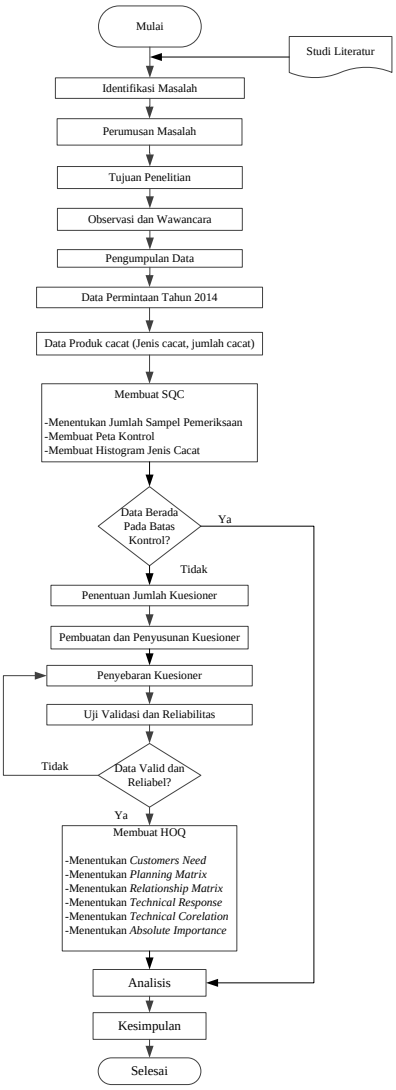
Bab 3
Kerangka Pemecahan Masalah

3.1. *Flowchart* Pemecahan Masalah

Alur proses penelitian dapat dilihat pada gambar 3.1. dibawah ini. Penyajian secara sistematis dibuat agar masalah yang dikaji pada penelitian beserta peniliaiannya dapat dimengerti dengan baik



Gambar 3.1. *Flowchart* Kerangka Pemecahan Masalah

3.2. Langkah-langkah Pemecahan Masalah

3.2.1. Studi Literatur dan Studi Lapangan

Studi literatur berupa konsep dan metode yang dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan landasan pemikiran yang mendukung serta menunjang penelitian ini. Tahapan ini dilakukan dengan mencari, membaca dan mempelajari literatur-literatur yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian.

Studi lapangan merupakan tahap awal penelitian yaitu dengan melakukan wawancara dan survei langsung ke lapangan untuk mengetahui permasalahan yang akan dijadikan sebagai bahan penelitian.

3.2.2. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan tahapan dimana keadaan yang terjadi dirumuskan secara sistematik berdasarkan hasil studi literatur. Pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana cara memperbaiki produk cacat berdasarkan suara konsumen dan mengurangi jumlah produk cacat.

3.2.3. Perumusan Masalah

Pada tahap ini masalah yang sudah terindentifikasi dirumuskan menjadi poin-poin pokok untuk dicari dan diteliti sehingga ditemukannya solusi dari hal tersebut.

3.2.4. Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian ini adalah menghasilkan usulan perbaikan kualitas sepatu. Data yang diambil dari perusahaan maupun pelanggan sangat mempengaruhi penelitian ini, dengan banyaknya data maka perlu adanya pembatas, sehingga tujuan dari penelitian mudah untuk dicapai

3.2.5. Observasi dan Wawancara

Observasi dilakuan untuk mengetahui secara langsung kondisi lapangan, agar dalam penelitian tidak terdapat ketidaksesuaian antara metode dengan situasi yang

ada. Agar lebih sesuai kegiatan wawancara sangat mendukung dengan observasi, sehingga asumsi awal dari seorang peneliti berkesinambungan dengan kondisi lapangan.

3.2.6. Pengumpulan Data

3.2.6.1. Data Permintaan Sepatu Tahun 2014

Pada tahap ini peneliti mengambil data permintaan dari devisi PPIC (*Planning Production Inventori and Controling*). Data yang diambil berdasarkan jenis sepatu yang akan diteliti, yaitu sepatu Jasmine untuk *child*, Philip untuk *junior*, Pompeii untuk *women* dan Carter untuk *men* tahun 2014.

3.2.6.2. Data Produk Cacat

Dalam menunjang SQC peneliti mengambil data produk cacat sepatu. Dalam hal ini selain data jumlah cacat, peneliti mengambil data mengenai jenis cacat yaitu *lasting* miring, *out sole, eyelet miring*, dan lain-lain. Sehingga dalam pengolahan data untuk produk cacat dapat diketahui secara rinci dan detail mengenai jumlah dan jenis cacat yang dominan.

3.2.6.3. Membuat *Statistical Quality Control*

Pada tahap ini data yang data sudah diambil, diolah berdasarkan metode yang digunakan. Dalam tahap pertama, data yang diperoleh dipisah berdasarkan model dan jenis sepatu, baik itu jumlah cacat maupun jumlah cacat berdasarkan jenis cacatnya. Setelah dipisah maka langkah selanjutnya yaitu membuat peta kendali, apabila terdapat data yang keluar dari batas kendali, Setelah membuat peta kontol, maka tahap selanjutnya ialah membuat histogram. Apabila data berada pada batas kontrol tahapan yang dilakukan selanjutnya adalah ke tahap analisis, dan apabila diluar batas kendali lakukan tahap selanjutnya yaitu mentukan jumlah dan membuat kuesioner.

3.2.6.4. Penentuan Jumlah Sampel

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak operator yang melayani pelanggan di *Factory Outlet* diperusahaan, maka ditentukanlah jumlah populasi sebanyak 100 orang, sehingga untuk penyebaran kuesioner apabila kita memilih tingkat kepercayaan sebersar 5% pada tabel kirce maka jumlah responden atau sampel yaitu sebanyak 78 orang.

3.2.6.5. Pembuatan Kuesioner

Pada tahap pembuatan kuesioner peneliti melakukan studi literatur dan wawancara kepada pihak perusahaan agar sesuai dengan apa yang diharapkan peneliti dan masuk kedalam tujuan penelitian.

3.2.6.6. Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan di factory outlet perusahaan, dengan teknis peneliti memberikan langsung kuesioner kepada konsumen yang ada, agar dalam pengisian kuesioner responden tidak mengalami kebingungan dalam pengisian. Selain itu peneliti memastikan jumlah kuesioner yang disebarkan itu sesuai jumlah yang ditetapkan dan tidak mengalami banyak kesalahan dalam pengisiannya.

3.2.6.7. Uji Validasi dan Reliabilitas

Setelah data yang diperoleh dari kuesioner terkumpul peneliti melakukan uji validasi dan reliabilitas. Pada tahap ini peneliti menggunakan *softwere* SPSS 2.0 dalam melakukan uji validasi dan reliabilitas, sehingga waktu untuk pengujian relatif sebentar. Uji validasi bertujuan untuk menguji apakah setiap pertanyaan yang ada di kuesioner saling berkesinambungan atau tidak, sedangkan untuk uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui keandalan kuesioner yang dibuat. Namun apabila masih terdapat keterangan belum valid makan perlu dilakukan pembuatan kuesioner ulang

3.2.6.8. Membuat *House Of Quality*

Setelah pengujian kuesioner mendapatkan hasil valid, maka tahap selanjunya adalah melakukan pembuatan HOQ, dengan tahapan sebagai berikut:

a. Menentukan *Customers Needs*
b. Menentukan *Planning Matrix*
c. Menentukan *Relationship Matrix*
d. Menentukan *Technical Response*
e. Menentukan *Technical Corelation*
f. Menentukan *Absolute Importance*

3.2.7. Analisis

Pada tahap ini peneliti melakukan analisis mengenai apa yang telah diolah secara rinci, baik itu dari jumlah cacat yang maupun model sepatu. Selain daripada itu dalam tahap ini peneliti memberikan usulan perbaikan kepada perusahaan terkait pengembangan produk maupun pegurangan jumlah cacat

3.2.8. Kesimpulan

Dalam tahap ini peneliti menyimpulkan mengenai penelitian yang sudah dilakukan, apakah sudah memenuhui tujuan awal penelitian atau belum, atau perlukah dilakukan penelitian lanjutan untuk mendapatkan informasi yang lebih banyak sehingga dari penelitian lanjutan itu dijadikan acuan dalam metode perbaikan sepatu