

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek dan Metode Penelitian yang Digunakan**

##### **3.1.1 Objek Penelitian**

Sugiyono (2012:38) menjelaskan pengertian objek penelitian adalah sebagai berikut: “Objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Oleh karena itu, objek penelitian dalam penyusunan skripsi ini adalah *Total Quality Management* dan laba perusahaan pada Divisi Tempa dan Cor PT Pindad (Persero) yang berlokasi di jalan Jendral Gatot Subroto No. 517 Bandung.

##### **3.1.2 Metode Penelitian yang Digunakan**

Sugiyono (2012:2) menjelaskan pengertian metode penelitian adalah sebagai berikut:

Metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat dibuktikan dan dikembangkan suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah.

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan studi kasus. Menurut Sugiyono (2012:35) metode penelitian deskriptif adalah: “Metode penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri atau lebih (independen) tanpa membuat

perbandingan atau menggabungkan antara variabel satu dengan yang lain”. Metode deskriptif dapat dikatakan sebagai sebuah metode yang bertujuan untuk melukiskan atau menggambarkan keadaan di lapangan secara sistematis dengan fakta-fakta dengan interpretasi yang tepat dan data yang saling berhubungan, serta bukan hanya untuk mencari kebenaran mutlak tetapi pada hakekatnya mencari pemahaman observasi.

Sedangkan metode studi kasus menurut Mulyana (2010:201) berpendapat bahwa: “Studi kasus adalah uraian dan penjelasan komprehensif mengenai berbagai aspek seorang individu, suatu kelompok, suatu organisasi (komunitas), suatu program, atau suatu situasi sosial”. Metode studi kasus ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara mendetail mengenai latar belakang, sifat-sifat khas dari kasus, serta status dari individu yang kemudian dari sifat-sifat khas tersebut akan dijadikan hal yang bersifat umum. Metode studi kasus digunakan oleh penulis karena hanya melakukan penelitian pada satu perusahaan saja.

### **3.2 Definisi dan Pengukuran Variabel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2012:31), definisi operasional adalah: “Penentuan konstruk atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur”. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan konstruk, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran konstruk yang lebih baik.

Pengertian variabel menurut Sugiyono (2012:59) adalah sebagai berikut: “Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang objek atau kegiatan yang mempunyai variasi yang tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Dalam penelitian ini, ada 2 variabel yang digunakan yaitu:

1. *Total Quality Management (TQM)*

Menurut Tjiptono dan Diana (2003:4) *Total Quality Management* adalah:

“Suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya”. Untuk mengetahui penerapan *TQM* di perusahaan tersebut, maka setiap unsur *TQM* tersebut akan dijabarkan dalam suatu pertanyaan tertutup atau kuesioner.

2. Laba

Menurut Soemarso (2003:230) laba adalah: “Selisih lebih pendapatan atas beban sehubungan dengan kegiatan usaha”. Untuk mengetahui tingkat laba perusahaan, maka laba perusahaan akan diukur dengan menggunakan kuesioner yang dikembangkan oleh penulis dan mengacu pada penelitian sebelumnya.

Variabel-variabel dan indikator-indikator variabel penerapan *Total Quality Management* dan laba dituangkan ke dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
Penerapan <i>Total Quality Management</i>	1. Fokus pada pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keinginan memuaskan kebutuhan pelanggan dalam segala aspek termasuk di dalamnya harga, kegunaan produk, dan ketepatan waktu.</li> <li>2. Memanfaatkan informasi dari pelanggan untuk peningkatan kepuasan pelanggan.</li> <li>3. Memanfaatkan masukan dan saran dari pelanggan untuk perbaikan dalam memuaskan pelanggan.</li> </ol>	<i>Likert</i>
	2. Obsesi terhadap kualitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lebih menekankan pada kualitas produk dan proses, karena kualitas produk tidak mungkin terjadi tanpa didukung kualitas dalam proses.</li> <li>2. Memanfaatkan umpan balik seperti kritik dan saran dari pelanggan untuk peningkatan kualitas produk.</li> <li>3. Mengevaluasi akar penyebab masalah, untuk perbaikan terus-menerus dalam rangka mengembangkan kualitas.</li> </ol>	
	3. Pendekatan ilmiah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengambilan keputusan yang dilakukan berdasarkan pada data-data yang telah dikumpulkan.</li> <li>2. Memantau prestasi kerja lewat bukti pekerjaan yang telah diselesaikan.</li> <li>3. Perbaikan berdasarkan solusi-solusi yang sudah ditetapkan.</li> </ol>	
	4. Komitmen jangka panjang	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya perubahan budaya terkait dengan target perusahaan.</li> </ol>	

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Memproduksi produk yang berkualitas guna kelangsungan hidup perusahaan.</li> <li>3. Komitmen jangka panjang penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan <i>TQM</i> dapat berjalan dengan sukses.</li> </ol>	
	5. Kerjasama tim	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membentuk pola kerja tim dalam pemecahan masalah.</li> <li>2. Motivasi dalam tim untuk mempermudah pemecahan masalah dan menerapkan solusinya.</li> <li>3. Kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina dengan baik antar karyawan perusahaan, pemasok, lembaga-lembaga pemerintah dan masyarakat sekitarnya.</li> </ol>	
	6. Perbaikan sistem secara berkesinambungan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identifikasi peluang untuk melakukan perbaikan secara berkesinambungan.</li> <li>2. Perencanaan perubahan proses perbaikan produk untuk meningkatkan kualitas produk.</li> <li>3. Melakukan perbaikan cara kerja sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara efektif dan efisien.</li> </ol>	
	7. Pendidikan dan pelatihan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai.</li> <li>2. Perusahaan memberikan izin bagi karyawan yang ingin melanjutkan pendidikan.</li> <li>3. Evaluasi pelatihan secara berkala untuk peningkatan kompetensi pegawai.</li> </ol>	
	8. Kebebasan yang terkendali	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya rasa memiliki para karyawan terhadap perusahaan.</li> </ol>	

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Membatasi keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan.</li> <li>3. Membatasi keterlibatan karyawan dalam pemecahan masalah.</li> </ol>	
	9. Kesatuan tujuan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para karyawan dan atasan memiliki tujuan yang sama yaitu mencapai visi perusahaan.</li> <li>2. Bekerja untuk mencapai tujuan perusahaan.</li> <li>3. Selalu menjaga hubungan kemitraan dengan para pelanggan melalui penciptaan keselarasan tujuan.</li> </ol>	
	10. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keterlibatan pegawai dalam hal pemecahan masalah dan pengambilan keputusan bagi perusahaan.</li> <li>2. Adanya penghargaan seperti kenaikan gaji, kenaikan jabatan, yang diberikan perusahaan kepada karyawan atas prestasi kerjanya.</li> <li>3. Mendorong karyawan untuk menyatakan perasaan dan keluhan serta gagasan-gagasan secara terbuka.</li> </ol>	
Laba		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peningkatan laba perusahaan dari periode sebelumnya.</li> <li>2. Besarnya peningkatan laba cukup signifikan.</li> <li>3. Perbaikan kualitas yang dilakukan berkaitan dengan peningkatan laba perusahaan.</li> <li>4. Perbaikan kualitas meningkatkan mutu produk sehingga pendapatan perusahaan meningkat.</li> </ol>	<i>Likert</i>

		5. Penerapan <i>TQM</i> yang memadai dalam perusahaan menghasilkan peningkatan laba.	
--	--	--	--

Sumber: Tjiptono dan Diana (2003) dan Soemarso (2003)

### 3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

#### 3.3.1 Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data, sumber data dibagi dua menjadi data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut:

##### 1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2012:137) data primer adalah: "Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data". Data primer diperoleh secara langsung dari tempat penelitian lewat wawancara dan kuesioner dengan pihak internal perusahaan.

##### 2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2012:137) data sekunder adalah: "Sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen". Data sekunder berupa penelitian

sebelumnya, jurnal-jurnal, artikel, buku-buku dan dokumen mengenai *Total Quality Management* dan laba.

### 3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2012:308) teknik pengumpulan data adalah: “Langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data”. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik: dokumentasi, wawancara dan kuesioner.

#### 1. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2012:422) dokumen adalah: “Catatan peristiwa yang sudah berlalu yang bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang”. Dokumentasi dilakukan untuk mencari keterangan atau pengumpulan data menyangkut pokok permasalahan mengenai *Total Quality Management*. Metode ini juga dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh dari perpustakaan, bahan-bahan bacaan yang ada hubungannya dengan pokok permasalahan.

#### 2. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2012:232) mendefinisikan wawancara adalah sebagai berikut: “Wawancara sebagai pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga maknanya dapat dikonstruksikan dalam suatu topik tertentu”. Wawancara dilakukan guna mengumpulkan informasi mengenai laba perusahaan.



### 3. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2012:142) angket atau kuesioner adalah: “Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab”.

Kuesioner dalam penelitian ini yaitu mengenai *Total Quality Management* dan laba perusahaan. Dalam penelitian ini jumlah respondennya adalah 15 orang karyawan dari beberapa unsur yang terdapat dalam struktur organisasi Divisi Tempa dan Cor PT Pindad (Persero) Bandung, yaitu kepada 5 orang karyawan dari Departemen Pemasaran dan Penjualan, 1 orang karyawan di Biro Pengadaan, 1 orang karyawan dari Kasir Divisi Tempa dan Cor yang merupakan seorang pejabat yang mempunyai tugas pokok membantu Kadiv Tempa dan Cor dalam melaksanakan kegiatan penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran uang sesuai ketentuan yang berlaku, 4 orang karyawan dari Departemen Administrasi dan Keuangan, serta 4 orang karyawan dari Departemen Mutu.

#### 3.4 Analisis Data

Menurut Sugiyono (2012:206) yang dimaksud dengan analisis data adalah sebagai berikut:

Analisis data adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis hanya meneliti satu perusahaan saja dan tidak melakukan perbandingan dengan perusahaan lain. Pengumpulan data perusahaan salah satunya dilakukan dengan kuesioner di Divisi Tempa dan Cor PT Pindad (Persero) Bandung. Kuesioner disusun berdasarkan indikator-indikator yang terdapat pada masing-masing variabel, di mana kedua variabel tersebut akan menggunakan skala *likert*.

Menurut Sugiyono (2008:132): “Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Dalam skala *likert*, variabel yang diukur tersebut dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban dari setiap item instrument yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi atau tingkatan mulai dari sangat positif sampai dengan sangat negatif.

Jawaban dari setiap instrument yang menggunakan skala *likert* tersebut umumnya terdiri dari lima jawaban. Jawaban kuesioner dalam setiap pertanyaan dalam penelitian ini diberikan kriteria penilaian yang disajikan dalam Tabel 3.2 sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Pembobotan Jawaban Kuesioner**

<b>Kategori</b>	<b>Skor</b>
Selalu (SL)	Skor 5
Sering (SR)	Skor 4
Kadang-Kadang (KK)	Skor 3
Pernah (P)	Skor 2
Tidak Pernah (TP)	Skor 1

Sumber: Sugiyono (2008)

Nilai jawaban responden mengenai indikator, dengan mencari kelas interval yaitu skor jawaban tertinggi dikurangi skor jawaban terendah dibagi kelas pengelompokan. Pengelompokan dibuat lima kelompok dengan maksud untuk mempermudah pengklasifikasian. Menurut Sugiyono (2007:137), dalam bukunya metode penelitian secara rumus dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Total skor tertinggi} - \text{Total skor terendah}}{\text{Banyaknya Kelas}}$$

1. Pengelompokan nilai jawaban responden mengenai penerapan *Total Quality Management*.

Masalah pertama yang akan dibahas adalah bagaimana penerapan *Total Quality Management* yang dilakukan oleh PT Pindad (Persero) Bandung yang meliputi: Fokus pada pelanggan, Obsesi terhadap kualitas, Pendekatan ilmiah, Komitmen jangka panjang, Kerjasama tim, Perbaikan sistem berkesinambungan, Pendidikan dan pelatihan, Kebebasan yang terkendali, Kesatuan tujuan, dan Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Total skor tertinggi:

$$\text{Jumlah pernyataan} \times \text{responden (n)} \times \text{skor tertinggi} = 30 \times 15 \times 5 = 2.250$$

Total skor terendah:

$$\text{Jumlah pernyataan} \times \text{responden (n)} \times \text{skor terendah} = 30 \times 15 \times 1 = 450$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka interval untuk penerapan *Total Quality Management* adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{Total skor tertinggi} - \text{Total skor terendah}}{\text{Banyaknya Kelas}} \\ &= \frac{2.250 - 450}{5} = 360 \end{aligned}$$

Dengan demikian, interval untuk masing–masing kriteria adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.3**  
**Kriteria Penilaian *Total Quality Management***

Interval	Kriteria
1.891 - 2.250	Sangat Baik
1.531 - 1.890	Baik
1.171 - 1.530	Cukup Baik
811 - 1.170	Tidak Baik
450 - 810	Sangat Tidak Baik

Sumber: Hasil Perhitungan

2. Pengelompokan nilai jawaban responden mengenai laba perusahaan.

Masalah kedua yang akan dibahas adalah bagaimana tingkat laba perusahaan pada PT Pindad (Persero) Bandung.

Total skor tertinggi:

$$\text{Jumlah pernyataan} \times \text{responden (n)} \times \text{skor tertinggi} = 5 \times 15 \times 5 = 375$$

Total skor terendah:

$$\text{Jumlah pernyataan} \times \text{responden (n)} \times \text{skor terendah} = 5 \times 15 \times 1 = 75$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka interval untuk laba adalah sebagai berikut:

$$= \frac{\text{Total skor tertinggi} - \text{Total skor terendah}}{\text{Banyaknya Kelas}}$$

$$= \frac{375 - 75}{5} = 60$$

Dengan demikian, interval untuk masing–masing kriteria adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.4**  
**Kriteria Penilaian Laba Perusahaan**

<b>Interval</b>	<b>Kriteria</b>
316 - 375	Sangat Tinggi
256 - 315	Tinggi
196 - 255	Cukup Tinggi
136 - 195	Kurang Tinggi
75 - 135	Tidak Tinggi

Sumber: Hasil Perhitungan

Selanjutnya masalah ketiga yang akan dibahas adalah bagaimana penerapan *Total Quality Management* dalam kaitannya dengan laba perusahaan pada PT Pindad (Persero) Bandung. Dari hasil penerapan *TQM* dan tingkat laba perusahaan pada PT Pindad (Persero) Bandung, maka penulis dapat mengambil kesimpulannya.