

BAB III OBJEK DAN DESAIN PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian adalah objek yang diteliti dan dianalisis. Dalam penelitian ini, lingkup objek penelitian yang ditetapkan penulis sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti adalah mengenai Implementasi ISO 9001:2015.

Lokasi yang dipilih untuk menjadi tempat penelitian adalah Unit *Corporate Document Management* (USD) PT Kereta Api Indonesia yang beralamatkan di Jl. Perintis Kemerdekaan No. 1, Babakan Ciamis, Kecamatan Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat, Kode pos 40111, dengan nomor telephone (022) 4230031.

Alasan penulis mengambil lokasi penelitian tersebut adalah karena objek penelitian yaitu Unit *Corporate Document Management* (USD) merupakan salah satu unit kerja yang ada di PT Kereta Api Indonesia yang sudah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.

3.2 Desain Penelitian

3.2.1 Variabel Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menilai sistem manajemen mutu yang ada di PT Kereta Api Indonesia (Persero) khususnya di Unit *Corporate Document Management* (USD) dengan menggunakan ISO 9001:2015. Operasional variabel diperlukan untuk menjabarkan variabel penelitian menjadi konsep, dimensi, indikator dan ukuran yang diarahkan untuk memperoleh nilai variabel lainnya. Disamping itu tujuannya adalah untuk memudahkan pengertian dan menghindari perbedaan persepsi dalam penelitian ini. Operasionalisasi variabel merupakan kegiatan menjabarkan variabel ke dalam indikator. Operasional variabel menjadi rujukan dalam penyusunan penelitian dan rancangan pengolahan data oleh karena itu operasionalisasi variabel harus disusun dengan baik agar memiliki tingkat validitas dan reabilitas yang tinggi.

Penelitian ini dimulai dari melakukan pembelajaran terhadap instansi yang akan diteliti. Kemudian dilakukan pengambilan data dengan cara

pengisian kuesioner yang sesuai dengan standar ISO 9001 tahun 2015 mengenai sistem manajemen mutu. Seiring kuesioner terisi oleh semua responden yang dituju, akan dilakukan wawancara terhadap pihak yang bertanggung jawab dan paling memahami seluruh hal dalam instansi terkait sistem manajemen mutu.

Klausul yang menjadi variabel pada penelitian ini adalah klausul 6 sampai 10 mengenai perencanaan, dukungan, operasi, evaluasi kerja dan peningkatan. Klausul tersebut membahas mengenai segala hal yang berkaitan dengan organisasi dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Untuk memberikan pemahaman dalam penggunaan variabel dan untuk menentukan data yang digunakan dalam penelitian, maka penulis merincikan kisi-kisi dan komponen-komponen penelitian sebagai berikut :

Tabel 3.1 Kisi-kisi dan Komponen Penelitian

Variabel	Rumusan Masalah	Aspek yang diamati	Indikator	Pertanyaan
Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	1. Analisis faktor internal yaitu kekuatan dan kelemahan dalam Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di <i>Unit Corporate Document Management (USD) Kantor Pusat PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kota Bandung</i> menggunakan analisis SWOT	Perencanaan (Klausul 6)	<ol style="list-style-type: none"> Menentukan Resiko & Peluang Sasaran & Rencana Manajemen Mutu 	Bagaimana penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada klausul 6 dengan menggunakan analisis SWOT di <i>Unit Corporate Document Management (USD) Kantor Pusat PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kota Bandung</i>
		Dukungan (Klausul 7)	<ol style="list-style-type: none"> Pelatihan ISO Pemeliharaan Infrastruktur Membuat, memelihara dan menyimpan 	Bagaimana penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada klausul 7 dengan menggunakan analisis SWOT di <i>Unit Corporate</i>

<p>2. Analisis faktor eksternal yaitu peluang dan ancaman dalam Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di <i>Unit Corporate Document Management (USD) Kantor Pusat PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kota Bandung</i> menggunakan analisis SWOT</p>		informasi terdokumentasi	<i>Document Management (USD) Kantor Pusat PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kota Bandung</i>
	Operasional (Klausul 8)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengendalian Proses dan Layanan yang disediakan eksternal 2. Pengendalian ketidaksesuaian keluaran 3. Menyediakan pengukuran kualitas pelayanan 	<p>Bagaimana penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada klausul 8 dengan menggunakan analisis SWOT di <i>Unit Corporate Document Management (USD) Kantor Pusat PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kota Bandung</i></p>
	Evaluasi Kerja (Klausul 9)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengukuran, Pemantauan, dan Evaluasi 	<p>Bagaimana penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada klausul 9 dengan</p>

			<ol style="list-style-type: none"> 2. Melaksanakan Audit Internal 3. Tinjauan Manajemen 	<p>menggunakan analisis SWOT di <i>Unit Corporate Document Management (USD) Kantor Pusat PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kota Bandung</i></p>
		Peningkatan (Klausul 10)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perbaikan berkesinambungan 2. Peningkatan dan Kesesuaian Sistem Manajemen Mutu secara berkelanjutan 	<p>Bagaimana penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada klausul 10 dengan menggunakan analisis SWOT di <i>Unit Corporate Document Management (USD) Kantor Pusat PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kota Bandung</i></p>

3.2.2 Jenis dan Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara kerja untuk mengumpulkan data dan kemudian mengolah data sehingga menghasilkan data yang dapat memecahkan permasalahan penelitian. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Winarno Surakhmad (1985:131) dalam (Margareta, 2013) yaitu: “metode penelitian merupakan cara utama yang dipergunakan untuk mencapai suatu tujuan. Misalnya untuk menguji serangkaian hipotesa, dengan mempergunakan teknik serta alat-alat tertentu. Cara utama ini dipergunakan setelah penyelidik memperhitungkan kewajarannya ditinjau dari tujuan penyelidikan dan situasi penyelidikan”.

Peran metodologi penelitian sangat menentukan dalam upaya menghimpun data yang diperlukan dalam penelitian. Dengan kata lain metodologi penelitian akan memberikan petunjuk terhadap pelaksanaan penelitian atau petunjuk bagaimana penelitian ini dilakukan. Metodologi mengandung makna yang menyangkut prosedur dan cara melakukan pengujian data yang diperlukan untuk memecahkan atau menjawab masalah penelitian.

Menurut (Sugiyono P. D., 2012, p. 13) bahwa “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan kegunaan dan tujuan tertentu”. Sebagaimana dikemukakan pula oleh (Muhidin, A. S, 2011, p. 16) mengemukakan bahwa “Metode penelitian adalah prosedur atau cara-cara yang dapat dilakukan untuk melaksanakan penelitian”. Tujuan adanya metode penelitian adalah untuk memberikan gambaran kepada peneliti tentang bagaimana langkah-langkah penelitian dilakukan, sehingga permasalahan dapat terpecahkan.

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian yang dimaksud adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri tanpa membuat perbandingan. Penelitian ini dimaksudkan untuk eksplorasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan variabel yang berkenaan dengan masalah atau unit yang diteliti. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Moch. Nazir (2009:54) dalam (Hesti, 2019, p. 59) metode deskriptif adalah sebagai berikut:

“Penelitian deskriptif adalah studi menemukan fakta dengan impresasi yang tepat dimana di dalamnya termasuk studi untuk melukiskan secara akurat sifat-sifat dari beberapa fenomena kelompok dan individu serta studi untuk menentukan frekuensi terjadinya suatu keadaan untuk meminimalisir bias dan memaksimalkan realibilitas”.

Metode deskriptif yang digunakan peneliti disini adalah untuk mendeskripsikan variabel Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang melukiskan dari sifat-sifat dari fenomena dengan keadaan yang terjadi. Dalam penelitian deskriptif biasanya hanya dilibatkan satu variabel sehingga tidak menunjukkan hubungan atau korelasi antar variabel, sehingga informasi yang di peroleh keadaan menurut apa yang ada saat penelitian.

Sedangkan definisi pendekatan kualitatif menurut (Sugiyono P. D., 2012, p. 15) bahwa:

“Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive dan snowball*, teknik pengumpulan dengan tringgulasi (gabungan), analisis data bersifat iduktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* dari pada *generalisasi*”.

Disimpulkan bahwa penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang menilai sifat dari kondisi yang tampak serta untuk menggambarkan karakteristik suatu sebagaimana adanya sehingga hasilnya bisa sesuai dengan pokok permasalahan dan tujuan penelitian yang diharapkan.

3.2.3 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Menurut (Sugiyono P. D., 2012, p. 307) menyatakan bahwa:

“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.”

Kedudukan peneliti sebagai instrumen penelitian menjadi cukup rumit, karena sekaligus merupakan perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, penafsir data, dan pada akhirnya ia menjadi pelapor dari hasil penelitiannya. Hal ini menjadi tepat karena peneliti menjadi segalanya dari proses penelitian. Instrumen penelitian disini dimaksudkan sebagai alat pengumpul data.

Jadi berdasarkan pendapat di atas, instrumen dalam penelitian adalah manusia atau peneliti itu sendiri, peneliti berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan atas temuannya.

3.2.4 Sumber Data

Menurut Abdurahman, M. dkk (2011, hlm. 33) dalam (Kusumah, 2019) “Data adalah segala fakta atau keterangan tentang sesuatu yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi”.

Menurut Arikunto (2008, hlm. 88) dalam (Aziz, 2011) “Sumber data adalah benda, hal atau orang tempat peneliti mengamati, membaca atau bertanya tentang data.”. berdasarkan sumber data yang diperoleh pada penelitian ini, maka data penelitian dapat dikelompokkan ke dalam dua jenis yaitu:

1. Sumber Data Primer

(Sugiyono P. D., 2012), data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari instansi (tempat penelitian). Data primer dalam penelitian ini yaitu hasil observasi berupa catatan tertulis dan wawancara berupa transkrip wawancara yang diberikan kepada karyawan di *Unit Corporate Document Management (USD) Kantor Pusat PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kota Bandung*.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder menurut (Sugiyono P. D., 2012) merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder dalam penelitian ini berupa teori-teori yang dihasilkan oleh para ahli yang bersumber dari buku, jurnal dan skripsi serta dokumen yang relevan untuk mendukung data hasil observasi dan wawancara mengenai Studi Deskriptif Implementasi ISO 9001:2015 di *Unit Corporate Document Management (USD) Kantor Pusat PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kota Bandung*.

3.2.5 Subjek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi, karena penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi social tertentu dan hasil

kajiannya tidak akan diberlakukan ke populasi, tetapi ditransferkan ke tempat lain pada situasi social yang memiliki kesamaan dengan situasi social pada kasus yang dipelajari. Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai nara sumber, atau partisipan, informan, teman dan guru dalam penelitian. Sampel dalam teoritis kualitatif, juga bisa disebut sampel statistik, tetapi sampel teoritis, karena tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menghasilkan teori. Sampel dalam penelitian kualitatif juga disebut sebagai sampel konstruktif, karena dengan sumber data dari sampel itu dapat dikonstruksikan fenomena yang semula masih belum jelas.

Penentuan sumber data pada orang yang diwawancarai dilakukan secara *purposive*, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Hasil penelitian tidak akan digeneralisasikan ke populasi karena, pengambilan sampel tidak diambil secara random.

Dalam penelitian kualitatif, teknik sampling yang sering digunakan adalah *purposive sampling*, dan *snowball sampling*. Dalam penelitian, peneliti harus mempertimbangkan berbagai aspek khususnya yang berhubungan dengan kemajuan tenaga, biaya ataupun waktu yang dibutuhkan dalam penelitian. Sehingga dalam penelitian ini perlu dilakukan pengambilan sampel. Teknik sampel yang digunakan oleh peneliti adalah *Sampling Purposive*. Menurut (Sugiyono P. D., 2012, p. 300) “*Sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu”. Teknik ini memfokuskan pada informan-informan yang paling mengerti mengenai permasalahan yang akan diteliti dan pihak-pihak tersebut mampu memberikan informasi sesuai dengan tujuan penelitian ini.

Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah orang yang sesuai dengan kedudukannya dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, serta pihak-pihak yang terlibat dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di *Unit Corporate Document Management (USD)* Kantor Pusat PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kota Bandung.

Berikut merupakan data informan yang berhasil diwawancarai berkaitan dengan penelitian yang dilakukan:

Tabel 3.2 Data Informan di *Unit Corporate Document Management (USD)* Kantor Pusat PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kota Bandung.

No	Daftar Informan	Jabatan	Alasan
1	Infroman 1	Asisten Manajer <i>Corporate Document Management</i> (USD)	<ul style="list-style-type: none"> - Sebagai asisten pimpinan di dalam mengawasi penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 - Telah mengikuti Pelatihan ISO 9001:2008 dan ISO 9001:2015 - Selaku Pihak yang melakukan penerapan ISO 9001:2015 - Telah menerima sosialisasi kebijakan ISO 9001:2015 - Telah menjadi audity serta auditor
2	Infroman 2	Asisten Manajer General Documents & Files (USDS)	<ul style="list-style-type: none"> - Sebagai asisten pimpinan di dalam mengawasi penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 - Telah mengikuti Pelatihan ISO 9001:2008 dan ISO 9001:2015 - Selaku Pihak yang melakukan penerapan ISO 9001:2015 - Telah menerima sosialisasi kebijakan ISO 9001:2015 - Telah menjadi audity serta auditor
3	Infroman 3	Asisten Manajer Asset Ownership Documents & Files (USDA)	<ul style="list-style-type: none"> - Sebagai asisten pimpinan di dalam mengawasi penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

			<ul style="list-style-type: none"> - Telah mengikuti Pelatihan ISO 9001:2008 dan ISO 9001:2015 - Selaku Pihak yang melakukan penerapan ISO 9001:2015 - Telah menerima sosialisasi kebijakan ISO 9001:2015 - Telah menjadi audity serta auditor
4	Infroman 4	Asisten Manajer Legal Documents & Files (USDL)	<ul style="list-style-type: none"> - Sebagai asisten pimpinan di dalam mengawasi penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 - Telah mengikuti Pelatihan ISO 9001:2008 dan ISO 9001:2015 - Selaku Pihak yang melakukan penerapan ISO 9001:2015 - Telah menerima sosialisasi kebijakan ISO 9001:2015 - Telah menjadi audity serta auditor

Informan yang terpilih diharapkan dapat memberikan informasi yang penulis butuhkan dalam rangka mencapai tujuan dari penelitian serta mampu menguraikan dan mengungkapkan opini-opini yang berkaitan dengan penelitian.

3.2.6 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data dalam usaha pemecahan masalah penelitian. Sebagaimana yang dikemukakan oleh (Muhidin, A. S, 2011) adalah cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Dengan teknik pengumpulan data yang tepat sesuai dengan karakteristik dari satuan pengamatan

yang akan diungkapkan atau diketahui. Teknik pengumpulan data merupakan cara dan alat yang digunakan dalam mengumpulkan informasi atau keterangan mengenai objek penelitian.

Langkah-langkah pengumpulan data meliputi usaha membatasi penelitian, mengumpulkan informasi melalui observasi dan wawancara baik yang terstruktur maupun tidak, dokumentasi, materi-materi visual, serta usaha merancang protokol untuk merekam/mencatat informasi. Kebanyakan penelitian kualitatif mengumpulkan beragam jenis data dan memanfaatkan waktu efektif mungkin untuk mengumpulkan informasi di lokasi penelitian. Maka teknik yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

1. Pengamatan / Observasi

Menurut Nasution, 1998 dalam (Sugiyono P. D., 2012, p. 310) menyatakan bahwa :

“observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil (proton dan electron) maupun yang sangat jauh (benda ruang angkasa) dapat diobservasi dengan jelas”.

Maka teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan observasi yaitu dengan melakukan pengamatan dan pencatatan langsung secara sistematis terhadap objek penelitian di lapangan yang berkaitan dengan masalah penelitian. Alat yang digunakan yaitu lembar observasi.

2. Wawancara/Interview

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian kualitatif. Menurut Lexy Moleong (2015:186) dalam (Fadilah, 2019) menyatakan bahwa :

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*Interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban dari pertanyaan itu.

Menurut Esterberg (2002) dalam (Sugiyono P. D., 2012, p. 317) 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 topic tertentu.

Pelaksanaan wawancara pada penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan hal-hal yang ada pada penelitian ini, serta memperoleh data untuk memperkuat informasi yang diperoleh dari semua informasi mengenai Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Untuk alat yang digunakan yaitu pedoman wawancara yang termuat dalam jadwal seperti berikut:

Tabel 3.3 Jadwal Rencana Kegiatan Wawancara

Jadwal	Rencana Kegiatan
Tahap ke-1	Menganalisis dokumen: <ol style="list-style-type: none"> a. Dokumen Pedoman Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 diunit <i>Corporate Document Management</i> (USD) PT Kereta Api Indonesia (Persero) b. Dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) c. Dokumen Intruksi Kerja d. Laporan hasil perkembangan implementasi ISO 9001:2015 (Dokumen hasil Audit Internal)
Tahap ke-2	Wawancara kepada setiap Asisten Manajer yang ada diunit <i>Corporate Document Management</i> (USD) yang memiliki pengetahuan dan kedudukan dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

3. Studi Dokumentasi

Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dalam hal dokumen Bogdan menyatakan “*In most tradition of qualitative research, the phrase personal document is used broadly to refer to any first person narrative produced by an individual which describes his or her own actions, experience and belief*”.

Menurut Suharsmi (2002:135) dalam (Hesti, 2019) mengungkapkan bahwa:

“Dokumentasi dari asal katanya dokumen yang artinya barang-barang tertulis, didalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah dokumen, peraturan-peraturan, rapat, catatan harian dan sebagainya”.

Menurut Suharsmi (2002:136) dalam (Hesti, 2019) metode dokumentasi ini dapat merupakan metode utama apabila melakukan pendekatan analisis isi (content analisis). Dokumen bias berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya

monumental dari seorang. Maka dari 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 3.4 Daftar Dokumen yang diperiksa di Unit *Corporate Document Management* (USD) PT Kereta Api Indonesia (Persero)

No	Jenis Dokumen
1	Dokumen Pedoman Implementasi ISO 9001:2015
2	Dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP)
3	Dokumen Intruksi Kerja
4	Laporan hasil perkembangan implementasi ISO 9001:2015 (Dokumen hasil Audit Internal)

4. Triangulasi

Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.

Triangulasi terdiri dari triangulasi sumber, artinya mengumpulkan data dari berbagai sumber yang berbeda dengan menggunakan teknik yang sama dan triangulasi teknik, artinya mengumpulkan data dengan teknik yang berbeda dari sumber yang sama. Triangulasi digunakan sebagai teknik pengumpulan data dan juga untuk menguji kredibilitas data.

Dalam hal triangulasi, Susan Stainback (1988) dalam (Sugiyono P. D., 2012, p. 330) menyatakan bahwa *“the aim is not to determine the truth about some social phenomena, rather the purpose of triangulation is to increase one’s understanding of what ever is being investigated”*. Tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan.

Selanjutnya Mathinson (1988) mengemukakan bahwa *“Nilai dari teknik pengumpulan data dengan triangulasi adalah untuk mengetahui data yang*

diperoleh meluas, tidak konsisten, atau kontradiksi. Oleh karena itu dengan menggunakan teknik triangulasi dalam pengumpulan data, maka data yang diperoleh akan lebih konsisten, tuntas dan pasti. Sependapat dengan Patton (1980) “Dengan triangulasi akan lebih meningkatkan kekuatan data, bila dibandingkan dengan satu pendekatan, dalam (Sugiyono P. D., 2012, p. 332).

3.2.6 Teknik Analisis Data

Bogdan & Biken (1982) dalam Melong (2017:248) menyatakan bahwa analisis data kualitatif 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, dalam skripsi (Fadilah, 2019, p. 44).

Sedangkan menurut Bogdan & Biklen (2007) dalam (Sugiyono P. D., 2012, p. 334) “analisis data adalah proses pencarian dan pengaturan secara sistematis hasil wawancara, catatan-catatan, dan bahan-bahan yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap semua hal yang dikumpulkan dan memungkinkan menyajikan apa yang ditemukan.”

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik analisis SWOT untuk memperoleh informasi lebih mendalam mengenai implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di Unit *Corporate Document Management* (USD) PT Kereta Api Indonesia (Persero). Analisis SWOT adalah identifikasi sebagai faktor yang merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threats*). Keputusan strategi perusahaan perlu pertimbangan faktor internal yang mencakup kekuatan dan kelemahan maupun faktor eksternal yang mencakup peluang dan ancaman. Oleh karena itu perlu adanya pertimbangan-pertimbangan penting untuk analisis SWOT.

Analisis SWOT adalah satu cara untuk menganalisis data yang sudah dikumpulkan.

“Analisis SWOT (SWOT analysis) yakni mencakup upaya-upaya untuk mengenali kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang menentukan kinerja

perusahaan. Informasi eksternal mengenai peluang dan ancaman dapat diperoleh dari banyak sumber, termasuk pelanggan, dokumen pemerintah, pemasok, kalangan perbankan, rekan perusahaan lain. Banyak perusahaan menggunakan jasa lembaga pemindaian untuk memperoleh keliping surat kabar, riset di internet, dan analisis tren-tren domestik dan global yang relevan”

(Richard L. Daft 2010:253) dalam (Sumadi, 2015)

Menurut (Rangkuti, 2015) analisis SWOT ini dibuat dengan membandingkan antara faktor eksternal peluang dan ancaman dengan factor internal kekuatan dan kelemahan.

Dalam mengidentifikasi sebagai masalah yang timbul dalam perusahaan, maka sangat diperlukan penelitian yang sangat cermat sehingga mampu menentukan strategi yang sangat cepat dan tepat dalam mengatasi masalah yang timbul dalam perusahaan. Beberapa pertimbangan yang perlu diperhatikan dalam mengambil keputusan antara lain:

1. Kekuatan (*strenght*)

Kekuatan adalah unsur-unsur yang dapat diunggulkan oleh perusahaan tersebut seperti halnya keunggulan dalam produk yang dapat diandalkan, memiliki keterampilan dan berbeda dengan produk lain. Sehingga dapat membuat lebih kuat dari pada pesaingnya.

Kekuatan adalah sumber daya, keterampilan, atau keunggulan-keunggulan lain relative terhadap pesaing dan kebutuhan pasar yang dilayani atau ingin dilayani oleh perusahaan. Kekuatan adalah kompetensi khusus yang memberikan keunggulan komparatif bagi perusahaan di pasar. Kekuatan terdapat pada sumber daya, keuangan, citra, kepemimpinan pasar, hubungan pembeli-pemasok, dan factor-faktor lain.

2. Kelemahan (*weakness*)

Kelemahan adalah kekurangan atau keterbatasan dalam hal sumber daya yang ada pada perusahaan baik itu keterampilan atau kemampuan yang menjadi penghalang bagi kinerja organisasi. Keterbatasan atau kekurangan dalam sumber daya, keterampilan, dan kapasitas yang secara serius menghambat kinerja efektif perusahaan. Fasilitas, sumber daya keuangan, kapasitas manajemen, keterampilan pemasaran, dan citra merek dapat merupakan sumber kelemahan.

3. Peluang (*opportunities*)

Peluang adalah berbagai hal dan situasi yang menguntungkan bagi suatu perusahaan, serta kecenderungan-kecenderungan yang merupakan salah satu sumber peluang.

4. Ancaman (*threats*)

Ancaman adalah factor-faktor lingkungan yang tidak menguntungkan dalam perusahaan jika tidak diatasi maka akan menjadi hambatan bagi perusahaan yang bersangkutan baik masa sekarang maupun yang akan datang.

Ancaman merupakan pengganggu utama bagi posisi perusahaan. Masuknya pesaing baru, lambatnya pertumbuhan pasar, meningkatnya kekuatan tawar menawar pembeli atau pemasok penting, perubahan teknologi, serta peraturan baru atau yang direvisi dapat menjadi ancaman bagi keberhasilan perusahaan.

Faktor kekuatan dan kelemahan terdapat dalam suatu perusahaan, sedang peluang dan ancaman merupakan factor-faktor lingkungan yang dihadapi perusahaan yang bersangkutan. Jika dapat dikatakan bahwa analisis SWOT merupakan instrument yang ampuh dalam analisis strategi, kemampuan tersebut terletak pada kemampuan para penentu strategi perusahaan untuk memaksimalkan peranan factor kekuatan dan pemanfaatan peluang sebagai peluang sehingga berperan sebagai alat untuk meminimalisasi kelemahan yang terdapat dalam tubuh perusahaan dan menekan dampak ancaman yang timbul dan harus dihadapi.

Analisis ini dilakukan dengan menggunakan alat kumpul data yaitu pedoman observasi, wawancara serta dokumentasi. Dengan tahapan sebagai berikut :

- a. Mengelompokkan data yang telah didapat untuk diproses.
- b. Melakukan analisis SWOT.
- c. Memasukkan ke dalam matriks SWOT.
- d. Menganalisis strategi-strategi dari matriks SWOT.
- e. Merekomendasikan strategi yang telah dibuat kepada pihak pengelola

Matriks SWOT dapat menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya. Analisis SWOT menggunakan

matriks *internal factor evaluation* (IFE) dan matriks *eksternal factor evaluation* (EFE), dimana IFE yang meliputi kekuatan dan kelemahan dan EFE meliputi peluang dan tantangan. Matriks SWOT menampilkan delapan kotak, yaitu dua kotak sebelah kiri menampilkan faktor eksternal (peluang dan ancaman), dua kotak paling atas menampilkan faktor internal (kekuatan dan kelemahan) dan empat kotak lainnya merupakan isu-isu strategis yang timbul sebagai hasil pertemuan antara faktor eksternal dan internal.

Berdasarkan hasil analisis SWOT, terdapat empat alternatif strategi yang tersedia yaitu strategi SO, WO, ST dan WT. Matriks SWOT digambarkan sebagai berikut: (Setyawan, 2015)

Tabel 3.5 Matriks Analisis SWOT

IFE \ EFE	Kekuatan (S)	Kelemahan (W)
Peluang (O)	Strategi SO (Strategi yang memanfaatkan kekuatan dan memanfaatkan peluang)	Strategi WO (Strategi yang meminimalkan kelemahan dan memanfaatkan peluang)
Ancaman (T)	Strategi ST (Strategi yang menggunakan kekuatan dan mengatasi ancaman)	Strategi WT (Strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman)

Alternatif strategi adalah hasil dari matrik analisis SWOT yang menghasilkan berupa Strategi SO, WO, ST dan WT. Alternatif strategi yang dihasilkan minimal 4 buah strategi sebagai hasil dari analisis matrik SWOT. Strategi yang dihasilkan adalah sebagai berikut : (Setyawan, 2015)

1) Strategi SO

Strategi itu dibuat berdasarkan jalan pikiran memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya.

2) Strategi ST

Strategi ini adalah strategi dalam menggunakan kekuatan yang dimiliki untuk mengatasi ancaman.

3) Strategi WO

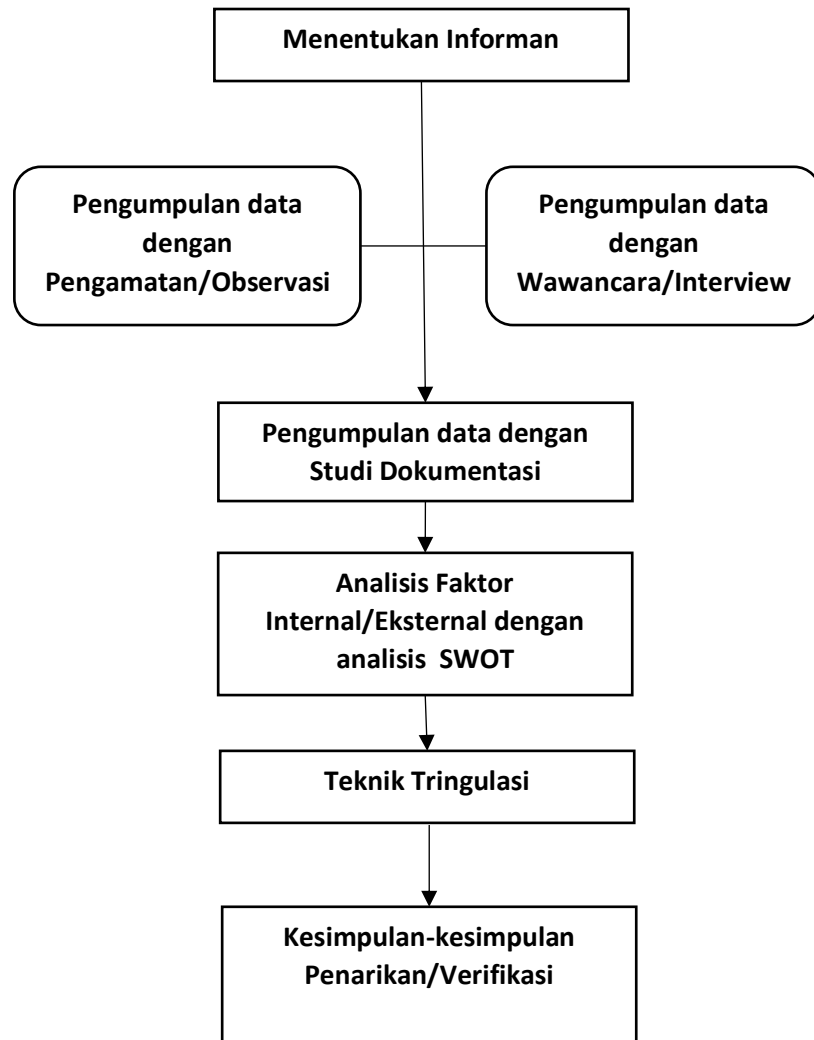
Strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada.

4) Strategi WT

Strategi ini didasarkan pada kegiatan usaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman.

Penarikan kesimpulan atau verifikasi

Kesimpulan awal yang bersifat sementara dapat berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Akan tetapi bila ditemukan bukti yang valid dan konsisten pada pengumpulan data selanjutnya maka akan menjadi kesimpulan yang kredibel.



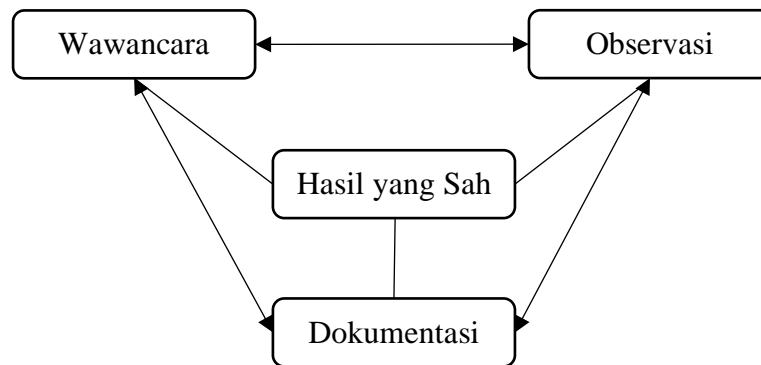
Gambar 3 1 Bagan Alur Penelitian

3.2.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Data yang sudah terkumpul merupakan modal awal yang sangat berharga dalam penelitian, dari data terkumpul akan dilakukan analisis yang digunakan sebagai bahan masukan untuk penarikan kesimpulan. Data yang salah akan menghasilkan penarikan kesimpulan yang salah pula. Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan data didasarkan atas kriteria tertentu.

Sebagai analisis data perlu menggunakan triangulasi data. Menurut (Sugiyono P. D., 2012, p. 333) Triangulasi data digunakan sebagai proses memantapkan derajat kepercayaan (kreadibilitas/validitas) dan konsistensi (reabilitas) data, serta bermanfaat juga sebagai alat bantu analisis data di lapangan. Kegiatan triangulasi

dengan sendirinya mencakup proses pengujian hipotesis yang dibangun selama pengumpulan data.



Gambar 3 2 Triangulasi Teknik Analisis