

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Perspektif Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Penggunaan metode dan pendekatan ini sesuai dengan tujuan pokok penelitian, yaitu untuk mengkaji, mendeskripsikan, menganalisis data, dan informasi sesuai kebutuhannya. Penelitian kualitatif menurut (Moleong, 2007:6) adalah penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Selanjutnya menurut Basrowi dan Suwandi (2008:20), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan berdasarkan paradigma, strategi, dan implementasi model secara kualitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif bertujuan menggali atau membangun suatu proposisi menjelaskan makna yang baik realita. Peneliti berpijak dari realita atau peristiwa yang berlangsung dilapangan.

Ada beberapa alasan penulis menggunakan penelitian kualitatif dalam penerapan TQM dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan di CV Idola Indonesia yaitu:

1. Menyesuaikan penelitian kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan

2. Lebih mudah menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan subjek penelitian
3. Akurasi data lebih terjamin karena langsung di dapat dari informan tanpa campur tangan peneliti
4. Peneliti mendapatkan informasi bukan hanya lewat lisan tapi dibuktikan secara tertulis dalam bentuk observasi atau pengkajian dokumen

Sedangkan menggunakan pendekatan deskriptif, karena tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis, tetapi hanya menggambarkan suatu gejala atau keadaan yang diteliti secara apa adanya serta diarahkan untuk memaparkan fakta-fakta, kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat. Jadi, melalui penelitian deskriptif ini agar peneliti mampu mendeskripsikan bagaimana implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan di CV Idola Indonesia Bandung.

### **3.2 Parameter Penelitian**

Parameter penelitian adalah suatu nilai atau kondisi yang dijadikan sebagai tolak ukur dalam menemukan segala sesuatu untuk mengisi kekosongan atau kekurangan yang ada, menggali lebih dalam apa yang telah ada, mengembangkan dan memperluas, serta menguji kebenaran dari apa yang telah ada namun kebenarannya masih diragukan.

#### **3.2.1 Definisi Parameter**

Parameter dapat didefinisikan sebagai ukuran seluruh populasi dalam penelitian yang harus diperkirakan (KBBI, 2001:829). Parameter juga merupakan

indikator dari suatu distribusi hasil pengukuran. Suatu parameter didefinisikan, terukur dan konstan atau variabel karakteristik, dimensi, properti, atau nilai dari sekumpulan data (populasi) karena dianggap penting untuk memahami situasi (dalam memecahkan masalah). Sebagai perbandingan parameter menetapkan batas eksternal situasi tetapi tidak membantu dalam menilai, dan statistik adalah ukuran sampel dan bukan dari populasi.

Populasi yang menjadi ukuran dalam penelitian kualitatif, menurut Sugiyono (2006: 215) populasi dinamakan sebagai situasi sosial (*social situation*) yang terdiri atas tiga elemen (tempat, pelaku dan aktivitas) yang berinteraksi secara sinergi.

Beberapa parameter yang berkaitan dengan ketiga elemen dalam penelitian ini dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. Kajian dapat didefinisikan sebagai penyelidikan secara mendalam terhadap sesuatu. Dalam konteks ini yang dimaksud adalah penyelidikan yang dilakukan terhadap *Total Quality Management* (TQM) pada CV Idola Indonesia Bandung.
2. Implementasi dapat didefinisikan sebagai melaksanakan atau menerapkan. Dalam konteks ini yang dimaksud adalah pelaksanaan atau penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada CV Idola Indonesia Bandung.
3. Rencana dapat didefinisikan sebagai fungsi organik manajerial yang pertama ialah karena perencanaan merupakan langkah kongkrit yang pertama-tama diambil dalam usaha pencapaian tujuan. Artinya, perencanaan merupakan usaha kongkretisasi langkah-langkah yang harus ditempuh yang

dasardasarnya telah diletakan dalam strategi organisasi. Dalam konteks ini yang dimaksud adalah langkah kongkrit pertama sebagai implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan di CV Idola Indonesia Bandung.

4. Strategi dapat didefinsikan sebagai penetapan tujuan jangka panjang dan sasaran lembaga dan penerapan serangkaian tindakan serta alokasi sumber daya yang penting untuk melaksanakan sasaran itu. Dalam konteks ini yang dimaksud adalah penetapan tujuan dasar , serangkaian tindakan serta alokasi sumber daya yang penting untuk melaksanakan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja karyawan di CV Idola Indonesia Bandung.

### 3.2.2 Operasionalisasi Parameter

Menurut Walizer dan Weiner dalam Mushlihin (2013) :

“Definisi operasional adalah seperangkat petunjuk yang lengkap tentang apa yang harus diamati dan bagaimana mengukur suatu variabel atau konsep definisi operasional tersebut membantu kita untuk mengklasifikasi gejala di sekitar ke dalam kategori khusus dari variable.”

Operasional mencakup hal-hal penting dalam penelitian yang memerlukan penjelasan. Operasional bersifat spesifik, rinci, tegas dan pasti yang menggambarkan karakteristik variabel-variabel penelitian dan hal-hal yang dianggap penting. Keterangan atau informasi yang dapat menjelaskan batas-batas atau bagian-bagian tertentu dari suatu sistem. Adapun operasionalisasi parameter pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

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

<b>Rumusan Masalah</b>	<b>Dimensi/ Parameter Penelitian</b>	<b>Instrumen</b>	<b>Narasumber/ Informan</b>	<b>Teknik Pengumpulan Data</b>
1. Bagaimana penerapan TQM yang terdiri dari fokus pada pelanggan, Obsesi terhadap kualitas, komitmen jangka panjang, kerja sama tim, dan Adanya keterlibatan Dan pemberdayaan karyawan di CV Idola Indonesia Bandung.	Total Quality Management (TQM) 1. Fokus Pada Pelanggan 2. Obsesi Terhadap Kualitas 3. Komitmen Jangka Panjang 4. Kerja Sama Tim 5. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan	Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara, dan alat bantu penelitian (kamera, telepon genggam untuk <i>recorder</i> , pensil, <i>ballpoint</i> , dan buku).	1. Direktur Utama CV Idola Indonesi 2. General Manajer CV Idola Indonesia 3. Karyawan CV Idola Indonesia	1. Observasi 2. Wawancara 3. Dokumentasi 4. Studi Pustaka
2. Apa saja kendala-kendala dalam penerapan Total Quality Management (TQM) di CV Idola Indonesia.	Kendala Penerapan TQM 1. Komitmen Manajemen 2. <i>Strering Committee</i> 3. Infrastruktur	Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara, dan alat bantu penelitian (kamera, telepon genggam untuk <i>recorder</i> , pensil, <i>ballpoint</i> , dan buku).	1. Direktur Utama CV Idola Indonesi 2. General Manajer CV Idola Indonesia 3. Karyawan CV Idola Indonesia	1. Observasi 2. Wawancara 3. Dokumentasi 4. Studi Pustaka

3. Bagaimana kinerja karyawan di CV Idola Indonesia Bandung.	Kinerja Karyawan 1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Ketepatan waktu 4. Efektivitas 5. Kemandirian 6. Komitmen kerja	Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara, dan alat bantu penelitian (kamera, telepon genggam untuk <i>recorder</i> , pensil, <i>ballpoint</i> , dan buku).	1. Direktur Utama CV Idola Indonesia 2. General Manajer CV Idola Indonesia 3. Karyawan CV Idola Indonesia	1. Observasi 2. Wawancara 3. Dokumentasi 4. Studi Pustaka
4. Bagaimana implementasi <i>Total Quality Management</i> (TQM) dalam meningkatkan kinerja karyawan di CV Idola Indonesia.	Kinerja Karyawan 1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Ketepatan waktu 4. Efektivitas 5. Kemandirian 6. Komitmen kerja	Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara, dan alat bantu penelitian (kamera, telepon genggam untuk <i>recorder</i> , pensil, <i>ballpoint</i> , dan buku).	1. Direktur Utama CV Idola Indonesia 2. General Manajer CV Idola Indonesia 3. Karyawan CV Idola Indonesia	1. Observasi 2. Wawancara 3. Dokumentasi 4. Studi Pustaka

Sumber: Diolah oleh penulis

### 3.3 Sumber Data Penelitian

Menurut Lofland dalam bukunya Moleong (2014:157) mengatakan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan

selebihnya adalah data tambahan seperti dokumentasi dan lain-lain. Penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu sebagai berikut:

1. Data primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2016 : 225). Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan. Dalam penelitian ini data primer berupa catatan hasil wawancara dan hasil pengamatan langsung di lapangan yang diperoleh melalui wawancara dengan pemimpin CV Idola Indonesia Bandung dan beberapa karyawan CV Idola Indonesia Bandung terutama karyawan yang paham dengan penerapan TQM.

2. Data sekunder

Sugiyono (2016 : 225) mengatakan bahwa data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder digunakan untuk mendukung informasi yang didapatkan dari sumber data primer yaitu bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, laporan-laporan kegiatan yang diadakan oleh CV Idola Indonesia Bandung dan lain sebagainya.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah cara khusus yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dalam penelitian. Dalam penelitian ini, pengumpulan data

dilakukan pada kondisi yang alamiah, sumber data primer dan teknik pengumpulan data yang lebih banyak pada observasi serta wawancara mendalam dan dokumentasi. Dalam menentukan teknik pengumpulan data harus sesuai permasalahan dalam penelitian. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Selain wawancara, observasi juga merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang sangat lazim dalam metode penelitian kualitatif. Observasi hakikatnya merupakan kegiatan dengan menggunakan pancaindera, bisa penglihatan, penciuman, pendengaran, untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu, dan perasaan emosi seseorang. Hal-hal yang di observasi adalah tentang *Total Quality Management (TQM)* di CV Idola Indonesia Bandung. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian.

2. Wawancara

Wawancara yaitu pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara (pengumpul data) kepada responden dan jawaban responden dicatat atau direkam dengan alat perekam. Teknik wawancara yang dipilih oleh peneliti adalah *indept interview* atau wawancara mendalam, yaitu teknik penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan panduan atau pedoman wawancara yang telah disiapkan sesuai



dengan fokus penelitian, wawancara yang dilakukan bersifat terbuka dan terstruktur.

Teknik ini peneliti gunakan untuk melakukan wawancara dengan beberapa informan, diantaranya:

**Tabel 3.2**  
**Daftar Informan**

No	Informan	Alasan	Informasi yang ingin diperoleh	Jumlah
1	Direktur Utama CV Idola Indonesia	Sesuai dengan tugas pokok organisasinya sebagai bagian dari tugas jalannya perusahaan.	Kejelasan dan ketepatan informasi tentang implementasi rencana strategi perusahaan.	1 orang
2	General manager CV Idola Indonesia	Sesuai dengan tugas pokok organisasinya sebagai bagian dari tugas jalannya perusahaan.	Kejelasan dan ketepatan informasi tentang implementasi rencana strategi perusahaan.	1 orang
3	Karyawan CV Idola Indonesia	Sesuai dengan tugas pokok organisasinya sebagai tenaga teknik lapangan perusahaan.	Implementasi TQM dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan.	2 orang

Sumber: Diolah oleh penulis

### 3. Dokumentasi

Selain melalui wawancara dan observasi, informasi juga bisa diperoleh melalui dokumentasi. Dokumentasi merupakan sarana pembantu peneliti dalam mengumpulkan data atau informasi dengan cara membaca fakta yang tersimpan dalam data dan foto saat penelitian. Berdasarkan pengertian tersebut maka teknik ini dimaksudkan untuk memperoleh data berupa dokumen yang mendukung tentang penelitian yang berhubungan dengan *Total Quality Management (TQM)* di CV Idola Indonesia Bandung.

#### 4. Studi Kepustakaan

Penulis mempelajari dari literatur tertulis, dari mulai buku-buku yang dijadikan pedoman dan referensi juga artikel, makalah, maupun dari internet yang berhubungan dengan judul skripsi yang penulis buat.

##### **3.4.1 Prosedur Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini proses pengumpulan data dilakukan dengan 4 langkah diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Mencari dan menyimpulkan masalah, serta menetapkan tempat penelitian yang sesuai dengan masalah.
2. Merencanakan penelitian dengan cara peneliti membuat surat akademik berupa surat permohonan yang ditujukan kepada pimpinan CV Idola Indonesia Bandung.
3. Setelah surat permohonan diterima, selanjutnya peneliti mengumpulkan data-data yang berguna dengan cara peneliti melakukan wawancara dengan pemimpin dan karyawan CV Idola Indonesia, peneliti melakukan observasi di CV Idola Indonesia serta melakukan dokumentasi sebagai pelengkap data penelitian.
4. Selanjutnya data yang terkumpul, peneliti sajikan serta menarik kesimpulan serta memberikan saran-saran guna melengkapi penelitian.

##### **3.4.2 Rancangan Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrument atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri, oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus di

validasi seberapa jauh peneliti siap untuk melakukan penelitian yang selanjutnya akan terjun langsung ke lapangan. Adapun validasi terhadap peneliti sebagai instrumen meliputi validasi terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki obyek penelitian, baik secara akademik maupun logistiknya.

Validasi tersebut dilakukan oleh peneliti sendiri melalui evaluasi diri seberapa jauh pemahaman terhadap metode kualitatif, penguasaan teori dan wawasan terhadap bidang yang diteliti, serta kesiapan dan bekal memasuki lapangan (Sugiyono, 2016 : 222).

Peneliti pada penelitian kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya (Sugiyono, 2016 : 222). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara, dan alat bantu penelitian. Didalam penelitian ini akan mewawancarai informan yang sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini, berikut daftar pertanyaan yang akan ditanyakan kepada informan:

### **Pedoman wawancara**

**(untuk direktur utama CV Idola Indonesia Bandung)**

#### **Pertanyaan wawancara tentang profil umum CV Idola Indonesia Bandung:**

1. Bagaimana sejarah singkat berdirinya CV Idola Indonesia Bandung?
2. Bagaimana visi, misi, dan tujuan di CV Idola Indonesia Bandung?

3. Jelaskan makna dari logo CV Idola Indonesia Bandung?
4. Bagaimana struktur organisasi di CV Idola Indonesia Bandung?
5. Bagaimana *job description* setiap karyawan di CV Idola Indonesia Bandung?
6. Berapa jumlah karyawan di CV Idola Indonesia?
7. Bagaimana fasilitas yang diberikan CV Idola Indonesia Bandung kepada karyawan?
8. Apa saja jenis tas yang dibuat di CV Idola Indonesia Bandung?
9. Apa saja faktor pendukung implementasi *Total Quality Manajemen* di CV Idola Indonesia Bandung?

### **Pedoman wawancara**

**(untuk direktur utama dan *general manager* CV Idola Indonesia Bandung)**

#### **Pertanyaan wawancara tentang *Total Quality Management* (T QM):**

##### **A. Fokus pada pelanggan**

1. Apakah perusahaan selalu mengidentifikasi kebutuhan pelanggan?
2. Apakah perusahaan selalu mengukur kepuasan pelanggan?
3. Apakah ada kebijakan perusahaan secara tertulis mengenai pelanggan?
4. Apakah perusahaan memberikan kemudahan ke setiap proses pelayanan pelanggan?
5. Apakah perusahaan membuat produk tas sesuai dengan keinginan pelanggan?

**B. Obsesi terhadap kualitas**

1. Apakah perusahaan selalu memperhatikan kualitas karyawan?
2. Bagaimana cara perusahaan agar karyawan selalu dalam keadaan optimal?
3. Apakah perusahaan menerapkan kebijakan kualitas pada kebutuhan untuk perbaikan terus-menerus?
4. Apakah perusahaan telah mengembangkan mesin atau alat baru untuk perbaikan kualitas?

**C. Komitmen jangka panjang**

1. Apa saja komitmen yang diterapkan oleh perusahaan kepada karyawan?
2. Apakah tingkat komitmen yang diterapkan oleh CV Idola Indonesia dapat dipercaya oleh karyawan?
3. Apa rencana yang akan dilakukan perusahaan kedepannya?
4. Apakah tingkat komitmen karyawan CV Idola Indonesia untuk bekerja sesuai standar mutu?

**D. Kerja sama tim**

1. Bagaimana cara perusahaan agar karyawan selalu bekerja sama?
2. Apakah dengan adanya kerja sama tim akan meningkatkan kinerja karyawan?
3. Bagaimana tingkat keeratatan hubungan kerja antara atasan dan bawahan di CV Idola Indonesia?
4. Apakah kerja sama tim di CV Idola Indonesia sudah berjalan dengan baik?

### **E. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan**

1. Apakah perusahaan membebaskan karyawan untuk melakukan hal-hal baru yang dapat memperbaiki perusahaan ke arah yang lebih baik?
2. Apakah perusahaan mengajak karyawan dalam pengambilan keputusan?
3. Apakah karyawan didorong untuk menyatakan perasaan dan keluhan serta gagasan yang terbuka?
4. Apakah perusahaan melakukan pelatihan kepada karyawan CV Idola Indonesia?

### **Pertanyaan wawancara mengenai kendala-kendala TQM:**

1. Apa saja kendala yang dihadapi oleh CV Idola Indonesia dalam penerapan *Total Quality Management* (TQM)?
2. Apa kendala yang sangat berpengaruh dalam penerapan TQM di CV Idola Indonesia?
3. Bagaimana cara mengatasi kendala-kendala yang dihadapi agar penerapan TQM tetap berjalan di CV Idola Indonesia?

### **Pertanyaan wawancara mengenai kinerja karyawan:**

#### **A. Kualitas**

1. Berapa produk cacat yang dihasilkan selama tahun 2019?
2. Apakah karyawan mampu mengerjakan pekerjaan yang sesuai dengan ketentuan perusahaan?
3. Apakah karyawan mampu mencapai hasil kerja yang baik sesuai dengan yang ditetapkan oleh perusahaan?

4. Apakah karyawan berhati-hati dalam bekerja?

## **B. Kuantitas**

1. Apakah jumlah karyawan di CV Idola Indonesia telah memenuhi standar perusahaan untuk menjalankan pekerjaan?
2. Apakah jumlah penjualan tas tahun 2019 meningkat?
3. Apakah hasil kerja karyawan sudah sesuai dengan target?
4. Apakah karyawan mampu menyelesaikan semua pekerjaan yang menjadi tugas pokoknya
5. Apakah karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan tambahan yang diberikan oleh perusahaan?

## **C. Ketepatan waktu**

1. Apakah karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan?
2. Apakah karyawan CV Idola Indonesia tidak menunda pekerjaan yang telah diberikan?
3. Apakah karyawan bekerja sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan perusahaan?
4. Apakah karyawan selalu disiplin waktu dalam bekerja?

## **D. Efektivitas**

1. Apakah karyawan selalu memanfaatkan bahan baku secara maksimal?
2. Apakah karyawan selalu memanfaatkan fasilitas perusahaan (mesin, komputer) menyelesaikan pekerjaan secara maksimal?

3. Apakah karyawan selalu datang tepat waktu pada jam masuk kerja sesuai dengan ketentuan perusahaan?
4. Apakah karyawan selalu memanfaatkan waktu luang untuk hal yang berguna bagi pekerjaan?
5. Bagaimana cara perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan agar efektif?

#### **E. Kemandirian**

1. Apakah karyawan selalu berinisiatif dalam melakukan pekerjaan?
2. Apakah pemimpin selalu berinisiatif menanyakan laporan hasil kerja dari karyawan?
3. Apakah karyawan dapat menyelesaikan masalah pekerjaan sendirian?
4. Bagaimana cara perusahaan dalam membimbing karyawan agar memiliki sikap mandiri?

#### **F. Komitmen**

1. Berapa lama rata-rata karyawan telah bekerja di CV Idola Indonesia?
2. Apakah perusahaan menjalin hubungan baik dengan karyawan?
3. Bagaimana cara perusahaan agar karyawan selalu berkomitmen penuh?

### **Pedoman wawancara**

**( untuk karyawan CV Idola Indonesia Bandung)**

**Pertanyaan wawancara tentang *Total Quality Management* (TQM):**

#### **A. Fokus pada pelanggan**

1. Apakah perusahaan selalu menyebarluaskan kebutuhan konsumen kepada seluruh karyawan?



2. Bagaimana cara karyawan agar dapat membuat pelanggan merasa puas?
3. Apakah karyawan sanggup untuk membuat tas yang sesuai dengan keinginan pelanggan?
4. Apakah pekerjaan mendukung karyawan untuk secara cepat menyelesaikan keluhan-keluhan pelanggan?

**B. Obsesi terhadap kualitas**

1. Apakah bapak/ibu selalu memperhatikan kualitas tas yang dibuat?
2. Apakah bapak/ibu sudah mengembangkan mesin atau alat baru untuk perbaikan kualitas?
3. Apakah bapak/ibu selalu mendukung kebijakan kualitas yang diterapkan di CV Idola Indonesia?
4. Apakah bapak/ibu selalu fokus kepada pekerjaan yang dilakukan?

**C. Komitmen jangka panjang**

1. Apakah bapak/ibu selalu mendukung komitmen yang diterapkan di CV Idola Indonesia?
2. Komitmen seperti apa yang selalu dipegang oleh bapak/ibu selama bekerja di CV Idola Indonesia?
3. Apakah bapak/ibu selalu percaya terhadap komitmen yang dibuat oleh perusahaan itu baik untuk karyawan?
4. Apa yang diharapkan karyawan untuk ke depannya?

**D. Kerja sama tim**

1. Apakah bapak/ibu selalu bersama-sama saat menjalankan tugas?

2. Apakah setiap karyawan memiliki andil yang kuat terhadap keberhasilan tim?
3. Apakah bapak/ibu selalu menjalin keeratan hubungan kerja antara atasan dan bawahan?
4. Apakah bapak/ibu selalu menjalin keeratan hubungan kerja antara sesama karyawan?
5. Apakah bapak/ibu telah mengerahkan kemampuan masing-masing secara maksimal dalam tim kerja?

**E. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan**

1. Apakah bapak/ibu selalu dilibatkan dalam setiap kegiatan CV Idola Indonesia?
2. Apakah bapak/ibu didorong untuk menyatakan perasaan dan keluhan serta gagasan yang terbuka?
3. Apakah bapak/ibu selalu diajak untuk pengambilan keputusan yang berhubungan dengan pekerjaan oleh perusahaan?
4. Menurut bapak/ibu apakah perlu diadakan pelatihan dalam upaya pemberdayaan karyawan?

**Pertanyaan wawancara mengenai kinerja karyawan:**

**A. Kualitas**

1. Apakah bapak/ibu selalu teliti dalam melakukan pekerjaan?
2. Apakah bapak/ibu selalu menjaga kerapihan dalam melakukan pekerjaan?

3. Apakah bapak/ibu selalu menjaga kebersihan dalam melakukan pekerjaan?
4. Apakah bapak/ibu memiliki keterampilan yang lebih dalam melakukan pekerjaan?
5. Apakah bapak/ibu selalu melakukan pekerjaan sesuai target yang diberikan oleh pimpinan?

#### **B. Kuantitas**

1. Apakah bapak/ibu telah dapat bekerja dengan cepat dan tepat waktu dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh pemimpin?
2. Apakah bapak/ibu memberikan kontribusi yang besar terhadap perusahaan?
3. Apakah sebagian waktu bapak/ibu digunakan untuk bekerja?
4. Apakah bapak/ibu cenderung menyelesaikan pekerjaan sebanyak-banyaknya atau menunggu terjadi penumpukan kerja?

#### **C. Ketepatan waktu**

1. Apakah bapak/ibu masuk kerja sesuai dengan jam kerja yang ditentukan oleh CV Idola Indonesia?
2. Apakah bapak/ibu keluar kerja sesuai dengan jam kerja yang ditentukan oleh CV Idola Indonesia?
3. Berapa kali bapak/ibu berhalangan hadir dalam sebulan terakhir?
4. Apakah bapak/ibu sudah melakukan pekerjaan dengan benar dan tepat waktu?

**D. Efektivitas**

1. Apakah bapak/ibu selalu memanfaatkan bahan baku secara maksimal?
2. Apakah bapak/ibu selalu memanfaatkan fasilitas perusahaan (mesin, komputer) menyelesaikan pekerjaan secara maksimal?
3. Apakah bapak/ibu selalu memaksimalkan waktu dalam melakukan pekerjaan?
4. Apakah bapak/ibu selalu memanfaatkan waktu luang untuk hal yang berguna bagi pekerjaan?

**E. Kemandirian**

1. Apakah bapak/ibu selalu berinisiatif dalam mengerjakan tugas sesuai kemampuan sebelum diperintah pimpinan?
2. Apakah bapak/ibu selalu mengutamakan kemampuan diri sendiri dalam menyelesaikan setiap pekerjaan?
3. Apakah bapak/ibu dapat menyelesaikan masalah pekerjaan tanpa bantuan orang lain?
4. Apakah bapak/ibu selalu berinisiatif menanyakan laporan hasil kerja tepat waktu?

**F. Komitmen**

1. Berapa lama bapak/ibu telah bekerja di CV Idola Indonesia?
2. Apakah bapak/ibu memiliki hubungan baik dengan perusahaan?
3. Apakah bapak/ibu mempunyai tanggung jawab dengan baik terkait pekerjaan yang anda lakukan?

4. Apakah jika ada perusahaan lain yang menawarkan posisi kerja dengan gaji yang lebih tinggi, bapak/ibu tetap loyal untuk bekerja di CV Idola Indonesia?

Pengumpulan data sebuah penelitian yang dilakukan dengan berbagai metode-metode penelitian seperti observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka memerlukan alat bantu penelitian sebagai instrumen. Alat bantu penelitian yang dimaksud yaitu kamera, telepon genggam untuk *recorder*, pensil, *ballpoint*, dan buku. Kamera digunakan ketika peneliti melakukan observasi untuk merekam kejadian yang penting pada suatu peristiwa baik dalam bentuk foto maupun video. *Recorder*, digunakan untuk merekam suara ketika melakukan pengumpulan data dengan metode wawancara. Sedangkan pensil, *ballpoint*, dan buku digunakan untuk menuliskan informasi data yang didapat dari narasumber.

### **3.5 Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisa model Miles dan Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

Ada tiga alur kegiatan dalam teknik analisa data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini, yaitu:

### 1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Reduksi data merupakan pemilihan data yang menjadi perhatian penelitian. Data-data yang direduksikan sendiri memiliki jumlah yang banyak sehingga penting bagi peneliti untuk memilih data yang tepat dan akurat. Dalam penelitian memilih berbagai macam data baik yang diperoleh melalui wawancara secara langsung, pengamatan, dan dokumen yang mengacu pada penerapan TQM khususnya pada fokus pelanggan, obsesi terhadap kualitas, komitmen jangka panjang, kerja sama tim, dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Adapun hasil dari mereduksi data, peneliti telah memfokuskan pada penerapan TQM khususnya dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini dilakukan dengan cara mengamati serta meninjau kembali hasil wawancara yang telah dilakukan pihak-pihak atau orang-orang yang berperan penting terhadap penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan di CV Idola Indonesia Bandung

### 2. Display Data

Display data atau penyajian data, peneliti menarik kesimpulan atas sekumpulan informasi yang diperoleh dan kemudian menyajikannya dalam bentuk teks yang bersifat naratif yaitu tentang penerapan TQM dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan.

### 3. Penarikan kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah peneliti menarik kesimpulan awal dari hasil sementara yang ada. Dalam hal ini peneliti berusaha menarik sebuah kesimpulan yang diharapkan mampu menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal yang berkaitan dengan penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan. Kemudian melakukan verifikasi atau pencocokan hasil kesimpulan awal dengan kesimpulan akhir dengan bukti-bukti yang ada dalam penelitian. Dengan ini jika hasilnya sama maka kesimpulan dianggap kredibel.

### **3.6 Pengujian Keabsahan Data**

Sugiyono (2010) menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif data dianggap valid apabila tidak terdapat perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada informan. Sebagaimana pendapat Sugiyono (2010 : 336), uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji kredibilitas (validitas internal), uji transferabilitas (validitas eksternal), uji dependabilitas (reliabilitas), uji konfirmabilitas (obyektivitas).

Namun dalam penelitian ini hanya melakukan pengujian keabsahan data dengan uji validitas data dan uji reliabilitas data, penjelasannya sebagai berikut:

#### **3.6.1 Validitas Data**

Pengujian validitas data dalam penelitian ini akan dilakukan melalui triangulasi. Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik

pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Pengumpulan data dengan triangulasi, berarti peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. Jenis triangulasi dan langkah yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas informan dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Untuk menguji kredibilitas data tentang *Total Quality Management* (TQM) di CV Idola Indonesia Bandung maka pengumpulan dan pengujian data yang diperoleh dilakukan di Kantor CV Idola Indonesia kota Bandung, dan karyawan Kantor CV Idola Indonesia kota Bandung.
- b. Triangulasi Teknik untuk menguji validitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dengan wawancara lalu dengan observasi dan dokumentasi (foto).

### **3.6.2 Reliabilitas Data**

Uji reliabilitas dalam penelitian kualitatif dikenal dengan nama uji dependabilitas. Dalam penelitian kualitatif, uji dependabilitas dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Audit ini dilakukan oleh auditor yang independen atau pembimbing aktivitas penelitian misalnya dengan melakukan review keseluruhan hasil penelitian. Pengujian dependabilitas



dipihak lain menekankan perlunya peneliti untuk memperhitungkan konteks yang berubah-ubah dalam penelitian yang dilakukan. Jadi peneliti bertanggung jawab atas perubahan-perubahan yang terjadi yang mana dapat berpengaruh dalam penelitiannya.

### **3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penulis melakukan penelitian di Bandung tepatnya salah satu perusahaan tas yaitu CV Idola Indonesia, dengan alamat Jalan Leuwisari V No.59, Kebon Lega, Kecamatan Bojongloa Kidul, Bandung. Waktu penelitian adalah sejak penulis mendapatkan persetujuan judul dan membuat skripsi, penelitian ini juga akan terus dilakukan hingga berakhirnya bimbingan yang dimulai pada bulan Februari 2020 sampai dengan September 2020.