



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Obyek Penelitian

3.1.1. Sejarah PT Intikikom Berlian Mustika

PT. Intikom Berlian Mustika (Intikom) didirikan pada bulan April 1990. Pada bulan April 1990 Intikom telah menandatangani *Enterprise Standing Order* (ESO) dengan USI-IBM, dan menjadi IBM *Business Partner* sejak tahun 1993. Sejak itu, Intikom juga menjadi mitra bisnis untuk perusahaan global TI terkemuka lainnya seperti *Cisco Systems Inc* yang terjalin hubungan bisnis pada tahun 2001.



Gambar 3.1. PT. Intikom Berlian Mustika

Pada tahun 2004 Intikom menjadi mitra bisnis *Lexmark International Inc* dan mendirikan *Lexmark Authorized Service Center* yang berlokasi di kantor Intikom. Pada tahun 2005, *Hewlett-Packard Company* atau yang dikenal sebagai HP menjalin hubungan bisnis dengan Intikom yang mana Intikom menjadi distributor produk-produk dari HP. Pada tahun 2008, Intikom menjadi mitra bisnis dari perusahaan PT. *Wincor Nixdorf* Indonesia sebagai penyedia alat-alat *banking*

dan sebagai distributor produk-produk dari *Microsoft Corporation*. Intikom juga bekerjasama dengan PT. Lenovo Indonesia sebagai distributor produk-produk Lenovo sejak tahun 2010.



Gambar 3.2. Product & Service PT. Intikom Berlian Mustika

Intikom bekerja dalam kemitraan dengan perusahaan terkemuka di dunia untuk menyediakan berbagai komprehensif layanan TI dan produk untuk basis klien yang luas. Layanan dan produk utamanya adalah konsultasi, *software* kustomisasi & bantuan implementasi, pendidikan & pelatihan, *software* dan *hardware*, integrasi sistem, *e-commerce*, jaringan dan pemeliharaan. Intikom mengintegrasikan orang, proses dan teknologi untuk memberikan solusi inovatif dan dapat diandalkan untuk kedua sector swasta dan sektor pemerintah. Fokus khusus perusahaan adalah pada lembaga keuangan, manufaktur & distribusi, telekomunikasi, pertambangan, kesehatan, pendidikan serta sector publik. Selama bertahun-tahun Intikom telah menjadi sumber daya TI yang handal untuk klien dalam menjaga kinerja mereka maju dalam industri dan menjadikan Intikom sebuah mitra untuk memimpin. Reputasi itu diperoleh melalui proses yang panjang dan komitmen dari manajemen itu akan difokuskan di bisnis TI.

3.1.2. Visi dan Misi

Visi

PT. Intikom Berlian Mustika memiliki visi yaitu menjadi *partner* yang baik bagi konsumen dan bersama-sama maju untuk menjadi pemimpin.

Misi

1. Menjadi penyedia solusi ICT yang unggul dan dikagumi para konsumen.
2. Menjadi tempat membangun karir bagi setiap individu yang terlibat dalam bagian perusahaan.
3. Kontributor yang baik bagi para *stakeholder*.

Motto

Bekerjasama untuk mencapai keberhasilan.

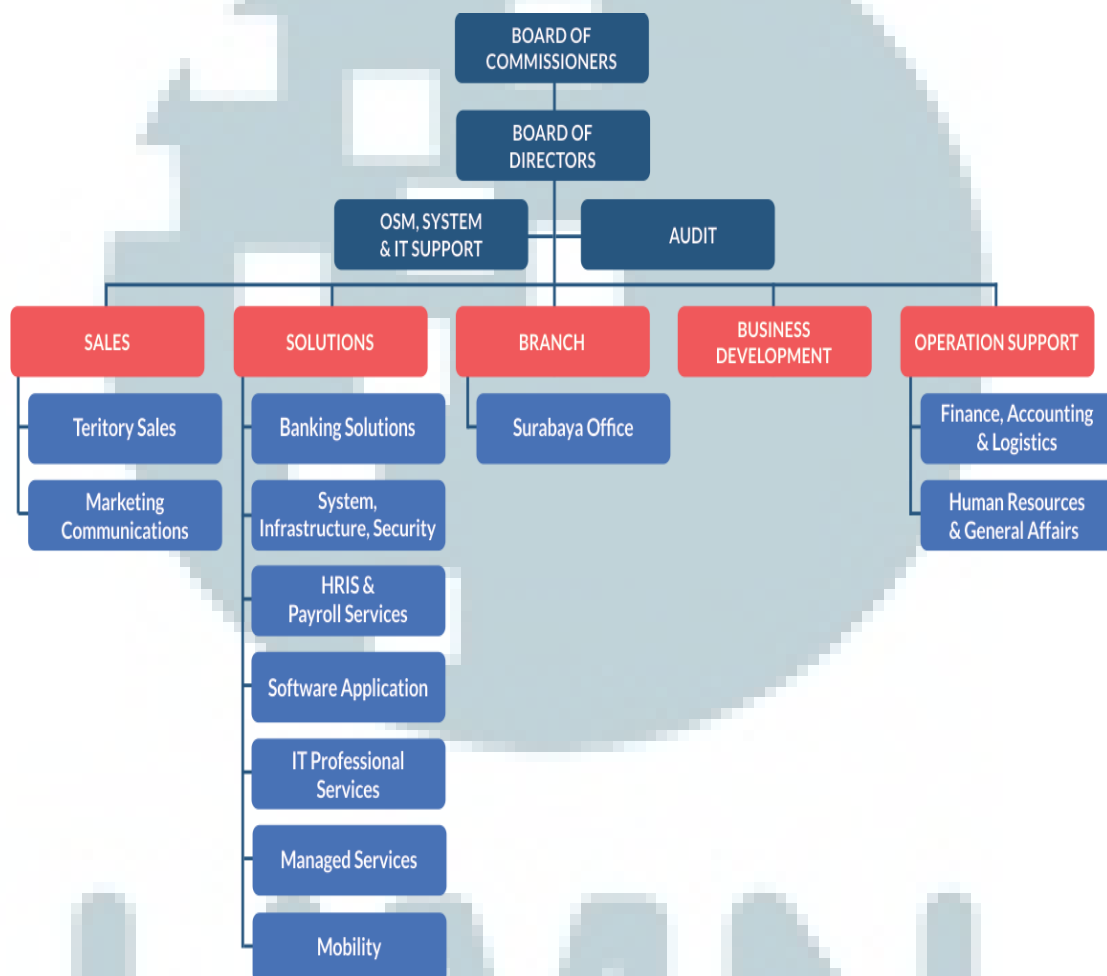
Nilai-nilai yang di tanamkan oleh PT Intikom Berlian Murtika, antara lain:

1. *Team work* (kooperatif dan mampu bekerja sama secara efektif, saling menghargai dan dapat menerima perbedaan pendapat, proaktif dalam memberikan masukan konstruktif).
2. Meningkatkan kesadaran keselamatan dan memastikan kinerja optimal malampaui kebutuhan terhadap kepatuhan.
3. Ramah dalam memberikan pelayanan terbaik terhadap pelanggan internal dan eksternal.
4. Perusahaan TI yang matang dengan berbagai layanan TI dimana orang dapat memaksimalkan potensinya.
5. Bagian dari Kelompok Usaha Besar (Grup SALIM) dan lingkungan kerja yang ramah.

6. Patuh terhadap kebijakan, peraturan, hukum dan undang-undang yang berlaku.

3.1.3. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi PT. Intikom Berlian Mustika sebagai berikut:



Gambar 3.3. Struktur Organisasi PT. Intikom Berlian Mustika

Berikut merupakan penjelasan peran dan tanggung jawab dari struktur organisasi PT. Intikom Berlian Mustika antara lain:

1. Board of Commissioners

Bertanggung jawab untuk melakukan pengawasan secara umum dan khusus sesuai dengan anggaran dasar serta memberikan nasehat kepada direksi dan memastikan telah menjalankan tugasnya. Komisaris wajib berkomitmen tinggi untuk menyediakan waktu dan melaksanakan seluruh tugas komisaris secara bertanggungjawab.

2. Board of Directors

Direksi bertanggung jawab untuk mengelola Perseroan dan mengambil langkah-langkah strategis yang diperlukan dalam mencapai rencana dan target Perseroan yang telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu, Direksi juga bertanggung jawab dalam menerapkan Tata Kelola Perusahaan yang baik sesuai dengan aturan yang ada baik secara internal maupun eksternal.

3. OSM, System & IT Support

Membantu menjalankan pekerjaan yang berhubungan dengan sistem penjualan (sales) kepada *customer*, seperti:

- Pembuatan sistem *sales order* dan nota pengeluaran/penjualan.
- *Invoice system*
- *Delivery system*
- *System internal*

4. Audit

memeriksa dan memastikan pekerjaan detail yang berhubungan dengan keuangan perusahaan, pemeriksaan transaksi keluar dan masuk dan melaksanakan proses pemeriksaan audit internal bagi seluruh divisi cabang

dalam bentuk laporan audit, menyiapkan laporan laba rugi dan melaksanakan koordinasi kesiapan cabang dan koordinasi untuk audit eksternal.

5. Sales

Mempunyai tugas untuk *follow up* kepada *customer* atau pelanggan tetap PT. Intikom Berlian Mustika seperti:

- Mulai dari *customer* melakukan pemesanan pembelian
- Pengiriman barang
- *After sales service*

a) Teritory Sales

Teritory Sales mempunyai tugas untuk penjualan dan pembagian *customer* seperti *customer group*, *customer banking*, *customer small medium business*.

b) Marketing Communications

Marketing Communications mempunyai tugas untuk melakukan *team sales* untuk mengadakan acara yang berhubungan dengan *customer* bertujuan untuk memberikan informasi seputar produknya untuk *customer*.

6. Solution

a) Banking Solution

Banking Solution mempunyai tugas untuk menjalankan penjualan yang berhubungan dengan banking seperti *cash deposit machine*, *passbook printer*, *software* yang berhubungan dengan banking.

b) *System Infrastructure Security*

System Infrastructure Security mempunyai tugas untuk menjalankan penjualan yang berhubungan dengan sistem keamanan perusahaan, seperti penjualan *firewall* dan yang berhubungan dengan aplikasi keamanan.

c) *HRIS & Payroll Services*

HRIS & Payroll Service mempunyai tugas untuk menjalankan sistem penjualan, seperti program payroll atau penggajian perusahaan, dan menjual aplikasi yang berhubungan dengan payroll.

d) *Software Application*

Software Application mempunyai tugas untuk menjalankan penjualan aplikasi seperti aplikasi sistem absensi karyawan, microsoft, dan *license* lainnya.

e) *IT Profesional Services*

IT Profesional Service mempunyai tugas untuk menyediakan jasa untuk sumber daya manusia yang berhubungan dengan IT untuk menyediakan ke *customer*.

f) *Managed Service*

Managed Service mempunyai tugas untuk menjalankan penjualan secara sistem penyewaan barang ke *customer*, seperti metode sewa untuk membeli.

g) *Mobility*

Mobility mempunyai tugas untuk menjalankan penjualan untuk sistem aplikasi *mobility* yang berhubungan dengan perusahaan *manufacturing*.

7. Branch

- a) *Surabaya Office* adalah cabang dari PT. Intikom Berlian Mustika yang terletak di Surabaya dan memiliki proses bisnis yang sama seperti yang ada di Jakarta.

8. Business Development

Mempunyai tugas untuk menjalankan perkembangan bisnis marketing dan tindakan terhadap *customer*.

9. Operation Support

a) Finance, Accounting and Logistic

- *Finance* mempunyai tugas untuk mengatur *cash flow* perusahaan (kas masuk dan keluar).
- *Accounting* mempunyai tugas untuk mengatur asset perusahaan dan sistem keuangan perusahaan.
- *Logistic* mempunyai tugas untuk membantu proses pengiriman barang pesanan ke *customer*.

b) Human Resources and General Affair

Mempunyai tugas untuk merekrut karyawan, sistem penggajian, dan masalah hukum yang terdapat pada UUD terhadap karyawan.

3.2. Metode Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah ISO 9001:2015. ISO 9001:2015 adalah standar internasional untuk sistem manajemen mutu yang merupakan standar terbaru dari ISO 9001 yang menggantikan versi sebelumnya (ISO 9001:2008). Dalam ISO 9001:2015 memiliki klausul yang menjadi landasan penelitian.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel, baik satu variabel atau lebih. Metode yang digunakan untuk menempuh langkah-langkah pengumpulan, klasifikasi, dan analisis atau pengolahan data, membuat kesimpulan dan laporan dengan tujuan untuk membuat penggambaran tentang situasi keadaan (Sugiyono, 2012).

Menurut Anwar (2011), pendekatan kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. Metode ini bertujuan untuk menguraikan sifat atau karakteristik mengenai keputusan melalui pengukuran dan waktu pengumpulan data yang dilakukan pada PT. Intikom Berlian Mustika.

3.3. Tahapan Audit

Pada penelitian ini pengukuran ISO 9001:2015 dilakukan pada PT. Intikom Berlian Mustika yang mengacu pada klausul 4 sampai klausul 10 ini mempunyai nilai tersendiri. Adapun tahapan audit yang harus dilakukan selama melakukan

pengukuran ISO 9001:2015. Berikut adalah tahapan audit dalam penelitian ini (Gallegos F., 2008):

1. Perencanaan (*Planning*)

Pada tahapan pertama penelitian ini adalah menentukan ruang lingkup, objek yang akan di audit dan komunikasi dengan manajemen pada organisasi yang bersangkutan dengan menganalisa proses bisnis perusahaan dari objek yang akan diteliti.

2. Pemeriksaan Lapangan (*Field Work*)

Pada tahapan ini penelitian dilakukan dengan cara melakukan wawancara kepada pihak yang terkait dan melakukan penyebaran kuesioner untuk mendapatkan data dengan pihak – pihak yang terkait.

3. Pelaporan (*Reporting*)

Pada tahapan ini data-data yang diperoleh kemudian dikumpulkan dan dilakukan perhitungan *Maturity model* yang mengacu pada hasil wawancara dan hasil penyebaran kuesioner. Berdasarkan hasil tersebut, kemudian dapat ditentukan seberapa tingkat kapabilitasnya dan kinerja ideal yang diharapkan untuk menjadi acuan selanjutnya.

4. Tindak Lanjut (*Follow Up*)

Pada tahapan ini adalah memberikan dokumentasi hasil audit yang berisi penyusunan temuan serta rekomendasi perbaikan yang telah diteliti yang nantinya akan ditunjukkan kepada manajemen apakah akan diterapkan atau hanya menjadi acuan untuk perbaikan saja.

3.4. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2012) variabel penelitian adalah “suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Tabel 3.1. Variabel Penelitian

Klausul	Indikator	Ukuran	Skala
Klausul 1 Ruang Lingkup	Pengantar	Interval	Likert
Klausul 2 Acuan Normatif	Pengantar	Interval	Likert
Klausul 3 Istilah dan Definisi	Pengantar	Interval	Likert
Klausul 4 Konteks Organisasi	4.1 Memahami organisasi dan konteks 4.2 Memahami kebutuhan dan harapan pihak berkepentingan 4.3 Menentukan lingkup QMS 4.4 Proses QMS	Interval	Likert
Klausul 5 Kepemimpinan	5.1 Kepemimpinan dan Komitmen 5.2 Kebijakan Mutu 5.3 Aturan organisasi, Tanggung jawab dan Wewenang	Interval	Likert
Klausul 6 Perencanaan	6.1 Tindakan untuk menangani risiko dan peluang 6.2 Sasaran mutu dan perencanaan untuk mencapainya 6.3 Perencanaan perubahan	Interval	Likert
Klausul 7 Dukungan	7.1 Sumber Daya 7.2 Kompetensi 7.3 Kesadaran 7.4 Komunikasi 7.5 Informasi terdokumentasi	Interval	Likert

Tabel 3.1. Variabel Penelitian (Lanjutan)

Klausul 8 Operasional	8.1 Perencanaan dan pengendalian operasional 8.2 Persyaratan Produk dan Jasa 8.3 Perencanaan dan pengembangan produk dan jasa 8.4 Pengendalian kebutuhan produk dan jasa 8.5 Produk dan penyediaan jasa 8.6 Pelepasan produk dan jasa 8.7 Pengendalian output yang tidak sesuai	Interval	Likert
Klausul 9 Evaluasi Kinerja	9.1 Pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi 9.2 Audit Internal 9.3 Tinjauan Manajemen	Interval	Likert
Klausul 10 Peningkatan	10.1 Umum 10.2 Ketidaksesuaian dan tindakan korektif 10.3 Peningkatan	Interval	Likert

Pada ISO 9001:2015 memiliki 10 klausul yang terdiri dari klausul 1 sampai 3 adalah pengantar, sedangkan klausul 4 sampai 10 adalah pelaksanaannya. Dari klausul ISO 9001:2015 variabel yang digunakan adalah mulai dari klausul 4 sampai klausul 10. Klausul yang ada pada ISO 9001:2015 memiliki masing-masing indikator dan karakteristik yang berbeda-beda. Dalam perhitungan setiap klausul ini menggunakan skala likert 1 sampai 5.

3.4.1. Data Primer

Dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan sendiri (Sugiyono, 2010) melalui wawancara dan kuesioner.

3.4.1.1. Wawancara

Penggunaan wawancara dimaksudkan untuk mengetahui makna-makna yang dipahami informan atau responden terkait topik penelitian. Dalam penelitian ini akan melakukan wawancara dengan tenaga ahli sistem manajemen mutu mengenai klausul 4 sampai 10 untuk melakukan pengukuran berdasarkan ISO 9001:2015. Wawancara dilakukan di PT. Intikom Berlian Mustika dengan 22 butir pertanyaan yang sebagian pertanyaannya terkait dengan klausul 4 sampai 10.

3.4.1.2. Kuesioner

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup. Adapun kuesioner yang digunakan berupa sampel penelitian yaitu responden yang diambil dari jumlah keseluruhan populasi, sebanyak 30 responden. Kuesioner yang dibuat akan dibagikan kepada masing – masing divisi 3 kuesioner secara *random* di bagian *OSM, system & IT Support; Audit; Solutions; Banking Solutions; System, Infrastructure, Security; HRIS & Payroll Services; Software Application; IT Professional Services; Managed Services; Mobility*. Kuesioner terdiri dari 107 pertanyaan dan sudah termasuk dengan sub bab dari klausul 4 sampai klausul 10 yang terdiri atas:

Tabel 3.2. Butir Kuesioner

Klausul	Pernyataan	Butir
4	Konteks Organisasi	6
5	Kepemimpinan	20
6	Perencanaan	15

Tabel 3.2. Butir Kuesioner (Lanjutan)

7	Dukungan	21
8	Operasional	32
9	Evaluasi kinerja	9
10	Peningkatan	4
Total		107

Dari klausul 4 sampai klausul 10, dengan kriteria penilaian sebagai berikut (Sugiyono:2012):

Tabel 3.3. Kriteria Penelitian

NO	KATEGORI	SKOR
1	Buruk Sekali [BRS]	1
2	Buruk [BR]	2
3	Sedang [S]	3
4	Baik [B]	4
5	Baik Sekali [BS]	5

Kriteria penilaian yang digunakan adalah skala likert. Skala likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial (Sugiyono:2009).

Dari hasil lembar kuisisioner yang telah diisi oleh responden, kemudian dilakukan tabulasi data. Tabulasi merupakan penyusunan data kedalam bentuk tabel (Narbuko:2007). Hasil penilaian kuisisioner dari responden yang telah ditabulasikan, selanjutnya dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Tabel 3.4. Rumus Perhitungan Median dan Mode Asli

Nama Rumus	Nama	Keterangan
Median	$Me = Tb + \frac{\frac{1}{2}n - F}{f} C$	Me = Median Tb = Tepi bawah kelas median n= Jumlah frekuensi F= Jumlah frekuensi sebelum frekuensi median C = Interval
Mode	$Mo = Tb + \frac{d1}{d1 + d2} c$	Mo = Mode Tb = Tepi bawah kelas modus (kelas dengan frekuensi tertinggi) d1 = Selisih antara frekuensi modus dengan frekuensi sebelumnya (fMo-fb) d2 = Selisih antara frekuensi modus dengan frekuensi sesudahnya(fMo-fa) c = Kelas

Pada tabel 3.4 adalah rumus median dan mode pada umumnya, namun pada penelitian ini dalam melakukan pengolahan data, rumus yang dipakai adalah median dan mode yang ada di *Microsoft excel*. Median digunakan untuk mengetahui nilai tengah dari setiap klausul, sedangkan mode digunakan untuk mengetahui nilai yang sering muncul dari seluruh klausul tetapi dihitung pada setiap responden.

Setelah hasil kuesioner telah didapatkan maka tahap selajutnya adalah menganalisis hasil kuesioner dengan rekomendasi menggunakan *Fishbone diagram* untuk dapat mengetahui sebab akibat pada penelitian ini. Berikut adalah cara penilaian uji validitas dan reliabilitas:

A. Cara Penilaian Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk melihat hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden dapat digunakan atau tidak, maka hasil kuesioner yang telah dikumpulkan harus diuji validitas dan reliabilitas menggunakan IBM SPSS *statistics* 24. Untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas pada penelitian ini menggunakan kolerasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson). Pada analisis ini melakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item yang ingin diungkap tersebut valid. Jika nilai r hitung $> r$ tabel berdasarkan uji signifikan 0.05 maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

Berikut adalah langkah-langkah dan rumus pengujian validitas dan reliabilitas:

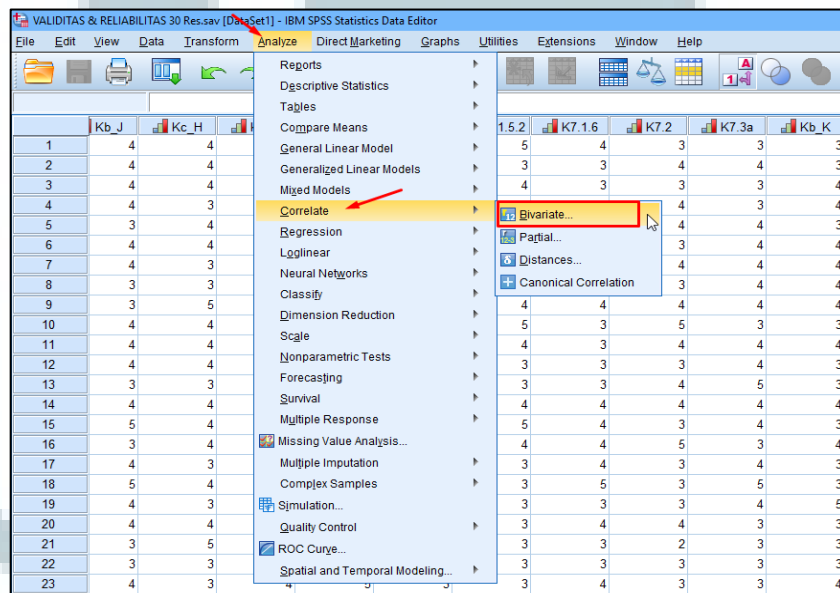
a. Validitas

1. Buat skor total masing-masing variabel (Tabel perhitungan skor)

K9.3.1	K9.3.2a	Kb_R	K9.3.3	K10.1	K10.2.1	K10.2.2	K10.3	TOTAL_S KOR
3	4	4	5	4	5	3	5	408
4	3	3	3	3	3	4	3	379
3	3	3	3	5	4	3	4	415
2	4	4	4	2	3	3	3	360
3	4	4	4	4	4	3	3	409
3	4	3	2	3	3	2	4	364
4	3	3	3	3	5	3	4	412
3	3	3	5	3	2	4	3	365
4	5	4	3	5	3	3	5	424
4	5	2	4	4	4	4	4	401
3	3	4	3	3	2	3	4	381
4	3	5	5	5	5	4	4	380
3	4	2	3	5	2	3	4	382
4	3	5	3	4	4	4	5	410
3	5	3	5	4	4	5	4	405
5	3	4	4	5	5	5	4	424
4	5	5	5	3	2	4	4	408
4	4	2	4	4	4	4	3	417
5	2	5	5	3	5	4	3	406
2	2	2	4	4	2	3	4	362
5	2	3	4	4	5	4	4	378
4	3	4	3	3	2	3	3	338

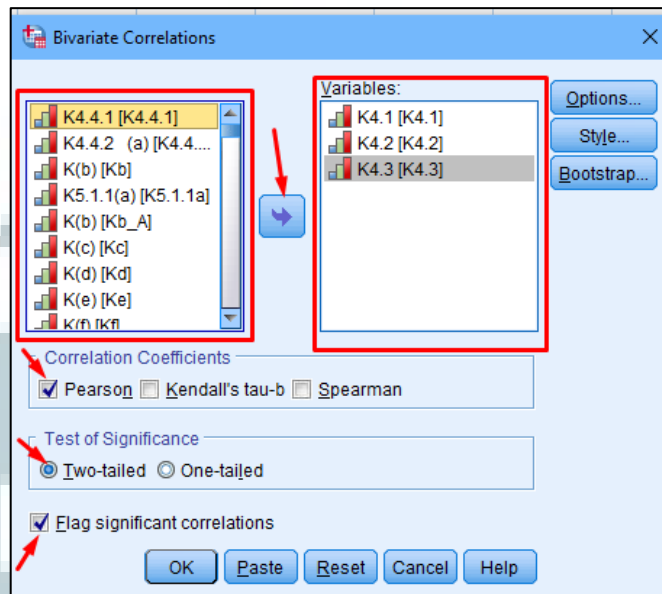
Gambar 3.4. Contoh Tabel Perhitungan Skor (Langkah pertama)

2. Klik Analyze → Correlate → Bivariate



Gambar 3.5. Contoh perhitungan Skor (Langkah kedua)

3. Masukkan seluruh item variabel x ke Variabels



Gambar 3.6. Contoh Perhitungan Skor (Langkah ketiga)

4. Cek list Pearson; Two Tailed; Flag
5. Klik 'OK'

Rumus Korelasi Produk Momen:

$$r = \frac{n (\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

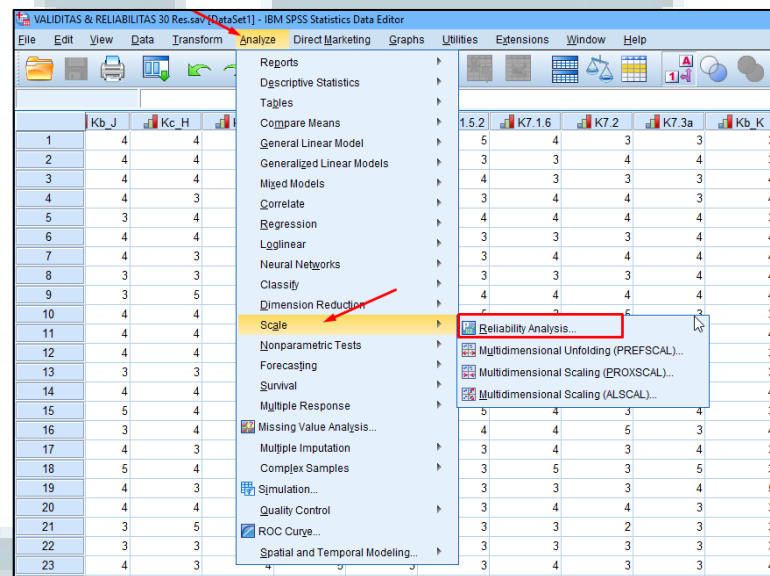
- r : koefisien korelasi
- $\sum X$: jumlah skor item
- $\sum Y$: jumlah skor total item
- n : jumlah responden

Gambar 3.7. Rumus kolerasi produk momen

b. Reliabilitas

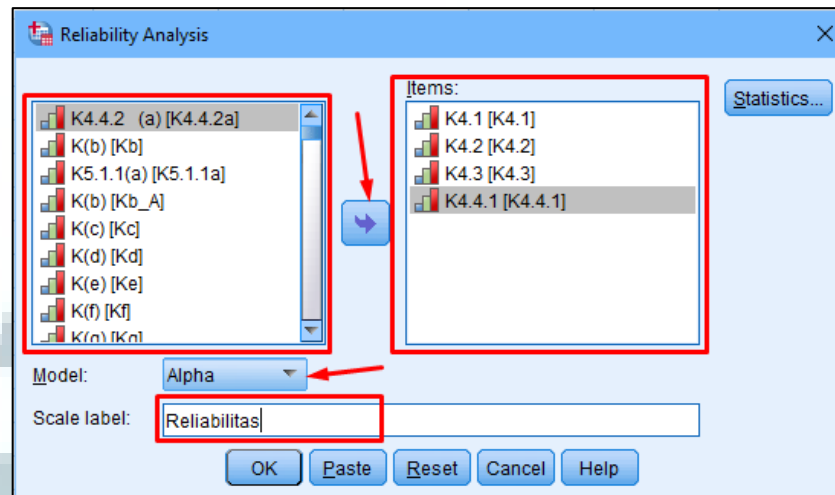
Reliabilitas, atau keandalan, adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empirik ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang tinggi ditunjukkan dengan nilai r_{xx} mendekati angka 1. Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika ≥ 0.700 . Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* karena instrumen pada penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Berikut adalah langkah-langkah dan Rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut:

1. Klik Analyze -> Scale -> Reliability Analysis



Gambar 3.8. Contoh Pengujian Reliabilitas (Langkah Pertama)

2. Masukkan seluruh item variabel X ke Items



Gambar 3.9. Contoh Pengujian Reliabilitas (Langkah Kedua)

3. Pastikan pada model terpilih Alpha
4. Klik 'OK'

Rumus Alpha Cronbach:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right)$$

keterangan:

r_{11} = koefisien reliabilitas

$\sum S_i$ = Jumlah varian skor tiap-tiap item

S_t = Varians total

k = Jumlah item

Gambar 3.10. Rumus Alpha Cronbach

B. Cara Penilaian Menurut *Maturity Model*

Pertanyaan kuesioner yang ada di dalam penelitian ini di dapat dari aktivitas pada setiap proses yang ada di dalam standar ISO 9001:2015.

Berikut adalah cara penilaian menurut *Maturity Model*:

Tabel 3.5. Aturan Penilaian Level

<i>Maturity Model</i>	Level
<i>Level 0 – No Existent</i>	0 – 0.50
<i>Level 1 Initial</i>	0.51 – 1.50
<i>Level 2 Repeatable But Intutive</i>	1.51 – 2.50
<i>Level 3 Define Process</i>	2.51 – 3.50
<i>Level 4 Managed and Measurable</i>	3.51 – 4.50
<i>Level 5 Optimised</i>	4.51 – 5.50

Setelah mendapatkan hasil dari kuesioner tersebut kemudian dilakukan perhitungan berdasarkan standar nilai yang ada di *maturity model*. Berikut adalah contoh kuesioner yang dipakai dan cara perhitungannya.

Tabel 3.6. Contoh Aktivitas

Klausul	Responden									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.1	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4

Tabel 3.6 merupakan satu aktivitas dari salah satu indikator yang ada di klausul 4. Pada penelitian ini yang harus dilakukan adalah

memisahkan terlebih dahulu masing – masing skor yang diberikan oleh responden, seperti tabel 3.7.

Tabel 3.7. Kategori Penilaian Kuesioner

Klausul	Tingkat Kapabilitas					Jumlah	Tingkat maturity	Target
	1	2	3	4	5			
4								
4.1	0	1	6	3	0	32	3.2	4
Rata-Rata Klausul							3.2	

Dalam tabel 3.7 ini menjelaskan cara penilaian kuesioner dengan perhitungan rumus dari *Microsoft Excel*. Hasil yang telah di dapat dari tabel 3.6 di masukkan ke dalam tingkat kapabilitas yang ada di tabel 3.7. setelah di masukkan selanjutnya menghitung jumlah dari tingkat kapabilitas, tingkat *maturity* dan rata – rata klausul untuk mengetahui apakah hasil tersebut telah mencapai target yang diinginkan atau belum. Berikut adalah rumus perhitungannya dari contoh aktivitas:

a) Jumlah Tingkat Kapabilitas

Tingkat kapabilitas * total skor yang diberikan oleh responden

b) Tingkat *Maturity*

Jumlah tingkat kapabilitas / banyaknya responden

c) Rata – rata Klausul

AVERAGE ((total banding keseluruhan *maturity* (H3:H3))

Hasil yang didapat dari kuesioner tersebut merupakan hasil dari perhitungan nilai *Maturity Model* untuk menentukan atau melihat sudah berada pada level berapa perusahaan tersebut.

3.5. Teknik Analisis Data

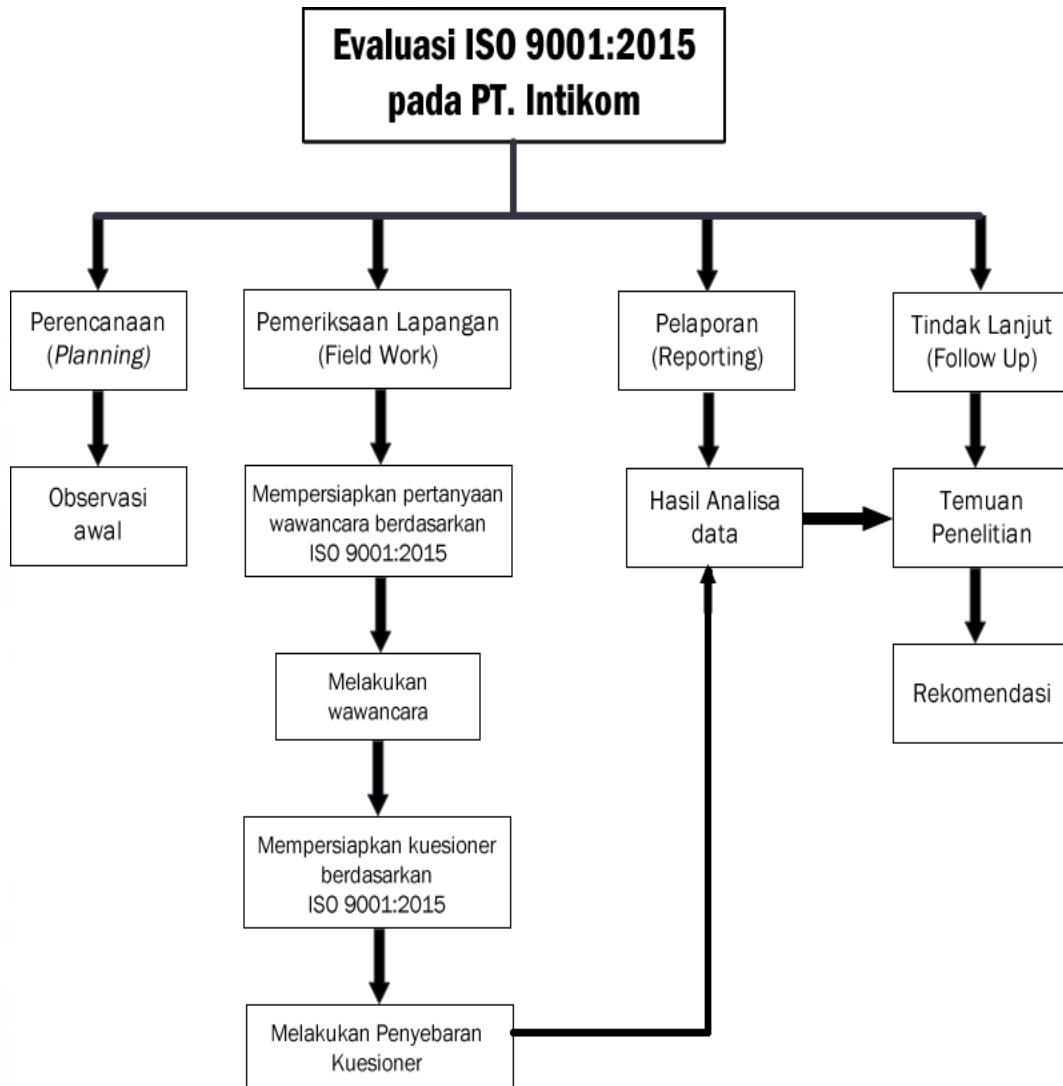
Untuk melakukan analisis data pada penelitian ini akan dilakukan studi pustaka untuk mempelajari standarisasi pada ISO 9001:2015 dengan cara membaca jurnal-jurnal terkait, penelitian terdahulu dan referensi buku terkait audit ataupun ISO 9001:2015. Penelitian ini juga mempelajari proses bisnis dari PT. Intikom Berlian Mustika dengan cara melakukan wawancara dengan pihak PT. Intikom Berlian Mustika.

Selain itu, untuk melakukan analisis data terkait membuat rekomendasi dari hasil audit tersebut dilakukan pengumpulan bukti atau informasi dengan cara melakukan wawancara, menyebarkan kuesioner pada PT Intikom Berlian Mustika.

UMN

3.6. Kerangka Teori

Berikut merupakan kerangka teori yang dilakukan pada penelitian ini:



Gambar 3.11. Kerangka Teori

Dalam melakukan penelitian ini hal pertama yang dilakukan adalah membuat perencanaan (observasi awal), yaitu dengan datang langsung ke perusahaan yang bersangkutan untuk meminta izin melakukan penelitian dan menanyakan seputar ISO 9001:2015. Selanjutnya melakukan persiapan untuk wawancara kepada pihak perusahaan. Kemudian dilakukan wawancara kepada

pihak perusahaan untuk mengetahui lebih dalam keadaan dari perusahaan tersebut. Setelah itu, mempersiapkan kuesioner berdasarkan klausul 4 sampai klausul 10. Setelah kuesioner telah selesai disiapkan maka dilakukan penyebaran kuesioner kepada pihak yang bersangkutan atau kepada karyawan PT Intikom Berlian Mustika. Setelah semua kuesioner selesai dan semua data telah terkumpul, tahapan selanjutnya adalah menganalisa data atau menghitung data tersebut. Selanjutnya melakukan temuan penelitian dan membuat rekomendasi kepada perusahaan untuk mendapatkan hasil akhir dari penelitian yang sudah dilakukan di PT. Intiko Berlian Mustika.

UMN