

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Pendekatan yang di gunakan peneliti dalam hal ini adalah pendekatan kualitatif, karena penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Metodologi Kualitatif adalah prosdur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-arang dan perilaku yang diamati.

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Hal ini disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti.<sup>40</sup>

Pengertian tentang jenis penelitian berupa deskriptif kualitatif adalah suatu penelitian sosial yang sekedar untuk melukiskan atau menggambarkan

---

<sup>40</sup> Lexy J. Moleong, 2009, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, hal. 6

sejumlah variable yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti tanpa mempersoalkan hubungan antar variable.<sup>41</sup>

Penelitian kualitatif berusaha menampilkan secara *holistik* (utuh) yang membutuhkan kecermatan dalam pengamatan, sehingga kita dapat memahami secara menyeluruh hasil penelitian. Disamping itu, dalam penelitian kualitatif ini peneliti harus terjun langsung ke lapangan guna memperoleh data yang peneliti butuhkan. Penelitian ini berusaha untuk menggambarkan dan mengklasifikasi fakta atau karakteristik fenomena yang ada secara faktual dan cermat, tidak mengandalkan bukti logika matematis, prinsip angka atau metode statistik sehingga dapat digambarkan kondisi dan keadaan yang sebenar-benarnya dengan isyarat atau tindakan sosial.

## **B. Lokasi Penelitian**

Penulis mengambil lokasi yang dipilih dalam penelitian kali ini adalah Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya atau yang biasa disebut Masjid Agung Surabaya (MAS) yang terletak di jl. Masjid Al-Akbar Timur No.I Pagesangan Surabaya, tepatnya di samping jalan tol Surabaya- Sidoarjo.

---

<sup>41</sup> Sanapiah Faisal, 2003, *Format-format Penelitian Sosial*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hal.18

## C. Jenis dan Sumber Data

### 1. Jenis Data

Data merupakan segala keterangan (informasi) mengenai segala hal yang berkaitan dengan tujuan penelitian.<sup>42</sup> Berdasarkan sumbernya jenis data dibagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.<sup>43</sup>

#### a. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Dalam hal ini data yang dihimpun adalah tentang bagaimana nilai keunggulan bidang pelayanan yang ada di Masjid Agung Surabaya (MAS). Hal ini dapat diperoleh dari hasil permintaan keterangan kepada pihak yang memberikan keterangan. Diantaranya berupa jawaban-jawaban atas pertanyaan yang diajukan kepada Direktur Utama MAS, Dir. Imaroh & Ijtima'iyah MAS, Kabag Usaha dan Kabag Administrasi & Umum melalui wawancara.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti, misalnya sumber buku, majalah,

---

<sup>42</sup> Suharsini, Arikunto, 1993, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta, hal.104

<sup>43</sup> Marzuki, 1995, *Metodologi Riset*, BPFE, Yogyakarta, hal.56

dokumen dan keterangan atau publikasi lainnya. Dalam hal ini, data yang dihimpun adalah tentang Masjid Agung Surabaya (MAS) yang meliputi sejarah berdirinya, visi dan misi, struktur organisasi dan kepengurusan, sarana dan prasarana dan data-data yang ada kaitannya dengan penelitian.

## 2. Sumber Data

Untuk melengkapi jenis data diatas, maka diperlukan sumber data yang dipakai oleh peneliti untuk melengkapi jenis data tersebut. Sumber data adalah subyek dari mana data diperoleh.<sup>44</sup> Adapun data yang dipakai oleh peneliti untuk melengkapi data tersebut adalah :

- a. Informan yaitu orang yang memberikan informasi tentang segala yang terkait dengan penelitian ini. Sebagai sumber informan utama dalam penelitian ini adalah Drs. H. Endro Siswanto, M. Si (Direktur Utama MAS), Prof. Dr. H. Ahmad Zahro, MA (Dir. Imaroah & Ijtima'iyah MAS), H. Wahno Sucipto S. Ag (Kabag Ibadah dan Dakwah), Hendro Tjahjono (Kabag Usaha) dan Dra. Hj. Siti Mardikaningsih (Kabag Administrasi dan Umum).
- b. Dokumen yaitu berupa tulisan dan catatan yang ada hubungannya dengan masalah yang dibahas dalam penelitian. Maksudnya untuk

---

<sup>44</sup> Suharsini, Arikunto, 2002, *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*, Rineka Cipta, Jakarta, hal. 107

mengetahui tentang nilai pelayanan, keunggulan pelayanan, struktur kepengurusan, struktur organisasi, dan data lain yang ada kaitannya dengan penelitian.

#### **D. Tahap-Tahap Penelitian**

Adapun tahap-tahap penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil 2 tahapan yaitu :<sup>45</sup>

##### **1. Tahap Pra Lapangan**

Dalam tahap ini, terdapat 6 kegiatan yang harus dikerjakan oleh peneliti. Dalam tahapan ini pula ditambah dengan satu pertimbangan yang perlu difahami, yaitu etika penelitian lapangan. Kegiatan dan pertimbangan tersebut adalah :

###### **a. Menyusun rancangan penelitian**

Dalam hal ini, peneliti terlebih dahulu membuat permasalahan yang akan dijadikan obyek penelitian yang kemudian diteruskan dengan membuat matrik usulan judul penelitian sebelum melaksanakan penelitian hingga membuat proposal.

---

<sup>45</sup> Lexy J. Moleong, 2002, *Metode penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, hal.85

b. Memilih Lapangan Penelitian

Dalam hal ini, peneliti memilih lapangan penelitian di Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya, khususnya dalam bidang pelayanan.

c. Mengurus Perizinan

Dalam perizinan, peneliti melakukan dengan prosedur yang ada, yaitu meminta izin penelitian kepada Bapak Dekan Fakultas Dakwah yang diperuntukkan untuk penelitian di Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya.

d. Menjajaki dan Menilai Keadaan Lapangan

Setelah mendapat izin dari Fakultas Dakwah maupun lembaga yang bersangkutan, peneliti meninjau keadaan lapangan dengan berbaur bersama orang-orang yang berada pada lokasi penelitian serta mempelajari kebiasaan-kebiasaan yang terjadi dari lapangan penelitian. Hal ini sangat membantu penjajakan lapangan.

e. Memilih dan Memanfaatkan Informan

Untuk mendapatkan hasil data yang maksimal, maka dipilih informan yang mengerti dan faham tentang Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya dan

permasalahan yang sedang diteliti yaitu Bapak Endro beserta para pengurus lainnya.

f. Menyiapkan Perlengkapan Penelitian

Dalam hal ini, peneliti menyiapkan segala alat dan perlengkapan penelitian yang diperlukan sebelum terjun ke lapangan penelitian. Diantaranya yaitu : bolpoin, *tipe ex*, buku catatan kecil, alat perekam dan camera.

g. Persoalan Etika Penelitian

Dalam hal etika, peneliti sangat menjaganya karena menyangkut hubungan dengan orang lain yang berkenaan dengan data orang lain. Hal ini dijaga dikarenakan untuk menciptakan suasana yang harmonis, menciptakan kondisi yang menyenangkan, bersinergis, serta dinamis.

## 2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Pada tahap pekerjaan lapangan dibagi atas 3 hal, yaitu :

a. Memahami latar penelitian dan persiapan diri

Untuk memasuki pekerjaan lapangan, peneliti perlu memahami latar penelitian di Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya. Disamping itu peneliti perlu mempersiapkan diri baik secara fisik maupun secara

mental, agar dilapangan penelitian dapat berjalan dengan baik dan lancar.

b. Memasuki lapangan

Setelah peneliti menentukan dan memahami lapangan penelitian, peneliti berusaha membina hubungan akrab dengan orang-orang yang berubungan dengan kegiatan peneliti tanpa harus mengganggu aktifitas mereka.

c. Berperan serta sambil mengumpulkan data

Di dalam mengumpulkan data, peran peneliti pada lokasi penelitian memang harus di batasi. Namun tidak menutup kemungkinan apabila ada waktu luang dan peneliti bisa memanfaatkannya, maka peneliti akan terlibat langsung dalam kegiatan yang sedang terjadi dalam lokasi penelitian sambil mengumpulkan data serta mencatat data yang memang di perlukan untuk selanjudnya dianalisa secara intensif.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan adalah *prosedur* yang sistimatis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Data yang digunakan harus valid untuk



digunakan.<sup>46</sup> Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka polotik tidak akan menapatkan data byang memenuhi standar data yang ditetapkan. Ada berbagai macam teknik pengumpulan data dalam proses penelitian, akan tetapi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Teknik Pengamatan (*observasi*)**

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 secara sistematis gejala yang diteliti dari observasi dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas tentang masalahnya.<sup>47</sup> Dalam teknik ini, kemungkinan peneliti untuk mampu memahami situasi yang rumit dengan melihat dan mengamati sendiri, kemudian mencatat dan juga memerlukan pengetahuan dan teori-teori yang mendukung dalam pelaksanaan penelitian.

Teknik ini didasarkan atas pengalaman secara langsung yang mana pengalaman langsung merupakan alat yang ampuh untuk mengetes suatu kebenaran. Jika suatu data yang diperoleh kurang meyakinkan

---

<sup>46</sup> Nazir, 1988, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarata, hal.211

<sup>47</sup> Sugiyono. 2008, *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta, Bandung, hal.166

peneliti ingin menanyakan kepada subyek, tetapi karena peneliti ingin memperoleh keyakinan tentang data maka jalan yang ditempuh adalah mengamati sendiri.<sup>48</sup>

Dengan menggunakan pengamatan (*observasi*) ini, peneliti mendapatkan data yang meliputi :

- a. Lokasi dan letak geografis Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya.
- b. Sarana dan prasarana yang dimiliki Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya sebagai pendukung kelancaran pelaksanaan pelayanan MAS.
- c. Proses pelaksanaan pelayanan di Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya.
- d. Berbagai pengamatan lainnya yang berfungsi sebagai penyempurnaan hasil penelitian Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya.

---

<sup>48</sup> Lexy J. Moleong, 2002, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, hal. 125

## 2. Teknik Wawancara (*interview*)

Wawancara atau *interview* merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung kepada responden. *Interview* adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan ini dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.<sup>49</sup> Wawancara (*Interview*) adalah metode tanya jawab dengan seseorang untuk suatu pembicaraan. Metode dalam konteks ini berarti proses memperoleh suatu fakta atau data dengan melakukan komunikasi langsung (tanya jawab secara lisan) dengan responden penelitian, baik secara temu wicara atau menggunakan teknologi komunikasi (jarak jauh).<sup>50</sup>

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil.<sup>51</sup> Selain itu wawancara ini dapat dipakai untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi. Dalam kajian ini peneliti berhasil melakukan wawancara dengan Bpk. Hendro Tjahjono selaku Bagian Usaha guna untuk menjaga kevalidan informasi.

---

<sup>49</sup> Lexy J.Moleong. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT.Remaja Rosdakarya, Bandung, hal.186

<sup>50</sup> Supardi, 2005, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, UII Press, Yogyakarta, hal.121

<sup>51</sup> Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung, hal.157

Dalam teknik wawancara peneliti menggunakan bentuk semi *conductered* artinya, mula-mula peneliti menanyakan sederetan pertanyaan yang sudah terstruktur kemudian satu persatu diperdalam dalam pemberian keterangan lebih lanjut, dengan demikian jawaban yang diperoleh bisa meliputi semua variabel, dengan keterangan yang lengkap dan mendalam.<sup>52</sup>

Dengan menggunakan teknik wawancara ini, peneliti mendapatkan data tentang :

- a. Latar belakang berdirinya pelayanan Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya.
- b. Target dan tujuan pelayanan Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya.
- c. Siapa saja yang berhak mendapat pelayanan Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya.
- d. Strategi apakah yang digunakan Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya.

---

<sup>52</sup> Muhammad Nazir., 1999, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta, hal.75

- e. Sebagai program unggulan Unit Pelayanan Terpadu Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya, bagaimana cara untuk mempertahankan kualitas dan keunggulan tersebut.

### 3. **Teknik Dokumentasi.**

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa bahan-bahan tertulis seperti catatan, transkrip, film, otobiografi, dan lain sebagainya.<sup>53</sup> Dari metode dokumentasi ini, peneliti mendapatkan dokumen berupa :

- a. Sejarah berdirinya Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya.
- b. Visi dan misi Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya.
- c. Struktur kepengurusan dan struktur organisasi Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya.
- d. Profil Organisasi (*Company profile*) Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya.
- e. Siapa saja yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan di Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya.
- f. Daftar kegiatan pelayanan Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya.

---

<sup>53</sup> Lexy J.Moleong, 2008, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT.Remaja Rosdakarya, Bandung, hal.216

Tabel 3.1 Teknik Pengumpulan Data

No.	Data	Sumber Data	TPD
1.	Lokasi dan letak geografis MAS	Informan	O
2.	Sejarah berdirinya MAS	Informan+Dokumen	D+W
3.	Visi dan misi MAS	Dokumen	D
4.	Struktur kepengurusan dan struktur organisasi MAS	Dokumen	D
5.	Sarana dan prasarana MAS	Informan+Dokumen	O+W+D
6.	Latar belakang berdirinya pelayanan MAS	Informan	W
7.	Siapa saja yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan MAS	Informan+Dokumen	W+D
8.	Siapa saja yang berhak mendapat pelayanan MAS	Informan	W
9.	Proses pelayanan MAS	Informan+Dokumen	W+D
10.	Target dan tujuan pelayanan MAS	Informan	W
11.	Daftar kegiatan pelayanan MAS	Dokumen	D
12.	Usaha untuk mempertahankan kualitas dan keunggulan pelayanan MAS	Informan+Dokumen	W+D
13.	Strategi yang digunakan MAS	Informan+Dokumen	W+D

Keterangan :

TPD : Teknik Pengumpulan Data

D : Dokumentasi

O : Observasi

W : Wawancara

## F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milah menjadi satuan-satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.<sup>54</sup> Analisis data ini bertujuan untuk

<sup>54</sup> Lexy J.Moleong, 2008, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT.Remaja RosdakaryaBandung, hal.248

mengetahui nilai keunggulan dalam bidang pelayanan Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya .

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, mengikuti konsep yang diberikan Miles dan Huberman yaitu suatu aktivitas yang meliputi data *reduction*, *data display*, dan *conclusions drawing / verification*. Untuk lebih memahami teknik tersebut, maka akan dijelaskan sebagai berikut:<sup>55</sup>

#### 1) *Data Reduction*

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang 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 keunggulan bidang pelayanan Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya. Hal ini dilakukan peneliti dengan mengamati serta meninjau kembali hasil wawancara yang akan dilakukan dengan pihak MAS dan orang-orang yang bersangkutan dengan pelayanan MAS.

#### 2) *Data Display*

---

<sup>55</sup>Sugiyono, 2007, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, hal. 89

Setelah data direduksi, selanjutnya peneliti mendisplaykan data yang berarti mengorganisir data, menyusun data dalam suatu pola hubungan sehingga semakin mudah difahami. Dalam hal ini, peneliti memfokuskan pada beberapa pelayanan (skala peringkat, *checklist*, peristiwa kritis, peninjauan lapangan, tes dan observasi) dan penilaian prestasi kinerja karyawan yang berorientasi masa depan (penilaian diri sendiri, penilaian oleh bawahan, penilaian rekan sejawat, penilaian psikologis, pendekatan manajemen berdasarkan sasaran/MBO). Dengan demikian, hasil dari data display ini mampu memudahkan peneliti dalam upaya pemaparan dan penegasan kesimpulan.

### 3) *Conclusions Drawing / Verification*

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan. Dalam hal ini, peneliti berusaha dan berharap kesimpulan yang dicapai mampu menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal yaitu yang berkaitan dengan nilai keunggulan bidang pelayanan Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya.

## **G. Teknik Validitas Data**

Dalam penelitian ini peneliti memakai pendekatan kualitatif, untuk memeriksa keabsahan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Pemeriksaan



terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik apa yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif. Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbaharui dari konsep kesahihan (*validitas*) dan keandalan (*realibilitas*) selain itu, keabsahan data adalah bahwa setiap keadaan harus memenuhi: mendemonstrasikan nilai yang benar, menyediakan dasar agar hal itu dapat diterapkan, memperbolehkan keputusan luar yang dapat dibuat tentang konsistensi.<sup>56</sup>

---

<sup>56</sup> Lexy J. Moleong, 2008, *Metodologi Penelitian Kualitatif*,. Remaja Rosdakarya, Bandung, hal. 320-321