

BAB III

METODE PENELITIAN

1.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini akan dianalisis entitas-entitas dari penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam pengaruhnya terhadap kegiatan pemasaran di PT Tritama Bina Karya. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Pendekatan penelitian digunakan untuk mengolah data secara ilmiah dan diharapkan proses penelitian lebih sistematis dan tujuan penelitian tercapai. Menurut Moleong (2007:6), penelitian kualitatif adalah:

“Penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah”.

Strauss dan Corbin (2003:156) menambahkan “penelitian kualitatif juga bisa dimaksudkan sebagai jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Meski demikian, kumpulan data dari penelitian kualitatif dapat juga dianalisis melalui perhitungan”.

Mengutip dari Bogdan dan Biklen, dalam Sugiyono (2013:21), karakteristik penelitian kualitatif antara lain:

1. Dilakukan pada kondisi yang alamiah, langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrumen kunci.
2. Bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.
3. Lebih menekankan pada proses.
4. Melakukan analisis data secara induktif.
5. Lebih menekankan makna.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Nazir (2003:54) menjelaskan “metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang”. Penggunaan metode ini ditujukan untuk mengungkap fakta dan keadaan yang terjadi pada saat penelitian dilakukan dan memberikan hasil yang apa adanya.

1.2 Fokus Penelitian

Penentuan fokus penelitian dilakukan untuk membatasi peneliti agar terhindar dan tidak terjebak dalam pengumpulan data pada bidang yang umum dan luas sehingga kurang relevan dengan rumusan masalah yang telah ditentukan.

Penelitian ini difokuskan pada:

1. Penerapan SMM ISO 9001:2015 di PT Tritama Bina Karya
 - a. Menganalisis penerapan tujuh prinsip ISO 9001:2015 yaitu: fokus pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan orang, pendekatan proses, *improvement*, pengambilan keputusan berdasarkan bukti, dan manajemen hubungan.
 - b. Menganalisis sistem manajemen perusahaan dalam meningkatkan mutu produknya.
2. Menganalisis pengaruh implementasi ISO 9001:2015 terhadap kegiatan pemasaran PT Tritama Bina Karya
 - a. Strategi pemasaran
 - b. Kebijakan harga
 - c. Kebijakan promosi

- d. Distribusi produk
3. Faktor pendukung dan hambatan yang dihadapi PT Tritama Bina Karya dalam menerapkan ISO 9001:2015.

3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian akan dilakukan di PT Tritama Bina Karya Malang yang beralamat di Jl. Ki Ageng Gribig No. 299, Kedungkandang, Kota Malang. Lokasi ini dipilih berdasarkan pertimbangan peneliti bahwa perusahaan tersebut memiliki data-data yang dibutuhkan dalam menunjang penelitian ini, yaitu mengenai penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang diterapkan perusahaan dalam menunjang pemasarannya.

3.4 Sumber Data

3.4.1 Data primer

Data primer merupakan data yang didapat melalui observasi dan wawancara pada pihak yang dianggap berkompeten dalam mengungkapkan informasi yang relevan dan nyata di lapangan. Penentuan responden diambil dengan metode *purposive sampling*, yaitu pemilihan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Adapun informan yang akan diwawancarai dalam penelitian ini antara lain:

1. Manajer Operasional PT Tritama Bina Karya Malang. Pemilihan ini dilakukan karena informan dianggap paling berkompeten dalam menjelaskan proses penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di perusahaan.

2. Staf Pemasaran Divisi Hongkong PT Tritama Bina Karya Malang. Pemilihan ini dikarenakan informan dianggap berkompeten dalam mengungkapkan data yang relevan mengenai pemasaran tenaga kerja dan pengaruh dari penerapan ISO 9001:2015 pada kegiatan pemasaran perusahaan.

3.4.2 Data sekunder

Data sekunder merupakan semua data yang diperoleh secara tidak langsung berupa data pendukung yang didapatkan melalui kajian pustaka dan literatur yang telah ada seperti pada majalah, surat kabar, dan internet mengenai masalah yang relevan, serta dokumen-dokumen resmi dari PT Tritama Bina Karya yang berkaitan dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam menunjang kegiatan pemasaran di PT Tritama Bina Karya.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Observasi

Nawawi (1996:100) mengatakan “observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian”. Sedangkan Hadi (1993:120) menyebutkan observasi adalah “memperhatikan sesuatu dengan menggunakan mata atau pemusatan perhatian terhadap sesuatu dengan menggunakan seluruh indra”.

Dari dua definisi tersebut peneliti menyimpulkan bahwa teknik observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan

mengamati objek penelitian secara langsung, sehingga data yang diperoleh sesuai dengan permasalahan yang ada.

3.5.2 Wawancara

Arikunto (1998:145) menyebutkan “wawancara merupakan sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara. Diharapkan dari teknik pengumpulan data ini akan diperoleh gambaran umum mengenai perusahaan, proses manajemen mutu, proses manajemen pemasaran, faktor-faktor yang mempengaruhi manajemen, dan sebagainya. Wawancara dilakukan dengan beberapa informan berikut ini:

1. Manajer Operasional PT Tritama Bina Karya Malang yaitu Ibu Rina.



Gambar 1: Foto bersama Ibu Rina

2. Staf Pemasaran Divisi Hongkong PT Tritama Bina Karya Malang yaitu Ibu Sulis.



Gambar 2: Foto bersama Ibu Sulis (nomor 2 dari kiri) dan staf lainnya

3.5.3 Studi Kepustakaan

Nazir (2003:111) mengemukakan bahwa “studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan”. Dengan begitu diketahui bahwa studi kepustakaan dilakukan dengan pencarian data dan informasi melalui dokumen tertulis, bisa berupa jurnal, koran, majalah, hasil penelitian (skripsi, tesis dan disertasi); dan foto, gambar, maupun dokumen elektronik yang akan mendukung penelitian

3.6 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, instrumen utamanya adalah orang yang melakukan penelitian itu sendiri. Namun pengembangan instrumen perlu

dilakukan untuk melengkapi dan membandingkan data yang didapatkan melalui observasi dan wawancara. Instrumen yang digunakan antara lain:

1. Peneliti, yang merupakan alat pengumpul data yang paling utama dalam penelitian ini. Peneliti melaksanakan observasi dan wawancara dengan narasumber agar diperoleh data untuk dokumentasi.
2. Pedoman wawancara, berupa daftar pertanyaan yang akan diajukan peneliti pada narasumber agar wawancara tetap terarah dan data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan penelitian lebih relevan.
3. Perangkat penunjang, berupa buku catatan untuk merangkum apa yang telah didengar, dilihat dan dialami oleh narasumber dan peneliti sendiri. Peneliti juga menggunakan alat perekam berupa kamera agar dapat mengulang kembali ingatan tentang jalannya wawancara dan kondisi lapangan yang akan diteliti.

3.7 Metode Analisis

Analisis dalam penelitian kualitatif tidak hanya dilakukan saat data diterima, melainkan juga saat peneliti berada di lapangan. Susan Stainback, dalam Sugiyono (2012:332) menyatakan “belum ada panduan dalam penelitian kualitatif untuk menentukan berapa banyak data dan analisis yang diperlukan untuk mendukung kesimpulan atau teori”. Sehingga, peneliti tidak membatasi data yang perlu didapatkan, namun tetap terfokus pada tujuan penelitian. Analisis yang dilakukan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

3.7.1 Reduksi Data

Peneliti mengamati, mencatat dan merefleksi seluruh data yang telah dikumpulkan dari observasi, wawancara dan studi kepustakaan. Data tersebut kemudian dicatat menjadi suatu catatan lapangan yang berisi tentang deskripsi subjek, rekonstruksi dialog, peristiwa khusus, aktifitas dan perilaku peneliti. Data tersebut direduksi untuk diambil pokok-pokok yang terpenting untuk penelitian. Reduksi data bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas serta memudahkan peneliti mengumpulkan data selanjutnya. Dalam melakukan reduksi data, tujuan penelitian menjadi panduan utama sehingga data yang tidak relevan akan dihilangkan.

3.7.2 Penyajian Data

Hasil reduksi data yang dilakukan disajikan dalam bentuk narasi. Selain narasi, penyajian data juga dapat berupa grafik, bagan, *flowchart*, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Penyajian data bertujuan agar memudahkan peneliti dalam memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya sesuai dengan apa yang telah dipahami. Data harus selalu diuji karena saat memasuki lapangan, data yang diperoleh akan selalu berkembang.

3.7.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Setelah memahami data-data yang diperoleh, peneliti harus menarik kesimpulan yang mungkin akan menjawab rumusan masalah penelitian, namun tidak menutup kemungkinan bahwa kesimpulan ini belum bisa menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut, hal ini dikarenakan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara. Sebaiknya dalam merumuskan kesimpulan, harus didasarkan pada bukti yang *valid* dan konsisten.