

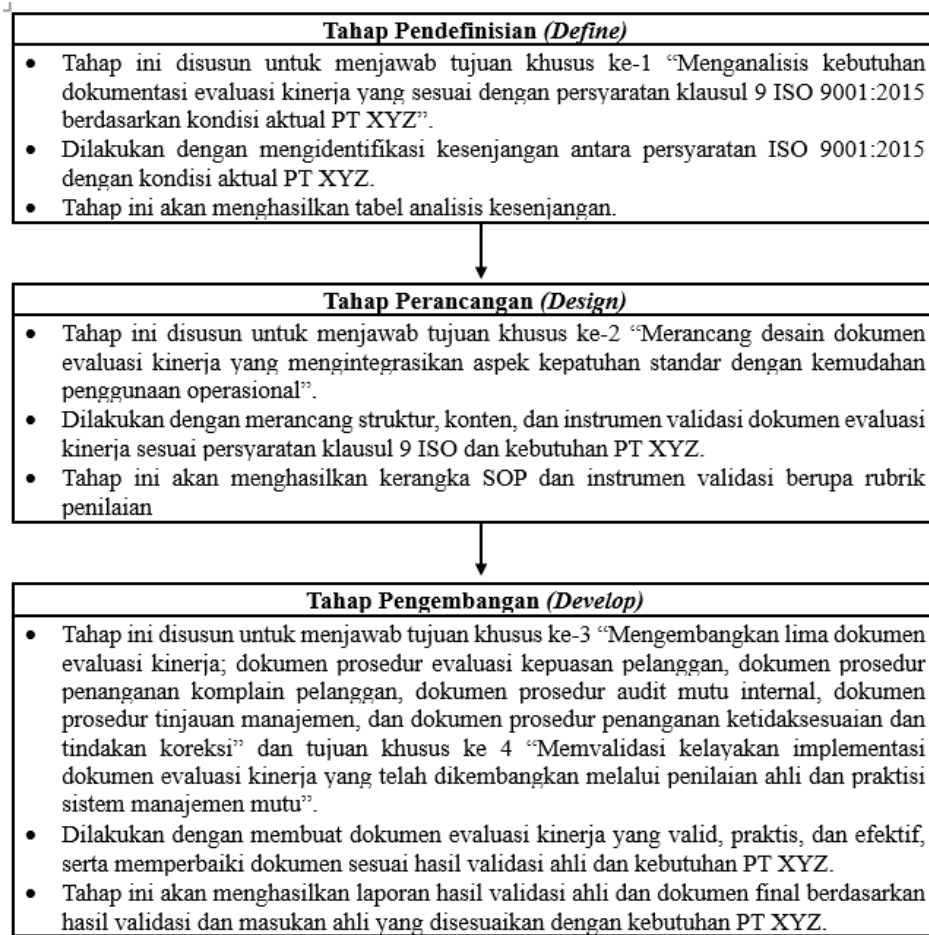
BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian pengembangan (*Research & Development*) dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Untuk menjawab tujuan umum “Mengembangkan desain dokumen evaluasi kinerja berbasis sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 menggunakan metode 4D yang efektif dan dapat diimplementasikan untuk mendukung perbaikan berkelanjutan di PT XYZ”, penelitian ini menggunakan model pengembangan 4D (*Four-D Model*) yang dikembangkan oleh Thiagarajan, Semmel, & Semmel (1974). Pemilihan model 4D didasarkan pada kesesuaiannya dengan karakteristik pengembangan dokumen serta memiliki tahapan yang sistematis untuk menghasilkan produk yang valid, praktis, dan efektif.

Model 4D terdiri dari empat tahap utama, yaitu Pendefinisian (*Define*), Perancangan (*Design*), Pengembangan (*Develop*), dan Penyebaran (*Disseminate*). Namun, dalam penelitian ini hanya dilaksanakan tiga tahap pertama, yaitu Pendefinisian (*Define*), Perancangan (*Design*), dan Pengembangan (*Develop*). Pembatasan ini dilakukan karena fokus penelitian adalah menghasilkan produk dokumen evaluasi kinerja berbasis sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 klausul 9 yang valid dan praktis, sehingga tahap *Disseminate* tidak menjadi prioritas dalam lingkup penelitian ini. Sehingga, tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini tertuang pada Gambar 3.1 di bawah.



Gambar 3.1 Tahapan Penelitian

3.2 Tahap Pendefinisian (*Define*)

Tahap pertama yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah tahap Pendefinisian (*Define*), yaitu menganalisis kebutuhan dokumen evaluasi kinerja berdasarkan klausul 9 ISO 9001:2015. Tahap ini disusun untuk menjawab tujuan khusus ke-1 “Menganalisis kebutuhan dokumentasi evaluasi kinerja yang sesuai dengan persyaratan klausul 9 ISO 9001:2015 berdasarkan kondisi aktual PT XYZ” Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah melakukan analisis kesenjangan (*gap analysis*) untuk mengidentifikasi kesenjangan dokumen evaluasi kinerja saat ini dengan persyaratan klausul 9

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada tahap ini adalah studi dokumentasi untuk mengkaji dokumen-dokumen yang ada dan standar ISO

9001:2015, meliputi manual mutu organisasi, panduan mutu ISO 9001:2015, dan literatur terkait implementasi ISO 9001:2015.

Output pada tahap ini adalah Tabel analisis kesenjangan yang memetakan setiap persyaratan ISO 9001:2015 klausul 9 dengan kondisi saat ini, mengidentifikasi kesenjangan serta merumuskan kebutuhan pengembangan untuk masing-masing area kesenjangan sebagai dasar untuk tahap perancangan dalam merancang dokumen evaluasi kinerja yang lengkap dan sesuai kebutuhan organisasi.

3.3 Tahap Perancangan (*Design*)

Tahap kedua yang akan dilakukan pada penelitian ini adalah tahap Perancangan (*Design*), yaitu merancang struktur dan konten dokumen evaluasi kinerja sesuai persyaratan klausul 9 ISO 9001:2015 dan kebutuhan PT XYZ. Tahap ini disusun untuk menjawab tujuan khusus ke-2 “Merancang desain dokumen evaluasi kinerja yang mengintegrasikan aspek kepatuhan standar dengan kemudahan penggunaan operasional”. Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini meliputi:

1. Merancang struktur dokumen berdasarkan persyaratan klausul 9 ISO 9001:2015
2. Menyusun konten dokumen yang mencakup kebutuhan organisasi target
3. Menyusun instrumen validasi dokumen

Metode yang digunakan pada tahap ini adalah analisis struktural untuk merancang kerangka dokumen berdasarkan hierarki klausul 9 ISO 9001:2015, metode pengembangan konten untuk menyusun materi yang sesuai dengan kebutuhan praktis organisasi, dan metode desain instruksional untuk memastikan dokumen mudah dipahami dan diimplementasikan. *Output* pada tahap ini adalah rancangan dokumen evaluasi kinerja yang mencakup:

1. Kerangka SOP untuk dokumen prosedur evaluasi kepuasan pelanggan, prosedur penanganan komplain pelanggan, prosedur audit mutu internal, prosedur tinjauan manajemen, dan penanganan ketidaksesuaian dan tindakan koreksi
2. Instrumen validasi berupa rubrik penilaian dengan sistem scoring 5 aspek (kesesuaian ISO, kelengkapan konten, kejelasan, praktikalitas, dan kualitas

keseluruhan) serta kuesioner validasi untuk mengumpulkan *feedback* kualitatif dari validator ahli dan praktisi yang mencakup penilaian umum dokumen, evaluasi spesifik per klausul 9.1-9.3, penilaian komponen pendukung (SOP, *diagram alir*, dan diagram), aspek kualitas dokumen (struktur, bahasa, *layout*), dan rekomendasi perbaikan. Instrumen validasi menggunakan sistem pembobotan berdasarkan tingkat kepentingan: kesesuaian ISO (30%), kelengkapan isi (25%), kejelasan (20%), praktikalitas (15%), dan kualitas keseluruhan (10%). Pembobotan ditetapkan berdasarkan hierarki prioritas implementasi ISO 9001:2015, di mana kesesuaian standar menjadi aspek paling kritis untuk keberhasilan sertifikasi (Psomas & Antony, 2017), diikuti kelengkapan isi untuk operasionalitas dokumen (Tari et al., 2020) dan kejelasan untuk konsistensi implementasi (Santos & Milán, 2013).

3.3 Tahap Pengembangan (*Develop*)

Tahap ketiga yang akan dilakukan pada penelitian ini adalah tahap Pengembangan (*Develop*), yaitu menghasilkan dokumen evaluasi kinerja yang valid, praktis, dan efektif sesuai ISO 9001:2015. Tahap ini disusun untuk menjawab tujuan khusus ke-3 “Mengembangkan lima dokumen evaluasi kinerja; dokumen prosedur evaluasi kepuasan pelanggan, dokumen prosedur penanganan komplain pelanggan, dokumen prosedur audit mutu internal, dokumen prosedur tinjauan manajemen, dan dokumen prosedur penanganan ketidaksesuaian dan tindakan koreksi” dan tujuan khusus ke 4 “Memvalidasi kelayakan implementasi dokumen evaluasi kinerja yang telah dikembangkan melalui penilaian ahli dan praktisi sistem manajemen mutu”. Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini meliputi:

1. Mengembangkan rancangan menjadi dokumen evaluasi kinerja lengkap
2. Validasi ahli menggunakan instrumen validasi yang telah dirancang pada tahap sebelumnya oleh ahli sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dan praktisi berpengalaman di bidang implementasi ISO 9001:2015
3. Perbaikan dokumen berdasarkan hasil validasi dan masukan ahli yang disesuaikan dengan kebutuhan PT XYZ

Metode yang digunakan pada tahap ini adalah metode pengembangan produk untuk merealisasikan rancangan menjadi dokumen final, dan metode validasi ahli (*expert judgment*) menggunakan instrumen validasi berupa rubrik penilaian dan kuesioner validasi untuk memastikan kualitas dan kesesuaian produk dengan standar ISO 9001:2015. Luaran (*output*) pada tahap ini mencakup:

1. Laporan hasil validasi ahli yang berisi rekapitulasi skor penilaian dari rubrik validasi dengan kategori tingkat validitas, analisis *feedback* kualitatif dari kuesioner validator, identifikasi kekuatan dan kelemahan produk, serta rekomendasi perbaikan yang telah diimplementasikan
2. Dokumen final berdasarkan hasil validasi dan masukan ahli yang disesuaikan dengan kebutuhan PT XYZ.

Output ini memastikan bahwa produk penelitian tidak hanya memenuhi standar akademik tetapi juga siap untuk digunakan secara praktis di lingkungan organisasi dengan berbagai karakteristik dan tingkat kematangan sistem manajemen mutu.