

## BAB 3

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Pendekatan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode evaluasi, dimana penelitian dilakukan untuk membandingkan suatu kejadian, kegiatan, dan produk dengan standar dan program yang telah ditetapkan (Sugiyono, 1999: 9). Adapun jenis evaluasi dalam penelitian ini adalah penelitian evaluasi formatif yang menekankan pada aktivitas suatu proses, sehingga diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan program atau produk.

Menurut Yin (2004: 1), untuk menjawab pertanyaan suatu penelitian berkenaan dengan *how* atau *why*, maka strategi yang lebih cocok digunakan adalah strategi studi kasus. Oleh karena itu, studi kasus dipilih sebagai strategi dalam mencapai tujuan penelitian sebagaimana disebutkan pada bagian sebelumnya. Adapun alasan lain yang menjadi pertimbangan, antara lain :

1. Fokus penelitian dilakukan pada fenomena kontemporer (masa kini).
2. Penelitian dilakukan pada saat tertentu dan bersifat sementara.
3. Bertujuan untuk menggambarkan apa yang terjadi di lapangan.

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian diskriptif, karena akan menggambarkan bagaimana metode *Six Sigma* sebagai alat pengukur kinerja suatu proses digunakan untuk mengevaluasi kinerja perusahaan yang telah memperoleh sertifikat ISO 9001: 2000 (dalam hal ini adalah PT. PLN (Persero) UP Embong Wungu).

### **3.2. Jenis dan Sumber Data**

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan melakukan wawancara langsung dengan pihak manajer untuk mengetahui latar belakang perusahaan, wawancara dengan wakil manajer mutu untuk mengetahui bagaimana kebijakan mutu dan penerapan ISO 9001: 2000 di PT. PLN (Persero) UP Embong Wungu, wawancara dengan asmen pelayanan pelanggan untuk mengetahui proses pasang baru dan ubah daya listrik dilakukan. Data sekunder diperoleh dari data perusahaan yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Jenis data yang dibutuhkan dalam penelitian ini relevan dengan rumusan masalah dan unit analisisnya antara lain :

1. Data mengenai jumlah pelanggan yang terkait dengan proses pemasangan baru daya listrik pada suatu periode tertentu.
2. Data mengenai alur proses pasang baru daya listrik yang menjadi standar perusahaan.
3. Data laporan keuangan yang berhubungan dengan pasang baru tenaga listrik pada suatu periode tertentu.
4. Dokumen manual mutu, yaitu dokumen yang memberi informasi yang konsisten ke dalam maupun ke luar tentang sistem manajemen mutu perusahaan.

### **3.3. Prosedur Pengumpulan Data**

Berdasarkan rencana pengumpulan data yang ada pada desain penelitian, maka prosedur pengumpulan data yang akan digunakan peneliti adalah :

## 1. Survey Pendahuluan.

Pada tahap ini, dilakukan peninjauan awal mengenai gambaran umum perusahaan untuk mengetahui apakah penelitian ini dapat dilaksanakan dan sejauh mana akses dapat diperoleh untuk mendapatkan informasi guna menunjang penelitian ini.

## 2. Penelitian Lapangan.

Pada tahap ini, yang merupakan lanjutan dari survey pendahuluan, dilakukan analisis data dari data yang terkumpul. Teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain :

- 2.1. Wawancara, dilakukan dengan mengadakan tanya jawab dengan pihak manajer, koordinator ISO 9001: 2000, dan bagian pelayanan pelanggan untuk mengetahui bagaimana proses pasang baru daya listrik dilakukan.
- 2.2. Dokumentasi, yaitu pengambilan data dari perusahaan yang disesuaikan dengan penelitian yang dilakukan. Selain itu dokumentasi juga diambil dari situs resmi perusahaan.
- 2.3. Rekaman arsip, berupa rekaman layanan yang ditangani perusahaan dalam suatu periode, rekaman keorganisasian (seperti bagan organisasi dalam periode tertentu).
- 2.4. Observasi langsung, dengan mengadakan kunjungan langsung ke PT. PLN (Persero) UP Embong Wungu untuk mengamati keadaan perusahaan dari kondisi fisik sebenarnya.

### 3.4. Teknik Analisis

Teknik analisis yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis penjadohan pola (*pattern matching*), yang membandingkan pola variabel-variabel spesifik dengan pola alternatif dari fenomena yang sama. Hasil dari penjadohan ini berupa informasi kausal yang kuat untuk menyusun simpulan penelitian. Kegiatan yang dilakukan peneliti dalam melaksanakan teknik analisis antara lain :

1. Mengumpulkan dan menganalisis data mengenai penerapan sistem manajemen mutu pada perusahaan, kebijakan sistem mutu, tahap-tahap penerapan ISO 9001: 2000.
2. Mengidentifikasi proses pasang baru daya listrik yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) UP Embong Wungu.
3. Menerapkan langkah-langkah dalam Six Sigma untuk mengevaluasi kinerja proses pasang baru.
4. Menarik kesimpulan tentang bagaimana metode *Six Sigma* dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja proses pada perusahaan jasa.

### 3.5. Desain Penelitian

Desain penelitian adalah logika keterkaitan antara data yang harus dikumpulkan (dan kesimpulan-kesimpulan yang akan dihasilkan) dan pertanyaan awal suatu penelitian (Yin, 2004: 25).

### 3.5.1. Pertanyaan penelitian

Pertanyaan penelitian ini disusun berdasarkan rumusan masalah pada Bab 1, yaitu :

” Bagaimana tingkat kinerja proses pasang baru pada PT. PLN (Persero) UP Embong Wungu dengan menggunakan metode *Six Sigma* ?”

### 3.5.2. Unit analisis

Unit analisis berkaitan dengan masalah pada penelitian yang akan diteliti dan didasarkan pada pertanyaan yang telah diajukan sebelumnya. Dapat dikatakan bahwa unit analisis adalah obyek penelitian. Adapun unit analisis dalam penelitian ini adalah kinerja proses pasang baru daya listrik pada PT. PLN (Persero) UP Embong Wungu.

### 3.5.3. Kriteria untuk menginterpretasi temuan

Setelah data terkumpul dan diolah dengan teknik analisis, maka akan dihasilkan suatu temuan yang kemudian akan diinterpretasikan dalam bentuk kualitatif melalui struktur penulisan yang berbentuk diskriptif.

Adapun kriteria yang dapat digunakan untuk menginterpretasi temuan adalah dengan menggunakan metode *Six Sigma*, maka dapat diketahui bagaimana tingkat efisiensi kinerja proses pasang baru daya listrik pada PT. PLN (Persero) UP Embong Wungu sebagai perusahaan bersertifikat ISO 9001: 2000.