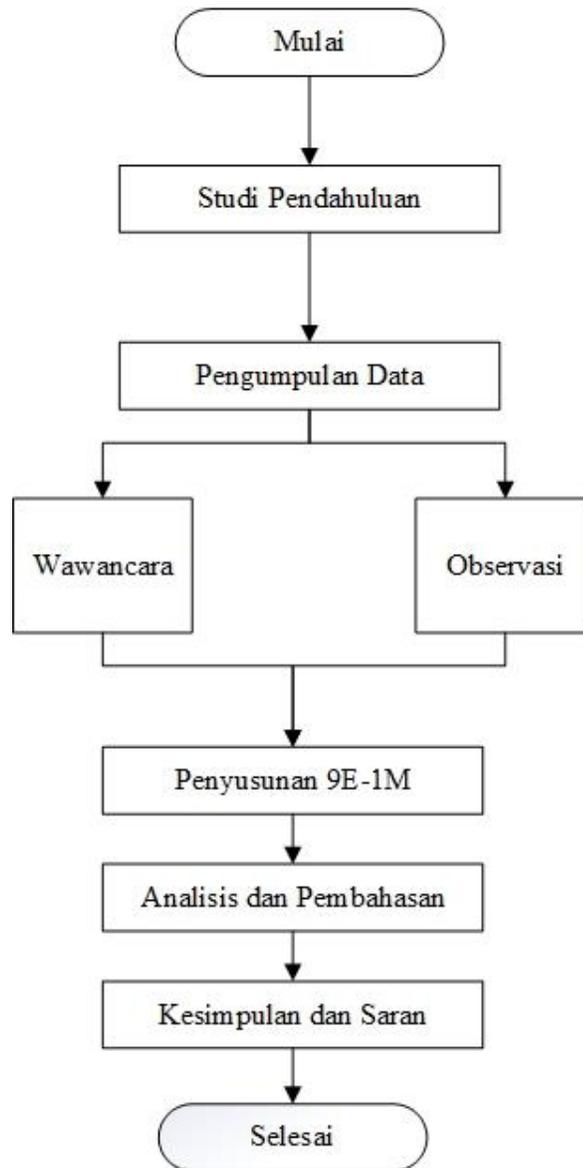


BAB III METODOLOGI PENELITIAN

III.1 Diagram Alir Penelitian

Bagian ini akan memperlihatkan diagram alir yang digunakan dalam penelitian. Berikut adalah diagram alir yang dimaksud:



Gambar III.1 Diagram Alir Penelitian

III.2 Studi Pendahuluan

Tahap ini merupakan langkah pertama yang dilakukan dalam penelitian. Tahap ini diawali dengan memberi gambaran umum perusahaan kemudian melakukan studi literatur, studi lapangan, dan penentuan objek penelitian. Studi literatur digunakan untuk mencari referensi teori-teori yang relevan dengan kasus atau permasalahan yang ditemukan. Studi literatur bertujuan untuk memperoleh referensi yang akan dijadikan acuan dalam melakukan penelitian. Studi lapangan yang dilakukan dengan melakukan observasi langsung pada Klinik Kecantikan Puspita dan diskusi masalah-masalah apa yang akan diselesaikan, berdasarkan observasi langsung. Diskusi dilakukan dengan beberapa karyawan dan pimpinan Klinik Kecantikan Puspita. Penentuan objek penelitian dilakukan untuk memfokuskan cakupan yang ingin penulis teliti.

III.2.1 Identifikasi Masalah

Tahap identifikasi masalah dilakukan untuk mengetahui penyebab terjadinya masalah yang sebenarnya dan dapat memperkirakan alternatif-alternatif solusi yang mungkin dilakukan. Proses yang terjadi pada tahapan identifikasi masalah terdiri atas tiga proses, yaitu: penentuan rumusan masalah, penentuan tujuan dan manfaat; penentuan batasan dan asumsi yang digunakan pada penelitian. Setelah dilakukan identifikasi masalah melalui studi lapangan, selanjutnya dapat dilakukan penentuan rumusan masalah yang akan dikaji berdasarkan hasil identifikasi masalah yang diperoleh dari studi lapangan.

III.3 Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data ini dilakukan dengan cara: melakukan wawancara, dan observasi. Wawancara ini dilakukan kepada beberapa karyawan klinik. Wawancara yang dilakukan terkait penanganan permasalahan kualitas jasa yang sering terjadi di klinik. Observasi langsung adalah metode pengamatan terhadap gejala yang tampak pada subyek penelitian. Inventarisasi kasus merupakan tahapan mengumpulkan dan merumuskan permasalahan yang dirasakan oleh pekerja, pihak manajemen dan konsumen. Permasalahan difokuskan untuk penanganan keluhan dan klaim pelanggan

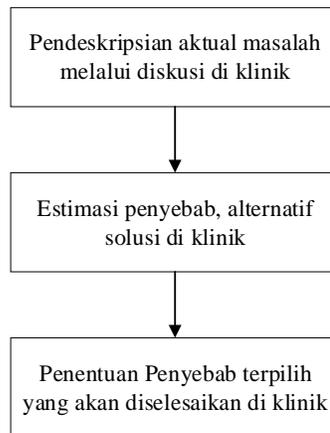
terhadap pelayanan yang diberikan serta potensi permasalahan yang akan muncul diluar daftar perkiraan yang sudah ada. Proses inventarisasi ini dilakukan dengan diskusi oleh pihak klinik mengenai gambaran mekanisme penanganan keluhan-keluhan/masalah-masalah yang telah berjalan selama ini. Penanganan lanjutan dari keluhan pelanggan ini dilakukan menggunakan perancangan metode 9E-1M.

III.4 Penyusunan 9E-1M

Sebelum tahap perancangan dilakukan data yang telah dikumpulkan terlebih dahulu diolah. Pengolahan data tersebut dimaksudkan untuk memilih pertanyaan-pertanyaan baru diluar dari daftar pertanyaan yang dimiliki klinik. Langkah selanjutnya, dapat dilakukan perancangan mekanisme *treatment*/produk baru Klinik Kecantikan Puspita. Perancangan mekanisme ini menggunakan metode 9E-1M. Tahapan yang dilakukan dalam metode 9E-1M, yaitu:

III.4.1 *Ears-up*

Berikut ini merupakan tahapan *ears-up* yang dilakukan pada penelitian ini.



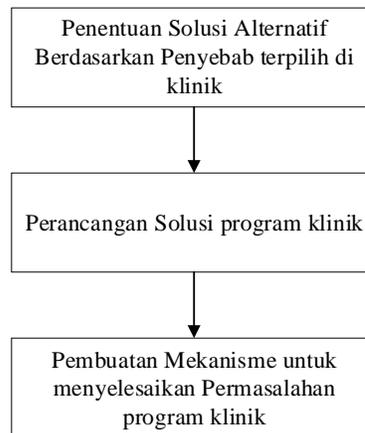
Gambar III.4.1 Diagram Alir *Ears-Up*

Tahap ini diawali dengan pendeskripsian aktual masalah melalui diskusi. Pendeskripsian yang dimaksud ialah menguraikan masalah terkait kualitas jasa yang diperoleh dari pengamatan media sosial klinik, yaitu: Instagram dan whatsapp. Hasil

pengamatan yang diperoleh selanjutnya akan diestimasi penyebab untuk memperoleh daftar pertanyaan yang akan diselesaikan.

III.4.2 *Engineering*

Setelah mendefinisikan masalah dan mempertimbangkan alternatif solusi berdasarkan pendekatan wawancara dan observasi yang dilakukan pada pihak klinik. Maka tahapan selanjutnya adalah membuat desain perbaikan menggunakan prinsip-prinsip *engineering*. Penyusunan solusi rinci terkait alternatif solusi yang telah didiskusikan dengan pihak klinik. Hasil yang diperoleh dari tahap ini adalah pembuatan mekanisme untuk menyelesaikan permasalahan, penanggung jawab, pelaksana, ukuran keberhasilan, waktu pelaksanaan, serta skala prioritasnya. Berikut ini merupakan tahapan yang dilakukan pada elemen ini.

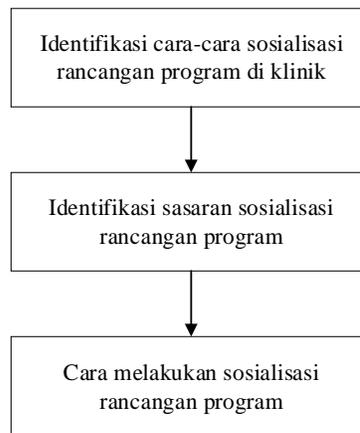


Gambar III.4.2 Diagram Alir Elemen *Engineering*

Berdasarkan gambar diagram III.4.2 tahapan yang dilakukan pada elemen *engineering* ini, yaitu: pertama, menentukan solusi alternatif berdasarkan penyebab terpilih yang telah didiskusikan dengan pihak klinik. Penentuan ini berdasarkan hasil akhir pada tahapan *ears-up*. Kedua, setelah solusi alternatif didapatkan, dapat dilakukan perancangan terhadap solusi alternatif dengan melakukan pembuatan desain dari hasil diskusi dengan pihak klinik. Ketiga, perancangan solusi ini nantinya akan menjadi dasar dalam pembuatan mekanisme untuk menyelesaikan permasalahan.

III.4.3 *Educating the People*

Setelah membuat desain perbaikan menggunakan prinsip-prinsip *engineering* penting dilakukan edukasi terkait desain perbaikan yang telah dibuat. Penyusunan kebijakan dilakukan dengan mengidentifikasi cara-cara sosialisasi yang telah dilakukan perusahaan yang diperoleh dari hasil diskusi dengan pihak perusahaan, identifikasi sasaran sosialisasi yang diperoleh dari tahap deskripsi pekerjaan. Tahap ini juga diberikan panduan pelaksanaan sosialisasi. Berikut ini merupakan tahapan yang dilakukan pada elemen ini.



Gambar III.4.3 Diagram Alir Elemen *Educating the People*

Berdasarkan gambar diagram III.4.3 tahapan pada elemen *educating the people* yaitu: pertama, mengidentifikasi cara-cara sosialisasi rancangan program. Cara-cara yang dimaksud yaitu bagaimana jalannya sosialisasi tersebut yang diperoleh dari hasil diskusi dengan pihak klinik. Kedua, identifikasi sasaran sosialisasi rancangan program, artinya menentukan objek yang menjadi tujuan dari sosialisasi penanganan keluhan ini. Ketiga, cara melakukan sosialisasi rancangan program.

III.4.4 *Enforcing The Law*

Setelah mengedukasi pihak-pihak terkait sistem/program, maka selanjutnya dapat dilakukan langkah penegakkan peraturan secara konsisten termasuk melakukan pemantauan terhadap semua aturan dan SOP. Tahapannya yaitu identifikasi mekanisme penanganan keluhan dan tindak lanjut pelanggaran yang telah dilakukan

oleh perusahaan yang diperoleh dari diskusi dengan perusahaan. Hasil dari tahap ini berupa mekanisme penanganan keluhan dan tindak lanjut dari keluhan.

III.4.5 *Empowering The People*

Setelah melakukan langkah penegakkan aturan dan pengawasan melalui SOP, maka langkah selanjutnya adalah memberdayakan semua pihak atau biasa dikenal dengan *empowering the people*. Penyusunan ini dilakukan dengan identifikasi skema pemberdayaan karyawan yang telah dilakukan oleh klinik yang diperoleh dari hasil diskusi dengan pihak klinik, identifikasi sasaran pengembangan kompetensi karyawan yang diperoleh dari tahap deskripsi pekerjaan saat diskusi. Metode yang dapat digunakan untuk memberdayakan pihak-pihak terkait antara lain membuat kotak saran serta peningkatan kompetensi pekerja yang bisa dilakukan.

III.4.6 *Enabling The System*

Setelah melakukan *empowering the people* selanjutnya memastikan bahwa perbaikan-perbaikan berjalan dengan semestinya secara berkelanjutan dengan peran pimpinan puncak (*top management*). Tahapan yang dilakukan dengan mengidentifikasi tugas dan peran dari manajemen puncak yang diperoleh dari kajian literatur. Tahap ini akan memberikan panduan pelaksanaan cara untuk menjaga kebijakan (SOP) yang telah dibuat dapat berjalan dengan baik tanpa hambatan.

III.4.7 *Engaging The top Management to The System*

Penyusunan ini dilakukan dengan cara: melakukan identifikasi terhadap keterlibatan pimpinan klinik yang diperoleh dari diskusi; identifikasi tempat untuk pelaksanaan yang diperoleh dari deskripsi pekerjaan; identifikasi bagian yang memiliki masalah dan cara untuk mengidentifikasi hambatan dan potensi hambatan.

III.4.8 *Endorsing The Partners*

Setelah tahapan melibatkan *top management* dalam perbaikan, maka selanjutnya dapat dilakukan tahap yang melibatkan pihak-pihak dari luar perusahaan dalam sistem. Penyusunan kebijakan mitra dilakukan setelah identifikasi mekanisme sosialisasi, penegakkan aturan (SOP) dan pemberdayaan karyawan yang telah dilakukan klinik yang diperoleh dari diskusi dengan pihak klinik. Langkah selanjutnya, melakukan identifikasi mitra, identifikasi mekanisme sosialisasi, identifikasi penanganan keluhan dan tindak lanjutnya.

III.4.9 *Evaluating The System*

Setelah melakukan tahapan dari elemen pertama hingga ke delapan selanjutnya dapat dilakukan evaluasi terhadap program yang sedang/ telah dijalankan klinik. Evaluasi secara berkala dilakukan setelah program alternatif solusi yang telah didiskusikan diimplementasikan untuk memberikan rekomendasi sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan keputusan atas program yang dilaksanakan. Hasil yang diperoleh yaitu berupa keputusan yang tepat sesuai dengan hasil evaluasi.

III.4.10 *Maintaining The System and Carrying out Continuous Improvement*

Tahap ini merupakan tahap akhir dalam penyusunan 9E-1M yang berkaitan dengan perawatan dan perbaikan sistem berkelanjutan. Proses yang dilakukan dalam tahapan ini yaitu melakukan diskusi dengan pihak klinik untuk mengidentifikasi cara perawatan sistem yang telah dilakukan oleh klinik. Diskusi ini juga mencakup identifikasi pihak pelaksana dan pekerjaannya. Luaran dari tahapan ini berupa mekanisme perawatan dan perbaikan sistem, waktu perawatan, penanggung jawab dan pelaksana.

III.5 Analisis dan Pembahasan

Tahap ini akan dilakukan analisis dan pembahasan penelitian serta penyusunan mekanisme penerapan 9E-1M untuk permasalahan kualitas jasa. Tahap ini akan

membahas mengenai hasil pengolahan data beserta hambatan, masalah, atau kendala yang dihadapi selama penelitian.

III.6 Penentuan Kesimpulan dan Saran

Penyusunan kesimpulan dan saran merupakan tahap akhir dalam penulisan Tugas Akhir ini. Kesimpulan diperoleh dari hasil penelitian dan analisis yang dilakukan. Saran berisi kritik yang ada pada penelitian ini dan masukan untuk penelitian serupa selanjutnya.