

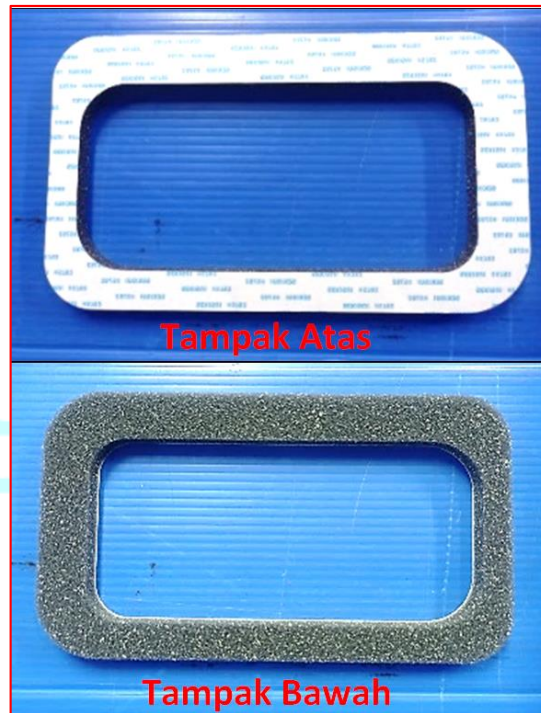
BAB III

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berfokus pada mencari permasalahan terjadinya salah produk URE-00-012 yang salah kirim dengan produk URE-00-012A yang terkirim ke konsumen serta melakukan tindakan perbaikan yang akan dilakukan, oleh karenanya diperlukan analisis dari masalah yang sedang terjadi untuk mencari akar masalah dan melakukan perbaikan agar masalah yang sama tidak terjadi kembali di kemudian hari. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dimana data yang didapat melalui observasi dan wawancara menggunakan angket kepada narasumber yang kredibel yaitu kepada *leader quality control* dan *leader produksi*, hasil dari observasi dan wawancara ini digunakan sebagai data untuk melakukan penelitian, untuk mencari akar masalah serta sebagai bahan untuk melakukan perbaikan dengan menggunakan metode *Root Cause Analysis* (RCA).

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada salah satu kasus klaim dari konsumen di PT MII yang berlokasi di salah satu kawasan industri di Cikarang Pusat Kabupaten Bekasi, dengan kasus salah produk URE-00-012 dengan produk URE-00-012A yang terkirim ke konsumen pada bulan Oktober 2023. URE-00-012 adalah produk *damper* yang di pasang pada kendaraan roda empat, berfungsi sebagai peredam pada kendaraan roda empat dan juga merupakan pasangan dari URE-00-012A yang merupakan *part mirroring* antar keduanya atau kanan (RH) dan kiri (LH).



Gambar 3.1 Produk URE-00-012 (RH)

Sumber : Data Perusahaan

Gambar 3.1 adalah produk URE-00-012 yang berupa spons peredam pada kendaraan roda 4, dimana produk tersebut dipasang pada kisi-kisi AC mobil sebelah kanan (*Right*).



Gambar 3.2 Produk URE-00-012A (LH)

Sumber : Data Perusahaan

Gambar 3.2 adalah produk URE-00-012A adalah produk *mirroring* dari URE-00-012 dimana dimensinya hampir mirip hanya berbeda pada bagian tampak atas dan tampak bawahnya saja, yang merupakan produk yang sebelah kiri (*Left*).

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan data sekunder yang diperoleh langsung dari proses produksi dengan melakukan observasi, dokumentasi dan wawancara terhadap karyawan yaitu kepada departemen produksi dan departemen *quality control* guna mendapatkan informasi yang relevan mengenai proses produksi, sedangkan untuk data sekunder didapat dari perusahaan berupa surat jalan, proses check sheet (PCS) URE-00-012 lot M031023, hasil sortir *internal* URE-00-012.

LEMBAR PERTANYAAN					
Nama	:				
Jabatan	:				
TTD	:				
Mengapa salah produk bisa terkirim ke customer?					
Faktor	Why 1	Why 2	Why 3	Why 4	Why 5
Man					
Machine					
Methode					
Material					

Gambar 3.3 Lembar Pertanyaan Narasumber
Sumber : Penulis

Gambar 3.3 merupakan lembar pertanyaan yang ditanyakan kepada *leader quality control* dan *leader* produksi, dimana didalamnya terdapat pertanyaan *why-why* analisis yang akan menjadi bahan untuk diolah dan dikembangkan oleh penulis pada penelitian ini.

3.3 Metode Pengolahan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode RCA untuk mencari akar masalah yang terjadi dengan *5-whys analisis* untuk menganalisis masalah dan menggunakan metode *fishbone diagram* untuk menggambarkan faktor-faktor penyebab terjadinya masalah, setelah didapat akar

masalahnya kemudian dengan langkah terakhir menentukan perbaikan yang akan dilakukan.

3.4 Langkah-langkah Penelitian

Untuk mencari akar masalah dan melakukan perbaikan yang akan dilakukan berikut tahapan-tahapan yang akan dilakukan:

1. Identifikasi masalah

Identifikasi permasalahan dilakukan mencari tahu masalah apa yang menjadi klaim konsumen, produk yang menjadi objek permasalahan, waktu terjadinya masalah dan menentukan langkah pengoolahan dan analisis data.

2. RCA

Setelah tahap identifikasi masalah dilakukan maka dapat dilanjutkan dengan mencari akar penyebab masalah menggunakan metode RCA dengan *tools 5-whys* analisis dan *fishbone* diagram, berikut adalah langkah-langkahnya:

a. *Fishbone diagram*

Setelah mendapatkan data hasil dari wawancara dengan *leader* produksi dan bagian *quality control* maka dibuatkan *fishbone* diagram. Metode ini bertujuan untuk memudahkan kita dalam memahami gambaran permasalahan dan faktor-faktor penyebab munculnya permasalahan kedalam suatu diagram atau gambar (De Fretes, 2022). Pada penelitian ini digunakan 4M analisis (*Man, Machine, Method* dan *Material*) sebagai faktor untuk mencari akar penyebab masalahnya.

b. *5-whys* analisis

5-whys analisis adalah metode paling sederhana untuk analisis akar penyebab yang terstruktur. *5-whys* dapat didefinisikan sebagai metode mengajukan pertanyaan yang digunakan untuk mengeksplorasi penyebab hubungan yang mendasari masalah (De Fretes, 2022). Tahapan ini adalah tahapan untuk mencari informasi dengan melakukan wawancara dengan *leader* produksi dan pihak *quality control*, dengan menggunakan 4M analisis (*Man, Machine, Method* dan *Material*) sebagai faktor penyebab dari pertanyaan kepada narasumber.

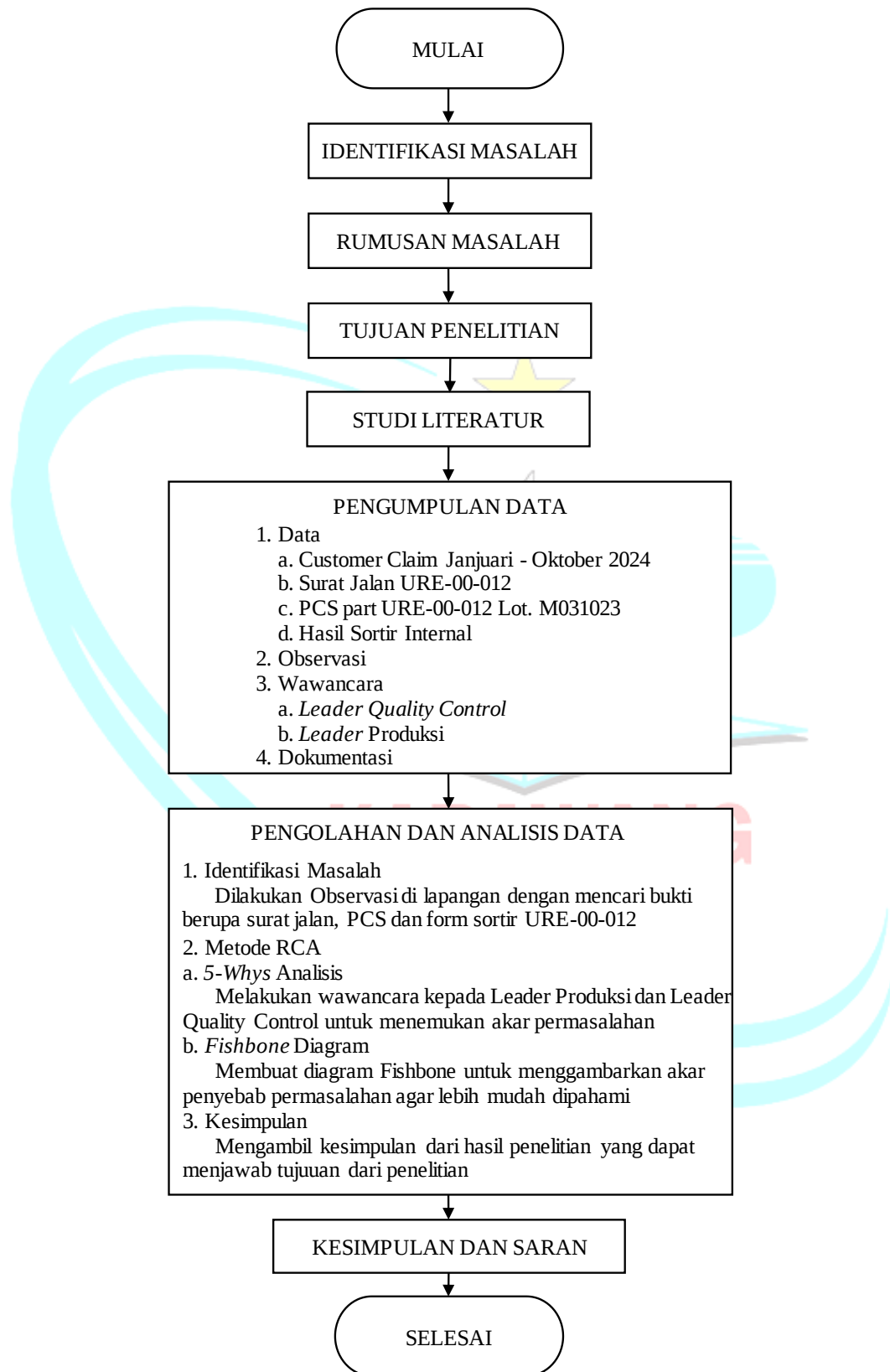
Setelah didapat akar masalah dari empat faktor *man, machine, methode* dan *material* tahapan selanjutnya adalah membuat tabel RCA untuk menentukan tindakan perbaikan atau *improvement* yang akan dilakukan.

3. Kesimpulan dan saran

Tahapan terakhir penelitian adalah kesimpulan dan saran, dimana kesimpulan didapat dari berdasarkan hasil dari penelitian untuk menjawab tujuan dari penelitian yang telah ditetapkan pada tahap pendahuluan, serta memberikan saran yang diharapkan dapat berguna bagi perusahaan serta penelitian setelahnya.



3.5 Prosedur Penelitian



Gambar 3.4 Flowchart prosedur penelitian

Sumber : Penulis

Prosedur penelitian merupakan gambaran penelitian dari awal sampai akhir, pada gambar 3.4 merupakan *flowchart* penelitian yang diambil oleh penulis tentang analisis salah produk URE-00-012 terkirim ke konsumen. Penelitian ini terdiri dari beberapa tahapan yaitu mengidentifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, studi literatur, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data serta tahapan yang terakhir adalah kesimpulan dan saran.

