

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1.Rancangan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian jenis Deskriptif dan kualitatif, yaitu penelitian yang menggambarkan/melukiskan objek penelitian berdasarkan fakta yang ada. Dengan tujuan menggungkap fakta/tujuan, fenomena, variable, keadaan serta kondisi yang terjadi ketika dilaksanakan penelitian dengan menyuguhkan informasi yang sebenarnya.

“Menurut sugiyono (2014:9) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandasan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.”

Jadi dapat disimpulkan penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu metode yang menggambarkan suatu fenomena melalui deskriptif dalam bentuk kata serta bahasa yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang tengah berlangsung atau terjadi.

### 3.2.Fokus Penelitian

Menurut Hasen dan Women (2005) biaya kualitas adalah biaya-biaya yang timbul Karena mungkin atau telah terdapat produk yang buruk kualitasnya. Definisi mengenai kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan kualitas juga menunjukkan empat kategori biaya kualitas, yaitu :

1. Biaya pencegahan adalah terjadi untuk mencegah kualitas yang buruk pada produk atau jasa yang dihasilkan. Sejalan dengan Peningkatan biaya pencegahan, kita mengharapkan biaya keagalanya turun. Contoh dari biaya pencegahan adalah biaya rekayasa kualitas, program pelatihan kualitas, perencanaan kualitas, pelaporan kualitas, pemilihsn dsn evaluasi pemasok, audit kualitas, siklus kualitas, uji lapangan, dan peninjauan desain.
2. Biaya penilaian (deteksi) terjadi untuk menentukan apakah produk dan jasa telah sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan pelanggan. Contoh biaya ini termasuk biaya pemeriksaan dan pengujian bahan baku, pemeriksaan kemasan, pengawasan kegiatanpenilaian, penerimaan produk, penerimaan proses, peralatan pengukuran (pemeriksaan dan pengujian), dan pengesahan dari pihak luar. Penerimaan produk (product acceptance) meliputi pengambilan sampel dari batch barang jadi untuk menentukan apakah telah memenuhi standart kualitasnya. Bila memenuhi, produk diterima.penerimaan proses (process acceptance) meliputi: penarikan sampel barang dalam proses untuk mengetahui apakah prosesnya berada dalam kendali dan memproduksi barang tanpa cacat; bila tidak proses akan

dihentikan dan menunggu sampai tindakan perbaikan dilakukan. Tujuan utama dari fungsi penilaian adalah untuk mencegah disampaikannya barang cacat ke pelanggan.

3. Biaya kegagalan internal terjadi karena produk dan jasa yang dihasilkan tidak sesuai dengan spesifikasi atau kebutuhan pelanggan. Ketidaksesuaian ini dideteksi sebelum dikirim ke pihak luar. Ini adalah kegagalan yang dideteksi oleh kegiatan penilaian. Contoh dari biaya kegagalan internal adalah sisa bahan pengerjaan ulang penghentian mesin (karena adanya produk buruk yang dihasilkan oleh mesin tersebut), pemeriksaan ulang, pengujian ulang, dan perubahan desain. Biaya-biaya di atas tidak terjadi jika tidak terdapat produk cacat.
4. Biaya kegagalan eksternal terjadi karena produk dan jasa yang dihasilkan gagal memenuhi persyaratan atau tidak memuaskan kebutuhan pelanggan setelah produk disampaikan kepada pelanggan. Dari semua biaya-biaya kualitas, kategori biaya ini dapat menjadi yang paling merugikan. Biaya penarikan produk dari pasar, misalnya, bisa mencapai ratusan juta dolar, contoh lainnya termasuk biaya kehilangan penjualan karena kinerja produk yang buruk serta retur dan potongan penjualan karena kualitas yang buruk, biaya garasi, perbaikan, tanggung jawab hukum yang timbul, ketidakpuasan pelanggan, hilangnya pangsa pasar, dan biaya untuk mengatasi keluhan pelanggan. Biaya kegagalan eksternal, seperti juga biaya kegagalan internal, hilang jika tidak ada produk yang cacat.

### **3.3.Key Informan**

informan kunci yang dipilih oleh peneliti untuk mengetahui secara mendalam permasalahan yang sedang diteliti, dan mendukung data hasil penelitian adalah pemilik PT, staff,dan coordinator bagian administrasi.

### **3.4.Jenis & Sumber Data**

Jenis data yang dimaksud dalam melakukan penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif.

- a. Data kualitatif yaitu: data mengenai keadaan dan gambaran umum perusahaan (sejarah singkat, visi dan misi serta struktur organisasi mutu perusahaan), yang berkaitan dengan program mutu pada PT. Aruna Abhipraya Utama.
- b. Data kuantitatif yang diperoleh adalah data pokok perusahaan berupa laporan keuangan perusahaan yang didapat dari dokumentasi PT. Aruna Abhipraya Utama.

Sumber data pada penelitian ini menggunakan data primer dan skunder.

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh melalui hasil observasi atau pengamatan secara langsung aktivitas perusahaan, dan dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini. Contoh data primer ini berupa data mengenai program mutu yang ada di PT Aruna Abhipraya Utama.

- b. Data skunder yaitu data yang diperoleh melalui arsip, dokumen, dan laporan-laporan pendukung lainnya. Contoh data skunder ini adalah data mengenai laporan keuangan PT. Abhipraya Utama.

### **3.5. Metode Pengumpulan Data**

Adapun langkah-langkah pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **3.5.1. Observasi**

Cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung di lapangan dan melakukan pencatatan secara langsung sistematis pada obyek yang diteliti yaitu tentang lokasi perusahaan yang mencakup kondisi lingkungan kerja.

#### **3.5.2. Wawancara**

Cara pengumpulan data dengan melakukan Tanya jawab atau wawancara langsung dengan pihak perusahaan tentang masalah yang diteliti.

Adapun langkah-langkah sebagai berikut:

##### **a. Persiapan**

- 1) Menyiapkan daftar pertanyaan
- 2) Menetapkan responden yang diperkirakan sebagai sumber informasi
- 3) Menetapkan jadwal pelaksanaan wawancara

##### **b. Pelaksanaan**

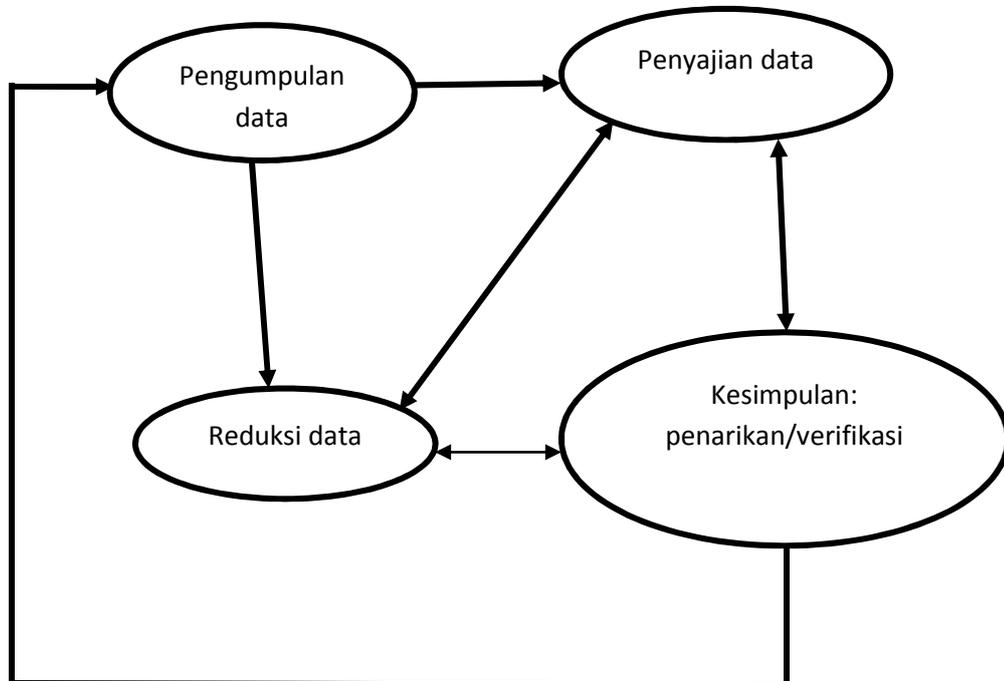
- 1) pertanyaan- pertanyaan yang benar- benar terarah dan dibutuhkan dalam rangka mengumpulkan informasi
- 2) Mengadakan wawancara

### 3.5.3. Dokumentasi

Cara pengumpulan data yaitu: dengan mengumpulkan, mencatat, dan mengcopy dokumen yang ada dilokasi penelitian, sejarah berdirinya perusahaan, struktur organisasi perusahaan, data laporan biaya yang berkaitan dengan komponen biaya kualitas, dan jumlah karyawan.

## **3.6. Teknik Analisi Data**

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami, dan dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dalam penelitian kualitatif mulai dilakukan pada saat proses pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Seperti yang ditemukan oleh milles dan huberman analisis data kualitatif menggunakan kata-kata yang selalu disusun dalam sebuah teks yang diperluas atau dideskripsikan. Dalam penelitian ini, teknis analisis data yang dipilih adalah analisis data model milles dan huberman, yang meliputi: 1. Reduksi data, 2. display/penyajian data, dan 3. pengambilan kesimpulan lalu verifikasi. apabila digambarkan dapat dilihat seperti gambar berikut ini;

**Gambar 3.1**

### 1. Pengumpulan Data

Penelitian membuat catatan data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi yang merupakan catatan lapangan yang terkait dengan pertanyaan atau tujuan penelitian.

### 2. Reduksi Data

Proses analisis data di mulai dengan menelaan seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yakni dari observasi, wawancara dan studi, dokumentasi. Setelah dibaca, dipelajari, maka langkah selanjutnya adalah mengadakan reduksi data. langkah ini berkaitan erat dengan proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan dan mentransformasikan data mental yang diperoleh dari hasil penelitian. Reduksi

data dilakukan selama penelitian berlangsung. Langkah ini dilakukan sebelum data benar-benar dikumpulkan. Peneliti sudah mengetahui data-data apa saja yang dilakukan terkait penelitian.

### 3. Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi yang memungkinkan penelitian melakukan penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data yang mudah dilakukan dalam penelitian kualitatif adalah berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan) yang menceritakan secara panjang lebar temuan penelitian.

### 4. Menarik Kesimpulan Dan Verifikasi Dari Pengumpulan Data

Penarikan Kesimpulan atau verifikasi merupakan langkah selanjutnya. Analisisnya menggunakan analisis model interaktif. Artinya analisis ini dilakukan dalam bentuk interaktif dari kegiatan komponen utama tersebut data yang terkumpul dari hasil observasi, wawancara, dan studi dokumentasi yang terkait dengan penelitian direduksi untuk dipilih mana yang paling tepat untuk disajikan.