

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di PT Pos Indonesia yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa kurir, logistik, dan transaksi keuangan di Kabupaten Berau. Berikut adalah identitas perusahaan tempat pelaksanaan Praktik Kerja Industri dilakukan:

Nama Perusahaan	: PT Pos Indonesia
Alamat	: Jl. Pemuda No. 542, Tanjung Redeb, Kabupaten Berau, Kalimantan Timur
Telp	: 1500161
Devisi	: Operasional



Gambar 3.1 Kantor Pos Tanjung Redeb

3.2 Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada tanggal 07 Agustus 2023 sampai dengan 12 Januari 2024 di PT. Pos Indonesia cabang Tanjung Redeb.

3.3 Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Metode penelitian ini adalah suatu metode yang bertujuan untuk membuat gambaran atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dan hasilnya.

3.4 Teknik Pengambilan Data

Teknik pengambilan data ini digunakan untuk mengumpulkan data sesuai tata cara penelitian sehingga dapat memperoleh data yang dibutuhkan. teknik pengambilan data sebagai berikut :

1. Wawancara
Wawancara adalah melakukan tanya jawab dan diskusi secara langsung dengan pihak manajemen terkait hal – hal yang berhubungan dengan topik penelitian. Pihak yang di wawancarai yaitu mandor dan 1 kurir PT Pos Indonesia cabang Tanjung Redeb.
2. Dokumentasi
Dokumentasi adalah langkah pengumpulan data yang dilakukan dengan mencatat atau mempelajari dokumen – dokumen perusahaan. Sumber datanya berupa catatan atau dokumen yang tersedia. Dengan teknik inilah peneliti memperoleh struktur organisasi, data jumlah kegagalan pengantaran selama bulan Februari 2023 – Oktober 2023
3. Observasi
Observasi adalah aktivitas pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung dan pencatatan secara sistematis terhadap objek penelitian yang dilaksanakan dengan tujuan mendapat data yang sesuai atau relevan dengan topik penelitian.
4. Studi Lapangan
Pengumpulan data dengan studi lapangan ini berupa survei lapangan yang dilakukan di PT Pos Indonesia cabang Tanjung Redeb. Studi lapangan ini dilakukan untuk mengetahui kondisi perusahaan dan mendapatkan informasi terkait permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian serta masalah yang terjadi di perusahaan.
5. Studi Literatur
Pengumpulan data pada langkah ini dilakukan dengan studi literatur guna menggali informasi yang berkaitan dengan permasalahan tentang kegagalan pengantaran paket dan dokumen. Studi pustaka dilakukan untuk mendapat teori yang akan menjadi landasan kerangka pikir pelaksanaan tahap – tahap kegiatan penelitian. Studi pustaka diperoleh dari berbagai literatur seperti

jurnal terkait, buku yang berhubungan dengan logistik dan *delay*, dan penelitian – penelitian sebelumnya.

3.5 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer berupa data yang diperoleh secara langsung melalui observasi dan wawancara dengan pihak perusahaan. Wawancara berisi mengenai hal-hal terkait gagal antar yang terjadi, dugaan dari PT Pos Indonesia cabang Tanjung Redeb mengenai penyebab gagal antar dan penanganan yang dilakukan PT Pos Indonesia cabang Tanjung Redeb untuk mencegah terjadinya gagal antar.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data internal yang diperoleh langsung dari PT Pos Indonesia cabang Tanjung Redeb. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini berupa data *history* mengenai data *persentase* proses distribusi jasa dan logistik dan gagal antar pada PT Pos Indonesia Cabang Tanjung Redeb.

3.6 Pengolahan Data

Pengelolaan data penelitian ini menggunakan metode *six sigma* yang dilakukan meliputi DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, Control*)

3.6.1 Define

Pada fase awal *define* ini dilakukan pengamatan di PT. Pos Indonesia cabang Tanjung Redeb mulai dari proses penerimaan barang hingga pengiriman sampai kepada pihak *customer*. Tahap *define* yang digunakan pada penelitian ini untuk mengidentifikasi permasalahan gagal antar dengan menggunakan diagram SIPOC untuk menunjukkan segala aktivitas yang berhubungan dengan pencatatan pengadaan di mulai dari penerimaan barang sampai pengiriman dengan pencatatan yang benar. Selanjutnya dilakukan penentuan CTQ (*Critical to Quality*) untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat menyebabkan terjadinya kegagalan pengantaran.

3.6.2 Measure

Pada bagian ini dilakukan pengumpulan data untuk mengetahui banyaknya jumlah gagal antar yang terjadi. Dalam hasil pengamatan yang telah dilakukan data yang digunakan adalah hasil wawancara dengan pihak perusahaan yang didapatkan antara lain waktu pengiriman, kondisi paket, dan paket yang tidak sampai tujuan atau gagal antar. Pengukuran kapabilitas proses juga akan dilakukan pada penelitian ini, yang merupakan pengukuran mengenai kemampuan proses layanan yang dinyatakan dengan banyaknya gagal antar per satu juta kesempatan (DPMO) dan

dilanjutkan dengan perhitungan level *sigma* PT Pos Indonesia cabang Tanjung Redeb.

3.6.3 *Analyze*

Tahap ini dilakukan untuk mengidentifikasi akar penyebab permasalahan mengenai terjadi nya gagal antar. Alat yang digunakan untuk mengidentifikasi akar penyebab permasalahan gagal antar yaitu menggunakan diagram *fishbone* atau diagram sebab akibat. Diagram *fishbone* ini digunakan untuk menganalisa dan menemukan faktor penyebab dari permasalahan yang berpengaruh secara signifikan terhadap gagal antar pada PT Pos Indonesia cabang Tanjung Redeb.

3.6.4 *Improve*

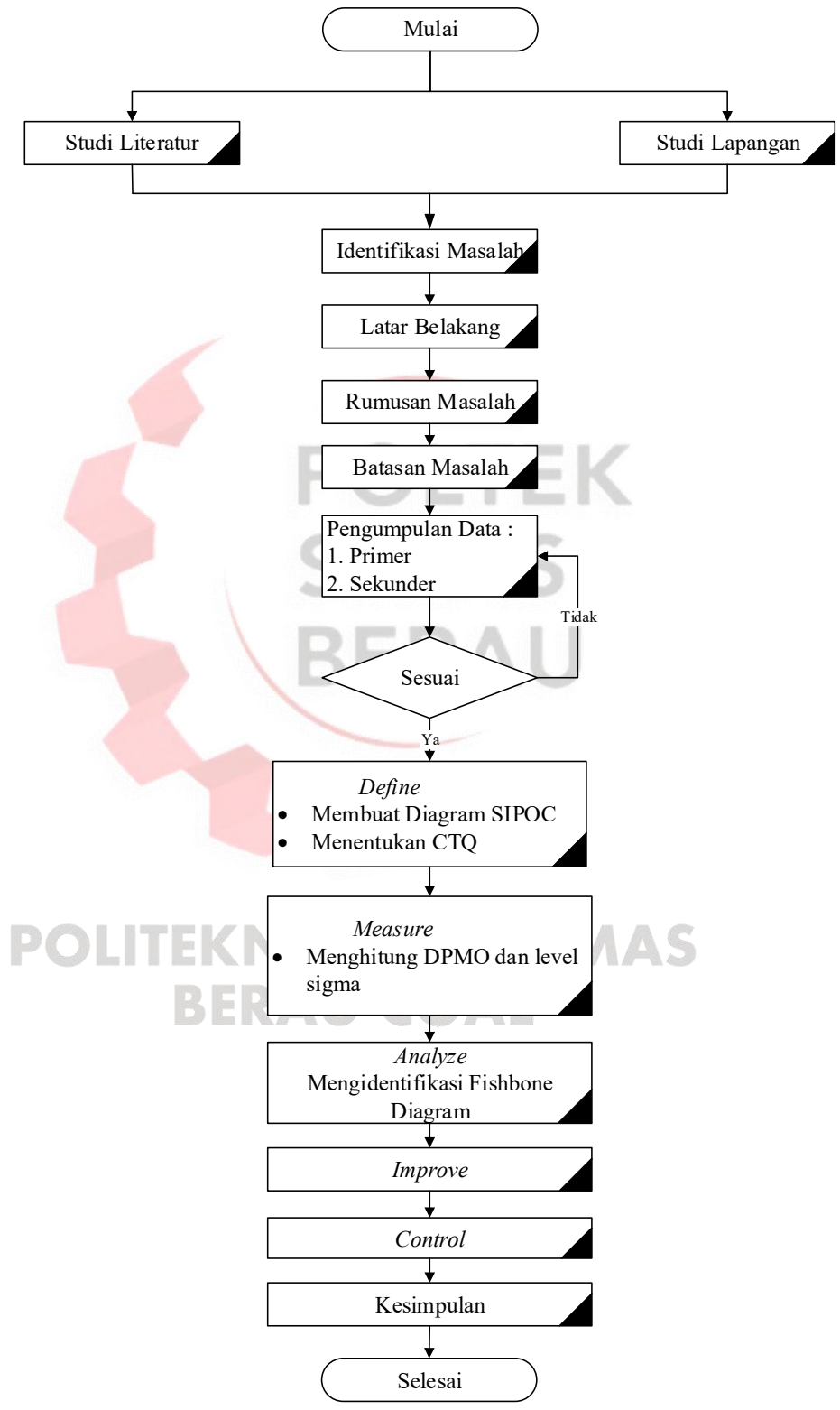
Setelah mengetahui penyebab terjadinya gagal antar, maka tahap *improve* dilakukan untuk melakukan tindakan perbaikan terhadap terjadinya gagal antar pada PT Pos Indonesia cabang Tanjung Redeb. Dalam penelitian ini pemberian usulan perbaikan menggunakan 5W+1H terlebih dahulu.

3.6.5 *Control*

Tahap *control* ini dilakukan pengendalian terhadap tindakan perbaikan yang telah didapatkan agar dijalankan oleh personel kantor pos cabang tanjung redeb secara berkelanjutan. Fase *control* ini dilakukan dengan pengawasan terhadap pelaksanaannya dan merupakan tahap operasional terakhir dalam proyek *six sigma*. Pada tahap ini prosedur-prosedur serta hasil-hasil peningkatan kualitas didokumentasikan untuk dijadikan pedoman kerja standar guna mencegah masalah yang sama terulang kembali.

POLITEKNIK SINAR MAS
BERAU COAL

3.7 Diagram Alir Penelitian



Gambar 3.2 Alur Penelitian