

BAB 4

METODE PENELITIAN

4.1 Metode Penelitian

Berdasarkan cara atau sifat penelitiannya, jenis penelitian ini yaitu penelitian Deskriptif (evaluatif). Berdasarkan strategi (rumusan pertanyaan yang digunakan yaitu *how* dan *what*) penelitian ini termasuk dalam strategi studi kasus. Berdasarkan tujuannya penelitian ini termasuk dalam penelitian eksploratif.

Istilah penelitian deskriptif (evaluatif) selanjutnya disebut sebagai penelitian evaluasi karena penelitian deskriptif pada umumnya hanya memaparkan gambaran yang terjadi pada fenomena subjek penelitian dan diambil kesimpulan. Penelitian evaluatif menuntut persyaratan yang harus dipenuhi, yaitu adanya kriteria, tolok ukur atau standar yang digunakan sebagai pembanding bagi data yang diperoleh, setelah data tersebut diolah dan merupakan kondisi nyata dari objek yang diteliti. Kesenjangan antara kondisi nyata dengan kondisi harapan yang dinyatakan dalam kriteria itulah yang dicari. Dari kesenjangan tersebut diperoleh gambaran apakah objek yang diteliti sudah sesuai, kurang sesuai atau tidak sesuai dengan kriteria.

Tujuan dari penelitian evaluatif ini yaitu untuk mengetahui keterlaksanaan kebijakan, bukan hanya pada kesimpulan sudah terlaksana dengan atau tidaknya, tetapi ingin mengetahui kalau belum baik implementasinya apa yang telah menyebabkannya, dimana letak kelemahannya dan kalau lemah apa sebabnya. Titik-titik lemah dari implementasi inilah yang disebut faktor-faktor kunci yang nantinya berpengaruh terhadap peningkatan mutu (*quality improvement*).

4.2 Subjek Penelitian dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UMKM yang berada di kota Palembang, dengan subjek penelitian adalah sebuah UMKM yang terpilih sebagai contoh kasus. Subjek penelitian adalah UMKM yang telah atau dalam proses sertifikasi SNI ISO 9001:2008. Pemilihan subjek penelitian dilakukan dengan teknik purposive. Berdasarkan Yin (2003) [15] subjek penelitian menjadi “kasus” dalam penelitian studi kasus. Kegiatan penelitian pada subjek penelitian adalah semua kegiatan yang akan dievaluasi yang merupakan sebuah kesatuan. Dengan kata lain semua kegiatan yang akan dievaluasi merupakan sebuah sistem.

Adapun jadwal pelaksanaan penelitian ini dilaksanakan secara sistematis dalam langkah dan urutan waktu berdasarkan pengaturan dalam lampiran Tabel L.10. Untuk lamanya waktu pelaksanaan penelitian ini, penelitian ini membutuhkan waktu \pm 6 bulan dari tahap pendefinisian masalah hingga tahap pelaporan.

Definisi operasional variabel yang diamati/diukur seperti tampak pada table 4.1. Model Transformasi (Input-Proses-Output) digunakan untuk mengetahui kinerja dari subyek penelitian. Variabel bebas dalam tabel 4.1 tersebut menjadi kriteria, tolok ukur atau standard acuannya.

Tabel 4.1 Definisi Operasional dari variabel

Konsep Variabel	Sub variabel	Indikator	skala
Standard manajemen SNI ISO	Klausal 5.1 (Komitmen Manajemen)	Komitmen manajemen puncak	Ordinal
	Klausal 5.5.3 (Komunikasi internal)	Pemahaman karyawan	Ordinal
	Klausal 5.2 (fokus pelanggan)	Pemantauan dan pengukuran	Ordinal
	Klausal 7.1 (Perencanaan realisasi produk)	Perbaikan produk dan proses/peralatan	Ordinal
	Klausal 5.6.3 dan 6.3 (output tinjauan dan prasarana)	Prosedur dan teknologi	Ordinal
	Klausal 8.2.2 (audit internal)	kontrol mutu	Ordinal
Implementasi	Faktor-faktor sukses kunci	Ketersediaan	Ordinal

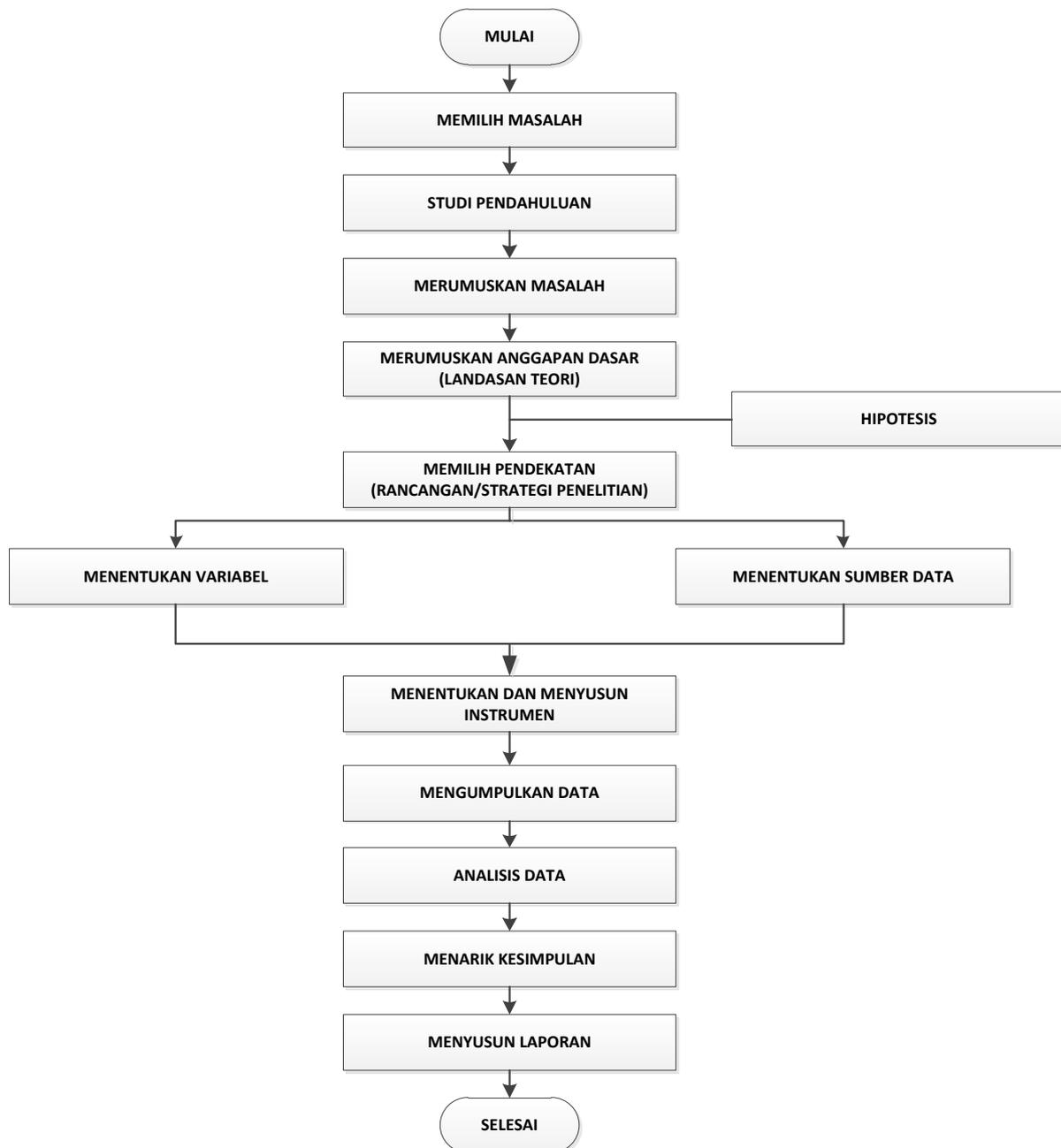
Klausal dan indikator-indikator tersebut di adopsi dari standar baku untuk klausal dalam ISO yang akan menjadi fenomena/tema/isu dalam penelitian ini.

4.3 Tahapan Penelitian

Untuk menjawab rumusan masalah pertama di bab I, yaitu untuk mengetahui bagaimana SNI ISO 9001: 2008 diimplementasikan, digunakan teknik pengumpulan data dan analisis data yang berhubungan dengan tahapan-tahapan dalam implementasi SNI ISO 9001:2008 sebagai berikut: (1) Tahap persiapan (2) Tahap dokumentasi (3) Tahap implementasi (4) Tahap pra-sertifikasi dan (5) Tahap sertifikasi. Tahap implementasi SNI ISO 9001:2008 sukses

diimplementasikan berarti berarti 8 manfaat berikut telah dicapai yakni (1) Kebutuhan dan harapan pelanggan terpenuhi (2) Konsistensi mutu yang lebih baik (3) Koordinasi yang lebih baik (4) Deteksi awal ketidaksesuaian (5) Dokumentasi mutu yang lebih baik (6) Kepercayaan pelanggan bertambah (7) Disiplin dalam pencatatan mutu bertambah (8) Lebih banyak kesempatan dan peningkatan. Kesuksesan implementasi merupakan merupakan tahap menanamkan kebiasaan (*mencatat, menyimpan apa yang dikerjakan*), membangun kebiasaan mendokumentasikan apa yang dikerjakan, bukan pekerjaan mendokumentasikan.

Untuk menjawab rumusan masalah ke dua di bab I, yaitu faktor-faktor apa yang berpengaruh terhadap kesuksesan implementasi SNI ISO 9001:2008 khususnya untuk UMKM (pempek) di kota Palembang, tiga langkah besar yang dilakukan yaitu (1) identifikasi komponen (2) identifikasi indikator (3) identifikasi bukti-bukti. Pendekatan/langkah-langkah penelitian secara khusus untuk penelitian evaluatif ini yaitu (1) identifikasi komponen (2) identifikasi indikator (3) identifikasi bukti-bukti (4) menentukan sumber data (5) menentukan metode pengumpulan data (6) menentukan instrumen pengumpulan data. Secara rinci tahapan-tahapan yang akan digunakan dari awal sampai akhir dalam penelitian ini terlihat seperti pada gambar 2.



Gambar 2 Flowchart Metodologi Penelitian

4.4 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan survei/observasi dan teknik pengumpulan data wawancara. Dua cara yang digunakan dalam mengumpulkan data tersebut dijabarkan seperti Tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2 Teknik Pengumpulan Data

NO	SASARAN	TEKNIK PENGUMULAN DATA	INSTRUMEN	DATA YANG DIPEROLEH
1	Standard Manajemen	Observasi, Wawancara/ Kuisisioner	Lembar kerja analisis kesenjangan, Pedoman Wawancara/ Kuisisioner Penerapan SNI ISO 9001:2008	Data kuantitatif yang berhubungan dengan ketersediaan dan penerapan sistem manajemen SNI ISO 9001:2008
2	Faktor lain	Observasi dan wawancara	Pedoman Wawancara dan Catatan Lapangan (Hasil Audit)	Data Kuantitatif/Kualitatif yang berhubungan dengan faktor-faktor penghambat ketersediaan dan penerapan sistem manajemen SNI ISO

Jenis data dalam penelitian ini kebanyakan adalah data kualitatif. Data kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain [17]. Data penelitian didapat melalui dua sumber data, yaitu: (1) Data Primer yaitu berupa kata-kata dan tindakan yang diperoleh langsung dari hasil wawancara terhadap informan yang dianggap berpotensi dalam memberikan informasi relevan dan sebenarnya di lapangan. Sumber data ini berasal dari pemilik UMKM dan Pekerja. (2) Data Sekunder yaitu data pendukung berupa sumber tertulis. Sumber tertulis yang digunakan bersumber dari arsip dan dokumen resmi di UMKM dan dokumen lain yang relevan dengan proses penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) SNI ISO 9001:2008.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini akan dideskripsikan sebagai berikut:

(a) Teknik Observasi/Pengamatan

Menurut Arikunto, (2002) [16] pengamatan dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, serta pencatatan secara sistematis. Pengamatan dilakukan untuk memahami latar penelitian dan perilaku manusia di dalamnya, mengetahui dan mendapatkan data secara menyeluruh. Penggunaan teknik pengamatan ini didasarkan atas alasan berikut: (1) Penulis lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi. (2) Pengamatan langsung memungkinkan penulis menggunakan pendekatan induktif. (3) Penulis dapat melihat hal-hal yang kurang atau tidak diamati oleh orang lain. (4) Penulis dapat menemukan hal-hal yang sedianya tidak akan terungkap oleh responden dalam wawancara. (5) Penulis dapat mengemukakan hal-hal diluar persepsi responden. (6) Di lapangan, penulis tidak hanya dapat mengadakan pengamatan tetapi juga memperoleh kesan-kesan pribadi. Dalam penelitian ini penulis memilih tipe pengamatan terbuka, Bunford Junker [17] menyebut pengamat sebagai *the observer as participant*. Keberadaan penulis diketahui secara terbuka oleh umum terutama subyek sehingga penulis dapat dengan mudah memperoleh informasi yang dibutuhkan termasuk informasi rahasia.

Apa-apa yang di amati berhubungan dengan hal-hal sistem manajemen mutu SNI ISO 9001:2008. (terlampir di lampiran L.12).

(b) Teknik Wawancara

Penggunaan wawancara dimaksudkan untuk mengetahui makna-makna subyektif yang dipahami informan atau responden terkait topik penelitian. Penelitian ini menggunakan pedoman wawancara yang telah disesuaikan dari dokumen standar mutu SNI ISO 9001:2008. Kerangka pedoman wawancara direncanakan mencakup aspek-aspek yang menjadi fokus perhatian. Peneliti sudah mengetahui dengan pasti informasi apa yang akan diperoleh dengan menyiapkan instrumen berupa pertanyaan pertanyaan tertulis [14]. Tempat wawancara adalah tempat keseharian informan. Informan bebas menjawab baik isi maupun panjang pendeknya jawaban sehingga dapat diperoleh informasi yang mendalam dan rinci.

(c) Teknik dengan Kajian Dokumen dan Kepustakaan

Pengumpulan data melalui kajian dokumen dan kepustakaan digunakan untuk menambah kredibilitas data dan hasil penelitian. Kajian dokumen digunakan sebagai pelengkap dari pengumpulan data teknik pengamatan dan wawancara. Untuk dokumen tertentu yang membutuhkan analisis isi, dilakukan penafsiran berdasarkan perspektif peneliti yang

selanjutnya dikonfirmasi kepada informan. Kajian kepustakaan yang dilakukan juga berguna untuk pengayaan konsep, teori dan landasan metodologi penelitian ini.

Pengujian Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*) dan kepastian (*confirmability*) (Sugiyono, 2012: 364). Terdapat tujuh teknik uji kepercayaan data, sedangkan untuk uji keteralihan, ketergantungan, dan kepastian dapat diuji masing-masing dengan satu teknik pengujian. Dalam penelitian ini penulis hanya menguji kriteria kepercayaan, kebergantungan dan kepastian. Pengujian kriteria kredibilitas/kepercayaan, penulis menggunakan teknik triangulasi sumber dan teknik serta pengecekan anggota (*member chek*). Kriteria kebergantungan dan kepastian diuji dengan teknik penelusuran auditing (*audit trail*). Triangulasi teknik dilakukan dengan cara menguji data kepada sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda [14]. Sebagai contoh, data diperoleh dengan wawancara selanjutnya diuji kembali dengan pengamatan dan dokumentasi. Jika data yang diperoleh berbeda maka dilakukan diskusi lebih lanjut dengan sumber data atau informan. Data yang penulis peroleh selanjutnya diuji melalui teknik *member chek*. Penulis meminta pendapat dan penilaian dari sumber data utama atau informan. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data (sumber data utama) berarti data tersebut valid, sehingga semakin kredibel/dipercaya. *Audit trail* dilakukan dengan cara menentukan seorang auditor independen atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas penulis dalam proses penelitian. Untuk melaksanakan proses *audit trail* ini penulis mengkonsultasikan catatan lapangan, hasil analisis dan hasil sintesis data serta catatan mengenai proses penelitian. Pemeriksaan dilakukan perbaikan dan dicari strategi-strategi pengumpulan informasi yang lebih baik.

4.5 Teknik Analisis Data

Secara umum teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik analisis secara statistik. Untuk data kualitatif digunakan prosedur analisis data kualitatif dan untuk data kuantitatif digunakan analisis data kuantitatif. Susan Stainback menyatakan: “*there are no guidelines in qualitative reasearch for determining how much data and data analysis are necessary to support and assertion, conclusion or teory*”. Belum ada panduan dalam penelitian kualitatif untuk menentukan berapa banyak data dan analisis yang diperlukan untuk mendukung

kesimpulan atau teori [14]. Berikut ini ialah teknik yang peneliti gunakan dalam analisis data, yaitu:

(1) Pengolahan Data di Lapangan

Penulis mengamati, mencatat dan merefleksi seluruh data dan informasi yang dihimpun dari pengamatan, wawancara, pengkajian dokumen dan kepustakaan pada setiap tahap pengumpulan data. Penulis catat dalam bentuk catatan yang berisi coretan kata-kata dan hal-hal pokok saja. Catatan tersebut disempurnakan dalam bentuk catatan lapangan. Catatan lapangan mendeskripsikan diri subyek, rekonstruksi dialog, peristiwa khusus, aktivitas-aktivitas dan perilaku pengamat. Dalam bagian reflektif dimuat refleksi mengenai analisis, metode, kerangka berfikir, pendapat, gagasan dan kepedulian peneliti.

(2) Reduksi dan Penyajian Data

Penulis mereduksi hasil catatan lapangan yang belum bermakna dan kompleks. Merangkum, mengambil data yang pokok dan penting, dan membuat kategorisasi. Dalam mereduksi data, penulis dipandu oleh tujuan yang akan dicapai maka data yang tidak relevan dengan tujuan penelitian akan dibuang. Data hasil reduksi disajikan dalam bentuk narasi. Selanjutnya disarankan, dalam melakukan penyajian data selain berupa narasi dapat berupa grafik, matrik, jaringan kerja atau bagan [14].