

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

##### 3.1.1 Tempat Penelitian

Peneliti melakukan penelitian pada instansi pemerintahan dibawah naungan Badan Usaha Milik Negara yaitu PT Virama Karya (Persero). Informasi terkait instansi tempat melakukan Penelitian adalah sebagai berikut :

Nama Instansi : PT Virama Karya (Persero)

Alamat : Jalan Hang Tuah Raya No.26 RT 05/RW 6,  
Kebayoran Baru, Jakarta Selatan

Telepon / laman : (021) 7397545 / [drvirama@cbn.net.id](mailto:drvirama@cbn.net.id)

##### 3.1.2 Waktu Penelitian

Proses penelitian untuk skripsi ini dilakukan pada rentang waktu Januari 2024 sampai bulan Juni (perkiraan). Lebih lanjut waktu perkiraan penelitian, finalisasi proposal hingga sidang akhir dijabarkan peneliti lewat Tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

Kegiatan Penelitian	Waktu Penelitian					
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
Pengajuan Judul Penelitian						
Penyusunan Proposal						
Penyebaran Kuesioner						
Analisis dan Pengolahan Data						
Penyusunan hasil penelitian						

Sumber : Diolah oleh Peneliti (2024)

### 3.2 Desain Penelitian

Menurut Silaen (2018: 23), desain penelitian merupakan desain atau model mengenai keseluruhan proses yang diperlukan dalam perencanaan dan juga pelaksanaan penelitian. Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti menggunakan desain penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Secara umum, penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll dengan cara mengurai deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa.

Peneliti menggunakan desain penelitian kualitatif pendekatan studi kasus didukung dengan metode pengumpulan data dengan wawancara, yang dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan fokus penelitian adalah membuat suatu kesimpulan seperti apa penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang diterapkan pada PT Virama Karya (Persero) dan apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat serta solusi dari hambatan implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 tersebut.

### **3.3 Sumber Data dan Sampel Penelitian**

#### **3.3.1 Sumber Data**

Sumber data penelitian (dalam hal ini informan) merupakan orang-orang yang memberi informasi mengenai situasi dan kondisi yang ada sehingga data yang dihasilkan dapat akurat dan terpercaya. Data tersebut berupa pernyataan, keterangan maupun data-data yang dapat membantu peneliti untuk memahami permasalahan penelitian. Sumber data yang dibutuhkan dalam penelitian kualitatif dibagi menjadi dua, yaitu :

##### **a. Sumber Data Primer**

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari pihak pertama, dalam hal ini dimana data primer diperoleh dari objek yang diteliti. Adapun dalam penelitian ini sumber data primer dalam hal ini disebut sebagai informan yang dipilih peneliti, yaitu Kepala Bagian dan Staf pada bagian Sistem Manajemen Mutu, dan karyawan dari beberapa unit kerja yang mengimplementasikan

langsung standar manajemen mutu yang telah ditetapkan perusahaan.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang telah ada sebelumnya dan digunakan untuk melengkapi dan mendukung data primer yang didapat melalui studi literatur, dokumentasi, buku, ataupun arsip tertulis yang berhubungan dengan objek yang akan diteliti pada penelitian.

### 3.3.2 Sampel Penelitian

Penentuan sampel/subjek penelitian yang penulis gunakan menggunakan teknik *purposive sampling* yang dimana seperti dijelaskan oleh Sugiyono (2015:300) memaparkan teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misal saja mengambil sampel kepada orang yang dianggap tahu tentang suatu variabel penelitian. Sampel penelitian yang digunakan adalah Kepala Bagian Sistem Manajemen Mutu dan Staf Bagian Sistem Manajemen Mutu.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan untuk mengumpulkan bahan riset dalam suatu penelitian. Adapun

rencana kegiatan penelitian yang akan dilakukan sesuai dengan Tabel 3.2 sebagai berikut :

**Tabel 3.2 Tahap Rencana Kegiatan Penelitian**

<b>Jadwal</b>	<b>Rencana Kegiatan</b>
Tahap ke-1	Observasi
Tahap ke-2	Wawancara kepada informan yang memiliki kewenangan dan pengetahuan dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada PT Virama Karya (Persero).
Tahap ke-3	Dokumentasi dengan menganalisa Dokumen yang diperlukan, seperti : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dokumen Pedoman Mutu PT Virama Karya (Persero);</li> <li>- Dokumen SNI ISO 9001:2015 tentang Sistem Manajemen Mutu;</li> <li>- Dokumen Sertifikat ISO 9001:2015 PT Virama Karya (Persero)</li> </ul>

Sumber : Data diolah peneliti (2024)

Dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu :

#### 1. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang paling sering digunakan dalam metode penelitian kualitatif. Observasi hakikatnya merupakan kegiatan dengan menggunakan pancaindera, bisa

penglihatan, penciuman, pendengaran, untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu, dan perasaan emosi seseorang. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian.

## 2. Wawancara

Teknik wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur adalah proses wawancara yang menggunakan panduan wawancara yang berasal dari pengembangan topik dan mengajukan pertanyaan dan penggunaan lebih fleksibel daripada wawancara. Wawancara dilakukan dengan bertanya langsung kepada informan untuk menggali dan mendapatkan informasi yang berkaitan dengan data yang dibutuhkan. Adapun wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara, sehingga peneliti dapat mengembangkan pertanyaan-pertanyaan penelitian sesuai dengan kebutuhan informasi yang diinginkan. Untuk alat yang digunakan yaitu pedoman wawancara yang telah disusun sesuai Tabel 3.3 sebagai berikut :

Tabel 3.3 Pedoman Pertanyaan Wawancara

No.	Indikator	Instrumen/Pertanyaan Wawancara
1.	<p><b>Mengetahui gambaran dan menganalisis bagaimana proses implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT Virama Karya (Persero).</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah yang menjadi latar belakang implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Karya (Persero)?</li> <li>2. Adakah tujuan yang ingin dicapai dari implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Karya (Persero)?</li> <li>3. Adakah berkas atau peraturan khusus di PT Virama Karya (Persero) yang memaparkan tentang implementasi Sistem Manajemen Mutu? Jika ada seperti apa peraturannya?</li> <li>4. Siapa saja yang terlibat dalam merumuskan dan menerapkan Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Karya (Persero)?</li> <li>5. Adakah sasaran dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Karya (Persero)?</li> </ol>
2.	<p><b>Mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat implementasi Sistem</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apa saja faktor pendukung dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Karya (Persero)?</li> <li>2. Apa saja faktor penghambat dalam implementasi Sistem Manajemen</li> </ol>

Tabel 3.3 Pedoman Pertanyaan Wawancara

No.	Indikator	Instrumen/Pertanyaan Wawancara
	<p><b>Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT Virama Karya (Persero).</b></p>	<p>Mutu di PT Virama Karya (Persero)?</p> <p>3. Seberapa berpengaruh faktor penghambat yang ada dengan implementasi Sistem Manajemen Mutu PT Virama Karya (Persero)?</p> <p>4. Langkah apa yang dapat diambil perusahaan untuk memperkuat faktor pendukung dan mengatasi faktor penghambat implementasi Sistem Manajemen Mutu tersebut?</p>
3.	<p><b>Mengetahui dan menganalisis solusi dari hambatan dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT Virama Karya (Persero).</b></p>	<p>1. Bagaimana cara Anda mengukur tingkat keberhasilan implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Karya (Persero)?</p> <p>2. Apakah terdapat solusi dari hambatan implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Karya (Persero)?</p> <p>3. Menurut Anda, apakah solusi tersebut sudah sesuai dan benar-benar dapat mengatasi hambatan yang ada pada implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Karya (Persero)? Jika belum, apa yang harus dilakukan?</p>

Sumber : Data diolah peneliti (2024)

### 3. Dokumentasi

Untuk makin mendukung data yang dikumpulkan dalam penelitian, proses dokumentasi dilakukan sebagai pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Berikut Tabel 3.4 tentang jenis dokumen yang mendukung data dalam penelitian :

**Tabel 3.4 Jenis Dokumen Penelitian**

No.	Jenis Dokumen
1.	Dokumen Pedoman Mutu PT Virama Karya (Persero)
2.	Dokumen SNI ISO 9001:2015 tentang Sistem Manajemen Mutu
3.	Sertifikat ISO 9001:2015 PT Virama Karya (Persero)

Sumber : Data diolah peneliti (2024)

### 3.5 Teknik Keabsahan Data

Untuk menetapkan keabsahan (*trustworthiness*) data diperlukan teknik pemeriksaan. Pemeriksaan keabsahan data atau Pengujian kredibilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik triangulasi. Menurut Sugiyono (2015) triangulasi data merupakan teknik pengumpulan data yang sifatnya menggabungkan berbagai data dan sumber yang telah ada.

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan teknik triangulasi metode, dimana diaplikasikan dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi dengan dokumen-dokumen fisik yang berkaitan tentang Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, khususnya pada Bagian Sistem Manajemen Mutu PT Virama Karya (Persero). Selain itu dilakukan juga

wawancara mendalam kepada karyawan selain informan untuk membandingkan data-data yang ada.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2018) 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 dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Teknik analisis data yang dilakukan peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Reduksi Data (*Data reduction*)

Menurut Sugiyono (2018) Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

Dalam penelitian ini, reduksi data yang dilakukan adalah dengan memilah informasi yang didapat melalui wawancara dan observasi terhadap subjek maupun objek penelitian dan membandingkannya dengan data fisik berupa dokumen-dokumen pendukung yang ada.

## 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah mereduksi data, langkah selanjutnya yang dilakukan adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk *table*, *grafik*, *flowchart*, *pictogram* dan sejenisnya.

## 3. Penarikan Kesimpulan (*Verifying conclusion*)

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Menurut Sugiyono (2018) kesimpulan dalam penelitian kualitatif harus dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.