**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

1. **Objek Penelitian**

Dalam rangka memperoleh data-data kuantitatif yang berhubungan dengan biaya kualitas yang diperlukan, Penulis melakukan penelitiandengan objek penelitian di restoran **Shokuyoku Teppanyaki yang berlokasi di Mall Artha Gading, Kelapa Gading, Jakarta Utara.** Restoran Shokuyoku Teppanyaki merupakan restaurant lokal yang bergerak di bidang food & beverage yang memproduksi makanan berkhas jepang.Data yang diteliti merupakan data yang dikumpulkan penulis berdasarkan wawancara dan pengamatan yang merupakan data per bulan periode tahun 2017.

1. **Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan bila ditinjau dari berbagai prespektif adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan tingkat perumusan masalah, penelitian ini dipandang sebagai penelitian formal karena penelitian ini dipandang dengan batasan masalah, dan tujuan dari penelitian ini adalah usaha dalam menguji dan menjawab pertanyaan-pertanyaan atas penelitian yang dilakukan.
2. Berdasarkan metode pengumpulan data, penelitian ini dipandang sebagai studi pengamatan (observasi), karena penulis mengumpulkan data melalui proses dan pengendalian kualitas, serta biaya kualitas pada restoran Shokuyoku Teppanyaki Mall Artha Gading.
3. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian *ex post facto*. Penelitian ini merupakan penelitian secara empiris yang sistematik dimana peneliti tidak mempunyai control langsung variabel yang diteliti karena fenomena atau peristiwa yang ada telah terjadi. Peneliti hanya mengamati keadaan atau situasi yang telah berlangsung, yaitu pengukuran, pelaporan, dan optimalisasi biaya mutu restoran.
4. Dilihat dari aspek tujuan dilakukannya penelitian, metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat hubungan antar variabel. Dalam hal ini, variabel penelitiannya adalah biaya kualitas.
5. Berdasarkan dimensi waktu, penelitian ini dipandang sebagai *study time series*, karena data diambil dan dikumpulkan dari beberapa tahapan waktu. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data-data biaya yang berhubungan dengan kegiatan pengendalian kualitas restoran periode tahun 2017.
6. Berdasarkan ruang lingkup topik penelitian, penulis menggunakan pendekatan studi kasus. Penelitian dilakukan pada kurun waktu tertentu, dimana objek penelitian benar ada sehingga dapat memberi gambaran secara jelas.
7. Berdasarkan lingkungan penelitian, penulis melakukan penelitian lapangan. Penelitian dilakukan langsung di restaurant yang menjadi objek penelitian, yaitu restoran Shokuyoku Teppanyaki Mall Artha Gading.
8. **Variabel Penelitian**

Variabel-variabel yang digunakan oleh peneliti dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Laporan Biaya tahun 2017 dan Data Penjualan 2017

Laporan biaya menunjukan jumlah biaya operasional yang dikeluarkan, dan jumlah penjualan yang berhasil diperoleh pada tahun 2017

1. Biaya kualitas adalah biaya yang dikeluarkan perusahaan untuk menghindari mutu yang buruk. Biaya kualitas meliputi :
2. Biaya Pencegahan

Merupakan biaya-biaya yang dikeluarkan untuk mencegah mutu yang buruk pada produk.

1. Biaya Penilaian

Merupakan biaya yang terjadi untuk menentukan apakah produk sudah sesuai dengan persyaratan dan kebutuhan pelanggan.

1. Biaya kegagalan Eksternal

Biaya yang terjadi karena produk-produk yang tidak sesuai dengan spesifikasi dideteksi setelah dikirm ke pelanggan.

1. Biaya kegagalan Internal

biaya yang terjadi ketika produk tidak sesuai dengan spesifikasi dapat dideteksi sebelum dikirim ke konsumen.

1. **Teknik Pengumpulan Data**

Langkah-langkah yang diambil penulis dalam mengumpulkan data-data yang dibutuhkan :

1. Data Primer, merupakan data yang langsung diberikan oleh sumber kepada pengumpul data. Data primer didapatkan peneliti dengan cara :
2. Wawancara: Peneliti melakukan tanya jawab dengan salah satu bagian restoran yang terkait dengan masalah biaya mutu dalam upaya meningkatkan kualitas.
3. Pengamatan : Peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap proses produksi dalam aktivitas pengendalian biaya mutu yang diterapkan direstoran Shokuyoku Teppanyaki Mall Artha Gading.
4. Dokumentasi (mencatat dan mengkopi) : Penulis melakukan pengumpulan data dengan mencatat, dan mengkopi dimana ada beberapa data yang tidak boleh dipinjamkan.
5. **Teknik Analisis Data**
6. Teknik analisis data yang pertama digunakan untuk mengetahui proses pengendalian kualitas restoran sudah berjalan dengan baik atau belum, dapat dilakukan dengan dua cara :
7. Mengumpulkan data-data dari wawancara dan observasi untuk mendapatkan hasil perbandingan antara aspek mutu yang berjalan di restoran berbanding dengan aspek mutu secara teori sudah sesuai atau belum. Dengan acuan aspek kualitas sebagai berikut :
   * + 1. Dokumen pendukung quality management system
       2. Penelitian ulang kontrak
       3. Pengawasan dokumentasi
       4. Pembelian
       5. Identifikasi dan kemungkinan pelacakan kegagalan produk
       6. Pengawasan proses
       7. Pemeriksaan dan Pengujian proses produksi
8. Untuk dapat mengetahui sudah berjalan dengan baik atau belum proses pengendalian kualitas yang dijalankan oleh restoran, dapat diperoleh informasi yang berdasarkan teori bahwa standar biaya kualitas yang baik adalah tidak lebih dari 2,5% dari penjualan. (Tjiptono dan Diana, 2003:42-43)
9. Identifikasi dan klasifikasi biaya mutu yang sesuai dengan teori sebagai berikut:
10. Biaya pencegahan.
11. Biaya penilaian.
12. Biaya kegagalan internal.
13. Biaya kegagalan eksternal.
14. Pelaporan biaya kualitas dan kinerja kualitas berdasarkan identifikasi dan pengklasifikasian :
15. Biaya pencegahan = Biaya Pencegahan x 100%

Penjualan

1. Biaya penilaian = Biaya Penilaian x 100%

Penjualan

1. Biaya kegagalan internal = Biaya kegagalan internal x 100%

Penjualan

1. Biaya kegagalan eksternal = Biaya kegagalan eksternal x 100%

Penjualan

Dari rangkaian rumus diatas akan disusun suatu laporan biaya kualitas dan kinerja biaya kualitas dalam periode kurun waktu tertentu untuk dapat melihat apakah laporan yang ada sudah berjalan dengan baik dengan identifikasi serta pengklasifikasian biaya mutu yang ada.