

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Obyek dan Lokasi penelitian

Obyek yang akan diteliti pada penelitian ini adalah PT Astra Daihatsu International cabang Tegal yang berlokasi di Jalan Kolonel Sugiono No. 104 Kota Tegal. PT Astra Daihatsu International cabang Tegal merupakan dealer resmi Daihatsu yang menjual merk mobil Daihatsu untuk regional kota Tegal dan kota-kota sekitarnya seperti Pekalongan, Brebes, Slawi, dan Banjarnegara. Hal yang akan diteliti pada penelitian ini mengenai deskripsi manajemen logistik yang meliputi aktivitas-aktivitas logistik yang dilakukan PT Astra Daihatsu International cabang Tegal yaitu pelayanan pelanggan, peramalan permintaan, manajemen persediaan, komunikasi logistik, penanganan material, proses pemesanan, pengemasan, dukungan komponen dan jasa, pemilihan lokasi dan gudang, pembelian, *reserve logistics*, transportasi, gudang dan penyimpanan. Serta penanganan permasalahan logistik seperti penumpukan stok unit mobil yang belum terjual yang melebihi umur ekonomis yaitu 21 hari sehingga mengakibatkan interest (pembebanan), pelanggan membatalkan pemesanan pembelian unit mobil secara sepihak dan penolakan pengajuan kredit pelanggan oleh leasing, terjadi kerusakan pada unit mobil (lecet, penyok, baret) yang dikarenakan prosedur pengiriman yang salah, *order parts* dari bengkel dan konsumen yang tidak dapat dipenuhi oleh gudang spareparts karena kehabisan stok dan konsumen *complain* mengenai service.

3.2. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya dengan cara peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan karyawan PT Astra Daihatsu International cabang Tegal. Selain melakukan wawancara, data primer juga diperoleh dari observasi. Data primer pada penelitian ini adalah data mengenai deskripsi ketiga belas aktivitas logistik yang dilakukan PT Astra Daihatsu International cabang Tegal meliputi pelayanan pelanggan, peramalan permintaan, manajemen persediaan, komunikasi logistik, penanganan material, proses pemesanan, pengemasan, dukungan komponen dan jasa, pemilihan lokasi dan gudang, pembelian, *reserve logistics*, transportasi, gudang dan penyimpanan

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah tersedia. Peneliti memperoleh data sekunder mengenai daftar kunjungan pelanggan, penilaian kinerja *Customer Service*, data pendistribusian unit mobil, data penjualan unit mobil Daihatsu, data stok persediaan unit mobil, data rekap *Delivery Order*, data pembatalan pesanan kendaraan, data estimasi waktu pengerjaan *service*, data kinerja departemen suku cadang, data laporan pengiriman unit mobil melalui ekspedisi. Keseluruhan data tersebut diperoleh dari PT. Astra Daihatsu International cabang Tegal dengan cara mengumpulkannya.

3.3. Metode/ Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data primer.

Wawancara dilakukan secara langsung dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada para karyawan PT Astra Daihatsu International cabang Tegal yaitu divisi *unit*, divisi *billing*, divisi *personel and affair*, divisi *sparepart*, dan divisi *service*.

Dalam penelitian ini dilakukan wawancara untuk memperoleh data primer mengenai aktivitas manajemen logistik di PT Astra Daihatsu International cabang Tegal yang meliputi aktivitas pelayanan pelanggan, peramalan permintaan, manajemen persediaan, komunikasi logistik, penanganan material, proses pemesanan, pengemasan, dukungan komponen dan jasa, pemilihan lokasi dan gudang, pembelian, *reserve logistics*, transportasi, gudang dan penyimpanan.

2. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung dengan mengamati kegiatan manajemen logistik pada PT Astra Daihatsu International cabang Tegal dengan mengamati dan mencatat sekaligus merekam fenomena yang terjadi menggunakan lembar check list, buku catatan, kamera photo untuk mendapatkan data primer mengenai dekripsi kegiatan manajemen logistik yang dilakukan PT Astra Daihatsu International cabang Tegal meliputi aktivitas pelayanan pelanggan, peramalan permintaan, manajemen persediaan, komunikasi logistik, penanganan material, proses pemesanan, pengemasan, dukungan komponen dan jasa,

pemilihan lokasi dan gudang, pembelian, *reserve logistics*, transportasi, gudang dan penyimpanan beserta permasalahan dan cara penanganannya.

3.4. Alat Analisis Data

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kualitatif yang menggunakan alat analisis sebagai berikut :

1. Analisis Deskriptif Kualitatif

Analisis deskriptif kualitatif yaitu menganalisa dan mendeskripsikan kondisi atau situasi dari data-data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan berkenaan dengan masalah yang diteliti di lapangan. Setelah semua data hasil wawancara dan observasi terkumpul, selanjutnya data-data tersebut diolah dan disusun ke dalam bentuk deskriptif.

2. Analisis Manajemen Logistik

Penelitian ini menggunakan analisis manajemen logistik, Miranda dan Amin Widjaja (2001) dengan cara menganalisis aktivitas logistik PT. Daihatsu International cabang Tegal pada pelayanan pelanggan, peramalan permintaan, manajemen persediaan, komunikasi logistik, penanganan material, proses pemesanan, pengemasan, dukungan komponen dan jasa, pemilihan lokasi dan gudang, pembelian, *reserve logistics*, transportasi, gudang dan penyimpanan.

Dalam melakukan penelitian, peneliti mengamati dan menganalisis kegiatan-kegiatan logistik pada PT. Astra Daihatsu International cabang Tegal untuk dapat mendeskripsikan manajemen logistik yang terjadi pada PT. Astra Daihatsu International cabang Tegal dan cara penanganan permasalahan-

permasalahan logistiknya. Penelitian menggunakan langkah – langkah analisis sebagai berikut :

1. Identifikasi manajemen logistik di PT Astra Daihatsu International cabang Tegal.

Melakukan identifikasi untuk mengetahui manajemen logistik yang dilakukan oleh PT Astra Daihatsu International cabang Tegal.

2. Identifikasi aktivitas manajemen logistik di PT Astra Daihatsu International cabang Tegal.

Melakukan identifikasi untuk mengetahui aktivitas-aktivitas manajemen logistik yang dilakukan PT Astra Daihatsu International cabang Tegal mulai dari pelayanan pelanggan, peramalan permintaan, manajemen persediaan, komunikasi logistik, penanganan material, proses pemesanan, pengemasan, dukungan komponen dan jasa, pemilihan lokasi dan gudang, pembelian, *reserve logistics*, transportasi, gudang penyimpanan.

3. Identifikasi pelayanan pelanggan dalam manajemen logistik pada PT Astra Daihatsu International cabang Tegal.

Melakukan identifikasi untuk mengetahui cara PT Astra Daihatsu International cabang Tegal dalam melayani pelanggan atau konsumen.

4. Identifikasi peramalan permintaan dalam manajemen logistik pada PT Astra Daihatsu International cabang Tegal.

Melakukan identifikasi dan analisis untuk mengetahui peramalan permintaan yang ditentukan PT Astra Daihatsu International cabang Tegal setiap periodenya.

5. Identifikasi manajemen persediaan dalam manajemen logistik pada PT Astra Daihatsu International cabang Tegal

Melakukan identifikasi dan analisis untuk mengetahui manajemen persediaan PT Astra Daihatsu International cabang Tegal dalam mengontrol jumlah persediaan.

6. Identifikasi komunikasi logistik dalam manajemen logistik pada PT Astra Daihatsu International cabang Tegal

Melakukan identifikasi dan analisis untuk mengetahui sistem komunikasi logistik pada PT Astra Daihatsu International cabang Tegal.

7. Identifikasi penanganan material dalam manajemen logistik pada PT Astra Daihatsu International cabang Tegal

Melakukan identifikasi dan analisis untuk mengetahui aktivitas penanganan material yang dilakukan PT Astra Daihatsu International mulai dari unit mobil diterima dari supplier hingga unit mobil siap dijual.

8. Identifikasi proses pemesanan dalam manajemen logistik pada PT Astra Daihatsu International cabang Tegal

Melakukan identifikasi dan analisis untuk mengetahui alur proses pemesanan unit mobil di PT Astra Daihatsu International cabang Tegal.

9. Identifikasi pengemasan dalam manajemen logistik pada PT Astra Daihatsu International cabang Tegal

Melakukan identifikasi dan analisis untuk mengetahui aktivitas pengemasan dan fungsi pengemasan unit mobil yang dijual PT Astra Daihatsu International cabang Tegal

10. Identifikasi dukungan dan komponen jasa dalam manajemen logistik pada PT Astra Daihatsu International cabang Tegal

Melakukan identifikasi dan analisis untuk mengetahui komponen serta pelayanan pendukung kepada pelanggan yang dilakukan PT Astra Daihatsu International cabang Tegal pasca penjualan.

11. Identifikasi pemilihan lokasi dan gudang dalam manajemen logistik pada PT Astra Daihatsu International cabang Tegal

Melakukan identifikasi dan analisis untuk mengetahui pertimbangan PT Astra Daihatsu International dalam menentukan pemilihan lokasi dan gudang.

12. Identifikasi pembelian dalam manajemen logistik pada PT Astra Daihatsu International cabang Tegal

Melakukan identifikasi dan analisis untuk mengetahui seluruh aktivitas pembayaran yang berhubungan dengan pembelian material dan segala aktivitas pembelian di PT Astra Daihatsu International cabang Tegal.

13. Identifikasi *reserve logistics* dalam manajemen logistik pada PT Astra Daihatsu International cabang Tegal

Melakukan identifikasi dan analisis untuk mengetahui penanganan barang-barang retur yang dilakukan PT Astra Daihatsu International cabang Tegal.

14. Identifikasi transportasi dalam manajemen logistik pada PT Astra Daihatsu International cabang Tegal

Melakukan identifikasi dan analisis untuk mengetahui pemilihan moda transportasi yang dipilih PT Astra Daihatsu International cabang Tegal dalam pengiriman material.

15. Identifikasi gudang dan penyimpanan dalam manajemen logistik pada PT Astra Daihatsu International cabang Tegal

Melakukan identifikasi dan analisis untuk mengetahui kondisi, bentuk serta situasi gudang dan penyimpanan di PT Astra Daihatsu International cabang Tegal dalam menyimpan persediaan berupa unit mobil.

16. Identifikasi cara penanganan permasalahan logistik pada PT. Astra Daihatsu International cabang Tegal

Melakukan identifikasi dan analisis untuk mengetahui cara penanganan permasalahan logistik di PT. Astra Daihatsu International cabang Tegal.

