

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Sesuai dengan obyeknya, pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Dilihat dari disiplin ilmu jenis penelitian ini adalah tentang manajemen pendidikan Islam. Sedangkan dilihat dari sumber data jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian dengan terjun langsung ke lokasi penelitian dan studi partisipatoris yaitu melibatkan peneliti didalamnya yang mengambil lokasi penelitian di Banjarmasin.

Metode penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan data dan informasi yang mendalam sehingga tujuan penelitian dapat tercapai, yang mana dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada SMKN 4 Banjarmasin dan SMKN 5 Banjarmasin.

Pendekatan penelitian deskriptif kualitatif ini digunakan untuk menggambarkan/menjelaskan mengenai implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMKN 4 Banjarmasin dan SMKN 5 Banjarmasin.

## 1. Lokasi Penelitian

Di bawah ini akan penulis paparkan lokasi penelitian tersebut:

- a. SMKN 4 Banjarmasin (Alamat: di Jl. Brigjend H. Hasan Basri, Sungai Miai, Kec. Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70123).
- b. SMKN 5 Banjarmasin (Alamat: Jl. Mayjen Sutoyo S No.330, Pelambuan Banjarmasin Barat, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70116).

## **B. Data dan Sumber Data**

Selama pengumpulan data, penulis akan menggunakan beberapa alat bantu seperti buku dan pena, komputer atau laptop, perekam suara digital, dll untuk mendokumentasikan pekerjaan lapangan. Tapi peneliti sendiri yang umumnya dianggap sebagai instrumen utama pengumpulan data dalam penelitian kualitatif. Metode dan teknik mekanis tidak hanya tampak seperti mengamati, menghitung, dan menulis; metode ini juga termasuk proses kognitif dan afektif seperti menyimpulkan intuisi, berempati, dan mengevaluasi. Kita juga harus mendokumentasikan apa yang dipikirkan, rasakan, dan dilakukan selama penelitian. Umumnya, seorang peneliti mengembangkan topik spesifik atau memilih masalah yang spesifik untuk penyelidikan berdasarkan kebutuhan disipliner atau sosial, parameter pragmatis, dan alasan pribadi.

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini data diperoleh secara langsung dari informan di lapangan yaitu melalui observasi partisipasi dan

wawancara mendalam dengan kepala dan wakil sekolah, guru, dan staf yaitu data tentang tentang implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMKN 4 Banjarmasin dan SMKN 5 Banjarmasin.

Sumber data 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 informan dalam hal ini adalah Kepala Madrasah/Sekolah dan beberapa guru Madrasah/Sekolah tepatnya di SMKN 4 Banjarmasin dan SMKN 5 Banjarmasin .

Selain itu sumber data juga diperoleh dari dokumen-dokumen tentang madrasah/sekolah dan Kepala Madrasah/Sekolah termasuk dokumen lainnya yang ada hubungannya dengan fokus penelitian ini.

Tabel 3. 1  
Fokus Penelitian, Sumber Data, Dan Pertanyaan Wawancara

No	Fokus Penelitian	Sumber Data	Pertanyaan Wawancara
1.	Bagaimana persiapan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMKN 4 Banjarmasin dan SMKN 5 Banjarmasin?	Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah, Wakil Manajemen Mutu, dan Guru.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah yang menjadi latar belakang implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah ?</li> <li>2. Apakah tujuan yang ingin dicapai dari implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah? Khususnya tentang mutu pelayanan pendidikan</li> <li>3. Langkah awal apa yang ditempuh dalam mempersiapkan implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah? Adakah tim khusus yang memantau implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah ?</li> <li>4. Kapan mulai dilaksanakan</li> </ol>

No	Fokus Penelitian	Sumber Data	Pertanyaan Wawancara
			<p>implementasi SMM ISO 9001:2015?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Siapa sajakah yang terlibat dalam merumuskan dan menerapkan SMM ISO 9001:2015?</li> <li>6. Adakah proses pelatihan tentang proses penerapan ISO ?</li> <li>7. Adakah pembentukan tim khusus penerapan ISO ?</li> <li>8. Bagaimana sistem pengangkatan ketua/tim ISO di sekolah?</li> <li>9. Bagaimana persiapan audit eksternal?</li> <li>10. Bagaimana persiapan ISO di sekolah?</li> </ol>
2.	<p>Bagaimana implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMKN 4 Banjarmasin dan SMKN 5 Banjarmasin?</p>	<p>Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah, Wakil Manajemen Mutu, dan Guru.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana tahap-tahap proses implementasi SMM ISO 9001:2015 di sekolah?</li> <li>2. Bagaimana proses menyiapkan dokumen sistem mutu guna mendukung implementasi SMM ISO 9001:2015? Dokumen apa saja yang dipersiapkan</li> <li>3. Bagaimana mensosialisasikan penerapan SMM ISO 9001:2015 kepada warga sekolah?</li> <li>4. Apakah sasaran mutu yang ingin dicapai ketika mengadopsi SMM ISO ? Sasaran mutu terkait mutu pelayanan pendidikan ?</li> <li>5. Dalam proses implementasi SMM ISO 9001:2015, adakah pengawasan dan evaluasi dari tim ISO tentang implementasi SMM ISO 9001:2015?</li> <li>6. Untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan kepada siswa, apakah bentuk kebijakan mutu yang diterapkan di sekolah terlebih saat ini sudah mendapat sertifikat ISO 9001:2015?</li> <li>7. Pelayanan pendidikan apa yang diberikan sekolah kepada siswa ?</li> <li>8. Bagaimana sekolah bisa</li> </ol>

No	Fokus Penelitian	Sumber Data	Pertanyaan Wawancara
			mengetahui tingkat kepuasan siswa sebagai pelanggan sekolah? 9. Bagaimana sekolah mempertahankan komitmen agar mutu pelayanan pendidikan tetap terjaga ?
3.	Apa dampak implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 bagi sekolah dan siswa di SMKN 4 Banjarmasin dan SMK 5 Banjarmasin?	Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah, Wakil Manajemen Mutu, dan Guru.	10. Semenjak menerapkan SMM ISO 9001:2015, bagaimana hasil peningkatan mutu pelayanan di sekolah? 11. Apa manfaat yang diperoleh dari implementasi SMM ISO 9001:2015 yang dirasakan oleh sekolah? Bagaimana hasil peningkatan mutu pelayanan dengan diterapkannya sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di sekolah?

### C. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, peneliti menuju instrumen penelitian. Ciri khas dari penelitian ini adalah tidak dapat dipisahkan dari pengamatan berperan serta. Beberapa teknik pengumpulan data lapangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Observasi/Pengamatan

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengamatan secara langsung (*participant observation*). Dalam hal ini peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengamati kondisi obyektif lingkungan SMKN 4 Banjarmasin dan

SMKN 5 Banjarmasin, kemudian mencatat berbagai hal yang berhubungan dengan data yang diperlukan untuk pembahasan selanjutnya.

Selain itu juga menggunakan teknik observasi tidak langsung, yaitu mengamati dan mencatat berbagai gejala yang nampak. Instrumen yang dipakai dalam pencatatan hasil observasi yang diartikan sebagai catatan-catatan sederhana berupa lembaran-lembaran kertas atau buku catatan atas gejala-gejala dan unsur-unsur yang muncul dalam suatu situasi, baik ketika mengadakan pengamatan langsung maupun tidak langsung.

Pelaksanaan penggalian data dengan teknik observasi ini difokuskan pada implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMKN 4 Banjarmasin dan SMKN 5 Banjarmasin yang mengacu pada persiapan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMKN 4 Banjarmasin dan SMKN 5 Banjarmasin, implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMKN 4 dan SMKN 5 Banjarmasin dan dampak implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 bagi sekolah dan siswa di SMKN 4 dan SMKN 5 Banjarmasin.

## **2. Wawancara**

Teknik wawancara adalah salah satu cara untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengemukakan pertanyaan pada informan. Teknik ini peneliti lakukan dengan dua cara: Pertama, wawancara bebas (tidak terpimpin) yaitu wawancara yang sifatnya percakapan bebas (*free talk*). Kedua, wawancara mendalam. Sehubungan dengan materi kajian tesis ini, penulis lebih banyak menggunakan wawancara mendalam terhadap informan, terutama kepala madrasah/sekolah, wakil kepala madrasah/sekolah dan guru tentang implementasi

sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMKN 4 Banjarmasin dan SMKN 5 Banjarmasin.

Instrumen yang digunakan dalam proses wawancara adalah pedoman materi wawancara. Wawancara dalam penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data dan mendapatkan informasi dari:

- a. Kepala dan wakil madrasah/sekolah tentang kondisi umum SMKN 4 Banjarmasin Banjarmasin dan SMKN 5 Banjarmasin.
- b. Beberapa orang guru dan/ staf SMKN 4 Banjarmasin dan SMKN 5 Banjarmasin.
- c. Beberapa siswa SMKN 4 Banjarmasin dan SMKN 5 Banjarmasin.

Untuk memperoleh gambaran utuh tentang objek penelitian, peneliti membagi fokus penelitian menjadi 3, yaitu persiapan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMKN 4 Banjarmasin dan SMKN 5 Banjarmasin, implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMKN 4 dan SMKN 5 Banjarmasin dan dampak implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 bagi sekolah dan siswa di SMKN 4 dan SMKN 5 Banjarmasin. Peneliti juga mengarahkan pertanyaan kepada fokus penelitian yaitu tentang implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMKN 4 dan SMKN 5 Banjarmasin.

### **3. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah cara mendapatkan data dengan mempelajari dan mencatat buku-buku, arsip atau dokumen, daftar tabel statistik dan hal-hal yang terkait dengan penelitian. Dokumen itu merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu.

Dokumentasi peneliti perlukan sebagai sumber data karena dokumen dapat dimanfaatkan untuk membuktikan, menafsirkan dan meramalkan berbagai peristiwa yang terjadi. Dalam penelitian ini peneliti menelaah berbagai dokumen yang dapat menunjang serta berhubungan dengan materi pokok penelitian yang diperoleh dari kepala madrasah/sekolah, yang meliputi: profil madrasah/sekolah, struktur organisasi, fasilitas pendukung pembelajaran, dan lain sebagainya.

Dalam hal ini, peneliti mencari sumber-sumber data berupa catatan, buku maupun dokumen yang berhubungan dengan objek penelitian seperti profil sekolah, struktur kepengurusan organisasi, kebijakan mutu sekolah, standar mutu pendidikan sekolah, manual mutu sekolah, laporan audit mutu internal sekolah, laporan rapat tinjauan manajemen sekolah, laporan audit mutu eksternal sekolah, sertifikat ISO 9001:2015, foto-foto dari observasi, dan dokumen-dokumen lainnya yang terkait objek penelitian.

#### **4. Analisis Data**

Analisis data yaitu proses mencari serta menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya sehingga mudah dipahami agar dapat diinformasikan kepada orang lain.

Aktivitas dalam analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Ukuran kejenuhan data ditandai dengan tidak diperolehnya lagi data atau informasi baru. Aktivitas dalam analisis meliputi:<sup>52</sup>

---

<sup>52</sup>Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, Johnny Saldana. *Qualitative Data Analysis: an expanded sourcebook* . 1994. h. 10-11.

a. Reduksi data (*data reduction*)

Sejumlah langkah analisis selama pengumpulan datanya dengan cara pertama meringkaskan data kontak langsung dengan orang, kejadian dan situasi di lokasi penelitian; kedua pengkodean; ketiga pembuatan catatan obyektif; keempat membuat catatan reflektif; kelima membuat catatan marginal; keenam penyimpanan data; ketujuh pembuatan memo; kedelapan analisis antarlokasi; kesembilan pembuatan ringkasan sementara antar lokasi.

b. Penyajian data (*data display*)

Pada langkah ini peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga menjadi informasi yang dapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu. Prosesnya dapat dilakukan dengan cara menampilkan data, membuat hubungan antar fenomena untuk memaknai apa yang sebenarnya terjadi dan apa yang perlu ditindaklanjuti untuk mencapai tujuan penelitian. Yang digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian ini adalah dengan teks yang bersifat naratif.

c. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/ verification*)

Langkah selanjutnya adalah tahap penarikan kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data. Langkah verifikasi yang peneliti lakukan masih tetap terbuka untuk menerima masukan data, walaupun data tersebut adalah data yang tergolong tidak bermakna. Namun demikian peneliti pada tahap ini telah memutuskan antara data yang mempunyai makna dengan data yang tidak diperlukan atau tidak

bermakna. Data yang dapat diproses dalam analisis lebih lanjut seperti absah, berbobot, dan kuat sedang data lain yang tidak menunjang, lemah, dan menyimpang jauh dari kebiasaan harus dipisahkan.

Kualitas suatu data dapat dinilai melalui teknik pengolahan keabsahan data. Dengan mengkonfirmasi makna setiap data yang diperoleh dengan menggunakan beberapa cara, diharapkan peneliti memperoleh informasi yang dapat digunakan untuk mendukung tercapainya tujuan penelitian. Penarikan kesimpulan penelitian ini diharapkan merupakan temuan baru yang belum pernah ada. Temuan tersebut dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya remang-remang atau gelap menjadi jelas setelah diteliti. Temuan tersebut berupa hubungan kausal atau interaktif, bisa juga berupa hipotesis atau teori.

#### **D. Teknik Pengecekan Keabsahan Data**

Uji keabsahan data dalam penelitian ini meliputi:<sup>53</sup>

##### **1. Triangulasi**

Pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data tersebut.

Triangulasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara :

- a. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.

---

<sup>53</sup>Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, Johnny Saldana. *Qualitative Data...* . h. 266.

- b. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang saling berkaitan.
- c. Mengadakan perbincangan dengan banyak pihak untuk mencapai pemahaman tentang suatu atau berbagai hal.

## **2. Member Check**

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan member check adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

## **3. Dependability**

Uji dependability dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Caranya dilakukan oleh auditor/pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian. Jika peneliti tidak mempunyai data dan tak dapat menunjukkan “jejak aktivitas lapangannya”, maka dependabilitas penelitiannya patut diragukan.