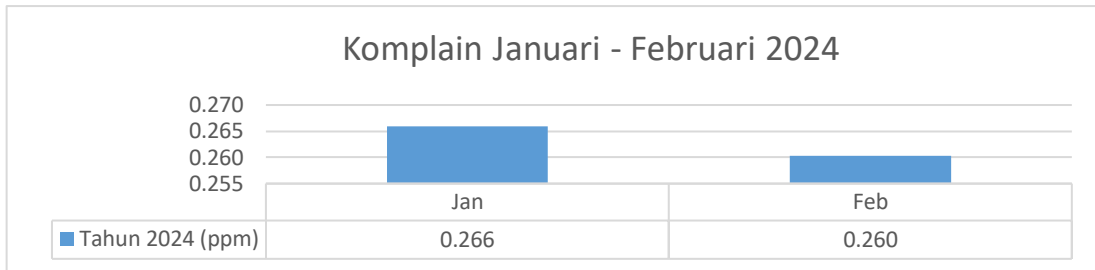
Keluhan pelanggan bagi perusahaan itu sendiri dijadikan sebagai bentuk evaluasi diri dari kinerja yang telah dilakukan oleh perusahaan. Dengan adanya keluhan pelanggan perusahaan dapat mengetahui kelemahan yang ada pada perusahaan dan memperbaiki kelemahan tersebut. Menurut pandangan para ahli tentang pengertian keluhan pelanggan diantaranya adalah sebagai berikut:

Pengertian keluhan pelanggan menurut Bell & Luddington (2006): “Keluhan pelanggan (customer complaints) adalah umpan balik (feedback) dari pelanggan yang ditunjukkan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau secara lisan”.

Pengertian keluhan pelanggan menurut Kotler (2005): “Keluhan pelanggan adalah bentuk aspirasi pelanggan yang terjadi karena adanya ketidakpuasan terhadap suatu barang atau jasa. Macam-macam keluhan pelanggan pada dasarnya terbagi 2 yakni keluhan yang disampaikan lewat lisan dan keluhan yang disampaikan secara tertulis”.

3.6.2. Diagram Pareto

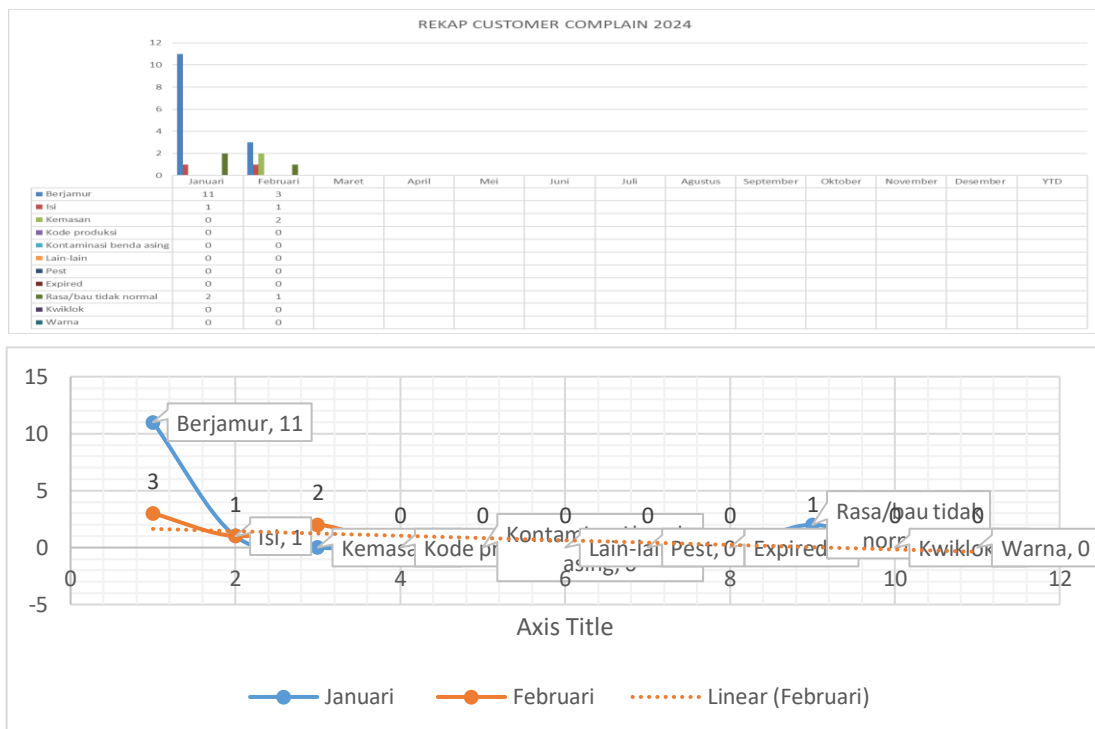
Diagram Pareto ialah grafik balok yang disatukan grafik baris yang mendeskripsikan perbandingan masing-masing jenis data terhadap keseluruhan. Diagram pareto juga dapat dipergunakan buat mencari 20% jenis stigma yang merupakan 80% kecacatan berasal holistik proses produksi (Ramadhani, Wilandari, & Suparti, 2014). Fungsi diagram pareto merupakan buat mengidentifikasi atau menyeleksi persoalan utama buat peningkatan kualitas dari yang paling akbar ke yang paling kecil. Kegunaan diagram pareto yaitu memberikan masalah utama. Diagram pareto akan membantu buat memfokuskan pada permasalahan yang sering terjadi pada produk. Cara kerja diagram pareto artinya mengisyaratkan duduk perkara apa yang akan menyampaikan manfaat lebih besar apabila dilakukan penanganan pemugaran. Data terlebih dahulu dimasukkan ke pada tabel, kemudian dirancang sebagai sebuah diagram pareto



Sumber data internal PT. Nippon indosari corpindo Tbk,2024

Gambar 3. 1 Diagram pareto

3.6.3. Peta Kendali R-Chart



(Sumber data internal PT. Nippon indosari corpindo Tbk,2024)

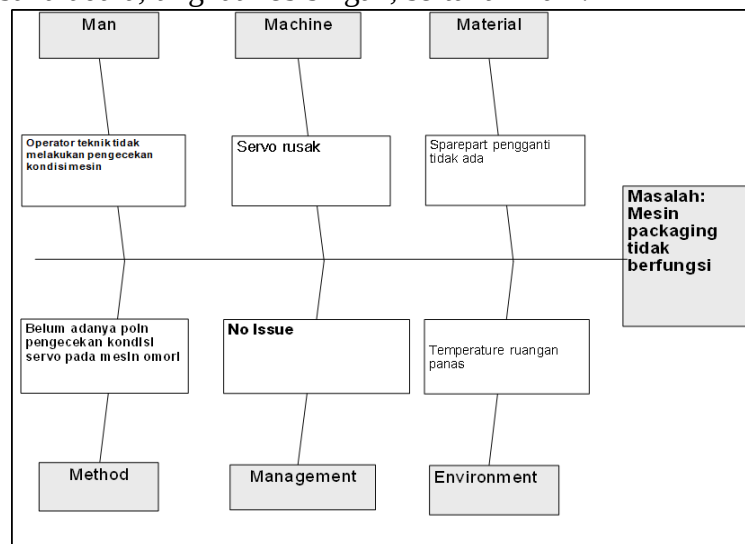
Gambar 3. 2 Peta Kendali R-Chart

3.6.4. Diagram sebab-akibat

Diagram sebab dampak memperlihatkan korelasi antara perseteruan yang dihadapi menggunakan kemungkinan penyebabnya dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Diagram ini dianggap pula diagram tulang ikan (fishbone chart) serta bermanfaat buat memberikan faktor-faktor utama yang berpengaruh di kualitas serta memiliki dampak di duduk perkara yang kita pelajari. Diagram ini terdiri berasal bagian kepala ikan yang selalu terletak di sebelah kanan. pada bagian ini ditulis peristiwa yang ditentukan sang penyebab-penyebab yang nantinya ditulis pada bagian tulang ikan. insiden ini tak jarang berupa topik atau masalah yang akan

dicari memahami penyebabnya. di bagian tulang ikan ditulis kategori kategori yang bisa berpengaruh terhadap even tersebut. Kategori yang paling umum digunakan adalah:

1. Man (orang), yaitu semua orang yang terlibat asal seluruh proses;
2. dua. Method (metode), yaitu bagaimana proses itu dilakukan, kebutuhan yang khusus dari proses itu, seperti prosedur, hukum, dan lain-lain;
3. Material, yaitu semua material yang diharapkan buat menjalankan proses mirip bahan dasar, dan lain-lain;
4. Machine (mesin), yaitu seluruh mesin, peralatan, personal komputer , serta lain-lain yang dibutuhkan buat menjalankan pekerjaan;
5. Measurement (pengukuran), yaitu cara pengambilan data asal proses yang digunakan buat memilih kualitas proses;
6. Environment (lingkungan), yaitu syarat di kurang lebih tempat kerja seperti suhu udara, tingkat kebisingan, serta lain-lain.



Gambar 3. 3 Contoh Diagram Sebab Akibat

3.6.5. Metode 5 W 1 H

Analisa 5W+1H Dimana analisis 5W+1H ialah suatu rancangan rumusan pertanyaan yang dipergunakan buat memecahkan suatu konflik. sebenarnya 5W+1H adalah rancangan yang cukup sederhana, tetapi memiliki fungsi yang amat luar biasa pada penanganan suatu permasalahan. *What, Who, When, Why, Where, dan How.* dalam bahasa Indonesia istilah-kata tanya tersebut artinya :

1. *WHAT* adalah apa yang akan kita tulis. Tema apa yang ingin kita ungkapkan. Hal apa yang ingin kita tuangkan dalam goresan pena. What yang kita tentukan ini akan menjadi dasar buat 4W lainnya.
2. *WHO* merupakan siapa tokoh yang sebagai tokoh utama di *WHAT*. Who wajib menjadi bagian yang berkaitan menggunakan What. kalau kita ketemu Who yang tidak dikenal target pembaca kita, maka kita harus mengupasnya dengan baik sehingga jelas keterkaitannya menggunakan What.
3. *WHEN* merupakan waktu peristiwa *WHAT*. Ini yang acapkali diabaikan oleh poly penulis pemula. Kapan kejadiannya akan memberi tambahan berita dan imajinasi pembacanya.
4. *WHERE* adalah daerah kejadian *WHAT*. Meski kelihatannya sepele, daerah insiden ini punya makna.
5. *WHY* artinya mengapa terjadi *WHAT*. Ini yang paling menarik karena mampu dikupas dari banyak sekali sudut.
6. *HOW* ialah bagaimana *WHAT* terjadi, bagaimana prosesnya, lika-likunya, serta sejenisnya.

3.6.6. Metode PDCA

PDCA merupakan sebuah metode buat mengenali kapan dan mengapa sebuah produk atau proses tidak berjalan sinkron menggunakan yang dibutuhkan. berasal situ, perusahaan jadi mampu merumuskan hipotesis atau teori apa yang wajib diubah. Setelahnya, teori itu diuji pada sebuah siklus feedback yang berkelanjutan. Pendekatan ini pertama kali dikembangkan oleh seorang konsultan manajemen bernama Dr. William Edwards Deming pada 1950-an. Itu sebabnya, PDCA juga dikenal menjadi daur Deming untuk tahu cara kerjanya dan keunggulan metode PDCA untuk pemecahan masalah atau perbaikan suatu produk/proses, penting bagi Anda tahu setiap tahapannya, menjadi berikut: Empat termin PDCA buat pemecahan problem

1. *Plan* (rencanakan)

tahap pertama, kenali dan pahami masalah atau peluangnya. Gali semua informasi yang tersedia sedalam mungkin. Kumpulkan beberapa wangsit lalu buat planning implementasinya. ingat, tentukan jua yang menjadi kriteria atau standar kesuksesannya. Pastikan kriteria tadi mampu diukur dengan jelas. Nanti pada termin investigasi ini akan jadi amat krusial.

2. *Do* (eksekusi)

selesainya menerima potensi pemecahan masalahnya, lakukan tes menggunakan proyek berskala mungil terlebih dulu. Anda bisa mengujinya pada satu tim khusus terlebih dulu sebelum berangkat ke semua perusahaan. dengan kata lain, hukuman menggunakan pilot project dulu. Hal tersebut akan memberi ilustrasi apakah pemecahan dilema yang dirumuskan mencapai hasil yang diperlukan. dengan begitu, Bila pemecahan persoalan yang diusulkan tidak sinkron ekspektasi, akibat buat perusahaan tidak terlalu akbar. Selama eksekusi, pastikan Anda pula mengumpulkan data selengkap-lengkapny buat dievaluasi pada tahap selanjutnya.

3. *Check* (periksa)

pada tahap ketiga PDCA, analisis hasil dari pilot project berdasarkan ekspektasi atau target yang telah dipasang pada tahap perencanaan. Apakah pandangan baru tadi sukses dihukum? jika tidak, ulangi termin pertama. bila ternyata berhasil, lanjut ke termin berikutnya.

4. *Act* (tindak lanjuti)

Inilah termin buat menerapkan solusi yang sudah dibuktikan tadi. Selalu ingat bahwa PDCA merupakan sebuah siklus berkelanjutan. Bukan proses sekali jalan dan akan berakhir pada satu titik. Proses atau produk yang sudah ditingkatkan tersebut memang akan jadi baku baru. namun, teruslah mencari cara buat memperbaikinya.