Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

Team project ©2017
Dony Pratidana S. Hum | Bima Agus Setyawan S. IIP

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

3.1.1 Sejarah Singkat CV Adhi Grafika

Pada awalnya PT. Dell Pan Tunggal memiliki nama CV Adhi Grafika yang berdiri pada tahun 1989. Pertama kali berdiri CV Adhi Grafika berlokasi di jl. Karawaci Tegal Baru gang vihara III No 17 Tangerang. CV Adhi Grafika sebuah usaha jasa percetakan untuk mencetak berupa kartu nama, kop surat, brosur dan nota-nota untuk kepentingan perusahaan-perusahaan yang membutuhkan barang cetakan. Ketika baru berdiri perusahaan belum memiliki perangkat pendukung seperti mesin cetak, mesin sablon, mesin laminating, mesin jilid dan lain-lain. Walaupun tidak memiliki mesin-mesin pendukung perusahaan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dan perusahaan bekerja sama dengan perusahaan pecetakan lainnya untuk menyelesaikan dan memenuhi kebutuhan *customer*.

Pada tahun 1991 CV Adhi Grafika mempunyai jumlah pesanan untuk percetakan semakin meningkat, dimana mendapatkan kepercayaan dari Modern bank dan BDNI bank untuk mencetak barang berupa *continuous form*. Pada saat itu perusahaan berhasil membeli mesin *offset* ukuran *double folio* merek Ryobi tipe 500N dari PT Prima Buana dengan cara pembayaran angsuran setiap bulan. CV Adhi Grafika juga memperoleh kepercayaan dari pemasok kertas terutama dari PT Mitra Eka Persada, PT Warga Djaja, PT Rajawali, PT Bintang Niaga Indotama, dan perusahaan menjual kepada konsumen secara langsung

Perbandingan Tingkat Antrian ... Anggar Duarma, SEBU, FIN, UMN, 2018

Pada Tahun 1994 perusahaan mendaftarkan secara resmi nama CV. Adhi Grafika untuk dibuatkan akta notaris dihadapan notaris Kawanda S.H di Tangerang

(SK. Mentri kehakiman R.I No.M. 131- Ht.05.02-Th.1994), No.211, pada tanggal 15 maret 1994. Setoran awal CV Adhi Grafika berjumlah Rp 250.000.000 dan hak kepengurusannya terdiri dari :

1. Sebagai direktur : Adi Darmawan
2. Sebagai komisaris : Erlina Ongko Widjaja

Pada tahun 1997 CV Adhi Grafika berpindah alamat dengan menempati gedung baru berupa dua ruko dengan 2 lantai di kompleks perkantoran ruko Modern blok CR 25-26 jl. Jendral Sudirman Cipondoh, Tangerang.

Tahun 1999 CV Adhi Grafika membuka cabang di Cilegon untuk memenuhi pasar khususnya di wilayah Jawa Barat, karena disana tidak ada percetakaan dan pedagang kertas yang cukup memadai. Cabang CV Adhi Grafika berlokasi di Jl. Kapten Tandean no 7 Cilegon.

Pada tahun 2002 CV Adhi Grafika menjadi sebuah PT dengan nama PT. Dell Pan Tunggal untuk pengembangan produk impor baik kertas, mesin-mesin percetakan, *chemical consumables* serta mesin-mesin potong (*Guillotine*).

Perbandingan Tingkat Antrian ... Angga Ruhama, SEBU/FN, UMN, 2018

Gambar 3.1. Logo Perusahaan
Sumber : www.dellpantunggal.com

Tahun 2003 PT. Dell Pan Tunggal membuka cabang di Bandung yang berlokasi di kompleks Kopo Mas blok 99K dan 99L. Tujuan pembukaan cabang ini untuk memenuhi permintaan yang cukup besar, khususnya di kota Cirebon, Tasikmalaya, Garut dan Bandung. Selain itu PT. Dell Pan Tunggal telah memperoleh keagenan sebagai pemegang mesin *name card* tipe VC 2800 dan pemegang merek Speed paper dari Jepang untuk memenuhi kebutuhan *digital printing* dan *digital camera*.

Tahun 2004 PT. Dell Pan Tunggal membuka cabang diseluruh kota di Indonesia untuk pengembangan produk-produk baik lokal maupun impor berupa kertas ataupun mesin-mesin yang terkait dengan kebutuhan printing.

3.1.2 Bidang Usaha PT. Dell Pan Tunggal

Secara umum PT. Dell Pan Tunggal perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan kertas baik lokal maupun impor. Selain itu perusahaan juga menjual mesin-mesin pendukung di bidang usaha percetakaan seperti mesin cetak, mesin potong, mesin laminating, dan mesin- mesin pra cetak.

Target pasar utama dari PT. Dell Pan Tunggal yaitu mereka yang bergerak di bidang usaha seperti, toko kertas, percetakaan, penerbit, *advertising*, usaha

Perbandingan Tingkat Antrian ... Anggar Ruhama, SEBI/UMN, 2018

fotocopy dan lain- lain. Selain itu perusahaan juga menjual kertas untuk kebutuhan: sekolah, gereja, rumah sakit, hotel, bank, kantor pemerintah dan berbagai lembaga atau instansi lainnya. PT. Dell Pan Tunggal sangat mengandalkan hubungan baik dengan customer, hal ini bertujuan untuk menunjang reputasi bisnis perusahaan, customer tetap setia untuk menggunakan produk-produk dari PT. Dell Pan Tunggal.

Jenis atau model barang dagangan penjualan bagi costumer memiliki variasi kebutuhan yang berbeda-beda. Umumnya di kelompokan menjadi tiga bagian yaitu sebagai berikut:

1. Partai Besar

   Bentuknya dalam palet (maximum size : 79x109) minimum order 4-7 ton

2. Partai Sedang

   Bentuk nya dalam rim plano minimum order : 1-2 ton

3. Partai Eceran

   Kertas di potong-potong menjadi ukuran folio A4, A3, kuarto dan lain-lain di jual dalam rim minimal order: bebas.

Barang di pesan berdasarkan sales kontrak dan biasanya telah di sepakati baik lisan maupun tulisan system pembayarannya. Jumlah minimal order umumnya satu container di mana tiap jenis barang minimal order 23 ton.

3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

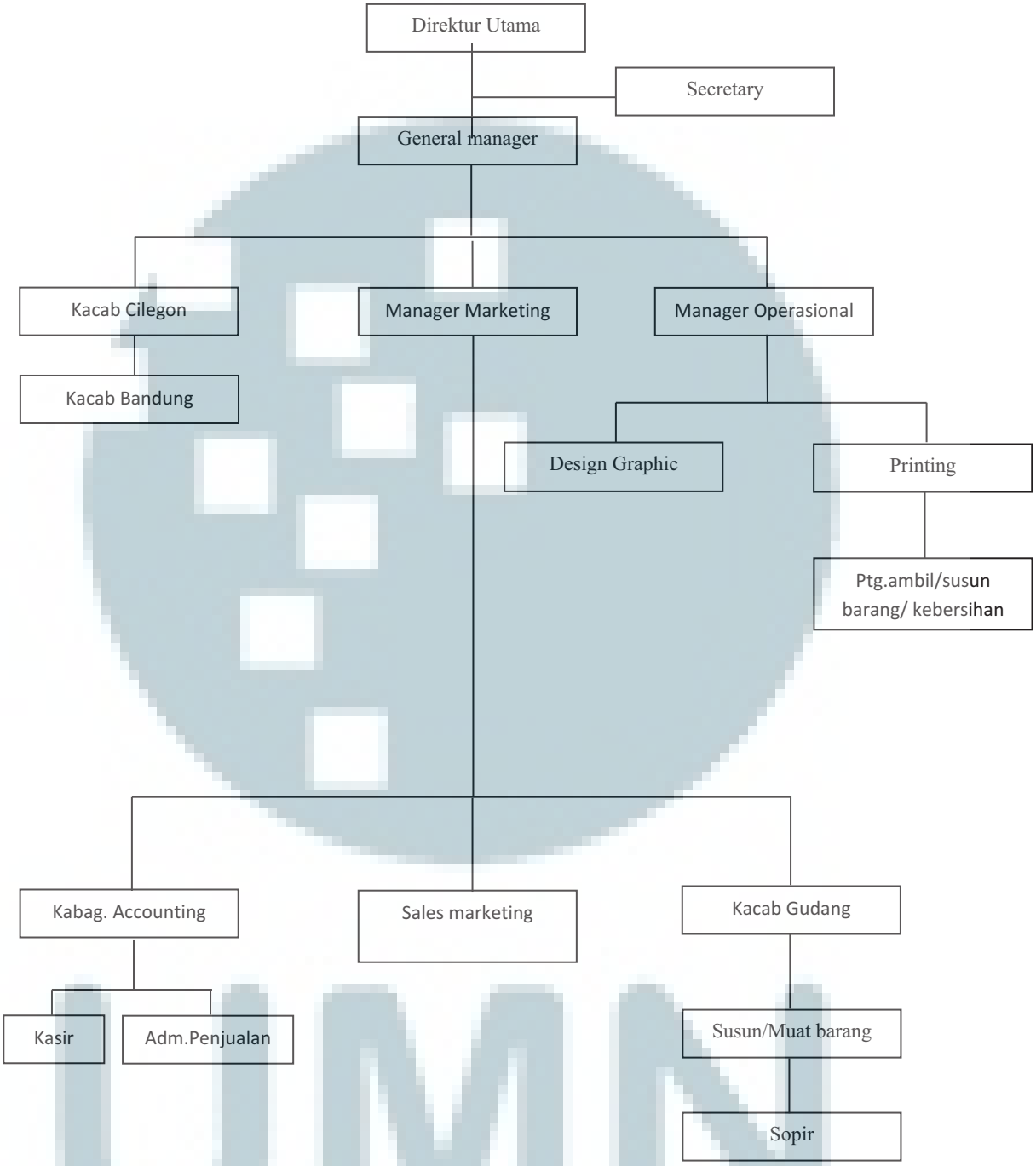
Suatu perusahaan yang mapan harus mempunyai struktur organisasi yang tersusun rapi, karena dengan struktur tersebut akan dapat membantu menentukan arah komunikasi dan batas wewenang suatu bagian dari perusahaan. Kepada siapa

Perbandingan Tingkat Antrian ... Angga Ruhama, Shaidy, FN, UMN, 2018

seseorang bertanggung jawab dan kepada siapa seseorang memerintah dalam melakukan tugasnya sehari-hari. Semua ini dapat kita lihat dalam susunan organisasi tersebut.

Struktur organisasi yang digunakan oleh PT. Dell Pan Tunggal adalah struktur organisasi garis, dimana perusahaan memiliki arus wewenang langsung dari pimpinan kebawah. Jadi dengan adanya struktur organisasi yang baik, maka perusahaan dapat bekerja dengan efektif dan efisien, karena pimpinan dapat mengkoordinirkan semua pekerjaan. Untuk itu dapat dilihat struktur organisasi pada gambar sebagai berikut :

Perbandingan Tingkat Antrian ... Angga Ruhama, SEBU/FBI, UMN, 2018



Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. Dell Pan Tunggal

Sumber : PT. Dell Pan Tunggal

Perbandingan Tingkat Antrian ... Angga Ridwan Shah, UMN, 2018

Pembagian tugas dan tanggung jawab dari stuktur organisasi PT. Dell Pan Tunggal adalah sebagai berikut:

1. Direktur Utama

   Direktur utama berfungsi sebagai pengelola secara keseluruhan, sesuai dengan kebijakan perusahaan. Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

   1. Merencanakan dan menetapkan kebijaksanaan perusahaan.
   2. Bertanggung jawab atas kemajuan dan kemunduran perusahaan dan mengkoordinirkan segala kegiatan perusaahan.
   3. Meminta dan memeriksa laporan dari setiap kegiatan.
   4. Menyetujui pengeluaran kas perusahaan dan bank.
   5. Mewakili perusahaan dalam menghadapi pihak luar.

   Dalam melaksanakan tugasnya, direktur dibantu sekretaris yang memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

   1. Membantu segala keperluan direktur.
   2. Mendokumentasi arsip-arsip penting perusahaan.
   3. Mengadakan segala keperluan rapat yang akan berlangsung.
   4. Menerima dan membalas surat-surat perusahaan.
   5. Menjaga kelangsungan seluruh kegiatan perusahaan.

2. General Manager

   Manager merupakan pimpinan yang membantu pelaksanaan tugas direktur utama dan membawahi bagian pembelian, penjualan, keuangan serta personalia dan umum. Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

   1. Membantu direktur dalam merencanakan dan mempersiapkan kebijakan perusahaan

Perbandingan Tingkat Antrian ... Angga Ruhan Shaidy, FB UMN, 2018

2. Melakukan pengawaasan dan bertanggung jawab terhadap jalannya kegiatan perusahaan
3. Melaporkan hasil yang telah di capai oleh masing-masing manager dan bagian bagiannya kepada direktur secara bulanan.

3. Manager *Marketing*

   Bagian ini dipimpin oleh general manager dengan tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

   1. Merencanakan kegiatan pemasaran dan penjualan produk.
   2. Mengadakan pendekatan dan menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan.
   3. Melakukan berbagai strategi pemasaran agar mencapai penjualan yang maksimal.

4. Manajer Operasional

   Bagian ini dipimpin oleh general manager dengan tugas dan tanggung jawab, sebagai berikut:

   1. Memimpin dan melaksanakan kegiatan operasional yang berkaitan dengan kegiatan atau proses mencetak kertas, sales counter, pegawai potong kertas,dan bagian desain grafis.
   2. Bertanggung jawab penuh terhadap kegiatan operasional kepada general manajer.
   3. Memberikan laporan kepada general manajer mengenai kegiatan operasional perusahaan.

Perbandingan Tingkat Antrian ... Angga Ridwan S, FBU/FN, UMN, 2018

5. *Sales Marketing*

   Bertugas dalam meningkatkan penjualan melalui kegiatan pemasaran yang telah di rencanakan oleh manajer marketing di kawasan Tangerang, Jakarta, Bekasi, Surabaya dan berbagai kota lainnya.

6. Kepala Cabang

   Bertugas sebagai penanggung jawab di daerah masing-masing dalam melakukan kegiatan pemasaran dan melaporkan hasil penjualan ke pusat satu minggu sekali.

7. *Accounting*, memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
   1. Membuat pembukuan dan laporan sehubungan dengan kegiatan perusahaan.
   2. Memeriksa penerimaan dan pengeluaran uang kas setiap harinya.
   3. Menyelenggarakan pencatatan dan memeriksa kebenaran atas seluruh transaksi perusahaan.
   4. Menangani perpajakan dan membuat rekonsiliasi bulanan.
   5. Memeriksa tagihan-tagihan dari supplier sebelum di bayar, maupun tagihan tagihan piutang yang telah jatuh tempo.

8. Kepala Gudang, memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:
   1. Mengatur penempatan dan penyimpanan barang di gudang.
   2. Menyiapkan dan mengatur pengiriman dan penerimaan barang.
   3. Memelihara barang yang ada di gudang agar terhindar dari kerusakan.

9. *Design graphic*, memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:

Perbandingan Tingkat Antrian ... Angga Duarma, SEBU, FIN, UMN, 2018

1. Mendesain gambar dan tulisan yang akan di gunakan untuk keperluan promosi penjualan.

10. Administrasi, memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:

    1. Mengatur pengangkutan dan pengiriman barang kepada para pelanggan dengan tujuan, waktu serta tempat yang tepat.
    2. Melengkapi dokumen-dokumen yang diperlukan dalam kegiatan dan pembelian.

11. Cashier, memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:

    1. Bertugas untuk melayani konsumen yang akan melakukan pembayaran.
    2. Bertugas untuk menghitung jumlah pembayaran yang harus dibayar oleh konsumen.

3.1.4 Visi dan misi PT. Dell Pan Tunggal

PT. Dell Pan Tunggal memiliki visi dan misi yaitu:

Visi : Menjadi perusahaan percetakan dan distribusi kertas serta perlengkapannya berorientasi kepada pelanggan dan di kenal di seluruh nusantara.

Misi :

a. Menjadi perusahaan percetakan dan distribusi kertas serta perlengkapannya yang berorientasi kepada kebutuhan pelanggan yang semakin meningkat
b. Member jasa pelayanan yang cepat, tepat dan terpercaya
c. Memperluas cabang-cabang yang mencakup seluruh nusantara sehingga dapat memenuhi kebutuhan pelanggan

Perbandingan Tingkat Antrian ... Anggar Ruhama Shaidy, FEB UMN, 2018

d. Menjalin kerja sama yang erat dengan pelanggan, *supplier*, mitra bisnis dan lembaga terkait dan pemerintah dalam menjalankan bisnis perusahaan

e. Membentuk dan menyediakan sumber manusia yang tanggap, efisien dan berdedikasi tinggi pada visi dan misi perusahaan, serta dapat meningkatkan kemampuan dalam pengoperasian teknologi modern sehingga member pelayanan yang berkualitas baik.

3.1.5 Jenis – jenis Produk

Untuk jenis produk yang dijual oleh PT. Dell Pan Tunggal bisa di bagi menjadi 2 tipe produk, yaitu produk *consumable* dan produk mesin. Beberapa produk itu sebagai berikut :

1. Produk *consumable*.

   a. HVS : kertas bertekstur halus, putih serta tipis dengan ketebalan mulai 60 gsm, 70 gsm, 80 gsm dan 100 gsm. Kertas ini termasuk kertas yang umum digunakan perkantoran dan sekolah sebagai laporan kerja ,tugas sekolah, makalah, serta digunakan juga untuk media kertas untuk buku.

   b. *Art corton* : kertas bertekstur halus, putih, licin, mengkilap, dan tebal. Ketebalan kertas ini mulai 190 gsm, 210 gsm, 230 gsm, 260 gsm. Kertas ini biasa digunakan untuk kartu nama.

   c. Art *paper* : kertas bertektur halus, putih, licin, serta mengkilap dengan ketebalan sedikit tipis yaitu 120 gsm dan 150 gsm. Kertas ini sering digunakan untuk brosur dan poster.

Perbandingan Tingkat Antrian ... Angga Ruhama, SEBU/FN, 2018

d. Nota karbonet (NCR) : Kertas NCR itu sendiri terbagi dalam 3 macam *top sheet, middle sheet, dan bottom sheet*. Warna kertas NCR beraneka ragam, dari merah, kuning, biru, hijau, dan putih.

e. Master ada 2 macam yaitu :

   1) Master Basah : Dimana permukaan master *plate* akan dibasahi oleh cairan *developer* yang akan dipanaskan di dalam mesin.

   2) Master Kering : Master kering digunakan mesin printer tergantung customer suka warna apa,untuk master kering umumnya warna merah.

f. *Plate* : Master untuk cetak *offset* berbahan dasar lembaran alumunium. *Plate* merupakan sarana transfer image dari master film untuk proses diperbanyak ke mesin cetak *offset*.

g. CTP Atau dikenal *Computer to Plate*, proses pembuatan master plate secara langsung dari komputer dengan menggunakan mesin CTP. Keunggulan dari proses ini waktu pengerjaan yang singkat, menghemat biaya karena tidak perlu menggunakan plate, serta hasil cetak yang lebih tajam dan berkualitas.

h. DAYING *sheet fed offset ink*, tinta untuk mesin *offset* ini cocok untuk mesin dengan perangkat pengeringan UV, tinta ini ramah lingkungan, cepat kering dan memiliki kilau yang tinggi dengan kata lain memiliki kinerja yang sangat baik untuk mencetak sesuatu.

Perbandingan Tingkat Antrian ... Angga Ruhama, SBU/FN, 2018

2. Produk Mesin

a. Mesin Pre Press

1) Neutron CTP N560. Mesin CTP ini mengunakan *Thermal laser* untuk membuat pelat hingga ukuran 56. Untuk membuat 4 *plate* (CYMK) hanya dibutuhkan waktu kurang dari 10 menit. Dikarenakan process pemisahan warna dilakukan pada PC dengan menggunakan progam pemisahan warna yang handal. Dengan batas makimal 300 Lpi untuk ketajaman gambar yang akan dihasilkan oleh mesin CTP Neutron. Spesifikasi : *expose type*, *external Scaning lasertype*, IR *semi conductor laser diode maximum plate size*,550 x 430 mm min size, 460x370mm *Plate type Thermal plate*.

2) Xarrina *expose plate*. Mesin yang di gunakan untuk mencetak plate dengan teknik *expose*, dimana kita hanya tinggal menempelkan film *offset* pada bagian plat yang berwarna. Spesifikasi : *expose type, external scaning laser type* , *printing* area 750x650mm, *plate type thermal plate*.

3) Elefax PM 551. Mesin ini adalah mesin pre press master *plate* dimana master *paper* yang di gunakan adalah master basah. Dimana naskah cetakan dibasahi oleh *developer*, dengan mesin pemanas yang terdapat di dalam mesin PM-55 maka naskah yang terbasahi oleh *Developer* akan merekat jauh lebih kuat yang akan menghasilkan kekuatan cetak yang kuat. Spesifikasi :

Perbandingan Tingkat Antrian ... Angga Ridwan Shaidy, FEB UMN, 2018

tipe Table Top Programmable liquid Electrostatic platemaker, max plate size 222x330 mm dengan kecepatan 2 *plate* per menit.

4) Elefax LP 610e. Mesin ELEFAX LP 610e, memproduksi *master plate* dengan sistem basah dimana permukaan *master plate* akan dibasahi olah cairan DEVELOPER yang akan dipanaskan di dalam mesin. Mesin LP-610 elefax dapt memproduksi 6 lembar master plate ukuran A3 dalam 1 menit. Spesifikasi : Type Desk-top, resolusi 1200dpi, max area 37 x 470mm, kecepatan cetak 2 plate per menit.

b. Mesin Offset

1) Xarrina Alpha 47. Mesin cetak XARRINA ALPHA 47 III dapat mencetak separasi dan cetak hitam putih. dengan menggunakan rubber blanket presisi cetak yang dihasilkan oleh mesin ini sangat sempurna khususnya untuk cetakan blok dan *raster*. Mesin ini dapat mengunakan naskah master dengan bahan aluminium *plate* dan *master paper*. Spesifikasi : Maksium area cetak: 450 x 345 mm, image area kertas maksimum: 470 x 365 mm, dengan kecepatan 2000-9000 lembar perjam.

2) Autoprint 1510 colt 7K. Mesin mini offset generasi baru yang dirancang khusus untuk pengusahan kelas UMKM. Mesin ini memiliki kecepatan tinggi dan otomatis pelumasan warna tunggal cetak *offset* ukuran area cetak max 380x254 mm. Spesifikasi : max *printing* area 357x228 mm, ketebalan kertas

Perbandingan Tingkat Antrian ... Angga Ruhama, SEBU, FIN, 2018

30gsm - 300gsm, 4 ply rubber blanket, dengan kecepatan 1500 – 7000 lembar per jam.

3) Autoprint Dion 450, mesin offset 4 warna dengan kualitas cetak yang baik, dengan ukuran yang yang tidak tertalu besar dan mudah di gunakan. Selain itu mesin ini menggunakan sistem peredam otomatis. Spesifikasi : maks. *paper size* 400x508 mm, maks *printing* area 275x490 mm, 4 ply rubber blanket dengan kecepatan *printing* 1500-6000 lembar per jam.
4) HG Morgan 52 A, Mesin yang memadukan teknologi, kualitas material, mekanikal dan elektronika (di*gital-micro processor & computer*). Mesin *offset* satu warna ini dapat digunakan untuk mencetak di area 50 X 36. Spesifikasi : ukuran maksimal kertas 520x360 mm. dengan kecepatan *printing* sebesar 3000-8000 lembar per jam.
5) HG Morgan 452 B, Mesin cetak 4 warna dengan teknologi yang canggih, dengan control mesin yang mudah di pahami dan digunakan memiliki struktur rangka dan tulang yang kuat dan berkualitas tinggi yang tahan dengan gesekan. Spesifikasi : maksimum ukuran kertas 520x360 mm, maksimum printing area sebesar 505x345 dengan kecepatan printing 3000-8000 lembar per jam.
6) XA GH524 *offset priting machine*, mesin dengan rangka besi yang kuat ini dirancang untuk memberikan kualitas dan daya tahan yang tinggi. Mesin ini menggunakan silinder pneumatik

Perbandingan Tingkat Antrian ... Angga Ridwan Shaidy, FBI UMN, 2018

yang memberikan perputaran roller yang lebih mulus. Spesifikasi : maksimum ukuran kertas 520x370 mm, maksimum printing area sebesar 510x360 mm dengan kecepatan cetak sebesar 12000 lembar per jam.

7) Hamada WH 452, mesin cetak 4 warna ini dilengkapi dengan banyak fitur yang membantu dalam proses percetakan. Mesin ini juga memiliki fitur penghemat waktu seperti fitur pemuatan plat semi otomatis yang membuat waktur pengerjaan jadi lebih singkat. Sistem peredam yang di kontrol secara linier otomatis yang membuat suara mesin yang yang lebih halus. Spesifikasi : maksimum ukuran kertas 520x365 mm, maksimum printing area sebesar 505x350 mm dengan kecepatan cetask sebesar 3000-10000 lembar per jam.

8) Donghang *printing machine* DH 452, mesin cetak 4 warna dengan fitur-fitur yang banyak membantu dalam proses percetakan ini memiliki konsul control warna yang baik sehingga memberikan warna hasil cetakan dengan kualitas yang tinggi. Spesifikasi : maksimal ukuran kertas 520x365 mm, maksimal *printing* area 505x550 mm, dengan kecepatan hasil cetakan sebesar 3000-12000 halaman per jam.

c. Mesin Post Press

1) XA JBB 320 *glue binding machines*, mesin yang di gunakan untuk membuat buku dimana naskah cetak sudah ada dan hanya tinggal dijadikan buku saja

Perbandingan Tingkat Antrian ... Angga Ridwan Shaby, FBI UMN, 2018

3.2. Jenis dan sumber data penelitian

3.2.1 Jenis data penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan penulis yaitu penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif-induktif. Pendekatan deduktif yaitu suatu kerangka teori, gagasan para ahli, maupun pemahaman peneliti berdasarkan pengalamannya yang kemudian dikembangkan menjadi permasalahan-permasalahan beserta pemecahannya yang diajukan untuk memperoleh pembenaran (verifikasi) dalam bentuk dukungan data empiris di laporan. Jenis data yang diperoleh dalam penulisan skripsi ini dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu:

1. Data kualitatif yaitu data yang tidak dinyatakan dalam bentuk angka.
2. Data kuantitatif yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk angka-angka.

3.2.2 Sumber data penelitian

Sumber data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data Primer adalah data yang di peroleh dari hasil penelitian lapangan terhadap objek yang diteliti. Menurut Sugiyono (2006:129) sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer pada penelitian ini berupa data kualitatif hasil dari pengamatan langsung dilapangan dan hasil wawacara tidak terstruktur yang dilakukan oleh penulis kepada staff karyawan dari setiap divisi di PT Dell Pan Tunggal mengenai informasi permasalahan kualitas produk dan layanan serta mendiskusikan solusi-solusi untuk mengatasi permasalahan di PT Dell Pan

Perbandingan Tingkat Antrian ... Angga Ridwan Shaby, FBI UMN, 2018

Tunggal. Data Sekunder menurut Sugiyono (2006:129) adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder yang digunakan pada penelitian ini yaitu berupa data penjualan produk, hasil produksi, jumlah mesin dan penggunaannya, serta data operasional perusahaan yang terkait dalam penelitian ini.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan yakni sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan

   Studi pustaka digunakan untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan fokus permasalahan dalam penelitian ini sebagai landasan teori yang diperoleh melalui bahan-bahan yang telah tersedia seperti karya ilmiah, artikel dan jurnal, surat kabar, dan sumber-sumber lain yang berkaitan dengan penelitian.

2. Wawancara / Observasi

   Wawancara yang dilakukan penulis kepada staff karyawan dari setiap divisi di PT Dell Pan Tunggal untuk memperoleh informasi permasalahan produk cacat. Data sekunder berupa data penjualan produk, hasil produksi, data mesin dan penggunaan, serta data kegiatan operasional perusahaan yang terkait dalam penelitian ini yang di peroleh dari PT Dell Pan Tunggal.

Perbandingan Tingkat Antrian ... Anggar Ridwan Shahdy, FBI UMN, 2018

3. *Focus Group Discussion*

   Focus group discussion adalah salah satu teknik pengumpulan data kualitatif yang didesain untuk memperoleh informasi keinginan, kebutuhan, sudut pandang, kepercayaan dan pengalaman peserta tentang suatu topik, dengan pengarahan dari seorang fasilitator atau moderator. Peneliti melakukan diskusi dengan beberapa orang karyawan di bagian yang terkait dengan permasalahan produk cacat di PT. Dell Pan Tunggal

3.4. Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan untuk melakukan analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan alat bantu pengendalian kualitas yaitu *cause-effect diagram* atau *fishbone*. Menurut Islam, et al. (2016) Teknik *cause-effect diagram* menggunakan pendekatan berbasis diagram untuk memikirkan semua kemungkinan penyebab masalah. Diagram *fishbone* membantu untuk melakukan analisis menyeluruh terhadap situasi. *Cause-effect diagram* mengevaluasi penyebab dan sub-penyebab satu masalah tertentu dan membantu untuk mengungkap semua gejala masalah bisnis (*American Society for Quality*, 2005). Dalam diagram tulang ikan yang khas masalah utama yang perlu diselesaikan diletakkan di kepala diagram dan penyebabnya diletakkan sebagai tulang dan kemudian tulang yang lebih kecil dibuat sebagai kemiripan dari sub-penyebab. Menurut Gaspersz (2008:112), penggunaan diagram sebab-akibat dapat mengikuti langkah-langkah berikut :

1. Dapatkan kesepakatan tentang masalah yang terjadi dan ungkapkan masalah itu sebagai suatu masalah pertanyaan masalah *(problem question).*

Perbandingan Tingkat Antrian ... Anggar Duhan Shaidy, FEB UMN, 2018

2. Bangkitkan sekumpulan penyebab yang mungkin, dengan menggunakan teknik brainstorming atau membentuk anggota tim yang memiliki ide-ide berkaitan dengan masalah yang dihadapi.
3. Gambarkan diagram dengan pertanyaan masalah ditempatkan pada sisi kanan (membentuk tulang ikan) dan kategori utama seperti: material, metode, manusia, mesin, pengukuran, dan lingkungan ditempatkan pada cabang utama (membentuk tulang-tulang besar dari ikan). Kategori utama ini dapat diubah sesuai kebutuhan.
4. Terapkan setiap penyebab dalam kategori utama yang sesuai dengan menempatkan pada cabang yang sesuai.
5. Untuk setiap penyebab yang mungkin, tanyakan "mengapa?" untuk menemukan akar penyebab, kemudian daftarkan akar-akar penyebab itu pada cabang-cabang yang sesuai dengan kategori utama (membentuk tulang-tulang kecil dari ikan). Untuk menemukan akar penyebab, kita dapat menggunakan teknik mengapa lima kali (*five whys*).
6. Interpretasi diagram sebab-akibat itu dengan melihat penyebab-penyebab yang muncul secara berulang, kemudian dapatkan kesepakatan melalui *consensus* tentang penyebab itu. Selanjutnya fokuskan perhatian pada penyebab yang dipilih melalui konsensus itu.
7. Terapkan hasil analisis dengan menggunakan diagram sebab-akibat itu, dengan cara mengembangkan dan mengimplementasikan tindakan korektif, serta memonitor hasil-hasil untuk menjamin bahwa tindakan korektif yang dilakukan itu efektif karena telah menghilangkan akar penyebab dari masalah yang dihadapi.

Perbandingan Tingkat Antrian ... Anggota Dharma, SEBU, FIN, 2018