

### BAB III

## METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian yang di lakukan peneliti tentang Implementasi *Total Quality Management* dalam upaya meningkatkan pelayanan di Laznas Yatim Mandiri Kudus, menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan penelitian studi kasus atau lapangan (*field research*).

Jenis penelitian studi kasus atau lapangan (*field research*) bertujuan untuk mempelajari secara intensif latar belakang, status akhir, interaksi lingkungan yang terjadi pada satu sosial seperti individu, kelompok, lembaga, komunitas. Dalam penelitian ini peneliti yang melakukan studi langsung ke Laznas Yatim Mandiri Kudus yang menerapkan *Total Quality Management* dalam kegiatan pelayanan kepada muzakki, dengan unsur pokok yang harus ditemukan sesuai dengan masalah yang ada, rumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian, dan penghasilan karya ilmiah yang berbobot dan sesuai dengan kriteria karya ilmiah.

Studi kasus merupakan penyelidikan mendalam (*indepth study*) mengenai suatu unit sosial sedemikian rupa sehingga menghasilkan gambaran yang terorganisasi dengan baik dan lengkap mengenai unit sosial tersebut.<sup>1</sup>

Penggalian data lapangan adalah titik anjak atau sumber dari perumusan masalah dan cara kerja utama dalam penelitian kualitatif. Biasanya untuk menemukan masalah, peneliti berada di latar penelitian dalam waktu pendek untuk penjajakan, kegiatan ini biasa disebut *grand tour*. Setelah masalah dirumuskan, penelitian dilakukan untuk mengumpulkan data. Penelitian ini dilakukan dalam waktu yang memadai,

---

<sup>1</sup> Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar Offset, Yogyakarta, 2001, hlm. 8.

tergantung fokus penelitian, dan mengharuskan peneliti melakukan wawancara mendalam, pengamatan partisipatif, dan analisis dokumen.<sup>2</sup>

Berdasarkan jenis penelitian diatas, maka penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan pada kondisi obyek yang alami. Di sini peneliti merupakan instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan. Data yang dihasilkan bersifat deskriptif dan analisis data dilakukan secara induktif. Penelitian ini lebih menekankan makna dari pada generalisasi.<sup>3</sup>

Jadi yang dapat dikumpulkan pada data deskriptif adalah yang menggunakan observasi, kadangkala dalam pengumpulan data tidak memperoleh data yang memadai. Untuk itu diperlukan para observer yang terlatih dalam observasi, dan jika perlu membuat *check list* lebih dulu tentang objek yang perlu dilihat, sehingga peneliti memperoleh data yang diinginkan secara objektif dan reliable.<sup>4</sup>

Pada intinya, penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat atau memiliki karakteristik, bahwa datanya dinyatakan dalam keadaan sewajarnya atau sebagaimana adanya (*natural setting*), dengan tidak dirubah dalam bentuk simbol- simbol atau bilangan.<sup>5</sup>

## B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ditentukan secara sengaja atau *purposive*, yaitu pengambilan objek dengan sengaja didasarkan atas kriteria atau pertimbangan tertentu. Untuk mendapatkan data yang lengkap dan valid, membutuhkan waktu dan tenaga yang cukup lama. Dalam penelitian ini yang menjadi lokasi penelitian adalah Lembaga Amil Zakat Nasional

---

<sup>2</sup>*Ibid*, hlm. 46.

<sup>3</sup>I Made Wirartha, *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*, CV Andi Offset, Yogyakarta, 2006, hlm. 134.

<sup>4</sup>Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*, PT Bumi Aksara, Jakarta, 2003, hlm. 158.

<sup>5</sup>Hadari Nawawi dan Mimi Martini, *Penelitian Terapan*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2005, hlm. 174

(LAZNAS) Yatim Mandiri Cabang Kudus terletak di Jl. Ganesha II No. 4 Purwosari Kudus.

### C. Sumber Data

Setiap penelitian memerlukan data dalam memecahkan masalah yang dihadapinya. Data harus diperoleh dari sumber data yang tetap data yang dikumpulkan relevan dengan masalah yang diteliti, sehingga tidak menimbulkan kekeliruan. Data pada dasarnya adalah fakta yang diberi makna dalam sebuah penelitian.<sup>6</sup>

Sumber data dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Data primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan melalui pihak pertama.<sup>7</sup> Maksudnya data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Sumber diperoleh dari wawancara dengan pihak berwenang Laznas Yatim Mandiri Kudus. Data primer yang digunakan yaitu, penerapan TQM pada aspek pelayanan yang diterapkan oleh Laznas Yatim Mandiri Kudus.

#### 2. Data sekunder

Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain, dokumen.<sup>8</sup> Maksudnya adalah data penunjang yang di peroleh dari dokumen-dokumen Yatim Mandiri Kudus, referensi berbagai buku yang membahas masalah *implementasi TQM pada aspek pelayanan*, jurnal serta data-data lain yang berhubungan dengan topik bahasan dan mendukung dalam penelitian.

---

<sup>6</sup>Nasution, *Metode Reseach (Penelitian Ilmiah)*, PT Bumi Aksara, Jakarta, 2003 hlm. 143.

<sup>7</sup>Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat, *Metodologi Penelitian*, Penerbit Mandar Maju, Bandung, 2002, hlm. 73.

<sup>8</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, CV Alfabeta, Bandung, 2004, hlm 129

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber dan berbagai cara. Dalam penelitian naturalistik peneliti sendirilah yang menjadi instrument utama yang terjun ke lapangan serta berusaha sendiri mengumpulkan informasi melalui observasi, wawancara, maupundokumentasi .

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data peneliti menggunakan tiga metode yaitu :

1. Metode Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden.<sup>9</sup>Wawancara ini digunakan untuk mengetahui hal-hal dari responden secara lebih mendalam. Sehingga dalam hal ini informasi atau keterangan yang di peroleh langsung dari responden atau informan dengan cara tatap muka dan bercakap-cakap. Subyek interview dalam penelitian ini adalah pihak dari Yatim Mandiri Kudus, dalam hal ini adalah pimpinan cabang, seluruh karyawan, tentang penerapan TQM pada aspek pelayanan agar dapat meningkatkan mutu lembaga, sedangkan pihak dari luar Yatim Mandiri adalah donatur dan mustahik tentang pelayanan yang diberikan.

2. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, data yang relevan penelitian.<sup>10</sup> Metode ini dilakukan untuk mengetahui latar

---

<sup>9</sup>Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, CV. Pustaka Setia, Bandung, hlm 131.

<sup>10</sup>Riduwan, *Skala Pengukuran Variabel- Variabel Penelitian*, CV Alfabeta, Bandung, 2002, hlm 31.

belakang Yatim Mandiri Kudus, implementasi TQM pada dan pelayanan.

### E. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reabilitas), dan *confirmability*, dan *confirmability* (obyektivitas).<sup>11</sup> Dari beberapa uji tersebut, dalam penelitian ini yang lebih diutamakan adalah uji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara trigulasi karena trigulasi bertujuan bukan hanya untuk mencapai kebenaran untuk tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah di temukan dan teknik triangulasi juga lebih mengutamakan efektifitas proses dan hasil yang diinginkan.

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dalam hal ini penelitian menggunakan beberapa triangulasi, yaitu:<sup>12</sup>

#### 1. Triangulasi Sumber Data

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber dan membandingkan baik derajat kepercayaan suatu informasi yang di peroleh melalui waktu dan cara yang berbeda dalam metode kualitatif. Yang termasuk triangulasi data yaitu wawancara dengan berbagai pihak, ketua, kariawan, dan muzakki Laznas Yatim Mandiri Kudus yang melalui observasi dan dokumentasi.

---

<sup>11</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D)*, Alfabeta, Bandung, 2012, hlm 336.

<sup>12</sup> Sugiono, *Metode Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2014, hlm. 273-274.

## 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi ini dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu di cetak dengan dokumentasi.

## 3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, atau teknik lainnya dalam waktu atau situasi yang berbeda.

## 4. Triangulasi Teori

Triangulasi teori mengundang makna bahwa suatu fakta empiris hasil investigasi divalidasi dengan beberapa teori dan kebenaran dalam beberapa teori tersebut.

## F. Metode Analisis Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil wawancara, dokumentasi dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Adapun untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna (*meaning*).<sup>13</sup>

Penelitian kualitatif mempunyai dua tujuan utama yakni menggambarkan dan mengungkap (*to describe and explore*) dan menggambarkan dan menjelaskan (*to describe and explain*). Dalam penelitian ini, termasuk penelitian kualitatif yang menggunakan metode deskriptif dan mengeksplere.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai dilapangan. Analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan

---

<sup>13</sup> Noeng Muhadjir, *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi IV, Penerbit Rake Sarasin, Yogyakarta, 2002, hlm. 142.

masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Untuk mencapai tingkat pemahaman sedemikian itu tentunya memerlukan cara penggalan data yang handal. Sehingga diperlukan kegiatan pengumpulan data, kemudian dilakukan analisis data, dan akhirnya penulisan laporan penelitian.<sup>14</sup> Selanjutnya model interaktif dalam analisis data mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:<sup>15</sup>

1. Data Reduksi

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

2. Data Display (penyajian Data)

Data yang tertumpuk-tumpuk, laporan lapangan yang tebal, sulit di tangani, sulit pula melihat hubungan antara detail yang banyak. Dengan sendirinya sukar pula melihat gambaran keseluruhannya untuk mengambil kesimpulan yang tepat. Maka karena itu, agar dapat melihat gambaran keseluruhannya atau bagian-bagian tertentu dari penelitian itu, harus diusahakan membuat berbagai macam matriks, grafik, networks, dan charts. Dengan demikian peneliti dapat menguasai data dan tidak tenggelam dalam tumpukan detail. Membuat “display” ini juga merupakan analisis.

3. Pengambilan Kesimpulan dan Verifikasi

Sejak mulanya peneliti berusaha untuk mencari makna data yang dikumpulkannya. Untuk itu ia mencari pola, tema, hubungan,

---

<sup>14</sup> Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm. 67-68.

<sup>15</sup> Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, PT. Tarsito Bandung, Bandung, 2002, hlm. 129.

persamaan, hal-hal yang sering timbul, hipotesis, dan sebagainya. Jadi dari data yang diperolehnya ia sejak mulanya mencoba mengambil kesimpulan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

Ilmu bantu yang digunakan pada penelitian ini adalah sosiologi menurut pandangan Max Weber. Sosiologi menurut pandangan Max Weber adalah suatu ilmu yang mempelajari tindakan manusia yang dianggap sebagai tindakan sosial. Tidak semua tindakan manusia dapat dianggap sebagai tindakan sosial. Suatu tindakan hanya dapat disebut tindakan sosial apabila tindakan tersebut dilakukan dengan mempertimbangkan perilaku orang lain dan berorientasi pada perilaku orang lain.

Dari data yang diperoleh, penelitian ini akan dianalisis dengan tindakan sosial rasionalitas instrumental (*Zweckrationalitat*), karena pada penelitian ini dilakukan dengan pertimbangan dan pilihan secara sadar (masuk akal). Dimana tindakan sosial ini akan digunakan untuk mengetahui tujuan dari tindakan LAZNAS Yatim Mandiri Kudus menerapkan *Total Quality Management* dalam meningkatkan pelayanan.