

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di Malang, tepatnya di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, berlokasi di Jl. Gajayana 50 Malang. Lokasi ini dipilih dengan alasan bahwa Universitas Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang juga merupakan instansi yang mengimplementasikan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001 : 2008.

3.2. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif yang mendeskripsikan keadaan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta dan data yang tampak atau sebagaimana adanya. Penelitian kualitatif didefinisikan oleh Bogdan dan Taylor (1975:5) dalam Moleong (2006:4) adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang perilaku dapat diamati.

Adapun penelitian deskriptif menurut Arikunto (1998:309) adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menuntut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, aktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat serta hubungan antar fenomena yang dimiliki.

Berdasarkan uraian tersebut dapat dikemukakan bahwa penelitian deskriptif ini berusaha menggambarkan obyek penelitian berdasarkan fakta dan data serta kejadian berusaha menghubungkan kejadian-kejadian atau obyek penelitian sekaligus menganalisisnya berdasarkan konsep-konsep yang telah dikembangkan sebelumnya sehingga memudahkan peneliti dalam memecahkan masalah. Dalam penelitian ini, peneliti mendeskripsikan tentang SMM ISO 9001:2008 di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dan tingkat kepuasan *stakeholder* dalam layanan administrasi akademik di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

3.3.Data dan Jenis Data

Penelitian dilakukan untuk menggali dan mengumpulkan data yang diperoleh dari berbagai sumber. Dalam penelitian ini penulis menggali data dari dua sumber, yaitu data primer dan sekunder. Menurut Surachmad yang dimaksud dengan kedua data tersebut adalah :

Data primer adalah data yang langsung dan segera diperoleh dari sumber oleh penyelidik untuk tujuan khusus. Data Sekunder adalah data yang lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang di luar penyelidik sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sepenuhnya adalah data yang asli. (Surachmad, 1985 : 9).

Dalam hal ini data primer dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi Standar Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 di bidang administrasi akademik Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan *stakeholder* atas layanan administrasi akademik yang ada di Universitas Islam

Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. *Stakeholder* yang dibahas dalam penelitian ini adalah *stakeholder* utama yakni mahasiswa.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan bagian dari proses pengujian data yang berkaitan dengan sumber dan cara untuk memperoleh data penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah proses pencatatan pola perilaku subyek (orang), obyek (benda) atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti (Indriantoro, 2002:157). Peneliti melakukan pengamatan secara langsung kualitas layanan administrasi akademik di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

2. Interview (Wawancara)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui bercakap-cakap dan berhadapan muka dengan orang yang dapat memberikan keterangan pada si peneliti (Mardalis, 1999 : 64). Peneliti melakukan wawancara dengan pihak-pihak terkait dengan maksud untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi.

Data ini berupa: bagaimana implementasi SMM ISO 9001:2008 yang diterapkan di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dan tingkat kepuasan *stakeholder* dalam layanan administrasi akademik, yang kemudian ditanyakan kepada pihak-pihak yang sudah disebutkan pada data yang sudah dipaparkan diatas.

3. Dokumentasi

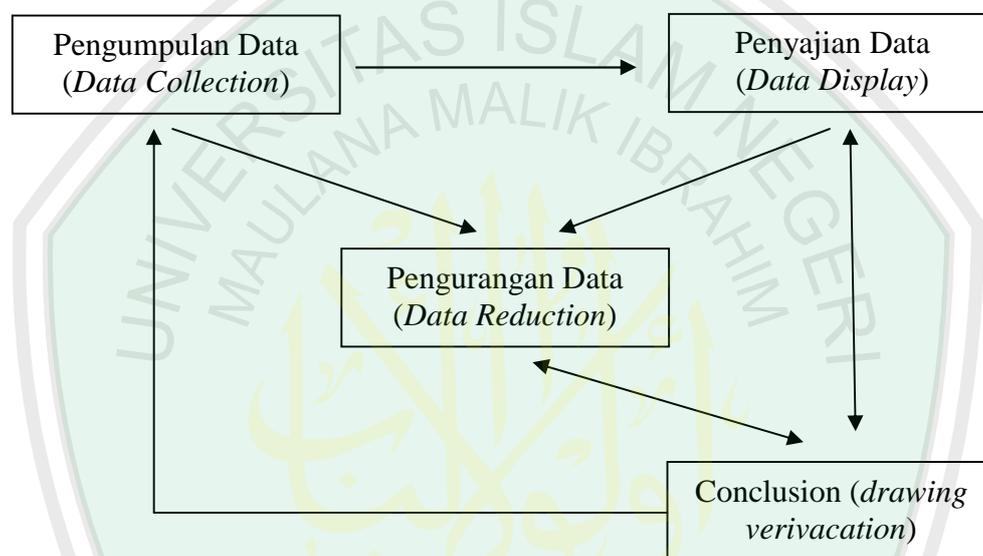
Menurut Indriantoro, dkk (2002:146) data ini berupa: faktur, jurnal surat-surat, notulen hasil rapat, memo atau dalam bentuk laporan program. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dokumentasi sebagai sarana untuk mendapatkan data tentang: awal mula berangkatnya SMM ISO 9001 : 2008, bagaimana pengawalan pada pelaksanaannya, dan sejauh mana implementasi SMM ISO 9001 : 2008 yang sudah di terapkan.

3.5. Teknik Analisa Data dan Keabsahan Data

Analisa data adalah proses mengatur urutan data mengorganisasikan ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan (Moleong, 2005:112). Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode analisa data kualitatif yang tidak menggunakan perhitungan statistik (non uji statistik) dan terbatas pada perhitungan persentase saja, akan tetapi dengan menggunakan pemikiran logis untuk menggambarkan, menjelaskan dan menguraikan secara mendalam dan sistematis tentang keadaan yang sebenarnya baru kemudian ditarik kesimpulan sehingga diperoleh suatu pemecahan masalah.

Tahap-tahap analisis data dapat dilakukan dengan beberapa tahapan diantaranya : mengumpulkan data dengan analisis data (data-data yang dibutuhkan untuk menggali informasi tentang SMM ISO 9001: 2008), hasil pengumpulan data tersebut tentu saja perlu direduksi (*data reduction*, yaitu dengan mengikhtikarkan hasil pengumpulan data selengkap mungkin dan memilah-milahnya ke dalam satuan konsep tertentu, kategori tertentu atau tema-tema

tertentu. Seperangkat hasil reduksi data juga perlu diorganisasikan ke dalam satu bentuk tertentu (*display data*) sehingga terlihat sosok secara lebih utuh, *display data* tersebut sangat diperlukan untuk memudahkan upaya pemaparan dan penegasan kesimpulan (*conclusion*). Seperti yang ada pada gambar siklus analisa data yang ada di bawah ini prosesnya tidaklah sekali jadi melainkan berinteraktif secara bolak-balik (Miles & Huberman 1992) dalam Bungin, (2003:70).



Gambar 3.1 : Komponen-komponen Analisa Data Model Interaktif
Sumber: Huberman dalam Sugiono (2003:208)

Selanjutnya pada proses analisis data dalam memeriksa keabsahan data peneliti menggunakan metode triangulasi, metode triangulasi yaitu memeriksakan kebenaran data yang telah diperolehnya kepada pihak-pihak lainnya yang dapat dipercaya (Usman, 2005:88). Adapun teknik triangulasi yang digunakan adalah triangulasi teknik.

Triangulasi teknik menurut Wiersma dalam Sugiono (2005:126) adalah teknik yang dilakukan untuk menguji keabsahan data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda misalnya, data diperoleh dengan wawancara lalu dicek dengan observasi, dokumentasi atau kuesioner.

Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar karena sudut pandangnya berbeda. Metode ini yang dipakai peneliti untuk mengetahui implementasi SMM ISO 9001:2008 yang nantinya dapat berguna untuk meningkatkan kepuasan *stakeholder* di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.