

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Objek Penelitian

PT XYZ merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyedia produk IT, produk IT yang disediakan oleh PT XYZ adalah sistem manajemen konten perusahaan atau *Enterprise Content Management*. PT XYZ berpusat di Stuttgart, Jerman dan telah ada di pasar Indonesia sejak 2006.

PT XYZ memiliki misi sebagai berikut:

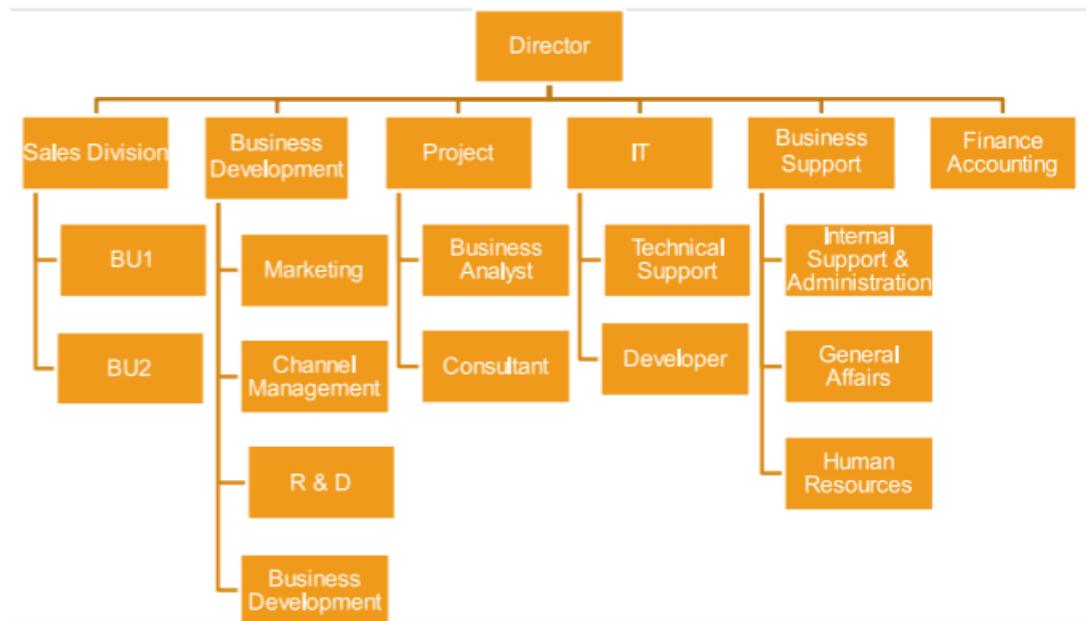
- *To connect with people to upbring digital transformation*
- *To enhance performance & optimize resources*
- *To provide people with good character and XYZ knowledge to stakeholders*

PT XYZ memiliki visi sebagai berikut:

- *To be number #1 ECM Software in Asia*
- *All in One integrated business solution provider*
- *Integrated training center for Digital Transformation*

PT XYZ telah memiliki karyawan sebanyak 730 orang tersebar di seluruh dunia, dan 360 diantaranya bekerja di Jerman. Lokasi PT XYZ saat ini pun tersebar di 23 lokasi pada 15 negara dengan total pengguna melebihi satu juta pengguna. Produk yang ditawarkan telah dijual dengan 20 bahasa dan lebih dari 40 negara. Gambar 3.1 Struktur

Organisasi PT XYZ merupakan struktur organisasi PT XYZ yang berlokasi di Indonesia saat ini.



**Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT XYZ**

### **3.2. Metode Penelitian**

#### **3.2.1. ISO 9001:2015 Klausul 7**

Pada penelitian ini, klausul yang akan digunakan untuk analisis manajemen mutu pada PT XYZ adalah klausul ke-tujuh yang berupa dukungan. Dukungan yang dimaksud untuk mencapai kebutuhan manajemen mutu adalah:

##### **1. Sumber Daya**

Suatu organisasi harus dapat menetapkan dan menyediakan sumber daya-sumber daya yang diperlukan untuk membentuk, implementasi, memelihara, dan meningkatkan sistem manajemen mutu. Pada PT XYZ akan dianalisis dari sisi

infrastruktur. Infrastruktur yang dimaksud mencakup bangunan, perangkat keras seperti *server*, lingkungan kerja, piranti lunak dan sebagainya.

## 2. Kompetensi

Suatu organisasi harus dapat menentukan apa yang diperlukan dari seorang karyawan yang bekerja yang memberikan dampak terhadap kinerja dan efektifitas sistem manajemen mutu. Pada penelitian ini akan dianalisis apakah pengetahuan karyawan atau *employee knowledge* telah merata dengan baik.

## 3. Kesadaran

Divisi IT atau Information Technology perlu dianalisis mengenai kesadaran mereka mengenai pentingnya manajemen mutu untuk mencapai kepuasan pelanggan.

## 4. Komunikasi

Komunikasi merupakan hal penting yang diperlukan untuk mencapai kepuasan pelanggan, apa yang dikomunikasikan antar divisi dalam suatu organisasi harus dilakukan dengan baik. Komunikasi internal dan eksternal harus relevan dengan apa yang ada di sistem manajemen mutu.

## 5. Informasi terdokumentasi

Penelitian ini akan menganalisis segala informasi yang didokumentasikan oleh perusahaan, informasi tersebut dapat berbentuk dokumen ataupun media (foto, video, dan sebagainya).

### 3.2.2. ISO 9001:2015 dan COBIT

Tabel 3.1 merupakan tabel perbandingan dari ISO dan COBIT dengan [5], [8], [24], [25].

**Tabel 3.1 Tabel Perbandingan ISO dan COBIT**

Metode		ISO	COBIT
<b>Perbandingan</b>	<b>Kepemilikan</b>	Sebuah standar dari ISO ( <i>International Organization for Standardization</i> )	Sebuah kerangka kerja tata kelola IT dari ISACA
	<b>Implementasi</b>	Sebagai standar, harus diterapkan oleh organisasi sebagai prinsip	Sebagai kerangka kerja, dapat diadopsi dan diadaptasikan menyesuaikan dengan kebutuhan organisasi IT
	<b>Sertifikat</b>	Sertifikat ISO diberikan kepada suatu organisasi dan individu sebagai penilai, pelaksana, dan lain-lain	Sertifikat COBIT hanya diberikan kepada individu, tidak dapat diberikan kepada organisasi
	<b>Fleksibilitas</b>	Organisasi harus mengimplementasikan semua kebutuhan standar	Hanya membutuhkan tata kelola IT untuk diimplementasikan pada organisasi
	<b>Keuntungan Sertifikasi</b>	Sertifikasi membantu organisasi untuk lebih berkembang	Sertifikasi membantu individu dalam perjalanan karir terutama dalam tata kelola IT serta mengembangkan organisasi

### **3.2.3. Maturity Level Model**

Penelitian ini akan menggunakan model *maturity level* yang memiliki 6 skala penilaian, skala penilaian tersebut dimulai dari angka 0 hingga angka 5. Angka dari penilaian tersebut memiliki arti yang berbeda-beda, untuk menghitung tingkat kematangan akan digunakan kuisisioner yang dibagikan kepada 3 perwakilan *business analyst* dan 3 perwakilan dari *developer*. Setelah kuisisioner didapatkan kembali, maka dapat dilakukan analisis untuk menghitung kesiapan atau tingkat kematangan PT XYZ.

### **3.3. Teknik Pengumpulan Data**

Metode yang akan digunakan untuk pengumpulan data agar dapat dianalisis antara lain:

#### **1. Wawancara**

Proses wawancara akan dilakukan dengan mewawancarai ketua atau supervisi dari divisi *business analyst*, yang dimana mengetahui kebutuhan *client* serta melakukan koordinasi dengan *programmer* atau *developer* secara langsung. Wawancara ini diharapkan dapat menggali informasi serta data yang dibutuhkan untuk menganalisis kesiapan PT XYZ.

#### **2. Kuesioner**

Pada tahap kuisisioner, pertanyaan-pertanyaan akan dibuat mengacu kepada klausul ke-tujuh dari ISO 9001:2015. Jumlah populasi pada PT XYZ adalah 22 orang dengan jumlah orang pada divisi *business analyst* 4 orang dan pada divisi *developer*

5 orang. Penelitian ini akan memberikan beberapa pertanyaan yang harus dijawab oleh 3 orang perwakilan dari *business analyst* dan 3 orang perwakilan dari *developer* sebagai *sample*, metode pemilihan *sample* yang dilakukan adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* dilakukan berdasarkan *jobdesc* yang dimiliki oleh setiap divisi, kuesioner yang dibagikan akan memiliki 5 skala Likert sebagai berikut.

**Tabel 3.2 Skala kuesioner**

Skala	Nilai
Tidak Baik (TB)	1
Kurang Baik (KB)	2
Cukup (C)	3
Baik (B)	4
Sangat Baik (SB)	5

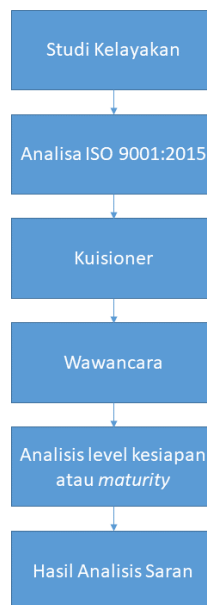
Pertanyaan kuesioner yang dibuat telah mengikuti panduan Standar Nasional Indonesia (SNI) mengenai ISO 9001:2015. Berikut merupakan contoh pertanyaan kuesioner yang akan diberikan kepada responden.

**Tabel 3.3 Contoh kuesioner**

No	Pertanyaan	Penilaian				
		Tidak Baik	Kurang Baik	Cukup	Baik	Sangat Baik
7 Dukungan						
7.1 Sumber Daya						
7.1.1 Umum	Organisasi harus menentukan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk menetapkan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan sistem manajemen mutu berkelanjutan. Organisasi harus mempertimbangkan:					
	a. Kemampuan dari, dan kendala pada sumber daya internal saat ini					
	b. Apa yang perlu diperoleh dari penyedia eksternal					

Berdasarkan hasil kuesioner, nantinya akan dilakukan perhitungan nilai rata-rata sub klausul dengan cara menjumlahkan seluruh nilai rata-rata pertanyaan dibagi jumlah pertanyaan. Apabila sub klausul 7.1 memiliki 16 pertanyaan, maka jumlah nilai rata-rata setiap pertanyaan akan dijumlahkan kemudian dibagi dengan jumlah pertanyaan yaitu 16.

### 3.4. Kerangka Pikir



**Gambar 3.2 Kerangka Pikir**

Kerangka pikir pada gambar 3.2 dibuat berdasarkan referensi artikel *The Implementing ISO 9001 In Manufacture Industry* [20] pada jurnal *International Journal of New Media Technology (IJNMT)* Vol 7. Kerangka pikir didapatkan berdasarkan hasil analisa jurnal tersebut, kemudian disesuaikan dengan kebutuhan penelitian ini. Berikut merupakan penjelasan mengenai kerangka tersebut:

#### **3.4.1. Studi Kelayakan**

Studi kelayakan merupakan tahapan awal yang dilakukan untuk mempelajari mengenai perusahaan. Pembelajaran ini dibutuhkan untuk mengetahui latar belakang dari perusahaan yang dijadikan objek penelitian, serta mengetahui kebutuhan perusahaan saat ini.

#### **3.4.2. Analisa ISO 9001:2015**

Analisa ISO 9001:2015 adalah langkah berdiskusi dengan perwakilan dari perusahaan PT XYZ untuk mengetahui berdasarkan 10 klausul pada ISO 9001:2015, klausul mana saja yang akan digunakan pada penelitian ini. Klausul yang terpilih merupakan klausul yang sejalan dengan kebutuhan dan keinginan perusahaan saat ini berdasarkan diskusi dan wawancara dengan perwakilan perusahaan yaitu *business analyst* pada perusahaan. Setelah mengetahui klausul yang terpilih maka dimulai pembuatan pertanyaan untuk kuesioner dan wawancara yang akan dilakukan.

#### **3.4.3. Kuesioner**

Pertanyaan kuesioner yang dibuat harus sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan standar ISO 9001:2015 klausul 7 berdasarkan Standar Nasional Indonesia. Kuesioner dibagikan kepada responden yang dipilih berdasarkan metode *purposive sampling*, responden pada penelitian ini adalah 3 orang dari total 4 orang yang ada pada divisi *business analyst* dan 3 orang dari total 5 orang yang terdapat pada divisi *developer* dan dipilih berdasarkan *jobdesc* yang dimiliki



dalam hal ini berkaitan langsung dengan fasilitas yang diberikan oleh perusahaan untuk menunjang pekerjaan.

#### **3.4.4. Wawancara**

Pertanyaan wawancara dibuat berdasarkan kondisi dari perusahaan serta berdasarkan standar ISO 9001:2015 klausul 7, narasumber untuk diwawancarai merupakan perwakilan dari perusahaan yang dapat dipastikan informasi yang diberikan akurat dan sesuai dengan kenyataannya. Kegiatan wawancara dilakukan selagi menunggu responden mengisi kuesioner, ataupun saat responden telah mengisi kuesioner. Penelitian ini memilih narasumber perwakilan dari divisi *business analyst* yang kredibel dan kompeten pada bidangnya.

#### **3.4.5. Analisis level kesiapan atau maturity**

Analisis *level* kesiapan atau *maturity* dilakukan setelah mendapatkan kembali kuesioner yang telah diisi oleh responden terpilih dan mendapatkan hasil dari wawancara. Berdasarkan hasil analisis kuesioner dan wawancara menggunakan *capability maturity model*, maka didapatkan tingkat kesiapan perusahaan saat ini. Pada tabel 3.4 menampilkan mengenai tingkatan atau *level* yang terdapat pada *capability maturity model*.

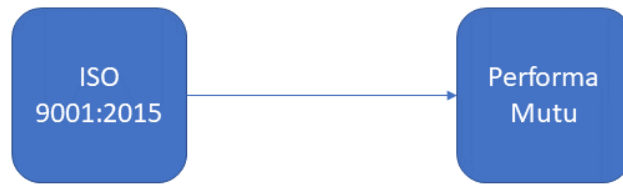
**Tabel 3.4 Tingkatan *Capability Maturity Model***

Level	Kategori
1	<i>Initial</i>
2	<i>Repeatable</i>
3	<i>Defined</i>
4	<i>Managed</i>
5	<i>Optimizing</i>

#### **3.4.6. Hasil Analisis Saran**

Hasil analisis saran dilakukan setelah mengetahui bagian perusahaan yang memiliki kekurangan dan dapat dikembangkan lagi dengan saran yang diberikan. Pemberian saran dapat membantu perusahaan lebih menyiapkan diri sebelum implementasi ISO 9001:2015 yang sebenarnya.

Variabel independen pada penelitian ini adalah klausul ketujuh ISO 9001:2015, yang merupakan suatu standar tetap internasional dan dapat memengaruhi performa mutu PT XYZ selaku variabel dependen. Performa mutu pada PT XYZ merupakan variabel dependen yang dimana mutu perusahaan dapat dinyatakan baik ataupun kurang baik sesuai dengan standarisasi yang ditentukan oleh ISO 9001:2015 pada klausul ketujuh.



**Gambar 3.3 Variabel Independen dan Dependen**