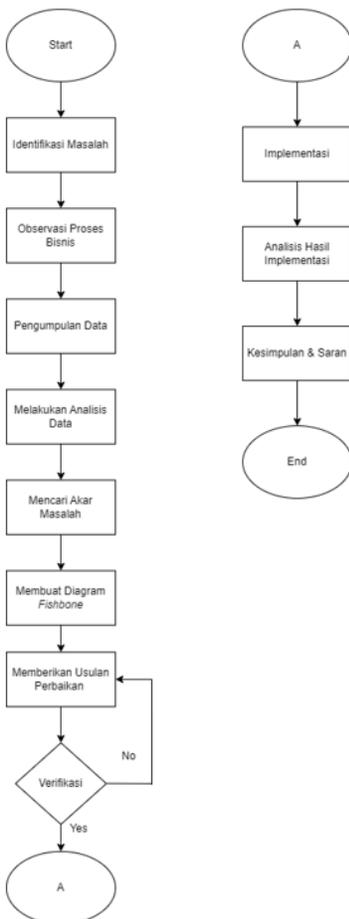


3. METODE PENELITIAN

Berikut merupakan diagram *flowchart* yang digunakan untuk menjelaskan urutan langkah-langkah dalam melakukan penelitian di perusahaan. Pengerjaan penelitian ini melalui tahap identifikasi masalah, observasi proses bisnis, pengumpulan data, analisis data, mencari akar permasalahan, membuat diagram *fishbone*, memberikan usulan perbaikan, dan tahap verifikasi. Sementara pada tahap implementasi, tahapan yang dilakukan adalah melakukan implementasi pada usulan, melakukan analisis dari hasil implementasi, dan mengambil sebuah kesimpulan dan saran dari implementasi yang dilakukan. Proses digambarkan sebagai Gambar 3.1 dalam diagram *flowchart*.



Gambar 3.1 Diagram *Flowchart* Metode Penelitian

3.1 Identifikasi Masalah

Langkah pertama yang dilakukan adalah menggali *insight* tentang topik pada berbagai pihak termasuk pembimbing lapangan. Tujuan identifikasi masalah ini adalah mengerucutkan topik yang ada. Banyak informasi dan pengertian baru yang berhubungan dengan topik serta terdapat pemahaman dan istilah-istilah baru yang digunakan pada penerapannya. Terdapat *meeting* perusahaan yang diikuti bertujuan mendapatkan *Point of View* baru dan pemahaman akan strategi yang dilakukan perusahaan untuk menghadapi *Massive Withdrawal* di 2024.

3.2 Observasi Business Process

Langkah berikutnya yang dilakukan adalah melakukan observasi pada *business process* dari dekat. Observasi dilakukan terhadap tim *sales* dengan bertandem bersama untuk melihat proses bisnis pada *channel* yang berkaitan seperti *Wholesaler*, *General Trade*, dan *Modern Trade*. Observasi ini dilakukan dengan tujuan meningkatkan *awareness* akan brand, memahami sistem kerja tim sales, kebiasaan yang ada di lapangan, dan kondisi *market* secara *real*.

3.3 Pengumpulan Data

Ketika sudah tergambar permasalahan yang terjadi, diperlukan data sebagai bukti yang menggambarkan kondisi yang terjadi pada perusahaan. Pengumpulan data mencakup tren pengembalian produk di tahun sebelumnya, asal pengembalian, dan produk dengan pengembalian tertinggi di tahun sebelumnya. Pengumpulan data dilakukan dengan menghubungi berbagai divisi terkait pada masing-masing *channel* untuk mendapatkan data, melakukan tanya-jawab pada pegawai maupun manager di divisi terkait untuk mendapatkan *insight* pada kondisi real di lapangan dan ikut bersama tim *sales* mengunjungi toko-toko untuk melihat penerapan *product freshness*.

3.4 Melakukan Analisis Data

Langkah berikutnya adalah melihat topik dari data yang ada. Hal ini penting sebagai indikator dan membandingkan kondisi dengan tahun sebelumnya. Analisis data berperan melihat signifikansi dari pengembalian produk yang ada di perusahaan. Analisis data berperan menunjukkan tren dan fluktuasi pasar dari tahun sebelumnya. Objektif yang dilihat adalah permasalahan dari berbagai sudut pandang untuk mendapatkan akar permasalahan yang aktual dan tepat sasaran selain dapat mencerminkan langkah berikutnya untuk memecahkan permasalahan.

3.5 Mencari Akar Permasalahan

Langkah pengerjaan berikutnya adalah melakukan pencarian terhadap akar permasalahan. Identifikasi akar permasalahan dalam kasus ini ditemukan ketika melakukan penelitian lebih mendetail dengan mengambil sampel berupa *brand* maupun skala area yang lebih kecil dalam sisi penerapannya.

3.6 Melakukan Analisis *Fishbone Diagram*

Langkah berbentuk wawancara kepada Supervisor tim sales dilakukan untuk mendapatkan akar permasalahan berupa aspirasi dari tim sales mengenai kendala yang dihadapi dalam usaha menurunkan pengembalian produk di *channel Wholesaler*. Setelah disampaikan aspirasi dan kendala tersebut, pengerjaan dilanjutkan dengan membuat diagram *fishbone* untuk mendapatkan penyebab permasalahan. Pengerjaan dilanjutkan dengan memilah penyebab mana yang memungkinkan untuk ditindaklanjuti lebih lanjut menjadi sebuah usulan perbaikan.

3.7 Memberikan Usulan Perbaikan

Pada langkah ini, terdapat beberapa usulan yaitu *depletion plan alert*, mutasi stok, dan penerapan sistem notifikasi. Usulan diberikan dengan harapan pengembalian di tahun 2024 dapat mengalami penurunan pada saat periode *Massive Withdrawal* dan *product freshness* yang dilakukan perusahaan dapat terus terlaksana dengan baik.

3.8 Melakukan Verifikasi

Pada langkah verifikasi, dilakukan presentasi pada pembimbing lapangan dan *manager regional* perusahaan untuk membahas penerapan usulan perbaikan yang akan dilakukan serta meminta saran untuk pengembangan usulan.

3.9 Implementasi Usulan Perbaikan

Pada tahapan implementasi usulan perbaikan, pemberi usulan mengirimkan usulan mutasi stok pada *staff department Planning and Deployment* untuk diperiksa dan disesuaikan dengan kondisi asli di lapangan. Bila telah disepakati, *Staff Department* mengirimkan usulan tersebut pada pihak terkait seperti logistik, *Sales Administrator*, dan *Territory Analyst* untuk diproses lebih lanjut. Sementara pada penerapan *notification system*, dilakukan tahapan *trial and error* terlebih dahulu pada *device* pemberi usulan sebagai kontak yang dituju. Ketika sistem berhasil dijalankan, usulan diintegrasikan dengan nomor sales untuk penerapan sistem notifikasi.

3.10 Analisis Hasil Implementasi

Pada tahapan ini, akan dilakukan revisi terkait saran yang diberikan tim sales untuk mengefisienkan sistem kerja mereka. Selain itu dilakukan evaluasi dan analisis akan kepuasan tim sales pada notifikasi WA yang diusulkan.

3.11 Kesimpulan dan Saran

Pada langkah ini, dituliskan kesimpulan dari hasil analisis implementasi dan saran yang akan berguna bagi perusahaan untuk masa yang akan datang.