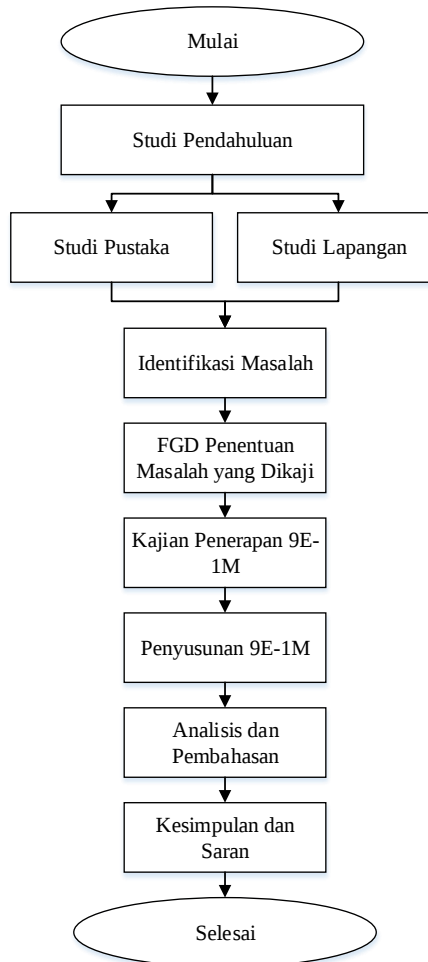


BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III menguraikan diagram alir yang menggambarkan tahapan-tahapan penulis melakukan penelitian dari awal hingga akhir.

3.1 Diagram Alir

Diagram alir merupakan kerangka penelitian yang menggambarkan bagaimana penulis melakukan penelitian dari awal hingga akhir. Adapun diagram alir penelitian ini adalah:



Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian

Diagram alir pada gambar 3.1 menggambarkan proses yang dilakukan pada penelitian ini. Terdapat delapan tahap yang dilakukan pada penelitian ini. Uraian delapan tahap tersebut dijelaskan sebagai berikut:

3.1.1 Studi Pendahuluan

Tahap awal dalam melakukan penelitian ini adalah melakukan studi pendahuluan yang bertujuan untuk menemukan permasalahan yang sedang dialami oleh Klinik Kecantikan Puspita. Tahap ini juga dilakukan untuk mencari informasi terkait keinginan semua pihak terhadap masalah yang diteliti. Studi pendahuluan ini dilakukan dengan menggunakan dua cara, yaitu studi literatur dan studi lapangan. Uraian dari kedua cara studi pendahuluan tersebut dijelaskan sebagai berikut:

3.1.1.1 Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan membaca literatur berupa penelitian sebelumnya, buku, dan data penjualan Klinik Kecantikan Puspita. Studi literatur yang digunakan adalah tugas akhir terkait topik 9E-1M, seperti yang tertulis pada bab II teori dasar.

3.1.1.2 Studi Lapangan

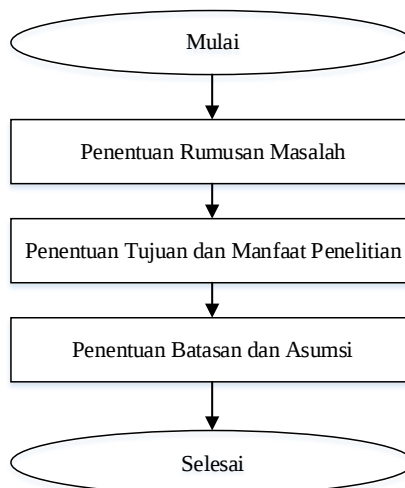
Peninjauan secara langsung dilakukan di ruang tunggu pelanggan dan bagian pemasaran Klinik Kecantikan Puspita. Peninjauan secara langsung bertujuan untuk melihat *traffic* pelanggan dan program-program pemasaran yang dijalankan Klinik Kecantikan. Studi lapangan juga dilakukan dengan wawancara dan diskusi dengan bagian pemasaran. Berdasarkan diskusi, pimpinan KKP menginginkan rancangan yang dapat menjamin keberlangsungan setiap program. Oleh karena itu, digunakan sistem

operabilitas 9E-1M untuk merancang program-program pemasaran Klinik Kecantikan Puspita.

3.1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dan studi lapangan dapat diketahui masalah yang dihadapi Klinik Kecantikan Puspita, yaitu adanya penurunan penjualan. Berdasarkan pemeriksaan data penjualan, Klinik Kecantikan Puspita mengalami penurunan penjualan dari bulan Maret sampai September 2020 dan mulai naik di bulan Oktober sampai Desember sebesar 3%. Kenaikan tersebut tidak bergerak secara signifikan hingga awal tahun 2021. Estimasi penyebab menurunnya penjualan Klinik Kecantikan Puspita adalah adanya kebijakan PSBB dan berubahnya pola hidup masyarakat menjadi aktifitas *online*. Merespon adanya kebijakan PSBB, Klinik Kecantikan Puspita sudah memenuhi protokol kesehatan seperti pengecekan suhu, mewajibkan penggunaan masker, dan menyediakan tempat cuci tangan untuk mencegah penularan Covid-19.

Proses identifikasi masalah juga dilakukan dengan perumusan masalah. Tahap perumusan masalah digambarkan pada gambar 3.2 berikut:



Gambar 3. 2 Diagram Penentuan Rumusan Masalah

Rumusan masalah dilakukan dengan membuat pertanyaan terkait latar belakang yang sudah dijelaskan dan menunjukkan bagaimana permasalahan tersebut akan diselesaikan. Proses selanjutnya adalah penentuan tujuan dan manfaat penelitian untuk menjawab pertanyaan yang dibuat pada rumusan masalah. Pembuatan tujuan penelitian dibuat untuk memudahkan penulis dalam memenuhi pencapaian penelitian. Tujuan penelitian akan menjadi acuan untuk menjawab dan membuat kesimpulan. Proses selanjutnya adalah penentuan batasan penelitian yang dibuat agar dapat meningkatkan fokus penelitian dan meminimalkan resiko melebar nya topik penelitian. Penelitian ini dibuat dalam batasan ruang lingkup agar topik penelitian tidak terlalu besar atau tidak terlalu kecil sehingga dapat sesuai dengan metode yang digunakan untuk menyelesaikan masalah.

3.1.3 Penentuan Masalah

Tahap selanjutnya pada penelitian ini adalah penentuan masalah. Penentuan masalah dilakukan dengan inventarisasi masalah dan *focus group discussion* (FGD). Penentuan masalah dengan inventarisasi masalah dan FGD dijelaskan sebagai berikut:

3.1.3.1. Inventarisasi Permasalahan

Inventarisasi permasalahan dilaksanakan dengan mencari serta mengumpulkan data yang berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi Klinik Kecantikan Puspita. Berdasarkan wawancara dan hasil pengamatan secara langsung, permasalahan yang dihadapi Klinik Kecantikan Puspita adalah adanya penurunan penjualan produk dan jasa. Penurunan penjualan tersebut menyebabkan:

1. Berkurangnya *traffic* pelanggan

2. Adanya *treatment* yang tidak memiliki pelanggan sehingga mengurangi fungsi alat perawatan
3. Berkurangnya pelanggan *loyal*

Masalah-masalah tersebut harus diselesaikan agar Klinik Kecantikan Puspita bisa tetap menjalani bisnisnya dan mendapatkan keuntungan yang maksimal. Alternatif solusi dan berdasarkan keinginan dari pihak KKP untuk menangani masalah tersebut adalah dengan merancang program-program pemasaran yang telah dibuat pada penelitian sebelumnya. Perancangan program-program pemasaran dilakukan dengan metode 9E-1M. Menentukan program-program pemasaran yang akan dipilih dilakukan dengan *focus group discission* (FGD)

3.1.3.2. Focus Group Discussion (FGD)

Focus group discussion (FGD) ialah tata cara yang digunakan untuk mendapatkan informasi ataupun data lewat interaksi sosial sekelompok orang, dimana setiap orang akan saling memengaruhi dan membuat konvensi satu sama lain [35]. Proses FGD ini bertujuan untuk menentukan program-program apa saja yang akan dijalankan berdasarkan inventarisasi kasus sebelumnya. Berdasarkan proses FGD bersama pimpinan dan tim pemasaran, penelitian ini dilakukan untuk seluruh program pemasaran yang dimiliki Klinik Kecantikan Puspita. Hasil dari proses FGD adalah terdapat enam program yang sudah direncanakan pada penelitian sebelumnya, yaitu:

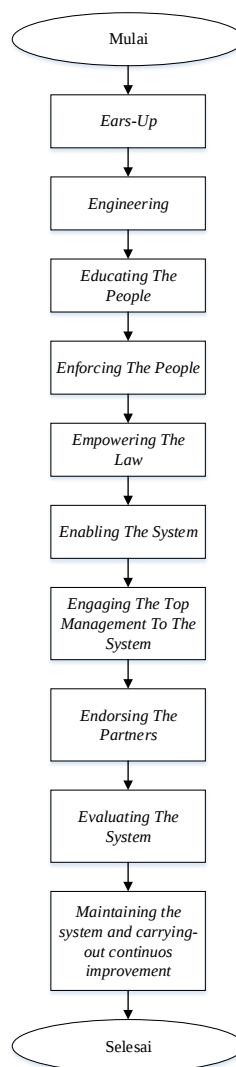
1. *clinic goes to campus*
2. *workshop*
3. *social ads*
4. paket hemat
5. *broadcast massage* dan *recall*

6. *reward* atau *gift*.

Keenam program tersebut akan dibuat ke dalam perancangan sistem operabilitas 9E-1M untuk menjamin keberlangsungan program.

3.1.4 Kajian Sistem Operabilitas 9E-1M

Kajian sistem operabilitas 9E-1M, yaitu:

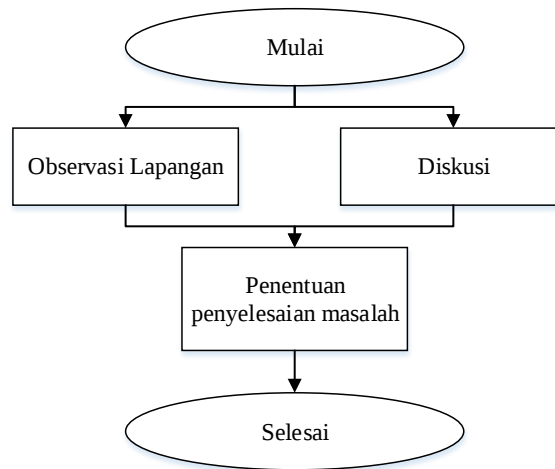


Gambar 3. 3 Diagram Alir Sistem Operabilitas 9E-1M

Gambar 3.3 di atas menunjukkan tahap-tahap dalam perencanaan sistem operabilitas 9E-1M. Kajian sistem operabilitas sebagai berikut:

1. *Ears-Up*

Ears-up adalah proses mengumpulkan informasi.



Gambar 3. 4 Diagram Proses *Ears-up*

Tahap *ears-up* pada gambar 3.4 merupakan tahap awal dalam penyusunan 9E-1M. Tahap *ears-up* dilakukan dengan observasi lapangan (diskusi, wawancara, dan melihat langsung kondisi lapangan) untuk mendeskripsikan kondisi aktual, estimasi penyebab, alternatif solusi, dan pakar terkait. Alternatif penyebab dan solusi yang dibuat pada tahap *ears-up* juga dilakukan berdasarkan keinginan pihak perusahaan.

2. *Engineering*

Tahap *engineering* digunakan untuk membuat desain atau rancangan bagaimana sebuah proses akan dijalankan, siapa penanggung jawab, dan kebijakan-kebijakan apa saja yang akan dibuat.

3. *Educating The People*

Tahap *educating the people* merupakan tahap sosialisasi kepada pihak-pihak yang terlibat dalam program yang akan dijalankan. Tahap ini dibuat untuk menentukan bagaimana cara sosialisasi kepada pihak-pihak yang berkaitan.

4. *Enforcing The Law*

Tahap *enforcing the law* merupakan proses menentukan cara pengawasan dan tindak lanjut pelanggaran yang dilakukan oleh pihak-pihak terkait agar kebijakan yang telah dibuat dapat dijalankan dengan benar.

5. *Empowering The People*

Tahap *empowering the people* merupakan tahap yang dilakukan dengan menentukan cara pemberdayaan pihak-pihak yang terlibat dalam program.

6. *Enabling The Sistem*

Tahap *enabling the sistem* merupakan tahap untuk menentukan peran dan tugas pimpinan untuk menjaga kebijakan-kebijakan yang telah disepakati agar kebijakan tersebut dapat berjalan sesuai dengan rencana.

7. *Engaging The Top Management To The Sistem*

Tahap *engaging the top management to the sistem* merupakan proses keterlibatan dan komitmen pimpinan puncak dalam perencanaan dan perbaikan-perbaikan yang sedang atau akan dilakukan.

8. *Evaluating The Sistem*

Tahap *evaluating the sistem* merupakan tahap evaluasi terhadap program atau perancangan yang telah dijalankan.

9. *Maintaining The Sistem And Carrying-Out The Continuous Improvement*

Tahap *maintaining the sistem and carrying-out the continuous improvement* merupakan tahap pemeliharaan sistem dan perbaikan yang berkelanjutan.

3.1.5 **Penyusunan 9E-1M**

Tahap selanjutnya adalah penyusunan sistem operabilitas 9E-1M yang diuraikan sebagai berikut:

3.1.5.1 ***Ears-Up***

Tahap awal perancangan sistem 9E-1M adalah *Ears-Up*. Tahap *ears-up* terdiri dari:

1. Deskripsi kondisi aktual Klinik Kecantikan Puspita
2. Estimasi penyebab dan alternatif solusi
3. Pakar ahli

Tahap *ears-up* dimulai dengan mengetahui kondisi aktual Klinik Kecantikan Puspita dengan melakukan pengamatan secara langsung dan menentukan masalah yang dihadapi perusahaan. Masalah yang sudah didapat akan diidentifikasi penyebab terjadinya masalah tersebut dan dibuat alternatif solusi. Alternatif solusi juga dibuat berdasarkan keinginan pihak perusahaan. Penentuan pakar ahli juga diperlukan pada tahap ini untuk membantu menyelesaikan masalah berdasarkan ilmu dan pengalaman yang mereka miliki.

3.1.5.2 *Engineering*

Tahap selanjutnya adalah tahap *engineering* yang dilakukan dengan:

1. Menentukan pihak-pihak yang berkaitan dengan program
2. Menentukan tugas masing-masing pihak
3. Menentukan cara sosialisasi
4. Waktu pelaksanaan, sosialisasi, dan pengawasan
5. Menentukan teknis pelaksanaan program
6. Menentukan cara pengawasan

3.1.5.3 *Educating The People*

Penentuan kebijakan-kebijakan sosialisasi diperoleh dengan diskusi kepada pihak Klinik Kecantikan Puspita. Tahap *educating the people* terdiri dari:

1. Sasaran sosialisasi
2. Cara sosialisasi
3. Penanggung jawab sosialisasi
4. Sanksi pelanggaran
5. Evaluasi ketersampaian
6. Waktu pelaksanaan
7. Ukuran keberhasilan

3.1.5.4 *Enforcing The Law*

Tahap *enforcing the law* terdiri dari:

1. Sasaran pengawasan
2. Waktu pelaksanaan
3. Cara pengawasan
4. Kemungkinan penyimpangan

5. Tindak lanjut pelanggaran
6. Ukuran keberhasilan

3.1.5.5 *Empowering The People*

Tahap *empowering the people* terdiri dari:

1. Sasaran pemberdayaan
2. Cara pemberdayaan
3. Penanggung jawab
4. Waktu pelaksanaan
5. Ukuran keberhasilan

3.1.5.6 *Enabling The Sistem*

Tahap *enabling the system* terdiri dari:

1. Penanggung jawab
2. Peran dan tugas pimpinan
3. Waktu pelaksanaan
4. Ukuran keberhasilan

3.1.5.7 *Engaging The Top Management To The Sistem*

Tahap *engaging the top management to the system* terdiri dari:

1. Cara keterlibatan pimpinan
2. Waktu pelaksanaan
3. Ukuran keberhasilan

3.1.5.8 *Endorsing the Partners*

Tahap *endorsing the partners* terdiri dari:

1. Sasaran atau mitra
2. Cara sosialisasi
3. Waktu pelaksanaan
4. Ukuran keberhasilan

3.1.5.9 *Evaluating The Sistem*

Evaluating the sistem merupakan tahap evaluasi dari program-program yang telah berjalan. Tahap *evaluating the sistem* terdiri dari:

1. Sasaran evaluasi
2. Penanggung jawab
3. Cara evaluasi
4. Waktu pelaksanaan

3.1.5.10 *Maintaining The Sistem And Carrying-Out Continuous Improvement*

Maintaining the sistem and carrying-out continuous improvement merupakan tahap terakhir pada metode 9E-1M. Tahap *Maintaining the sistem and carrying-out continuous improvement* terdiri dari:

1. Sasaran perawatan
2. Cara perawatan
3. Penanggung jawab
4. Waktu pelaksanaan

3.1.6 Analisis dan Pembahasan

Tahap analisis dan pembahasan dibuat untuk mengetahui hasil dari perancangan yang sudah dibuat pada bab V pengumpulan dan pengolahan data. Pembahasan dibuat dengan penjelasan secara garis besar apa yang sudah dibuat pada pengolahan data, sedangkan analisis dibuat dengan menguraikan kekurangan, kelebihan, hambatan, dan peluang kesuksesan dari dilakukannya penelitian ini.

3.1.7 Kesimpulan dan Saran

Tahap kesimpulan serta saran merupakan sesi terakhir dari penelitian ini. Kesimpulan didapatkan dari garis besar hasil penelitian. Kesimpulan yang didapat harus menjawab tujuan penelitian. Saran yang dibuat berguna untuk perbaikan bagi penelitian selanjutnya agar dapat menyempurnakan penelitian ini dan merupakan rekomendasi bagi perusahaan.