BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menjelaskan tentang bagaimana manajemen mutu terpadu pelayanan pelanggan di unit usaha Daarul Qur'an Wisatahati Surabaya. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan pendekatan yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku individu atau sekelompok orang.[80]

Pendekatan kualitatif ini dilakukan karena beberapa pertimbangan. Pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda. Kedua, metode ini menyajikan secara langsung hakekat hubungan antara peneliti dan responden dan ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.[81]

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah Studi kasus. Jenis Studi kasus digunakan untuk menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu.[82]

Penelitian tentang manajemen mutu terpadu pelayanan pelanggan lebih cocok menggunanakan pendekatan kualitatif karena pendekatan ini

---

[80] Lexy Lexy J, Moleong, 2009, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosda Karya, Cet 17, Bandung, hal. 5.

[81] Lexy Lexy J, Moleong, 2009, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosda Karya, Cet 17, Bandung, hal.. 9-10.

[82] John. W. Creswell, 2013, *Research Design*, edisi ketiga terj. Achmad Fawaid, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hal 20.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku suatu proses pengendalian mutu layanan pelanggan. Sedangkan jenis penelitian ini adalah Studi kasus. Karena penelitian ini menganalisis kasus yang ada di Daarul Qur'an Wisatahati Surabaya yaitu tentang pelayanan pelanggan.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Daarul Qur'an Wisatahati Surabaya. yang berlokasi di Jl. Taman Ketampon 79 Surabaya. Lokasi penelitian tersebut mudah dijangkau peneliti, sehingga pelaksanaan penelitian berjalan dengan lancar.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Adapun jenis data dalam penelitian ini ada dua, yaitu:

a. Data Primer

Marzuki menyatakan "data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya."[83] Dalam hal ini data yang diperoleh adalah tentang Manajemen mutu terpadu dan pelayanan pelanggan yang berkualitas. Data diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan 11 responden yaitu: Manager HRD, Manajer Aqiqoh, Staff Keuangan,

[83] Marzuki, 1995, *Metodologi Riset*, BPFE UII, Yogyakarta, hal. 55.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Staff Media, Staff Pelayanan Jama'ah, Staff Dakwah, Teller KJKS, Accounting KJKS dan tiga pelanggan Aqiqah Daarul Qur'an Wisatahati Surabaya. Data primer juga diperoleh dari observasi selama satu bulan dan dokumentasi yang berhubungan dengan data tersebut.

b. Data Sekunder

Idianto dan Supono mengemukakan "data sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan perpustakaan dan peneliti secara tidak langsung dengan melalui media perantara."[84] Data sekunder adalah data dokumentasi yang diperoleh secara tidak langsung yang berfungsi sebagai pendukung terhadap kelengkapan hasil penelitian. Data sekunder penelitian ini adalah majalah dan website Daarul Qur'an Wisatahati.

2. Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian ini ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan dari dokumen. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis, pembagian angket, rekaman suara melalui perekaman *smartphone* dan foto. Pencatatan sumber data utama melalui wawancara atau pengamatan merupakan hasil usaha gabungan dari kegiatan melihat, mendengar dan bertanya.[85]

---

[84] Nur Idianto dan Bambang Supono, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, BPFE, Yogyakarta, hal. 147.

[85] Lexy Lexy J, Moleong, 2009, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosda Karya, Cet 17, Bandung, hal. 157.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

D. Tahap-tahap Penelitian

Ada empat tahap yang dikerjakan dalam penelitian yaitu pra lapangan, pekerjaan lapangan, analisis dan penulisan laporan.

1. Tahap Pra Lapangan

   Tahap pra lapangan ini merupakan proses pembuatan proposal penelitian sebagai pedoman dan perencanaan penelitian, memilih lapangan penelitian, membuat surat izin penelitian yang ditanda tangani oleh Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, menilai lapangan, memilih dan memanfaatkan informan, menyiapkan perlengkapan penelitian,dan persoalan etika penelitian.[86]

2. Tahap Pekerjaan Lapangan
   a. Memahami latar belakang penelitian dan persiapan diri, yaitu meliputi: Pembahasan latar penelitian, pengenalan hubungan penelitian, jumlah waktu studi.
   b. Memasuki lapangan, yaitu meliputi: keakraban hubungan dengan para informan dan mempelajari bahasa informan agar kita bisa menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.
   c. Berperan serta sambil mengumpulkan data.[87]

3. Tahap Analisis Data

[86] Lexy Lexy J, Moleong, 2009, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosda Karya, Cet 17, Bandung, hal. 127- 136.
[87] Lexy Lexy J, Moleong, 2009, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosda Karya, Cet 17, Bandung, hal. 137-147.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada tahapan ini peneliti menganalisis data yang telah dikumpulkan dari Daarul Qur'an Wisatahati Surabaya dengan metode yang telah ditentukan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan yang telah peneliti lakukan adalah dengan menggunakan observasi dan wawancara.

1. Observasi

   Ali menyatakan "observasi adalah salah satu teknik penelitian yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan terhadap obyek, baik secara langsung maupun tidak langsung."[88] Metode observasi digunakan untuk mencari data primer, dimana peneliti bisa melihat dan merasakan secara langsung kejadian di lapangan.

2. Wawancara

   Menurut Nasir "Wawancara adalah suatu proses memperoleh data atau keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil tatap, muka antara pewawancara dan informan dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara."[89] Peneliti melakukan wawancara dengan 11 responden yaitu: Manager HRD, Manajer Aqiqoh, Staff Keuangan, Staff Media, Staff Pelayanan Jama'ah, Staff Dakwah, Teller KJKS, Accounting KJKS dan tiga pelanggan Aqiqah Daarul Qur'an Wisatahati Surabaya. Dalam melakukan wawancara ini, peneliti menggunakan pedoman wawancara yang telah

[88] Ali Muhammad, 1985, *Penelitian Pendidikan, Prosedur, dan Teknologi*, Angkasa, Bandung, hal. 81.
[89] Muhammad Nasir, 1999, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta, hlm. 234.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

peneliti siapkan. Tujuan dari wawancara ini adalah peneliti menggali data tentang manajemen mutu terpadu pelayanan pelanggan di unit usaha Daquwisatahati Surabaya. Dalam melakukan wawancara ini peneliti mendapatkan kendala yaitu sulitnya mendapat kepercayaan responden bahwa penelitian ini tidak membahayakan jabatannya. Tetapi akhirnya peneliti dapat melakukan wawancara dengan sebelas responden berkat sosialisasi oleh kepala HRD. Ketika proses pengisian angket responden banyak bertanya tentang pertanyaan yang tidak dipahami, namun responden banyak membantu dengan memberikan jawaban-jawaban yang sesuai dengan pertanyaan yang peneliti berikan. Bahkan mereka memberikan informasi yang lebih mendalam dari topic yang peneliti lemparkan. Dari hasil wawancara ini, dapat dikatakan bahwa informasi yang peneliti dapat sangat berbobot dalam menunjang penelitian ini.

3. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu "suatu proses memperoleh data atau keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara pengolahan dan penyimpanan informasi di bidang pengetahuan."[90] Dokumentasi digunakan untuk mencari data primer berupa foto, buku atau majalah tentang Daarul Qur'an Wisatahati Surabaya.

[90] Tim Prima Pena, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Gita Media Press, hlm. 232.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

F. Teknik Validitas Data

Dalam sebuah penelitian kualitatif keilmuan merupakan faktor utama. Menjaga keilmuan tersebut dapat dilihat dari data yang ada, karena kesalahan mungkin terjadi dalam pencarian data, sedangkan distorsi data biasa terjadi dalam penelitian sendiri dan mungkin juga terjadi dari informan.

Maka untuk mengurangi atau mengadakan keabsahan data, peneliti perlu mengecek kembali sebelum diproses dalam bentuk laporan yang disajikan. Agar tidak terjadi kesalahan maka digunakan tehnik sebagai berikut:

1. Perpanjangan Keikut Sertaan

   Perpanjangan keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Dengan memperpanjang keikiutsertaan peneliti dapat menguji ketidak benaran informasi dan mencari informasi – informasi yang dapat mendukung hasil penelitian. Keikutsertaan itu tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan peneliti pada latar penelitian.[91]

2. Ketekunan Pengamatan

   Ketekunan pengamatan dimaksudkan untuk mencari dan menemukan ciri–ciri dan unsur–unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal–hal tersebut secara rinci.[92]

3. Triangulasi

---

[91] Lexy Lexy J, Moleong, 2009, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosda Karya, Cet 17, Bandung, hal. 175.

[92] Lexy Lexy J, Moleong, 2009, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosda Karya, Cet 17, Bandung, hal. 329.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selain dua teknik di atas teknik keabsahan data yang lain adalah triangulasi. Adapun triangulasi sendiri adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data itu.[93]

Adapun langkah-langkah yang ditempuh dalam tahap triangulasi data sebagai berikut:

a. Peneliti mengecek data dari informan apakah sudah sesuai dengan yang dibutuhkan.
b. Peneliti membandingkan pendapat satu informan dengan informan lainnya.

3. Teknik Analisis Data

Menurut Creswell dalam mengolah dan menganalisa data-data yang telah diproses, dapat menggunakan metode sebagai berikut:[94]

1. Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis

   Langkah ini melibatkan transkip wawancara, mengetik data lapangan, dan menyusun data tersebut berdasarkan sumber.[95]

2. Membaca keseluruhan data

[93] Lexy Lexy J, Moleong, 2009, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosda Karya, Cet 17, Bandung, hal. 177 – 178.
[94] John. W. Creswell, 2013, *Research Design*, edisi ketiga terj. Achmad Fawaid, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hal. 276.
[95] John. W. Creswell, 2013, *Research Design*, edisi ketiga terj. Achmad Fawaid, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hal. 276.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Langkah pertama adalah membangun *general sense* atas informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan. Pada tahap ini peneliti kualitatif terkadang menulis catatan-catatan khusus atau gagasan umum tentang data yang diperoleh.[96]

3. Meng-*coding* data

Coding merupakan proses mengolah materi atau informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memaknainya.[97]

4. Mendeskripsikan *setting*

Terapkan *coding* untuk mendeskripsikan *setting*, orang-orang, kategori, dan tema yang akan dianalisis, deskripsi ini melibatkan usaha penyampaian yang detail mengenai orang-orang, lokasi , atau peristiwa dalam setting tersebut.[98]

5. Menarasikan hasil penelitian

Dalam mendeskripsikan hasil penelitian peneliti menggunakan pendekatan naratif. Pendekatan ini meliputi tema-tema, kronologi peristiwa, dan prespektif khusus.[99]

6. Menginterpretasi

---

[96] John. W. Creswell, 2013, *Research Design*, edisi ketiga terj. Achmad Fawaid, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hal. 276.
[97] John. W. Creswell, 2013, *Research Design*, edisi ketiga terj. Achmad Fawaid, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hal. 276.
[98] John. W. Creswell, 2013, *Research Design*, edisi ketiga terj. Achmad Fawaid, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hal. 282.
[99] John. W. Creswell, 2013, *Research Design*, edisi ketiga terj. Achmad Fawaid, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hal. 283.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menginterpretasi atau memaknai data merupakan proses membandingkan antara hasil penelitian dengan teori atau literatur yang akan menghasilkan teori baru atau menyangkal teori yang sudah ada.[100]

[100] John. W. Creswell, 2013, *Research Design*, edisi ketiga terj. Achmad Fawaid, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hal. 283-284.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id