

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan berdasarkan sifatnya termasuk penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menguraikan tentang sifat-sifat (karakteristik) dari suatu keadaan. Penelitian ini menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta yang terlihat di department pelayanan di Kantor Polres Sleman, Yogyakarta. Selama proses pelayanan berlangsung untuk digunakan sebagai acuan untuk melihat masalah mengenai pemborosan yang terjadi sehingga dapat diberikan usulan perbaikan.

#### **3.2 Objek Penelitian**

Penelitian dilakukan di Kantor Polres Sleman, Yogyakarta. Kantor ini berlokasi di Jalan Magelang KM.13, Triharjo, Kecamatan Sleman, Triharjo, Kec. Sleman, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini dilaksanakan pada bagian proses pelayanan, mulai dari konsumen datang sampai selesai.

#### **3.3 Pengumpulan Data**

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi dan wawancara. Observasi merupakan kegiatan berupa kunjungan secara berkala ke bagian yang akan diamati kegiatannya dan wawancara merupakan kegiatan tanya jawab secara langsung dengan karyawan perusahaan. Observasi dan wawancara ini bertujuan untuk mengetahui lebih jelas tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan proses pelayanan.

Jenis data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder.

##### **1. Data primer**

Data primer adalah data yang dikumpulkan melalui pengamatan langsung (observasi). Data primer yang dikumpulkan berupa:

##### **a. *Cycle time* (waktu siklus)**

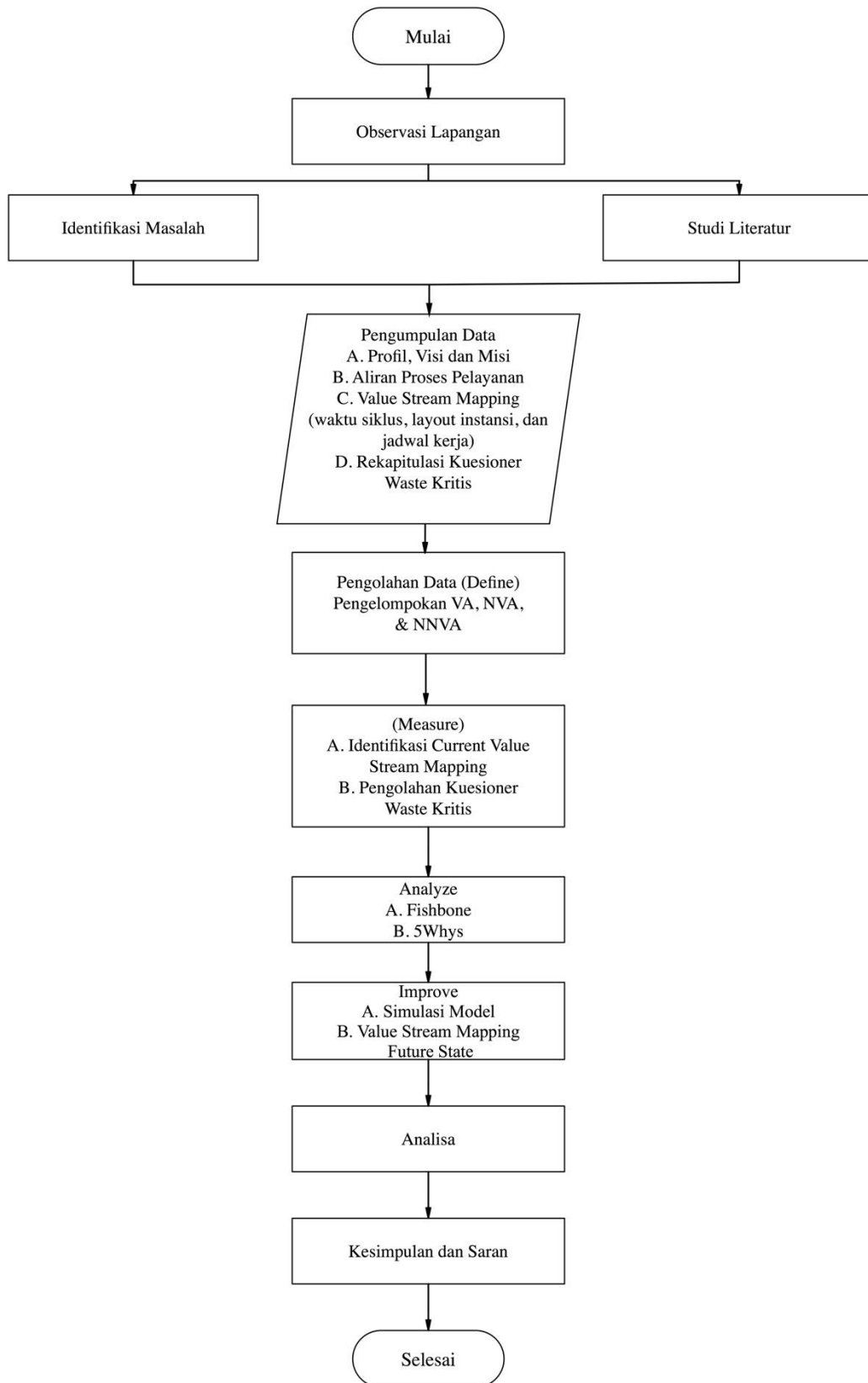
- b. *Layout* department pelayanan *service*
- c. *Kuisoner waste* kritis

## 2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dengan mencatat data dan informasi dari laporan-laporan perusahaan yang ada atau dengan cara mereview laporan tersebut yang mencakup:

- a. Data rata-rata operator melayani pelanggan dalam sehari
- b. Aliran informasi di department pelayanan
- c. Jumlah karyawan dan jam kerja

### 3.4 Prosedur Penelitian



Gambar 3.1 Prosedur Penelitian

### 3.5 Tahap Persiapan

Pada tahap persiapan, peneliti membuat latar belakang masalah yang menunjukkan permasalahan apa yang terjadi dan apa yang membuat peneliti untuk melakukan penelitian ini. Dari latar belakang, timbul rumusan masalah dan tujuan penelitian yang menjadi acuan dari penelitian ini. Ada 3 pokok pembahasan yang ada di dalam studi literature yaitu *Lean Service*, *Value Stream Mapping*, dan DMAIC.

### 3.6 Tahap Pengolahan Data

Ada 5 tahapan pengolahan data, yaitu:

1) *Define*

Pada *define* akan dibahas tentang identifikasi proses dan *value stream mapping current state*. Identifikasi proses akan menggambarkan aliran proses yang terjadi pada perusahaan. *Value stream mapping current state* akan menggambarkan kondisi perusahaan saat ini.

2) *Measure*

Pada tahap ini dilakukan pengukuran performansi dilihat dari waktu pada peta aliran proses dan mengumpulkan data dari sumber-sumber yang ada untuk menentukan jenis cacat.

3) *Analyze*

Pada tahap ini, dilakukan analisis dari data yang telah terkumpul dan juga peta proses untuk menentukan akar permasalahan dan kesempatan untuk melakukan perbaikan.

4) *Improve*

Setelah dilakukan *analyze*, maka seluruh akar masalah serta factor-faktor penyebabnya teridentifikasi. Selanjutnya memperbaiki target dari proses dengan merancang solusi yang kreatif untuk mengatasi dan mencegah permasalahan.

### 5) *Control*

Setelah mengimplementasikan rancangan perbaikan pada tahap *improve*, pada tahap *control* akan mengukur performansi setelah melakukan perbaikan. Hal ini dilakukan agar dapat mengetahui apakah yang dilakukan sudah sesuai dengan apa yang diinginkan.

## **3.7 Tahap Analisis Data**

Setelah melakukan semua perhitungan, dapat dilakukan analisis *waste* dengan prosentase yang paling besar.

## **3.8 Tahap Akhir**

Setelah teridentifikasi *waste* dengan prosentase terbesar. Diberikan usulan perbaikan kepada Department Pelayanan. Lalu perancangan *Future State Map* yang merupakan usulan perbaikan untuk mengurangi *lead time*. Lalu ukur perbandingan *lead time* sebelum diberikan usulan perbaikan dan setelah perbaikan.