

BAB III

OBJEK DAN DESAIN PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sasaran penelitian yang akan dilaksanakan. Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah audit mutu internal dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan wawancara, dan studi dokumentasi dengan menelaah dokumen dari pihak-pihak yang terkait langsung dalam proses audit internal dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di Dinas Pendidikan Kota Bandung.

Menurut ISO 19011-2011 audit internal disebut audit pihak pertama, dilakukan oleh organisasi itu sendiri, atau atas nama, untuk tinjauan manajemen dan tujuan internal lainnya (misalnya untuk mengkonfirmasi efektivitas sistem manajemen atau untuk mendapatkan informasi untuk perbaikan sistem manajemen). Audit internal dapat membentuk dasar kesesuaian untuk deklarasi diri organisasi. Dalam banyak kasus, terutama di organisasi kecil, kemandirian dapat ditunjukkan oleh kebebasan dari tanggung jawab untuk kegiatan yang diaudit atau kebebasan dari bias dan konflik kepentingan).

Untuk memberikan pemahaman objek penelitian dan untuk menentukan data yang digunakan dalam penelitian, maka penulis merincikan objek penelitian dengan beberapa indikator sebagai berikut:

Audit Mutu Internal (X). Audit internal disebut audit pihak pertama, dilakukan oleh organisasi itu sendiri, atau atas nama, untuk tinjauan manajemen dan tujuan internal lainnya (misalnya untuk mengkonfirmasi efektivitas sistem manajemen atau untuk mendapatkan informasi untuk perbaikan sistem manajemen)
(ISO 19011-2011)

Tabel 3. 1
Lembar Observasi

ASPEK YANG DIAMATI	INDIKATOR	CEKLIS KESESUAIAN		KET
		ADA	TIDAK ADA	
Fase I (Perencanaan Audit)	Rencana/ <i>scheddule</i> audit			
	Pemilihan tim audit			
	Hubungan organisasi yang akan diaudit			
	Pengarahan untuk tim audit			
	Pembuatan <i>checklist</i> audit			
Fase II (Pelaksanaan Audit)	<i>Opening meeting</i>			
	Pelaksanaan audit			
	Membuat laporan audit			
	<i>Closing meeting</i>			
Fase III (<i>follow up</i> Audit)	Pemeriksaan pelaksanaan tindakan perbaikan			
	Pemeriksaan keefektifan tindakan perbaikan			

Mia Ratu Dalkiah, 2019

IMPLEMENTASI AUDIT MUTU INTERNAL ISO (9001:2015) DI DINAS PENDIDIKAN KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	Menutup ketidaksesuaian			
--	-------------------------	--	--	--

3.2 Desain Penelitian

3.2.1 Metode Penelitian

Agar dapat mengadakan penelitian, penuli terlebih dahulu harus menentukan metode yang akan digunakan, karena hal ini merupakan pedoman atau langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penelitian.

Arikunto (Arikunto S. , 2002, hlm. 136) menjelaskan “Metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh penulis dalam mengumpulkan data penelitiannya”. Tujuannya dan metode penelitian adalah untuk memberikan gambaran kepada penulis mengenai langkah-langkah penelitian yang dilakukan, sehingga permasalahan tersebut dapat dipecahkan.

Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Dengan metode kualitatif akan diperoleh pemahaman, penafsiran, dan pengetahuan yang mendalam mengenai makna, kenyataan, dan fakta yang relevan yang terjadi di lapangan. Seperti yang dijelaskan oleh Moleong (2007, hlm. 6) bahwa:

“Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah”.

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian deskriptif kualitatif data yang dikumpulkan dinyatakan dalam bentuk informasi tertulis, gambar-gambar berfikir dan melihat objek dan aktivitas orang yang ada di sekelilingnya dengan melakukan wawancara sehingga keadaan yang sesungguhnya dapat dideskripsikan dengan baik.

3.2.2 Subyek Penelitian

Menurut Sontani(2011, hlm. 131) bahwa “populasi adalah keseluruhan elemen, atau unit penelitian, atau unit analisis yang memiliki cirri atau karakteristik tertentu yang dijadikan sebagai objek penelitian atau menjadi perhatian dalam suatu penelitian (pengamatan)”. Kemudian, menurut Sugiyono (2012, hlm. 115) menyatakan bahwa “populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Berdasarkan pendapat ahli tersebut, dengan demikian maka faktor yang perlu diperhatikan dalam populasi adalah elemen atau unsur yang dapat diamati. Oleh karena itu penentuan kerarakteristik populasi yang tepat merupakan faktor penting dalam suatu penelitian, karena pada hakekatnya suatu permasalahan itu baru akan memiliki makna apabila dikaitkan dengan populasi yang relevan. Jadi, populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan hanya jumlah yang ada pada objek-objek yang dipelajari, terkadang jumlah populasi terlalu luas bagi peneliti. Dalam suatu penelitian, penelitian harus mempertimbangkan berbagai aspek khususnya yang berhubungan dengan kemampuan tenaga, biaya, ataupun waktu yang dibutuhkan dalam penelitian yang disesuaikan dengan kemampuan dari peneliti.

Sehingga dalam penelitian ini akan digunakan teknik pengamibilan sampel oleh peneliti. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto S. , 2010, hlm. 174). Teknik pengumpulan sampel yang akan digunakan oleh peneliti adalah *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (hlm. 2012, 392), *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tersebut bermaksud untuk memilih sampel dari atau pihak-pihak yang dianggap paling mengerti mengenai permasalahan yang akan diteliti dan pihak-pihak tersebut mampu memberikan informasi sesuai dengan tujuan penelitian.

3.2.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan untuk penelitian ini adalah sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2012, hlm. 402).

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling penting dalam suatu penelitian karena tujuan utama dari penelitian untuk mendapatkan data. Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan berbagai cara, yaitu:

1. Wawancara

Dalam Moleong (2007, hlm.186) “wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu”. Terdapat beberapa macam wawancara yaitu wawancara terstruktur dan tak terstruktur. Wawancara terstruktur merupakan wawancara yang pewawancaranya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan yang diajukan sedangkan wawancara yang tidak terstruktur merupakan wawancara yang bebas, biasanya tidak mengacu kepada pedoman wawancara telah tersusun dan hanya berupa garis besar pertanyaan yang akan ditanyakan (Moleong, 2007, hlm. 191). Penulis menggunakan jenis wawancara tidak terstruktur dikarenakan berhubungan dengan orang yang penting dan ingin menanyakan sesuatu yang lebih mendalam lagi pada subjek tersebut. Peneliti hanya membuat garis besar pertanyaan yang diajukan sehingga hasil dari proses wawancara yang didapat lebih informatif.

Tabel 3. 2
Jadwal Rencana Kegiatan

Jadwal	Rencana Kegiatan
Tahap ke-1	Menganalisis dokumen: <ol style="list-style-type: none"> a. Dokumen sistem mutu ISO 9001:2015 b. Laporan hasil audit internal beserta catatan detail akan temuan lapangan

Mia Ratu Dalkiah, 2019

IMPLEMENTASI AUDIT MUTU INTERNAL ISO (9001:2015) DI DINAS PENDIDIKAN KOTA BANDUNG
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tahap ke-2	Wawancara kepada informan melingkupi <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Top management</i> 2. <i>Mangement representative</i> 3. <i>Documen control</i> 4. <i>Auditee</i> 5. <i>Internal auditor</i>
------------	---

2. Studi Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2012, hlm. 422). Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Oleh karena itu dokumen sangat penting dalam penelitian, dokumen-dokumen tersebut diantaranya adalah hasil wawancara antara peneliti dengan pihak-pihak terkait yang diwawancarai dan dokumen secara tertulis yang berisi pertanyaan dari peneliti terhadap pihak-pihak terkait.

Tabel 3. 3
Daftar Dokumen yang diperiksa

No	Jenis Dokumen
1	Dokumen sistem manajemen mutu ISO 9001:2015
2	Catatan Audit mendetail serta dokumen yang terkait dengan audit internal
3	Struktur organisasi dalam audit internal

3.2.4 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. (Sugiyono, 2012, hal. 398). Nasution (1998) dalam Sugiyono (2012, hlm. 400) menyatakan bahwa:

Mia Ratu Dalkiah, 2019

IMPLEMENTASI AUDIT MUTU INTERNAL ISO (9001:2015) DI DINAS PENDIDIKAN KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

“Dalam penelitian kualitatif, tidak ada pilihan lain daripada menjadikan manusia sebagai instrumen penelitian utama. Alasannya ialah bahwa, segala sesuatunya belum mempunyai bentuk yang pasti. Masalah, fokus penelitian, prosedur penelitian, hipotesis yang digunakan, bahkan hasil yang diharapkan, itu semuanya tidak dapat ditentukan secara pasti dan jelas sebelumnya. Segala sesuatu masih perlu dikembangkan sepanjang penelitian itu, tidak ada pilihan lain dan hanya peneliti itu sendiri sebagai alat satu-satunya yang dapat mencapainya”.

Peneliti dalam penelitian kualitatif sebagai human instrument, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya.

3.2.5 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2012, hlm. 427).

Dalam penelitian ini peneliti menganalisis data menggunakan model Miles & Huberman. Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles and Huberman (1984) dalam Sugiyono (2011, hlm. 337) mengemukakan bahwa “aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh”.

Adapun aktivitas dalam analisis data yakni, data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing*.

1. *Data reduction* (reduksi data)

Sehubungan data yang didapatkan dari lapangan sangat banyak oleh sebab itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu. Reduksi data merupakan proses berfikir secara sensitif yang membutuhkan kecerdasan, kelusn dan kedalaman wawasan yang tinggi. Dengan dilakukannya reduksi data, maka data akan memudahkan peneliti untuk pengumpulan data selanjutnya dan memberikan gambaran yang jelas.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Miles & Huberman (1984) dalam Sugiyono (2011, hlm. 341) menyatakan “*the most frequent form of display data for qualitative resesarch data in the past has been narrative text*”. Artinya yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3. *Conclusion Drawing/ Verification*

Penarikan kesimpulan awal masih bersifat sementara dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Namun jika kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti yang kuat dan konsisten maka kesimpulan tersebut merupakan kesimpulan yang kredibel (2012, hlm. 438).

Diharapkan kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang belum pernah ada sebelumnya. Temuan ini berupa deskripsi atau gambaran objek yang sebelumnya masih kurang jelas menjadi jelas, baik berupa hubungan kausal atau interaktif maupun teori atau hipotesis.

3.2.6 Pengujian Kredibilitas Data

Bukan hanya penelitian kuantitatif saja yang melakukan upaya validasi data, penelitian kualitatif pun melakukan keabsahan data dengan melihat reliabilitas dan validasi data yang diperoleh.

Untuk menguji keabsahan data bisa dilakukan dengan cara triangulasi. Menurut Sugiyono (2012, hlm. 423), triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Pada penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

1. Triangulasi sumber, pengujian terhadap kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh dari berbagai sumber. Untuk penelitian ini, peneliti akan meneliti mengenai audit internal dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, oleh sebab itu peneliti akan mewawancarai *top management*, *management representative*, *document control*, *auditee* dan *internal auditor*. Alasan pemilihan informan ini untuk mengetahui informasi dari banyak sumber yang berbeda dan memiliki peran masing-masing sehingga data diharapkan lebih valid.
2. Triangulasi teknik, pengujian kredibilitas data dengan melakukan pengecekan data kepada sumber yang sama namun menggunakan teknik yang berbeda yakni pengecekan terhadap hasil wawancara, dokumen dan observasi.