

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis melakukan penelitian pada PT. Indocater yang berlokasi di Komplek Delta Kedoya, Jl. Pilar Mas Raya Kav. A-D Kedoya Selatan, Kebon Jeruk, Jakarta. Perusahaan tersebut bergerak dibidang jasa katering untuk berbagai macam acara, seperti: katering sekolah, rumah sakit, kantor; serta katering untuk pabrik manufaktur dan perusahaan penambangan, dimana perusahaan ini telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu sejak tahun 2008, dengan memperoleh sertifikat ISO 9001:2008. Sesuai dengan judul skripsi ini, maka peneliti ingin mengetahui apakah Sistem Manajemen Mutu yang dilakukan PT. Indocater sudah sesuai dengan standar ISO 9001:2008.

Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu klausul-klausul Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, dokumentasi dan catatan-catatan terkait pelaksanaan audit mutu internal dan yang mencakup kertas kerja audit mutu internal serta hasil audit internal yang penulis peroleh pada bagian HSE PT Indocater periode 2012 – 2013.

B. Metode Penelitian

Metode yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian adalah metode penelitian deskriptif yaitu metode yang bermaksud menjabarkan hasil temuan audit eksternal beserta tindak lanjutnya serta menganalisis penerapan sistem manajemen mutu pada unit kerja bidang operasional pasca pemeriksaan oleh pihak audit eksternal.





Peneliti mengklasifikasikan desain penelitian dalam 8 perspektif menurut

Cooper dan William (2006:157), yaitu:

1. Berdasarkan tingkat kristalisasi permasalahan

Penelitian ini termasuk dalam penelitian formal (formal study), karena penelitian ini berasal dari 2 batasan masalah serta tujuan akhirnya adalah untuk menjawab batasan masalah tersebut.

2. Berdasarkan metode pengumpulan data

Penulis mengumpulkan data dengan cara observasi dan dokumentasi.

3. Berdasarkan kemampuan peneliti terhadap variabel – variabel penelitian.

Penelitian ini merupakan penelitian *Ex post Facto* (setelah kejadian). Peneliti tidak dapat mempengaruhi variabel-variabel penelitian yang telah ada.

4. Berdasarkan tujuan penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, karena peneliti memfokuskan dengan meneliti permasalahan deskriptif, yakni permasalahan yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap satu atau lebih variabel mandiri. Variabel tersebut yakni kalusul-klausul standar sistem manajemen mutu berdasarkan ISO 9001:2008.

5. Berdasarkan dimensi waktu

Penelitian ini dipandang sebagai studi dengan metode *cross sectional*, yaitu penelitian yang dilakukan dengan menggunakan data untuk meneliti suatu fenomena tertentu dilakukan hanya satu kali periode tertentu saja untuk mencerminkan keadaan kondisi perusahaan pada saat penelitian dilakukan.

6. Berdasarkan cakupan topik penelitian

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Penelitian ini dipandang sebagai suatu studi kasus, karena ditekankan pada analisis peristiwa atau kondisi yang lebih rumit selama kurun waktu tertentu dan juga memperhatikan hubungan antara satu hal dengan hal yang lainnya.

7. Berdasarkan lingkungan riset

Penelitian ini tergolong dalam penelitian lapangan karena data yang digunakan berada di lingkungan perusahaan divisi operasional yang sudah bersertifikat ISO 9001:2008.

8. Berdasarkan Persepsi Peserta

Penelitian ini termasuk jenis rutinitas sehari-hari, karena selama adanya penelitian ini tidak mengubah proses bisnis pada objek penelitian

C. Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

C. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Batasan masalah no. 1, variabel penelitian yang digunakan adalah dokumen hasil pemeriksaan dari klien PT. Indocater berdasarkan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.
2. Batasan masalah no. 2, variabel penelitian yang digunakan adalah dokumen hasil pemeriksaan PT. Indocater dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2013 sebagai tindak lanjut dan upaya perbaikan dari masing-masing divisi perusahaan.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti mengumpulkan data melalui studi laporan dengan cara:

1. Observasi

Peneliti melakukan pengamatan langsung atas klausul ISO 9001:2008 terhadap Sistem Manajemen Mutu yang diterapkan PT. Indocater, antara lain: struktur organisasi, dokumen kontrak kerja, dan lain-lain.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2. Dokumentasi

Peneliti menelusuri dokumen-dokumen yang digunakan oleh PT. Indocater dalam menjalankan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

E. Teknik Analisis data

Teknik analisis data dalam penelitian ini bersifat deskriptif normatif, dimana penelitian ini menggambarkan dan menjelaskan tentang sistem manajemen mutu yang ada di bidang operasional dan membandingkannya dengan persyaratan ISO 9001:2008, adapun teknik analisis data adalah sebagai berikut :

Untuk mengetahui apakah hasil pemeriksaan sudah ditindaklanjuti, diperiksa dan dilakukan koreksi. Alat ukurnya adalah banyaknya jumlah tindak lanjut dari temuan, dibagi dengan ketidaksesuaian lalu dikalikan dengan seratus persen. Tidak hanya membandingkan saja, tetapi juga menganalisis tindak lanjut yang dilakukan terhadap temuan. Dengan pengukuran dari Suryono Hadi sebagai berikut:

$$\frac{\sum X}{\sum Z} * 100\% = X\%$$

Keterangan:

X = jumlah tindak lanjut terhadap temuan audit

Z = jumlah temuan audit NC (Non Conformance)

Skala parameter untuk penelitian hasil perhitungan presentase, yaitu :

91% - 100%	: Sangat sesuai
71% - 90,99%	: Sesuai
51% - 0,99%	: Kurang sesuai
31% - 50,99%	: Tidak sesuai
0% - 30,99%	: Sangat tidak sesuai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.