

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah penerapan prinsip *Total Quality Management* yaitu perbaikan sistem manajemen mutu yang berkesinambungan. Penelitian ini akan dilakukan pada perusahaan PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) Bandung.

Peneliti akan meneliti bagaimana proses PT. INTI dalam menjalankan proses perbaikan secara berkesinambungan dalam kerangka TQM, bagaimana perusahaan menghadapi hambatan dan hal-hal yang dapat mendukung dalam melakukan proses perbaikan berkesinambungan, sehingga akan meningkatkan kualitas dan produktivitasnya, dan memenuhi kebutuhan pelanggan hingga pelanggan (internal dan eksternal) merasa puas.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Desain Penelitian

Berdasarkan fokus masalah penelitian, tujuan penelitian, subjek penelitian dan karakteristik data, maka desain yang tepat untuk penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Desain penelitian itu sendiri merupakan metode yang digunakan untuk menjawab masalah dari objek yang akan diteliti.

Metode deskriptif menurut Nasution (1996:69) adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa atau kejadian yang terjadi pada saat sekarang, pada waktu penelitian berlangsung. Sedangkan pendekatan kualitatif menurut Moloeng (2007:6) adalah penelitian yang secara holistik bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian, baik itu perilakunya, persepsi, motivasi maupun tindakannya, dan secara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang secara alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Sesuai dengan pengertian diatas, peneliti akan melakukan penelitian yang dimana peneliti menggambarkan suatu proses dari penerapan prinsip perbaikan proses secara berkesinambungan dalam kerangka *Total Quality Management*, dimulai dari setiap peristiwa yang terjadi, hingga memaparkan hal-hal yang menjadi kendala dan pendukung selama pengimplementasian prinsip tersebut ke dalam bentuk kata-kata dan bahasa sehingga dapat tergambar dengan baik dan jelas. Dalam penelitian yang akan dilakukan, data yang dikumpulkan dinyatakan dalam bentuk informasi tertulis, gambar-gambar, berfikir dan melihat obyek dan aktivitas orang yang ada disekelilingnya dengan melakukan wawancara.

Terkait dengan pendekatan fenomenologis, maka menurut Moleong (2007:9) yakni usaha untuk memahami arti peristiwa dan kaitan-kaitannya terhadap orang-orang biasa dalam situasi tertentu. Hal ini akan membantu peneliti memasuki sudut pandang orang lain, dan berupaya memahami mengapa mereka demikian.

3.2.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.2.2.1 Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif lebih ditekankan pada sumber data yang dapat memberikan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian. Menurut Lofland (Moloeng, 2007:157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Moleong juga menyebutkan bahwa kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama yang kemudian sumber data utama akan dicatat ke dalam catatan-catatan tertulis melalui media-media pendukung (2007:157).

Sumber data dalam penelitian ini adalah berupa data primer, data sekunder seperti dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian menjadi sumber informasi penelitian dari informan yang bersangkutan. Data primer adalah sumber langsung yang memberikan data pada pengumpul data. Sedangkan data sekunder merupakan data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain ataupun dokumen (Sugiyono, 2013: 62).

Data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data hasil wawancara dan SOP yang berkaitan. Data-data tersebut dapat diperoleh dari beberapa informan. Berikut daftar informan yang berkaitan dengan judul penelitian ini.

Tabel 3.1

Informan Penelitian

| No. | Informan | Tujuan |
|-----|--|--|
| 1. | Divisi Human Capital Management: - Kepala Bagian Manajemen Inovasi dan Kualitas selaku Sekretaris Manajemen Mutu. - Kepala Urusan Pendidikan dan Latihan | Untuk mengetahui penetapan standar atas pengendalian perbaikan berkesinambungan perusahaan sebagai tanggung jawab manajemen. Untuk mengetahui bagaimana perusahaan memajemen sumber daya manusia dalam pengimplementasian prinsip perbaikan berkesinambungan. |
| 3. | Divisi Perencanaan dan Pengendalian TITO: - Kepala Bagian Rendal TITO - Kepala Urusan Evaluasi Proyek | Untuk mengetahui bagaimana proses perbaikan dilakukan selama kegiatan input atas realisasi produk yang menghasilkan output. |
| 4. | Divisi Operasi Celco, Produksi, dan Purnajual: - Kepala Bagian Rendal dan Kualitas Proyek - Kepala Urusan Helpdesk | Untuk mengetahui bagaimana proses perbaikan berkesinambungan yang dilakukan pada proses produksi dengan mengacu pada pengukuran, analisis dan tindakan yang akan dilakukan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan sebagai dampak dari perbaikan berkesinambungan. |

Sebagai catatan, bahwa dari informan-informan tersebut bisa saja berubah sesuai dengan kebutuhan nanti dalam penelitian dikarenakan beberapa hal, seperti kesibukan informan sehingga dialihkan ke informan lain yang sama tingkat pengetahuannya mengenai topik penelitian.

Sedangkan untuk data yang diperoleh data sekunder berupa hasil penelitian terdahulu yang masih relevan dengan penelitian ini mengenai proses

perbaikan berkesinambungan, dan profil perusahaan. Data sekunder menjadi penting mengingat dalam pengumpulan data dari informan perlu diverifikasi melalui berbagai sumber lainnya yang dapat mendukung data yang telah ditemukan sehingga menjadi lebih valid.

3.2.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu teknik atau cara untuk mencatat peristiwa-peristiwa atau keterangan-keterangan yang akan menunjang atau mendukung penelitian, tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, teknik yang akan digunakan dalam mengumpulkan data yaitu dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Pengumpulan Data dengan Observasi

Nasution (dalam Sugiyono, 2012: 403) menyatakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Dengan observasi peneliti dapat mengungkapkan fakta yang berada di lapangan.

Menurut Sanafiah Faisal (1990) (dalam Sugiyono, 2013:64) mengklasifikasikan observasi menjadi observasi berpartisipasi (*participant observation*), observasi yang secara terang-terangan dan tersamar (*overt observation* dan *covert observation*), dan observasi yang tak berstruktur (*unstructured observation*). Selanjutnya Spradley (dalam Sugiyono, 2013:64) membagi observasi berpartisipasi menjadi empat, yaitu *pasive participation*, *moderate participation*, *active participation*, dan *complete participation*. Dari

Fauziah Nurlaeli, 2013

PENERAPAN PRINSIP CONTINUAL IMPROVEMENT

DALAM KERANGKA TOTAL QUALITY MANAGEMENT : Studi Fenomenologi pada PT Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

pengklasifikasian mengenai observasi diatas, peneliti akan memilih observasi berpartisipasi yang bersifat pasif sebagai pengumpulan data melalui observasi.

Seperti yang telah dipaparkan sebelumnya, dalam penelitian ini peneliti memilih observasi berpartisipasi yang bersifat pasif, dimana peneliti tidak ikut terlibat dalam kegiatan-kegiatan tersebut. Peneliti hanya melihat dan mengamati keadaan sekitar mengenai kegiatan tersebut, serta mendengar apa yang mereka bicarakan dalam kegiatan tersebut, kemudian mencatat hasil dari kegiatan atas proses perbaikan berkesinambungan yang ada dilapangan. Jadi dalam hal ini peneliti datang di tempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan observasi dengan cara mengumpulkan Standar Operasional Prosedur yang ada diperusahaan. SOP yang telah didapat peneliti akan mempelajarinya, kemudian melakukan pengamatan atas kegiatan yang dilakukan apakah telah sesuai dengan SOP tersebut atau tidak.

Peneliti akan mengamati bagian-bagian yang berkaitan dengan sistem perbaikan berkesinambungan, seperti bagian perbaikan terhadap proyek yang sedang dijalani dan proses produksi dalam menghasilkan produk, pemberdayaan sumber daya manusia, dan pelayanan terhadap pelanggan.

2. Pengumpulan Data Hasil Wawancara/*Interview*

Esterberg (2002) (dalam Sugiyono, 2012: 410) mendefinisikan *interview* sebagai berikut. “*a meeting of two persons to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and joint construction of meaning about a particular topic*”. Wawancara adalah merupakan

pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya-jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data selain peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, peneliti juga ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih dalam mengenai proses perbaikan berkesinambungan yang dilakukan oleh PT. INTI (Persero), dari awal melakukan perencanaan atas langkah-langkah yang akan dilakukan hingga melakukan tinjauan lanjutan dan tindakannya.

Esterberg (dalam Sugiyono, 2012: 412) mengemukakan beberapa macam wawancara, yaitu wawancara terstruktur, semi terstruktur, dan tidak terstruktur. Dari ketiga macam tersebut, peneliti akan melakukan pengumpulan data dengan wawancara tidak terstruktur (*unstructured interview*).

Wawancara tidak berstruktur menurut Sugiyono (2013:74) ialah wawancara bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

Untuk mendapatkan gambaran permasalahan lebih lengkap, maka peneliti perlu melakukan wawancara kepada beberapa pihak yang berhubungan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Dalam penelitian ini peneliti akan menggali informasi mengenai penerapan prinsip perbaikan berkesinambungan dalam kerangka TQM di perusahaan, bagaimana proses yang dialami, dimana ada hal yang menghambat dan mendukung selama perbaikan berlangsung.

Untuk mendapatkan hasil wawancara yang terekam/terdokumentasi dengan baik, maka peneliti akan menggunakan alat pendukung dalam wawancara sehingga hasil wawancara lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Alat-alat wawancara itu antara lain dengan buku catatan, alat rekam, dan *camera*.

Dalam wawancara pada penelitian ini, informan yang dituju telah dipaparkan pada subbab sumber data, dan berikut peneliti akan memberikan batasan atas tema dari wawancara yang akan diberikan yaitu:

1. Proses perbaikan berkesinambungan dalam kerangka *Total Quality*

Management yang diterapkan oleh PT. INTI, yaitu dengan mengetahui:

- 1) Sistem yang diterapkan perusahaan dalam melakukan perbaikan secara berkesinambungan.
- 2) Siklus perbaikan berkesinambungan yang berupa PDCA (*Plan-Do-Check-Act*)
- 3) Komitmen perusahaan mengenai arti pentingnya perbaikan berkesinambungan perusahaan.
- 4) Pendekatan yang digunakan perusahaan dalam perbaikan kesinambungan.
- 5) Aktifitas pengimplemetasian
- 6) Aktifitas pengendalian sumber daya
- 7) Strategi yang digunakan dalam perbaikan kesinambungan perusahaan.

2. Hambatan dan pendukung dalam penerapan prinsip perbaikan berkesinambungan dalam kerangka TQM.

Dimana informasi yang telah didapat dari informan/responden, peneliti mencatat data-data tersebut. Memilih data yang dianggap penting atau tidak kemudian dikelompokkan. Apabila data yang masih diragukan, peneliti berhak menanyakan kembali kepada sumber data yang bersangkutan untuk memperoleh kepastian dan ketuntasan.

3. Teknik Pengumpulan Data dengan Dokumen

Dokumen merupakan catatan atas kejadian yang telah berlalu, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan menurut Sugiyono (2013:82) yaitu catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan dan juga kebijakan. Sedangkan dokumen yang berbentuk gambar contohnya foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain.

Dokumen merupakan alat penunjang dari teknik pengumpulan data lainnya yaitu wawancara dan observasi, selain itu dokumen merupakan alat valid dalam mengungkapkan temuan dilapangan. Oleh karena itu dokumen sangat diperlukan dalam menunjang penelitian, dokumen-dokumen tersebut diantaranya standar operasional prosedur (SOP) perusahaan dalam penerapan manajemen mutu, profil perusahaan, dan dokumen/catatan penting mengenai penempuhan dalam meraih ISO 9001:2008.

4. Jadwal Pengumpulan Data

Peneliti akan menargetkan memulai penelitian pada bulan Agustus hingga Oktober, sesuai dengan kesepakatan antara perusahaan dengan peneliti. Berikut merupakan jadwal pengumpulan data yang dilakukan peneliti pada perusahaan,

Tabel 3.2

Jadwal Penelitian

| NO | KEGIATAN | WAKTU (berapa lama) | TEMPAT |
|----|--|------------------------|-------------------------------------|
| 1 | Pengumpulan data (profil perusahaan) | 1 hari | Perusahaan |
| 2 | Pengumpulan data Wawancara, dan Dokumen (SOP Perusahaan) | 67 hari | Kantor informan masing-masing |
| 3. | Pengumpulan data Observasi: <i>Costumer value</i> | 2 hari | <i>Helpdesk Office</i> |
| 4. | Pengolahan data (Reduksi) | 21 hari | Disesuaikan dengan keadaan peneliti |
| 5. | Pengujian Kredibilitas Data (Triangulasi) | 1 hari | Perusahaan |
| 6. | Pembahasan hasil dan menganalisa data kembali (Penyajian dan Penarikan Kesimpulan) | 15 hari | Disesuaikan dengan keadaan peneliti |

3.2.3 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri sebagai *human instrument*, karena berfungsi untuk menetapkan fokus penelitian, memilih informan/responden sebagai sumber data yang melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya.

Selanjutnya setelah peneliti menetapkan fokus penelitian menjadi jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan instrumen penelitian menjadi sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang

telah ditemukan melalui observasi dan wawancara. Peneliti akan terjun ke lapangan sendiri, baik pada *grand tour question*, tahap *focus and selection*, melakukan pengumpulan data, analisis dan membuat kesimpulan.

Dalam teknik wawancara peneliti akan menyediakan alat perekam kamera baik foto maupun video, dan alat tulis seperti catatan kecil dan pulpen atau pensil. Teknik *participant observation* menyediakan alat berupa catatan kecil/alat tulis, dan prosedur observasi. Sedangkan dalam teknik *organisational record* bisa berupa catatan administrasi, surat-menyurat, memo, agenda dan dokumen-dokumen yang relevan. Selanjutnya mencatat hasil wawancara dan observasi atas penelitian yang dilakukan.

3.2.4 Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif menurut Bogdan dan Biklen (Moloeng, 2007:248) adalah “upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.”

Berdasarkan pengertian di atas, maka analisis data dalam penelitian ini adalah peneliti mereduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan data serta memverifikasinya.

3.2.4.1 Reduksi Data/ *DataReduction*

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka 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 (Sugiyono, 2013:92). Dengan begitu data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

Data yang direduksi diperoleh dari dokumen yang diperoleh dilapangan, serta hasil wawancara dari para informan. Data tersebut sebelum disajikan maka akan direduksi terlebih dahulu. Proses ini akan berlangsung selama penelitian bahkan semenjak dibuatnya kerangka pemikiran. Dengan cara meringkas data, mengkategorikan data, mengarahkan serta membuang data yang tidak relevan agar didapat kesimpulan.

Jika permasalahan yang ditemukan akan berkembang maka dilakukan pengkodean untuk setiap informasi yang didapat. Apabila informasi tersebut untuk Perbaikan Berkesinambungan maka akan diberikan kode PB, untuk informasi Hambatan akan diberikan kode HPB, untuk informasi Pendukung akan diberikan kode PPB, dan untuk informasi Kepuasan Pelanggan sebagai dampak dari perbaikan berkesinambungan akan diberikan kode “CS”.

3.2.4.2 Penyajian Data/ *Data Display*

Setelah melakukan reduksi data, maka langkah selanjutnya yaitu menyajikan data, kalau dapat penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2013:95) dapat disajikan dalam bentuk gambar, tabel, grafik, pictogram, *pie chart* dan

sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

Dalam penyajian data, maka data yang terkumpul baik itu kelengkapan dokumen, hasil observasi dan wawancara secara keseluruhan akan lebih disajikan dalam bentuk tabel agar nantinya data yang diperoleh dapat di analisis dalam bentuk deskriptif lebih mudah dan dapat dipahami.

3.2.4.3 Conclusion Drawing/ verification

Langkah ketiga dalam analisis data dalam penelitian kualitatif menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2013:99) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak menemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dipaparkan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan diawal, namun juga tidak. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif memiliki rumusan masalah yang berubah pada saat peneliti terjun kelapangan.

3.2.5 Pengujian Kredibilitas Data

Dalam penelitian ini, peneliti akan menguji keabsahan/krediblitas data deengan menggunakan teknik triangulasi. **Triangulasi** diartikan sebagai teknik

pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Triangulasi juga dapat digunakan untuk menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teori.

Triangulasi Sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif (Patton, dalam Moleong 2013: 330). Hal ini dapat dicapai melalui: 1) membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara; 2) membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang suatu penelitian dengan apa yang dikatakan informan; dan 3) membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang terkait.

Triangulasi Teori berarti penggunaan berbagai teori yang berlainan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan sudah memasuki syarat. Menurut peneliti ini menjadi sangat penting sehingga data yang diperoleh menjadi lebih valid, misalnya dalam hal kelengkapan dokumen, maka pihak yang akan menjadi sumber data adalah manajemen perusahaan bidang *Human Capital Management*, Inovasi dan kualitas, Perencanaan dan Pengendalian *Trade In Trade Out*.

Metode yang dapat digunakan dalam triangulasi ini antara lain :

- a. Membuat daftar wawancara untuk setiap informan.
- b. Membandingkan data hasil pengamatan dengan wawancara.

Fauziah Nurlaeli, 2013

PENERAPAN PRINSIP CONTINUAL IMPROVEMENT

DALAM KERANGKA TOTAL QUALITY MANAGEMENT : Studi Fenomenologi pada PT Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

- c. Membandingkan persepsi seseorang dengan orang lain, disini peneliti akan membandingkan sudut pandang mengenai konsep perbaikan berkesinambungan dari berbagai pihak.
- d. Membandingkan data dokumentasi dengan wawancara .
- e. Membandingkan hasil temuan dengan teori.
- f. Pemeriksaan melalui diskusi dengan Manajemen Representatif (hasil akhir).

