

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Departemen produksi dan pemasaran di PT. Tunggal Idaman Abdi, yang terletak di Jl. Ahmad Yani, Jakarta. Adapun waktu penelitian yaitu pada bulan Maret s/d selesai.

3.2 Langkah – langkah Pemecahan Masalah

Dalam bab ini akan dibahas langkah-langkah yang dilakukan untuk melaksanakan penelitian tugas akhir ini, dari awal – akhir. Tujuannya adalah agar proses penelitian ini dapat berjalan lancar yang pada akhirnya dapat membantu pihak perusahaan dalam menilai kinerjanya dan merencanakan strategi bisnisnya.

3.2.1 Perumusan Masalah

Tahap ini merupakan hal yang penting sebagai dasar dari arah penelitian, agar penelitian dapat berjalan pada sasaran yang tepat. Dalam tahap identifikasi masalah, akan dicoba untuk mengenali adanya suatu permasalahan yang kemudian dirumuskan ke dalam bahasa yang lebih mudah dipahami. Suatu permasalahan yang dituangkan dalam bentuk formulasinya akan mempermudah fokus upaya pencarian solusinya. Dalam penelitian kali ini masalah yang dibahas

adalah meningkatkan TQM (Total Quality Management) pada perusahaan PT. Tunggal Idaman Abdi dengan menggunakan salah satu pendekatan berbasis Deming Prize.

3.2.2 Penentuan Tujuan Penelitian

Setelah permasalahan diformulasikan, berikutnya adalah menetapkan tujuan dari penelitian. Penetapan tujuan ini penting sebagai target yang harus dicapai setelah penelitian selesai dilakukan. Tujuan penelitian ini adalah meningkatkan kualitas PT. Tunggal Idaman Abdi sehingga mampu menerapkan TQM berdasarkan kategori Deming Prize.

3.2.3 Studi Pendahuluan

Tujuan dari studi pustaka adalah untuk mengetahui latar belakang mengenai permasalahan yang ditinjau serta untuk menggali semua informasi dan pengetahuan serta wawasan yang relevan mengenai metode yang dapat digunakan untuk memecahkan permasalahan tersebut. Hal ini dapat dilakukan dengan mengumpulkan informasi dari literatur-literatur, jurnal yang membahas tentang metode-metode yang digunakan, dan atau dari penelitian-penelitian yang telah ada sebelumnya

3.2.4 Tahap Orientasi (Observasi Lapangan)

Pada tahap orientasi ini dilakukan pengamatan atau observasi lapangan secara umum atau global, tujuannya adalah untuk mengenal sistem maupun

kebijaksanaan Total Quality Management (TQM) yang berlaku dalam bagian produksi dan pemasaran selama ini. Pada tahap orientasi ini juga digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi awal, melalui cara :

1. Pengamatan langsung di lapangan mengenai prosedur kerja dari departemen produksi maupun pemasaran (khususnya yang berkaitan langsung dengan kebijaksanaan TQM yang mengarah pada internal perusahaan).
2. Wawancara dan tanya jawab kepada pihak-pihak yang bertanggung jawab pada departemen produksi dan pemasaran maupun karyawan dari departemen tersebut.

Data-data tersebut kemudian dilanjutkan dengan pengisian kuisisioner, dimana peneliti juga berinteraksi langsung dengan respondennya. Hal ini untuk memudahkan responden dalam mengkaji pertanyaan dalam kuisisioner. Namun selama pengisian kuisisioner, peneliti juga berinteraksi dengan para karyawan disana. Data-data lain yang diperlukan adalah :

1. Data-data organisasi seperti struktur organisasi beserta job discription.
2. Data-data manajemen, strategi dan target saat ini, jumlah pelanggan dsb.

3.2.5 Identifikasi Metode Penelitian (Variabel)

Identifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Keadaan Perusahaan secara umum

Keadaan organisasi atau perusahaan secara umum disini antara lain pengetahuan para karyawan (mulai top manajemen sampau karyawan

lapisan paling bawah), ini meliputi strategi awal dari organisasi, visi, misi, inovasi, kebijakan kualitas yang diterapkan, keterlibatan top manajemen, aturan dalam penerapan Quality Improvement dll. Dari sini dapat diketahui gambaran awal perusahaan seperti apa dan perbaikan apa yang dapat dilakukan perusahaan.

b. Proses Kerja yang dilakukan

Proses kerja yang diamati disini antara lain : job analysis, bagaimana sifat kepemimpinan top manajemen, pelayanan dan bagian yang diberikan untuk kustomer, tujuan dari divisi perusahaan, evaluasi kerja yang dilakukan, dll.

c. Tool / alat manajemen

Sebelum menerapkan manajemen bagaimana yang akan dijalankan oleh perusahaan, hal-hal yang perlu diketahui untuk mengembangkan perusahaan. Dari hal-hal tersebut diatas, apakah dapat meningkatkan kualitas yang ada di perusahaan atau organisasi.

d. Analisa output perusahaan

Untuk menghasilkan output yang bagus, kita perlu mengetahui aliran kerja / work flow ; kerja dari karyawan, struktur organisasi yang diharapkan, fasilitas yang mendukung proses, training dan pelatihan yang diterapkan untuk memperbaiki skill dari para karyawan.

3.2.6 Metode Pengumpulan Data

- Wawancara dan metode pengambilan data langsung dengan responden.
- Pengamatan (observasi)

Metode pengambilan data, dimana penelitian mengadakan pengamatan langsung aktivitas pada objeknya.

- Kuisisioner

Metode pengumpulan data dengan mengkomunikasikan antara peneliti dengan responden berupa daftar pertanyaan yang diajukan oleh peneliti untuk responden.

3.2.7 Tahap Pembuatan Kuisisioner

Setelah data-data awal yang tertera diatas sudah diperoleh, selanjutnya yang dilakukan adalah tahap pembuatan kuisisioner. Dalam tahap pembuatan kuisisioner ini dapat dibagi dalam tiga langkah, yaitu :

1. Pengarahan dan penjelasan

Pengarahan dan penjelasan mengenai tujuan diadakannya penelitian, pengarahan, yang akan disampaikan oleh Ka.bag untuk seluruh karyawan, karena beliau nantinya yang akan membantu peneliti dalam dalam berlangsungnya pengisian kuisisioner. Isi dari kuisisioner itu sendiri ingin mengetahui prosedur kerja yang diterapkan perusahaan pada bagian produksi maupun pemasaran.

2. Membentuk tim analisis

Tim penilai terdiri dari responden (Ka.bag produksi dan pemasaran) dan orang-orang yang ditunjuk oleh responden (biasanya staf ahli / senior di perusahaan) untuk membantu menganalisa hasil skor yang didapat tim penilai. Ini akan sangat berguna dan membantu peneliti untuk mengetahui kecocokan target score yang didapat perusahaan. Dari sana akan diketahui kekurangan perusahaan pada bagian mana.

3. Pembuatan kuisisioner

Pembuatan kuisisioner didasarkan atas 14 point manajemen Deming, karena 14 point Deming merupakan dasar terbentuknya kategori yang ada pada Deming Prize.

Secara garis besar kuisisioner terdiri dari empat bagian sebagai berikut :

a. Keadaan organisasi/perusahaan secara umum, sebanyak 22 pertanyaan :

| No | Kategori | Pertanyaan no : | Score anda | Target Score |
|-----|--|-----------------|------------|--------------|
| 1. | Kesadaran akan strategi organisasi | 1 | | 3,50 |
| 2. | Visi untuk masa depan | 2-3 | | 3,50 |
| 3. | Inovasi | 4 | | 3,50 |
| 4. | Kebijakan kualitas yg diterapkan | 5 | | 3,50 |
| 5. | Value system/ etika | 6 | | 3,50 |
| 6. | Keterlibatan pihak top manajemen | 7 | | 3,50 |
| 7. | Komitmen mewujudkan tujuan | 8 | | 3,50 |
| 8. | Aturan proses peningkatan kualitas | 9-10 | | 3,50 |
| 9. | Perhatian untuk peningkatan kualitas | 11 | | 3,50 |
| 10. | Sistem / struktur peningkatan kualitas | 12 | | 3,50 |
| 11. | Sadar akan produktivitas | 13 | | 3,50 |
| 12. | Sikap / moral | 14 | | 3,50 |
| 13. | Kerjasama | 15-16 | | 3,50 |

| | | | | |
|-----|---------------------------------------|-------|--|-------------|
| 14. | Keterlibatan | 17 | | 3,50 |
| 15. | Persepsi lingkungan kerja | 18 | | 3,50 |
| 16. | Interaksi sosial | 15-16 | | 3,50 |
| 17. | Karakteristik tugas karyawan | 19 | | 3,50 |
| 18. | Konsekuensi pembatas | 20-21 | | 3,50 |
| 19. | Orientasi kustomer | 22 | | 3,50 |
| 20. | Komunikasi | 19 | | 3,50 |
| | Total (Jumlah score dibagi 20) | | | 3.50 |

b. Proses kerja yang dilakukan perusahaan, sebanyak 15 pertanyaan :

| No | Kategori | Pertanyaan no : | Score anda | Target score |
|-----|---------------------------------------|-----------------|------------|--------------|
| 1. | Job analysis | 23-24 | | 1,50 |
| 2. | Wewenang tertinggi | 25 | | 1,50 |
| 3. | Perhatian akan kualitas | 11 | | 1,70 |
| 4. | Kepemimpinan top manajemen | 7 | | 1,55 |
| 5. | Aktivitas pelayanan kustomer | 26 | | 1,60 |
| 6. | Definisi improvement | 27 | | 1,60 |
| 7. | Tujuan unit kerja | 27 | | 3,50 |
| 8. | Tujuan organisasi | 28 | | 3,50 |
| 9. | Rencana penerapan kualitas | 29 | | 1,50 |
| 10. | Rencana Strategi | 30 | | 1,50 |
| 11. | Effisien organisasi | 31 | | 3,50 |
| 12. | Investasi/penerapan teknologi | 32 | | 3,50 |
| 13. | Metode/proses pningkatan | 30 | | 3,50 |
| 14. | Ide baru | 23 | | 3,50 |
| 15. | Masukn karyawan | 23 | | 1,40 |
| 16. | Peningkatan yang dicapai | 4 & 30 | | 3,50 |
| 17. | Pengukuran | 33 | | 1,50 |
| 18. | Feedback | 34-35 | | 1,40 |
| 19. | Evaluasi | 36 | | 1,50 |
| 20. | Hasil yang didapat | 16 | | 1,00 |
| 21. | Penghargaan | 37 | | 1,50 |
| | Total (jumlah score dibagi 21) | | | 2,12 |

c. Tool/alat manajemen, sebanyak 4 pertanyaan :

| No | Kategori | Pertanyaan no : | Score anda | Target score |
|----|--------------------------|-----------------|------------|--------------|
| 1. | Definisi tool/alat kerja | 38 | | 1,50 |
| 2. | Assement/penilaian | 23 | | 1,30 |
| 3. | Proses/ukuran analisa | 39-40 | | 1,50 |

| | | | | |
|----|--------------------------------------|----|--|-------------|
| 4. | Komunikasi | 41 | | 1,50 |
| 5. | Perkembangan organisasi | 24 | | 1,50 |
| | Total (jumlah score dibagi 5) | | | 1,46 |

d. Analisis output perusahaan/organisasi, sebanyak 11 pertanyaan :

| No | Kategori | Pertanyaan no: | Score anda | Target score |
|-----|---------------------------------------|----------------|------------|--------------|
| 1. | Aliran kerja/delay | 42 | | 3,50 |
| 2. | Fasilitas | 43 | | 3,50 |
| 3. | Peralatan/ equipment | 44 | | 3,50 |
| 4. | Staffing | 45 | | 3,50 |
| 5. | Pemborosan | 46 | | 3,50 |
| 6. | Pelatihan | 47 | | 3,50 |
| 7. | Struktur organisasi/struktur kerja | 49 | | 3,50 |
| 8. | Supply bahan-bahan | 48 | | 3,50 |
| 9. | Survey kulaitas pada kustomer | 50 | | 3,50 |
| 10. | Kuantitatif/jumlah | 51 | | 3,50 |
| 11. | reliabilitas | 52 | | 3,50 |
| | Total (jumlah score dibagi 11) | | | 3,50 |

Dalam kuisioner ini terdapat enam alternatif jawaban dengan score tertinggi adalah 6 dan score terendah adalah 1.

Adapun pilihan jawaban sebagai berikut :

- Pilihan 1 adalah Sangat Tidak Setuju (STS)
- Pilihan 2 adalah Tidak Setuju (TS)
- Pilihan 3 adalah Agak Tidak Setuju (ATS)
- Pilihan 4 adalah Agak Setuju (AS)
- Pilihan 5 adalah Setuju (S)
- Pilihan 6 adalah Sangat Setuju (SS)

3.2.8 Tahap Pengisian Kuisisioner

Kuisisioner diisi oleh responden yang terdiri dari ka.bag produksi maupun pemasaran dengan sebagian karyawan di bagian tersebut didampingi peneliti, agar apabila ada pertanyaan dapat segera ditanggapi. Pengisian kuisisioner oleh responden untuk mendapatkan data hasil jawaban hendaknya diisi secara jujur, konsekuen, dan tanpa rasa khawatir atau takut jika nantinya akan berpengaruh negatif pada perusahaan, karena tujuan dari pengukuran kinerja ini lebih ditekankan kepada kesuksesan dan perencanaan strategi organisasi dimasa yang akan datang dan bukan mencari kesalahan atau pengaruh negatif lainnya. Dilakukan bersama dengan peneliti dan kadang dibantu oleh staf departemen produksi yang berpengalaman, sambil sesekali melakukan atau melihat langsung kenyataan yang ada dilapangan.

Agar tidak terjadi kesalahan / kejenuhan pengisian yang dapat mengakibatkan hasil yang menyimpang, maka tidak dipaksakan untuk menyelesaikan semua kategori dalam satu kali pengisian. Hal ini dikarenakan suatu kuisisioner membutuhkan pemikiran yang mendalam beserta dengan uraian penjelasannya.

3.2.9 Tahap Analisa dan Pembahasan

Pada tahap analisa ini, merupakan tahap yang paling penting dalam penelitian ini. Pada tahap ini, score yang didapat dari pengisian kuisisioner kemudian dicocokkan dengan target score pada Deming's management (14 point

Deming). Dari sini akan diketahui kekurangan apa saja yang dimiliki perusahaan menurut kriteria yang ada pada Deming's.

Tahap ini peneliti dibantu oleh seluruh karyawan pada departemen produksi maupun pemasaran. Hal ini dimaksudkan, agar jika terjadi masalah ketidakcocokan yang ada pada perusahaan, menurut Deming's management dapat diperbaiki dan diterapkan di perusahaan ini (Cocok?). Untuk mengetahui cocok atau tidaknya penerapan manajemen menurut Deming, perlu observasi ulang ke lapangan untuk melihat kebijakan Total Quality Management (TQM) sebelumnya dengan kondisi riil di lapangan.

Data hasil kuisioner akan diolah dengan cara :

- **Penentuan teknik pengambilan sample**

Suatu metode pengambilan sampel yang ideal mempunyai sifat-sifat seperti ;

1. dapat menghasilkan gambaran yang dapat dipercaya dari seluruh populasi yang diteliti.
2. dapat menentukan presisi dari hasil penelitian.
3. sederhana dan mudah dilakukan.
4. dapat memberikan keterangan sebanyak-banyaknya dengan biaya serendah-rendahnya.

Untuk menghemat waktu, biaya dan tenaga, maka peneliti harus dapat memperkirakan besarnya sample yang diambil sehingga presisi dianggap cukup untuk menjamin tingkat kebenaran hasil penelitian. Jadi peneliti sendiri yang menentukan tingkat presisi yang dikehendaki dalam menentukan besarnya jumlah sample. Disini peneliti menggunakan sampling berstrata / sampling bertingkat.

Teknik ini digunakan oleh peneliti apabila dalam populasi terdapat kelompok subjek antara 1 dengan kelompok yang lain tampak adanya strata / tingkatan. Peneliti mengambil $n = 30$, jumlah sample tersebut didasarkan atas pendapat yang menyatakan bahwa untuk sample berukuran $n > 30$ terlepas dari bentuk kebanyakan populasi, teori tentang sample menjamin hasil yang baik. (Walpole and Myers, 1995:35)

- **Uji validitas.**

Tujuan yang ingin dicapai dari pengujian ini adalah untuk mengecek apakah isi dari kuesioner tersebut sudah cukup dipahami oleh seluruh responden. Untuk melakukan pengujian validitas, cara yang paling sering dilakukan adalah dengan menggunakan korelasi *Product moment*, yang rumusnya adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{N(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana :

X = Skor untuk tiap variabel

Y = Skor untuk tiap responden

N = Jumlah responden

Data dikatakan valid apabila r hitung lebih besar dari r tabel.

- **Uji reliabilitas.**

Reliabilitas dapat didefinisikan sebagai instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang diinginkan dapat dipercaya (diandalkan) sebagai pengumpul data serta mampu mengungkap informasi yang

sebenarnya di lapangan.. Keandalan disini dapat diartikan berapa kalipun variabel-variabel kuesioner tersebut ditanyakan kepada responden yang berlainan, hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden untuk variabel tersebut.

Teknik yang digunakan untuk uji reliabilitas dalam penelitian ini adalah metode *alpha cronbach*. Terhadap seluruh data yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner. Dengan menggunakan rumus :

$$\alpha = \left[\frac{k}{k - 1} \right] \left[1 - \frac{S \text{ var}}{S \text{ total}} \right]$$

Dimana :

α : Alpha Cronbach

k : Jumlah Item dalam instrument

Svar : Jumlah Varian

S Total: Total Varian

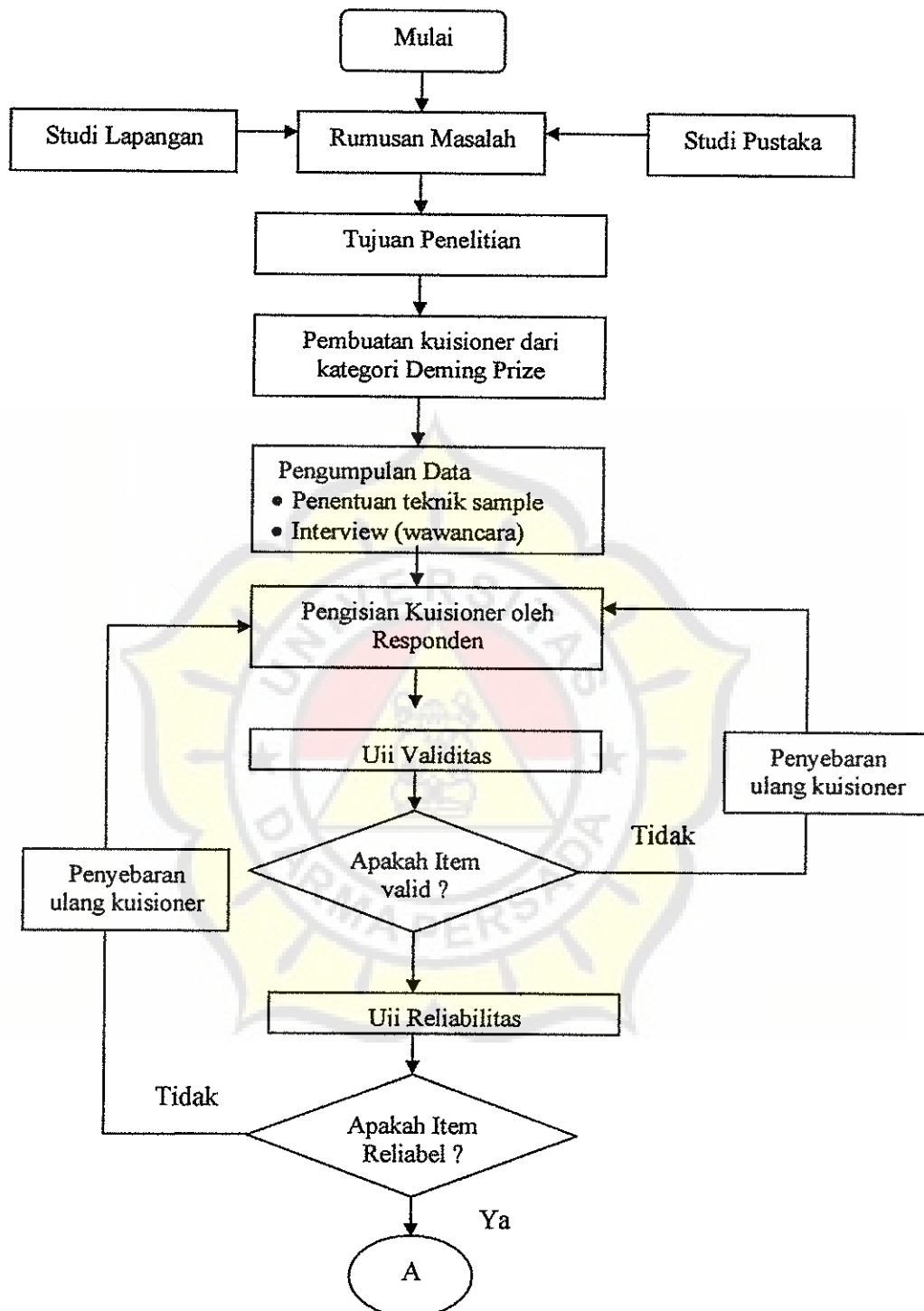
Nilai reliabilitas yang diperoleh kemudian dibandingkan dengan nilai dari tabel r product moment. Jika $|r_{11}| < r$ product moment dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan riabel dan penelitian dengan menggunakan instrumen yang sama dapat dilanjutkan.

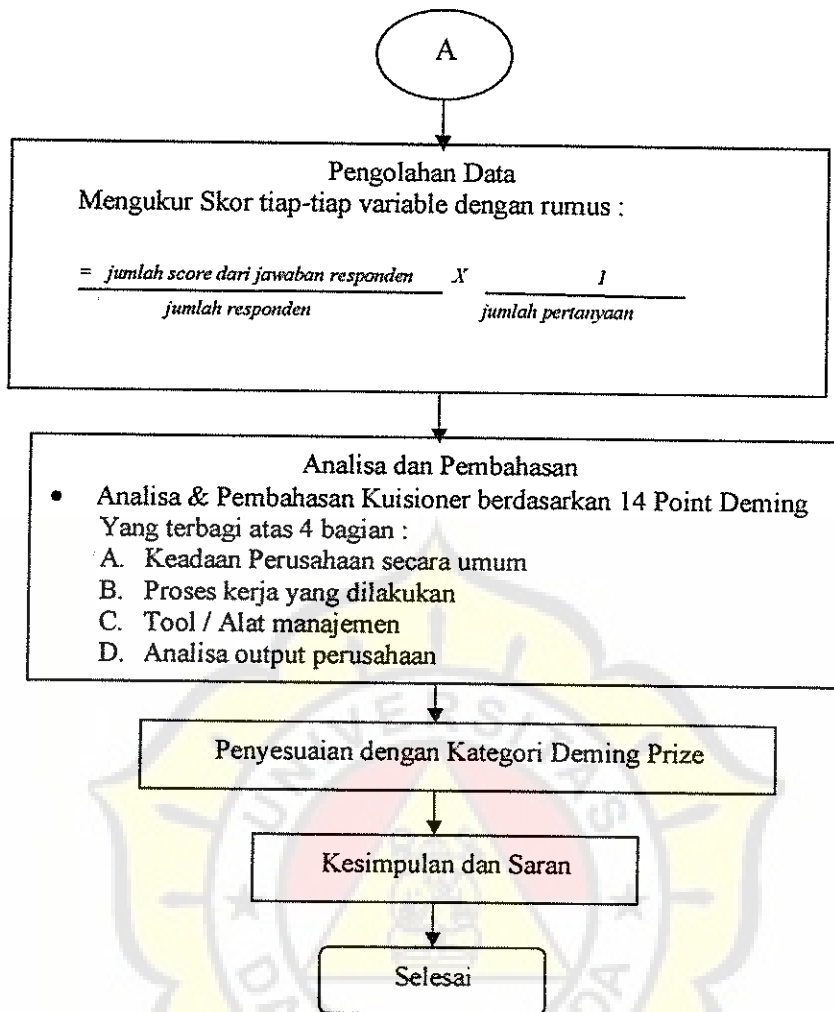
3.2.10 Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan merupakan ringkasan hasil akhir dari penelitian yang dilakukan, pada kesimpulan akan diketahui mana yang harus diperbaiki dan mana yang sudah baik. Dari kesimpulan ini juga dapat ditambahkan saran-saran bagi perusahaan yang akan berguna dalam meningkatkan Kualitas perusahaannya dengan menerapkan TQM berbasis Deming Prize.



3.3 KERANGKA PEMECAHAN MASALAH





Gambar 3.1 Flowchart Pemecahan Masalah