

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan untuk melukiskan kejadian sebenarnya atau fakta dalam bentuk uraian atau kalimat yang tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Adapun teknik penarikan kesimpulan adalah dengan cara induktif yakni suatu teknik penarikan kesimpulan dengan cara menggunakan fakta-fakta khusus dan data-data yang diteliti, selanjutnya dari fakta-fakta itu ditarik kesimpulan yang bersifat umum.

Tujuan penelitian ini secara garis besar adalah mendeskripsikan implementasi sistem manajemen mutu terpadu dalam pemberdayaan sumber daya manusia di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin yang berlokasi di jalan A. Yani Km. 4,5 Banjarmasin Kalimantan Selatan.

Objek dalam penelitian ini adalah implementasi sistem manajemen mutu terpadu dalam pemberdayaan sumber daya manusia di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin sedangkan subjek dalam penelitian ini adalah semua pegawai perpustakaan dan pustakawan yang dikelola dengan sistem manajemen mutu

terpadu di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin. Penelitian ini dilakukan sejak tanggal 29 September 2017 sampai tanggal 28 Maret 2019.

C. Data dan Sumber Data

1) Data Penelitian

Penelitian ini yang menjadi data adalah data primer dan data sekunder. Data primer yakni data atau informasi yang diperoleh dari responden yang dianggap paling mengetahui secara mendetail dan jelas mengenai fokus permasalahan yang diteliti, data ini diperoleh dari Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan melakukan penelitian langsung di lapangan untuk memperoleh data-data rekrutmen, sarana dan prasarana dalam mengoperasi program kerja, struktur organisasi beserta analisis *job*-nya, pemantauan dan pengukuran kompetensi SDM, serta pelatihan SDM dan pengembangan karir SDM. Data primer ini berupa upaya Kepala Perpustakaan, pustakawan dan pegawai perpustakaan dalam menerapkan sistem manajemen mutu terpadu dalam pemberdayaan (pengelolaan) sumber daya manusia di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin. Data primer berikutnya tentang respon dari manfaat yang telah dirasakan 10 orang pengguna perpustakaan UIN Antasari setelah diterapkannya sistem manajemen mutu terpadu dalam pemberdayaan(pengelolaan) sumber daya manusia di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.

Sementara data sekunder adalah data yang diperoleh dari studi dokumentasi yang dihasilkan seperti data yang bersumber dari kepustakaan, yang terdiri dari dokumen struktur organisasi, dokumen pembagian tugas-tugas pokok

para pegawai perpustakaan, literatur-literatur dan artikel-artikel yang berkaitan dengan implementasi sistem manajemen mutu terpadu dalam pemberdayaan sumber daya manusia di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.

2) Sumber Data

Adapun jenis data kualitatif yang berkaitan dengan masing-masing fokus penelitian yang sedang diamati dalam penelitian ini dieksplorasi, dimana data diperoleh dari sumber data yang terkait, sumber data diperoleh dari responden dalam hal ini adalah : untuk data primer diperoleh dari Ibu Laila Rahmawati, S.Ag, SS., M.Hum sebagai Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan 10 orang sampel dari mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin. Selain itu sumber data sekunder juga diperoleh dari salah satu pegawai perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin (koordinator layanan tata usaha) yaitu Hj. Nidawati, M. Ag yang mendukung penelitian pada topik ini.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai instrument utama yakni peneliti mengadakan penelitian secara langsung ke lapangan untuk melakukan interaksi dan wawancara kepada para responden. Data penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dari sumber data, yang maksudnya adalah untuk mengungkapkan fokus permasalahan yang diteliti. Untuk lebih jelasnya ketiga teknik pengumpulan data di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Observasi

Teknik observasi ini merupakan suatu teknik pengumpulan data penelitian melalui pengamatan dan pencatatan. Penggunaan teknik observasi diharapkan mampu menangkap gejala terhadap fakta sebanyak mungkin mengenai apa yang akan diteliti, dan akan diketahui kondisi nyata yang terjadi di lapangan.

Pengamatan secara umum yaitu mengamati kegiatan implementasi sistem manajemen mutu terpadu pada pemberdayaan para pustakawan dan pegawai perpustakaan di lingkungan perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin yang menjadi objek penelitian untuk memperoleh data yang akurat tentang kondisi aktual yang terjadi sekarang. Dalam pengamatan umum, peneliti mula-mula mengambil semua informan yang ada di lingkungan perpustakaan UIN Antasari mengenai implementasi sistem manajemen mutu terpadu yang terdiri atas tiga dimensi yakni ruang yaitu gedung perpustakaan, aktor utama yang berperan memberikan kebijakan dalam penerapan sistem manajemen mutu terpadu dalam pengelolaan SDM-nya yaitu Kepala Perpustakaan UIN Antasari Ibu Laila Rahmawati, S.Ag, SS., M.Hum, dan tindakan dari pengguna perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin untuk dijadikan sumber data.

2. Wawancara

Dalam rangka memperkuat dan melengkapi data yang dikumpulkan maka peneliti menggunakan teknik wawancara terhadap sumber data. Pengumpulan data dengan teknik wawancara juga dilakukan untuk mengetahui pendapat dan penginderaan seseorang.

Peneliti menggunakan wawancara terstruktur di dalam penelitian ini, yaitu peneliti telah menyiapkan pedoman wawancara secara tertulis kemudian pedoman wawancara tersebut ditanyakan langsung ke sumber data oleh peneliti.

Instrumen dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri karena: (1) peneliti lebih peka terhadap segala stimulasi yang berasal dari lingkungan dimana informan melakukan kegiatan sehari-hari, (2) peneliti dapat beradaptasi dengan lingkungan, (3) peneliti mampu menangkap gejala yang muncul secara simultan, (4) peneliti lebih dapat memahami situasi dan seluk-beluk informan, dan (5) peneliti mengetahui kapan pengambilan data dimulai dan diakhiri.

Meskipun dalam penelitian ini instrumen utamanya peneliti sendiri, namun juga disusun panduan wawancara sederhana mengenai sistem manajemen mutu terpadu dalam pemberdayaan sumber daya manusia di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin. Instrumen peneliti berupa daftar pertanyaan diajukan kepada informan dengan mengutamakan *perfektifemec*, artinya mementingkan pandangan informan yakni bagaimana informan memandang dan menafsirkan objek penelitian dari sudut pandang sendiri.

Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data tentang implementasi sistem manajemen mutu terpadu dalam pemberdayaan sumber daya manusia di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin yang bersumber dari Ibu Laila Rahmawati, S.Ag, SS, M.Hum. Dan pedoman wawancara yang lain disiapkan untuk digunakan mengumpulkan data tentang respon dan sikap pengguna perpustakaan tentang manfaat setelah diterapkan implementasi sistem manajemen mutu terpadu dalam pemberdayaan sumber daya manusia di Perpustakaan UIN

Antasari Banjarmasin yang bersumber dari 10 orang pengguna sebagai sampel dari para pengguna lainnya.

Daftar pertanyaan yang sudah dirancang dan ditujukan kepada Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dengan materi yang dijadikan pertanyaan menyangkut indikator implementasi sistem manajemen mutu terpadu dalam pemberdayaan SDM (pegawai perpustakaan dan pustakawan), yaitu: rekrutmen, sarana dan prasarana dalam mengoperasikan program kerja, struktur organisasi beserta analisis *job*-nya, pemantauan dan pengukuran kompetensi SDM, serta pelatihan SDM dan pengembangan karir SDM.

Dan daftar pertanyaan yang sudah dirancang sedemikian rupa oleh peneliti dan ditujukan kepada 10 orang pengguna perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dengan materi yang dijadikan pertanyaan menyangkut indikator manfaat implementasi sistem manajemen mutu terpadu dalam pemberdayaan SDM (pegawai perpustakaan dan pustakawan), yaitu: responsivitas, kehandalan, etika pelayanan, fasilitas pelayanan.

3. Studi Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data yang valid kebenarannya, yang merupakan sumber data sekunder yang digunakan untuk melengkapi data. Dokumentasi tersebut diarahkan untuk memperoleh peristiwa-peristiwa atau kejadian yang sudah berlalu tentang sistem manajemen mutu terpadu dalam pemberdayaan sumber daya manusia di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.

Hal-hal yang menjadi objek atau subjek pengamatan dalam penelitian ini adalah (1) tindakan-tindakan yang dilakukan informan yakni Kepala Perpustakaan

UIN Antasari, dan staf pustakawan (2) objek-objek berupa kegiatan layanan dari para pustakawan dan pegawai perpustakaan kepada pengguna perpustakaan (pemustaka) dan respon dari pengguna (pemustaka) terhadap layanan dari pegawai perpustakaan dan pustakawan (3) file-file tentang struktur organisasi.

Dokumentasi dalam penelitian ini bersumber dari koordinator layanan tata usaha Ibu Hj. Nidawati, kajian kepustakaan dari keadaan perpustakaan, laporan-laporan, arsip-arsip, dan dokumen-dokumen yang dimiliki Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.

4. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data-data dari 10 responden yang menjadi pengguna perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin sebagai sampel survei, di dalam kuesioner tersebut terdapat banyak pertanyaan tertulis yang bertujuan untuk mendapatkan jawaban tentang kepuasan mereka atau manfaat yang mereka telah rasakan terhadap kinerja SDM yang sudah diterapkan prinsip-prinsip dari manajemen mutu terpadu di perpustakaan UIN Antasari, jawaban yang peneliti butuhkan adalah jawaban tegas seperti ya atau tidak. Cara peneliti menganalisa kuesioner ini adalah dengan menggunakan skala Guttman model *cross sectional* (tradisional).

E. Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah teknik deskriptif, sebab dalam penelitian kualitatif, analisis data merupakan proses

penelaahan dan penyusunan secara sistematis terhadap transkrip wawancara, catatan-catatan lapangan, dan bahah-bahan maşukan lainnya yang telah terkumpul untuk memperluas pengetahuan dan menambah pengalaman serta berusaha untuk mengkomunikasikannya.¹¹⁵ Selanjutnya disebutkan juga bahwa pada tahap ini melibatkan pekerjaan pengorganisasian data, pemilahan menjadi satuan tertentu, sintesis data, pelacakan pola, penemuan hal-hal penting yang dapat dipelajari serta menentukan apa yang harus disampaikan pada orang lain. Setelah selesai penelitian, maka data tentang implementasi sistem manajemen mutu terpadu dalam rekrutmen pegawai perpustakaan, seleksi, sarana prasarana, pemantauan kompetensi pegawai perpustakaan dan pengembangan karir di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin akan dianalisis berupa hasil wawancara dengan Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin yaitu Ibu Laila Rahmawati, S.Ag, SS., M. Hum dan data kuesioner tentang tanggapan 10 orang responden dalam merasakan manfaat dari kinerja pelayanan SDM di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.

Kemudian dari analisis data menghasilkan data yang penting yang ditampilkan dalam bentuk penyajian data, yakni sekumpulan Informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data untuk penelitian kualitatif adalah dalam bentuk naratif. Untuk menghindari terjadinya penarikan kesimpulan yang memihak, dibutuhkan penyajian data yang lebih baik agar membentuk data yang sempurna, dan

¹¹⁵Biklen Bogdan, R.C., *Qualitative Research for Education Introduction to Theory and Methodes*, (Boston: Allyn and Bacon Inc., 1982), h. 65.

didukung oleh sajian yang terfokus dan sistematis sesuai dengan masalah yang ada.

Proses analisis data berikutnya yakni penarikan kesimpulan, dimana hal ini dilakukan ketika menganalisis data secara terus menerus, baik pada saat data disajikan atau pada saat penarikan kesimpulan. Untuk maksud tersebut, peneliti melakukan tinjauan ulang terhadap catatan lapangan dan berkonsultasi dengan dosen pembimbing dan atau bertukar pikiran dengan rekan sejawat. Dalam penarikan kesimpulan juga dilakukan uji kebenaran dan keabsahan, dan kecocokan antara makna-makna yang muncul dalam kesimpulan tersebut dengan data yang ada.

F. Pengecekan Keabsahan Data

Untuk mengecek jaminan keabsahan dan kebenaran suatu data, maka makna-makna yang muncul dari data tersebut harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya yang merupakan validitasnya. Kebenaran dan kegunaan data akan menjadi tidak jelas bila tanpa pengujian terhadap kebenaran, kekokohan, dan kecocokan data tersebut.

Untuk menjamin keabsahan data yang diperoleh, maka peneliti mengikuti beberapa kriteria pengecekan, yakni: (1) *credibility* (validitas interval), (2) *transferability* (validitas eksternal), (3) *dependability* (reliabilitas), dan (4) *confirmability* (obyektivitas).¹¹⁶

¹¹⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2009), cet. VIII, h. 65.

Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Dalam penelitian ini, triangulasi yang digunakan meliputi sumber data dan metode. Triangulasi dalam sumber data merupakan pembanding dan pengecekan ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Cara membandingkannya adalah hasil data wawancara dari Kepala Perpustakaan periode 2017-2021 dibandingkan dengan fakta yang ada di perpustakaan UIN Antasari melalui studi dokumentasi dan pengamatan.

Sementara itu, pengecekan dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada responden untuk mengetahui reaksi, komentar, disetujui atau tidaknya data atau informasi tersebut, atau ada informasi tambahan lainnya yang diberikan. Kesemuanya itu akan digunakan untuk melakukan revisi terhadap catatan lapangan atau transkrip yang ada dan sekaligus menjawab fokus penelitian berikutnya.

Kriteria selanjutnya, yakni diskusi dengan teman sejawat, yang peneliti tempuh untuk memeriksa keabsahan data dengan cara mendiskusikan data atau informasi dan temuan-temuan penelitian kepada teman sejawat. Hal ini dilakukan dengan maksud untuk meminta masukan, temuan, dan masalah-masalah yang berkaitan dengan fokus penelitian. Cara lain yang peneliti lakukan adalah berkonsultasi dengan dosen pembimbing.