

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif. Sebagaimana dikatakan oleh Suharsini Arikunto, bahwa : “Penelitian deskriptif adalah penelitian untuk mengumpulkan informasi mengenai status gejala yang ada, yakni gejala keadaan yang memuat apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Penelitian deskriptif tidak memerlukan administrasi dan pengontrolan terhadap suatu perlakuan, disamping tidak untuk menguji hipotesis tertentu.”⁴¹ Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena menyajikan secara langsung keadaan sebenarnya yang ada di Masjid Al-Akbar Surabaya sesuai dengan standar ISO 9001:2008.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dijadikan obyek atau sasaran dalam penelitian ini yaitu Masjid Al-Akbar Surabaya, dengan alamat Jl. Masjid Al Akbar Timur No.1 Pagesangan, Surabaya Telp.031-8289755, 031-8289756.

⁴¹ Suharsini Arikunto, 1997, *Manajemen Penelitian*, Rineka Cipta, Yogyakarta, hal. 234.

C. Jenis dan Sumber Data

Untuk memperoleh data yang signifikan dalam penelitian ini, peneliti berusaha mencari informasi yang mengarah kepada penelitian. Dalam penelitian kualitatif peneliti harus dapat berperan serta sebagai instrument penelitian disamping juga bantuan dari pihak yang mengetahui benar tentang Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Masjid Al-Akbar Surabaya, untuk itulah jenis data dalam penelitian ini menurut sumbernya dapat digolongkan menjadi dua kelompok yaitu:⁴²

1. Data Primer

“Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya.”⁴³ Dalam pengumpulan data primer diperoleh dengan cara yaitu, dari jawaban-jawaban atas pertanyaan yang diajukan melalui wawancara secara langsung dengan Bapak Bambang yang memiliki jabatan sebagai Auditor Internal (mengaudit dokumen-dokumen internal), dan dengan beberapa jama’ah di Masjid Al-Akbar Surabaya. Dalam hal ini data yang dihimpun adalah data tentang sistem manajemen mutu berdasarkan ISO 9001: 2008 yang diberikan pihak Masjid Al-Akbar Surabaya, proses mendapatkan sertifikat ISO 9001: 2008 dan faktor-faktor pendukung untuk mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008.

⁴² Marzuki, 2002, *Metodologi Riset*, BPFE, Yogyakarta, hal. 55-56.

⁴³ Pius A, partanto, 1988, *Kamus Ilmiah Populer*, Arkola, Surabaya, Hal. 94.

2. Data sekunder

Dalam hal ini data yang akan dihimpun adalah data mengenai langkah-langkah pencapaian proses mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008. Data ini diperoleh dari karyawan Masjid Al-Akbar Surabaya bidang ISO berupa data yang berasal dari dokumentasi dan arsip, yang mengutip secara langsung dari lembaga masjid yang dijadikan penelitian dengan menyalin data. Data berupa struktur pengorganisasian lembaga masjid, dan dokumen-dokumen terkait tentang ISO 9001:2008.

D. Tahap-tahap penelitian

Adapun tahap-tahap penelitian yang akan di lakukan adalah:

a. Tahap pra lapangan

Ada lima kegiatan yang harus dilakukan oleh peneliti dalam tahap tersebut dengan atau pertimbangan yang perlu dipahami yakni, etika kegiatan tersebut adalah:

1) Penyusunan Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian adalah usulan penelitian. Rancangan penelitian ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika pembahasan.

2) Memilih lapangan Penelitian

Peneliti mengambil lokasi di Masjid Al-Akbar Surabaya.

3) Mengurus Perizinan

Pada tahap ini peneliti meminta perizinan dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh fakultas.

4) Tinjauan Lapangan

Pada tahap ini peneliti meninjau langsung lapangan yang terkait dengan masalah-masalah penelitian yang diambil.

5) Memanfaatkan Informan sebagai salah satu sumber data primer

Memanfaatkan informan sebagai salah satu sumber data primer melalui wawancara dari staff pengurus Masjid Al-Akbar khususnya bagian ISO.

6) Menyiapkan perlengkapan penelitian

Laptop, flashdisk, foto dan alat perekam (*recording*) merupakan alat penunjang penelitian agar informasi yang didapat sesuai dengan faktanya.

b. Tahap pekerjaan lapangan

Setelah tahap awal terlampau maka tahap kedua adalah:

1) Memahami Latar Belakang Penelitian

Untuk memasuki pekerjaan lapangan, peneliti perlu memahami latar belakang penelitian terlebih dahulu. Disamping itu peneliti perlu mempersiapkan diri, baik secara fisik maupun mental agar kegiatan penelitian yang dilakukan peneliti berjalan dengan baik.

2) Memasuki Lapangan

Dalam lapangan penelitian, peneliti memposisikan diri dalam lingkungan obyek penelitian dengan cara menjalin keakraban dan menjaga kesopanan.

3) Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti akan terlibat langsung dalam kegiatan yang sedang terjadi dalam rangka mengumpulkan dan mencatat data yang diperlukan, untuk selanjutnya dianalisis.

E. Teknik pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya maka dalam penelitian ini penulis menggunakan metode:

1. Wawancara (*interview*)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang utama dalam penelitian deskriptif. Wawancara dapat digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh melalui *observasi*, agar data yang diperoleh sesuai dengan harapan peneliti.

Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur. Menurut Sugiono, “Semi terstruktur adalah wawancara untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya.”⁴⁴

⁴⁴ Sugiono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung, hal. 233.

Dengan menggunakan wawancara (*interview*) ini, peneliti mendapatkan data tentang :

- a) Perencanaan Untuk Mendapatkan Sertifikat ISO 9001:2008
- b) Pengorganisasian Dalam Masjid Al-Akbar Surabaya
- c) Pelaksanaan Program-Program Masjid Al-Akbar
- d) Peranan pemimpin Masjid Al-Akbar Surabaya
- e) Evaluasi kinerja
- f) Proses pengajuan ISO 9001:2008
- g) Faktor pendukung dalam proses perolehan sistem manajemen mutu berdasarkan ISO 9001:2008

2. Pengamatan (*observasi*)

Menurut Sugiono dalam bukunya Metodologi Penelitian Administrasi, menyatakan bahwa: “Pengamatan atau *observasi* adalah suatu proses yang kompleks yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis, atau alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat dengan sistematis gejala yang diamati dari *observasi* dapat di peroleh gambaran yang lebih jelas tentang masalahnya.”⁴⁵

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi, yaitu yang berkaitan dengan data-data yang tertulis, berupa dokumen dan arsip. Dengan menggunakan dokumentasi ini peneliti mendapatkan data tentang:

⁴⁵ Sugiono, 1998, *Metodologi Penelitian Administrasi*, CV.Alfa Beta, Bandung, Hal. 166.

Dokumentasi buku sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dan bukti sertifikat ISO 9001:2008 yang didapat Masjid Al-Akbar Surabaya.

Berdasarkan teknik pengumpulan data yang dijabarkan di atas, maka dapat di ringkas pada tabel berikut :

NO	DATA	SD	TPD
1	Gambaran umum objek penelitian tentang sejarah berdirinya Masjid Al-Akbar Surabaya	Pengurus	D
2	Langkah-Langkah Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan ISO 9001:2008 Di Masjid Al-Akbar Surabaya		
	a) Perencanaan Untuk Mendapatkan Sertifikat ISO 9001:2008	Pemimpin + Pengurus	W
	b) Pengorganisasian Dalam Masjid Al-Akbar Surabaya	Pemimpin + Pengurus	W+D
	c) Pelaksanaan Program-Program Masjid Al-Akbar	Pemimpin + Pengurus	W+O+D
	d) Peranan pemimpin Masjid Al-Akbar Surabaya	Pemimpin + Pengurus	W
	e) Evaluasi kinerja	Pemimpin + Pengurus	W

	f) Proses pengajuan ISO 9001:2008	Pemimpin + Pengurus	W
3	Faktor pendukung dalam Proses Perolehan Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan ISO 9001:2008 di Masjid Al-Akbar Surabaya	Pemimpin + Pengurus	W

KETERANGAN

TPD : Teknik pengumpulan data

SD : Sumber data

W : Wawancara

D : Dokumentasi

O : Observasi

F. Teknik Validitas Data

“Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti.”⁴⁶ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi.

“Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber, berbagai cara, dan berbagai waktu.”⁴⁷

⁴⁶ Sugiono, Hal. 268-269.

⁴⁷ Sugiono, 2011, hal. 273.

Peneliti menggunakan teknik triangulasi yang dilakukan dengan cara data yang diperoleh dari hasil wawancara kemudian dicek dengan observasi dan dokumentasi.

Dengan demikian dalam penelitian ini tidak cukup hanya mengandalkan data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan, melainkan sumber lain dari luar yang berupa buku, dokumen, dan lain untuk membandingkan dan melengkapi data yang dibutuhkan.

G. Teknik Analisis Data

“Analisa data adalah proses pengorganisasian dan pengurutan data kedalam pola, kategori, dan satu uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan tidak dirumuskan (non hipotesis). Proses analisa data dimulai dengan seluruh data tersedia dalam berbagai sumber yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah ditulis dalam catatan lapangan, dokumentasi gambar dan sebagainya.”⁴⁸

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, konsep analisis data kualitatif yang diberikan Miles dan Huberman dalam buku Sugiono yaitu suatu aktifitas yang meliputi data reduction, data display, dan *conclussions drawing/ verification*. Untuk lebih memahami teknik tersebut, maka akan di jelaskan sebagai berikut :⁴⁹

⁴⁸ Wardi Bactiar, 1997, *Metodologi Penelitian Ilmu Dakwah*, Logos, Jakarta, hal. 60.

⁴⁹ Sugiono, 2007, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, Hal. 89.

a. *Data reduction*

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dalam hal ini, ketika peneliti memperoleh data dari lapangan dengan jumlah yang cukup banyak. Maka perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Adapun hasil dari mereduksi data, peneliti telah memfokuskan pada Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan ISO 9001:2008 dan faktor-faktor pendukung dalam mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008. Hal ini dilakukan peneliti dengan mengamati serta meninjau kembali hasil wawancara yang akan di lakukan dengan pengurus Masjid Al-Akbar Surabaya yang bersangkutan.

b. *Data display*

Setelah data di reduksi, selanjutnya peneliti menyajikan data yang berarti mengorganisir data, menyusun data dalam suatu pola hubungan sehingga semakin mudah di pahami. Dalam hal ini, peneliti memfokuskan bagaimana cara atau tahapan-tahapan yang dilaksanakan untuk mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008 dan prosedur-prosedurnya. Dengan demikian hasil dari data display ini mampu memudahkan peneliti dalam upaya pemaparan dan penegasan kesimpulan.

c. *Conclusions Drawing/ Verification*

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan. Diharapkan, penarikan kesimpulan yang dilakukan oleh peneliti mampu menjawab rumusan

masalah yang telah dirumuskan yaitu yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu berdasarkan ISO 9001:2008 di Masjid Al-Akbar Surabaya dan cara mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008.