

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **1. DEFINISI KONSEP DAN OPERASIONAL**

Dalam penelitian mengenai “Tanggapan industri konstruksi di Surabaya terhadap ISO 9000 untuk menghadapi persaingan pasar bebas”, terdapat dua konsep utama yaitu adanya isu pasar global dan isu ISO 9000 yang merupakan salah satu sarana untuk mengantisipasi isu pasar global tersebut. Untuk mempersiapkan perusahaan dalam menghadapi kedua isu tersebut, diperlukan pemahaman dan penerapan TQM secara menyeluruh yang meliputi desain produk, kontrol terhadap pelaksanaan di lapangan dan penyediaan material, pengadaan (logistik), penyebaran (strategi dan schedule), akuntansi dan keuangan, sumber daya manusia, sistem informasi, pelaksanaan lapangan, proses perencanaan dan pengembangan, manajemen fasilitas industri serta yang terakhir pemasaran.

Globalisasi merupakan suatu kondisi dimana sudah tidak ada lagi batasan-batasan berupa kuota, tarif serta proteksi dalam segala bidang dimana pengaruhnya terlihat pada:

- keikutsertaan pasar internasional
- standar produk
- pemusatan kegiatan
- keseragaman pemasaran
- gerakan persaingan secara menyeluruh

ISO 9000 merupakan panduan untuk meningkatkan kualitas dalam menghadapi persaingan pasar bebas nanti. ISO 9000 meliputi:

- ISO 9001: sistem mutu untuk jaminan mutu dalam perencanaan, produksi, instalasi dan pelayanan.
- ISO 9002: jaminan mutu dalam produksi, instalasi dan pelayanan.
- ISO 9003: jaminan mutu dalam inspeksi akhir dan test.
- ISO 9004: petunjuk penerapan berbagai elemen dalam sistem manajemen mutu.

TQM merupakan kombinasi dari filosofi dan prinsip-prinsip pelaksanaan yang digunakan suatu perusahaan yang melibatkan semua unsur dalam perusahaan tersebut serta bertujuan untuk terus meningkatkan kualitas

dan menjadikan kualitas sebagai strategi obyektif untuk memberikan kepuasan pada pelanggan.

## **2. JENIS PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan melakukan survei yaitu membuat suatu kuesioner sehingga dapat diketahui bagaimana tanggapan industri konstruksi di Indonesia khususnya Surabaya terhadap ISO 9000 dalam menghadapi persaingan bebas serta aplikasinya pada perusahaan yang telah dan sedang dalam proses mendapatkan sertifikat ISO 9000.

Responden penelitian diambil berdasarkan klasifikasi perusahaan yang belum, sedang maupun sudah memperoleh sertifikat ISO 9000 dari kalangan owner, developer, kontraktor, konsultan dan orang awam yang mengerti mengenai konstruksi dan terlibat di dalamnya.

## **3. LOKASI PENELITIAN**

Pada perusahaan industri konstruksi yang belum, sedang dan sudah mendapatkan sertifikat ISO 9000 di Surabaya.

## **4. JENIS DATA**

Data sekunder: observasi langsung secara berstruktur.

## 5. SUMBER DATA

Data diperoleh dari literatur dan survei pada perusahaan industri konstruksi yang belum, sedang dan telah mendapatkan sertifikat ISO 9000.

## 6. PROSES PENGOLAHAN DATA

Untuk menjawab perumusan masalah di atas, maka langkah-langkah yang diambil adalah:

- Mengumpulkan data serta informasi dari literatur dan perusahaan industri konstruksi di Surabaya yang belum, sedang dan sudah mendapatkan sertifikat ISO 9000.
- Mencari informasi mengenai persaingan pasar bebas dan TQM.
- Membuat dan menyebarkan kuesioner pada perusahaan industri konstruksi di Surabaya yang belum, sedang maupun sudah mendapatkan sertifikat ISO 9000. Contoh kuesioner dapat dilihat pada lampiran 22.
- Menganalisa data yang terkumpul.
- Menarik kesimpulan.

## 7. *FRAME WORK* ANALISA MASALAH

### FRAME WORK

