

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini bertujuan melihat sejauh mana efektivitas implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001 : 2008 pada pendidikan vokasional dengan meenerapkan 8 prinsip manajemen mutu, mengetahui kendala-kendala implementasi SMM ISO 9001 : 2008 dan cara mengatasinya serta mengetahui dampak implementasinya. Oleh sebab itu, diperlukan desain penelitian sebagai sebuah metode yang sangat diperlukan dalam proses pengumpulan data di lapangan. Metode sebagai cara kerja untuk dapat memahami sesuatu obyek, dengan demikian pengertian metode penelitian berhubungan pada cara kerja yang ilmiah untuk memenuhi objek penelitian. Sejalan dengan uraian tersebut, dengan melihat fenomena atau gejala sosial antara bagian yang satu dengan bagian yang lain tidak dapat dipisahkan (holistik) dan usaha penulis untuk mengungkapkan data dan memahami makna di balik kenyataan yang ada dengan cara masuk pada sumber langsung dari subjek penelitian melalui observasi, wawancara mendalam (*in dept interview*), dan studi dokumentasi tentang implementasi SMM ISO 9001 : 2008 di SMK Negeri 13 Bandung, maka pendekatan yang digunakan adalah metode deskriptif analitik dengan pendekatan kualitatif. Penggunaan metode dan pendekatan ini berawal dari tujuan pokok penelitian, yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisa data

dan informasi lapangan sesuai dengan keadaan sebenarnya. Seperti yang diutarakan oleh Lincoln & Guba (1985: 189) berikut :

We suggest that inquiry must be carried out in a natural setting because phenomena of study, whatever they may be, take their meaning as much from their contexts as they do from themselves...no phenomena can be understood out of relationship to the time and context spawned, narrowed, and supported it.

Penelitian kualitatif sering juga disebut dengan metode naturalistik Nasution (1988 : 9), mengemukakan ciri-ciri penelitian naturalistik, adalah: (1) sumber data ialah situasi yang wajar atau "natural setting", (2) peneliti sebagai instrument penelitian, (3) sangat deskriptif, (4) mementingkan proses maupun produk, (5) mencari makna, (6) mengutamakan data langsung (first hand), (7) triangulasi, (8) menonjolkan rincian kontekstual, (9) subjek yang diteliti dipandang berkedudukan sama dengan peneliti, (10) mengutamakan perpektif emic, (11) verifikasi, (12) sampling yang purposif, (13) menggunakan "audit trail", (14) partisipasi tanpa mengganggu, (15) mengadakan analisis sejak awal penelitian, (16) disain penelitian tampil dalam proses penelitian. Hal senada diungkapkan oleh Moleong (1990) yang mengatakan bahwa "penelitian kualitatif (qualitative research) berakar pada latar alamiah sebagai keutuhan, mengandalkan manusia sebagai alat penelitian, memanfaatkan metode kualitatif, dan mengadakan analisis data secara induktif".

Dalam rangka mengumpulkan data penelitian, penulis melakukan kontak langsung (*face to face*) dengan responden agar dapat mengamati perilaku, pendapat, sikap, dan pendaayagunaannya berdasarkan pandangan

subjek penelitian. Penelitian yang bersifat deskriptif lebih mementingkan proses dari pada hasil, membatasi studi dengan fokus, memiliki seperangkat kriteria untuk memeriksa keabsahan data, sasaran penelitian diarahkan kepada usaha menemukan prinsip-prinsip dasar, responden dapat menilai kembali data dan informasi yang diberikan perlu direvisi atau untuk melengkapi data dan informasi baru.

Bogdan dan Biklen (1992: 29-32), mengemukakan lima karakteristik penelitian kualitatif, sebagai berikut:

- a. *Qualitative research has the natural setting as the direct source of data and the researcher is the key instrument.*
- b. *Qualitative research is descriptive.*
- c. *Qualitative research are concerned with process rather the simply with outcomes or product.*
- d. *Qualitative researchers tend to analyze thei data inductively.*
- e. *Meaning is of essential concern to the qualitative approach.*

Dari pernyataan di atas, dapat dimaknai bahwa penelitian kualitatif memiliki karakteristik sebagai berikut: (1) penelitian sebagai instrumen utama langsung mendatangi sumber data, (2) data yang dikumpulkan cenderung berbentuk kata-kata daripada angka-angka, (3) penelitian lebih menekankan pada proses, bukan semata-mata pada hasil, (4) penulis melakukan analisis induktif cenderung mengungkapkan makna dari keadaan yang diamati, dan (5) kedekatan penulis (dengan responden) sangat penting dalam penelitian.

B. Sumber Data dan Lokasi Penelitian

Sumber data dan informasi penelitian diambil dari informan yang berhubungan dengan implementasi SMM ISO 9001 :2008. SMK sebagai suatu bentuk lembaga pendidikan yang menyiapkan tenaga kerja tingkat

menengah mempunyai beberapa pelanggan. Pelanggan SMK itu terdiri dari pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pihak pihak yang menjadi pelanggan internal antara lain guru, karyawan, dan unsur staf. Pelanggan eksternal adalah pelanggan yang berada diluar organisasi SMK. yaitu siswa, orangtua siswa/masyarakat, dan pemerintah/industri.

Sejalan dengan hal di atas dan relevansinya dengan penelitian SMM ISO 9001 : 2008 di SMK Negeri 13 Bandung, maka penulis memutuskan yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah kepala sekolah, wakil manajemen mutu, wakil kepala sekolah, guru dan staf, siswa, orang tua siswa/komite sekolah dan institusi pemerintah/industry, sebagaimana yang terlihat pada tabel berikut :

Tabel 3.1. Sumber Data Penelitian

No.	8 Prinsip Manajemen Mutu	Informan
1.	Fokus kepada pelanggan (<i>Customer focus</i>)	Kepala Sekolah, Wakil Manajemen Mutu, Wakil Kepala Sekolah Sarana dan Prasarana, Siswa, Orang tua Siswa dan Instansi Pemerintah/Industri
2.	Kepemimpinan (<i>Leadership</i>)	Kepala Sekolah, Wakil Manajemen Mutu, Wakil Kepala Sekolah, Guru dan Kasubag TU

3.	Keterlibatan Karyawan (<i>Involving people</i>)	Kepala Sekolah, Wakil Manajemen Mutu , Wakil Kepala Sekolah, Guru dan Kasubag TU
4.	Pendekatan Proses (<i>Process approach</i>)	Kepala Sekolah, Wakil Manajemen Mutu
5.	Pendekatan sistem untuk pengelolaan (<i>Systems approach</i>)	Wakil Manajemen Mutu
6.	Peningkatan berkelanjutan (<i>Continuos improvement</i>)	Kepala Sekolah, Wakil Manajemen Mutu, Instansi Pemerintah/Industri
7.	Pengambilan keputusan berdasarkan fakta (<i>Factual decision making</i>)	Kepala Sekolah, Wakil Manajemen Mutu
8.	Hubungan saling menguntungkan dengan mitra/ pemasok (<i>Mutually beneficial supplier relationships</i>)	Kepala Sekolah, Wakil Manajemen Mutu, Instansi Pemerintah/Industri

Hal tersebut di atas, sesuai dengan pendapat Satori dan Komariah

(2009:16) yang mengatakan bahwa :

Generalisasi penelitian kualitatif dari aliran postpositivistik tidak berasal dari populasi yang besar dan diambil secara acak, akan tetapi data diungkap dari *key person* dengan *sample purposive* dengan tujuan agar hasil penelitiannya memiliki nilai komparabilitas dan transferabilitas sehingga dapat direkonstruksikan untuk

kepentingan praktik terbaik di tempat lain yang memiliki konteks atau karakteristik yang relative sama. Nilai transferability yaitu dapat ditransfer atau diaplikasikan di tempat lain ”.

Yang kemudian diperkuat kembali oleh Nasution (2003: 32), mengatakan bahwa sampel berupa hal, peristiwa, situasi yang diobservasi. Sampel berupa responden yang dapat di wawancarai. Sampel dipilih secara “*purposive*” bertalian dengan purpose atau tujuan tertentu. Tujuan tertentu ini, karena dianggap responden paling tahu tentang apa yang diharapkan. Penulis juga meminta responden untuk menunjukkan orang lain yang dapat memberikan informasi, dan kemudian responden ini diminta pula menunjuk orang lain, dan seterusnya. Cara ini lazim disebut “*snowball sampling*” yang dilakukan secara serial atau berurutan.

Lokasi penelitian yaitu SMK Negeri 13 Bandung yang beralamat di Jalan Soekarno–Hatta Km.10 Bandung, sebagai Sekolah Menengah Kejuruan Rintisan Sekolah Berstandar Internasional yang pertama memperoleh ISO 9001 : 2000 di Jawa Barat pada tahun 2005 dan pada tahun 2008, kembali mampu meng-*upgrade* versi terbaru ISO tersebut yaitu ISO 9001 : 2008 yang disertifikasi oleh PT. TUV International Indonesia.

C. Teknik Pengumpulan Data

Lincoln dan Guba (1985 : 43) mengatakan bahwa dalam penelitian kualitatif ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama. Manusia sebagai instrumen pengumpulan data memberikan keuntungan, karena ia dapat bersikap fleksibel dan adaptif, serta dapat menggunakan keseluruhan alat indera yang dimilikinya untuk memahami sesuatu

Sejalan dengan pendapat di atas, maka yang akan menjadi instrumen utama adalah penulis sendiri yang terjun ke lapangan serta berusaha sendiri mengumpulkan informasi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Untuk lebih jelasnya akan dibahas teknik pengumpulan data tersebut, seperti di bawah ini :

1. Observasi

Teknik observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap obyek penelitian. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2009:203), bahwa “ teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar ”.

Pengalaman langsung memungkinkan penulis menggunakan pendekatan induktif, jadi tidak dipengaruhi oleh konsep-konsep sebelumnya. Pendekatan induktif membuka kemungkinan melakukan *discovery* yang tidak diamati orang lain, khususnya orang yang berada

dalam lingkungan itu, karena telah dianggap “biasa” dan karena itu tidak akan terungkap dalam wawancara. Melalui metode ini, penulis dapat menemukan secara mendalam hal-hal yang sedianya tidak akan terungkap oleh responden dalam wawancara karena bersifat sensitif atau ingin ditutupi karena dapat merugikan nama lembaga. Di samping itu, penulis dapat menemukan hal-hal diluar persepsi responden sehingga penulis memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.

2. Wawancara

Nasution (2003: 73), mengemukakan tujuan dari wawancara adalah “untuk mengetahui apa yang terkandung dalam pikiran dan hati orang lain, bagaimana pandangannya tentang dunia, yaitu hal-hal yang tidak dapat kita ketahui dengan observasi”. Data yang dikumpulkan dari hasil wawancara adalah data yang bersifat *verbal* dan *non verbal*.

Observasi saja tidak cukup dalam melakukan penelitian, karena penulis belum tahu persepsi responden yang sebenarnya dalam kenyataan. Untuk itu penulis akan berkomunikasi dengan responden melalui wawancara dengan menggunakan *tape recorder*. Berknaan dengan *field notes*, Satori dan Komariah (2009 : 179), mendefinsikan demikian :

Catatan yang dibuat dilapangan sangat berbeda dengan catatan lapangan. Pada saat penulis melakukan wawancara atau pengamatan digunakan alat bantu berupa catatan/buku kecil/notes untuk membantu mengingat hal- hal yang ditemukan/terjadi atau ada istilah/kata-kata sulit berupa coretan seperlunya yang sangat dipersingkat (bisa steno), berisi kata-kata inti, frase, pokok-pokok isi pembicaraan atau pengamatan, mungkin gambar, sketsa, sosiogram, diagram, dan lain-lain. Catatan di lapangan tadi diubah ke dalam bentuk catatan yang lengkap setelah peneliti lepas dari

interaksi dengan informan atau setelah tiba di rumah, itulah yang dinamakan catatan lapangan”.

Penggunaan *field notes*.menghindari keterbatasan ingatan penulis dalam usaha mendapatkan data yang utuh, lengkap dan tidak terdistorsi.

3. Studi dokumentasi

Menurut Nasution (1996:30) dalam penelitian kualitatif, ”dokumen termasuk sumber *non-human resources* yang dapat dimanfaatkan karena memberikan beberapa keuntungan, yaitu bahannya telah ada, tersedia, siap pakai dan menggunakan bahan tidak memakan biaya”.

Data dokumentasi perlu diperhatikan untuk membantu melengkapi data hasil observasi dan wawancara dan untuk mengecek kebenaran data.

Studi dokumentasi akan dilakukan untuk memperoleh data sekunder yang bersifat administratif dan data kegiatan-kegiatan yang terdokumentasi baik di tingkat kelompok maupun di tingkat penyelenggara. Hal ini penting dilakukan agar hasil penelitian benar-benar diakui kesahihannya berdasarkan dokumen-dokumen dan bukti- bukti yang otentik. .

D. Tahap-Tahap Penelitian

Dalam penelitian naturalistik tahap-tahap penelitian tidak dapat ditentukan secara pasti seperti halnya dalam penelitian kuantitatif. Tahap-tahap dalam penelitian kualitatif tidak mempunyai batas-batas yang tegas oleh sebab desain serta fokus penelitian dapat mengalami perubahan, jadi bersifat “*emergent*”.

Nasution (2003: 33-34), mengemukakan secara garis besar tahap-tahap penelitian kualitatif, adalah:

1. Tahap Pra-lapangan

Pada tahap ini akan dilakukan studi pendahuluan (studi literatur dan survey awal) untuk melihat kemungkinan penulis dapat melakukan penelitian. Dari hasil observasi, wawancara dan mempelajari dokumen-dokumen manajemen mutu pendidikan, penulis tertarik untuk bagaimana efektivitas implementasi SMM ISO 9001 : 2008 pada pendidikan vokasional yang diterapkan selama ini di SMK Negeri 13 Bandung.

2. Tahap Pelaksanaan Penelitian

Tahap ini merupakan tahap selanjutnya, yaitu tahap kegiatan lapangan. Tahap kegiatan lapangan ini akan direncanakan berlangsung selama kurang lebih dua bulan. Tahap ini merupakan penelitian yang sesungguhnya, karena terjadi pengumpulan, sekaligus menyeleksi data dan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan batasan rumusan masalah dan tujuan serta fokus penelitian, sehingga sampai pada pendeskripsian data yang diperoleh.

3. Tahap *Member Check*

Kegiatan member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh penulis kepada pemberi data. Dengan member check dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh pemberi data seperti datanya data tersebut valid, sehingga semakin kredibel/dipercaya, tetapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data, dan

apabila perbedaannya tajam, maka perlu mengubah temuan tadi dan harus menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Tujuan dilakukannya *member check* adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data dan informan.

E. Tahap Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif akan dilakukan sejak sebelum, selama dan sekembali dari lapangan. Dalam hal ini Nasution dalam Sugiono (2009 : 245) menyatakan “ Analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penelitian hasil penelitian. Analisis data menjadi pegangan bagi penelitian selanjutnya sampai jika mungkin, teori yang “ *grounded* “. Kegiatan yang akan dilakukan adalah menyusun bagian-bagian data dan informasi sesuai dengan kajian penelitian. Selanjutnya akan membandingkan data hasil pengumpulan dari lapangan dengan teori-teori, konsep-konsep, kemudian melakukan penyimpulan penelitian. Apakah hasil dari lapangan sesuai dengan konsep atau teori, apakah ada pengurangan, tambahan, atau temuan baru. Proses pengolahan dan analisis data dilakukan secara kualitatif.

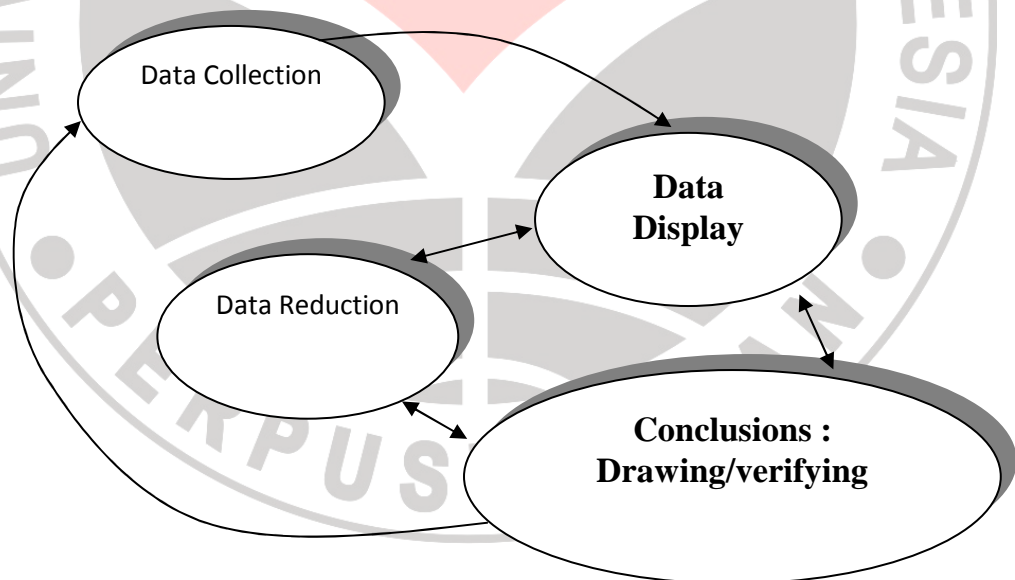
F. Teknik Analisa Data

Data yang diperoleh dari responden melalui teknik observasi, wawancara, dan studi dokumentasi merupakan deskripsi tentang pendapat, pengetahuan, pengalaman, dan aspek lainnya untuk dianalisis dan disajikan

sehingga memiliki makna. Analisis dan interpretasi dilakukan dengan merujuk pada landasan teoritis dan berdasarkan *consensus judgment*.

Moleong (1997:112), yang mengutip pendapat Patton bahwa “ analisis data dalam penelitian kualitatif adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasinya ke dalam suatu pola, kategori, dan situasi uraian data”. Pada dasarnya dalam penelitian kualitatif belum ada metode yang baku dalam menganalisis data.

Sejalan dengan pendapat di atas, Miles dan Huberman (1992:20) mengemukakan bahwa pendekatan dalam analisis data kualitatif terdiri dari reduksi data, “*display*” data, mengambil kesimpulan dan verifikasi, yang dijelaskan seperti pada gambar di bawah ini :



Gambar 3.1. Alur Analisis Data Kualitatif

Berdasarkan pandangan tersebut di atas bahwa ketajaman dan ketepatan analisis data kualitatif ini sangat tergantung ketajaman melihat data oleh penulis. Oleh sebab itu, pengalaman dan pengetahuan yang telah dimiliki sebagai modal awal penulis dalam melakukan analisa data. Sejalan dengan hal tersebut di atas, maka teknik analisis data yang dilakukan oleh penulis dalam penganalisisan data penelitian ini, dilakukan langkah-langkah berikut :

1. Reduksi Data

Penulis melakukan kegiatan dengan cara pengamatan, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil dari penelitian lapangan kemudian penulis membuat abstraksi atau merangkum data. Penulis melakukan pengurangan data secara terus menerus selama penganalisisan. Hal ini bukan berarti terpisah dari kegiatan analisis, tetapi merupakan bagian dari analisis. Pada tahap awal, penulis melakukan pengeditan, pengelompokkan, dan penyimpulan data. Tahap berikutnya, penulis melakukan pembuatan konsep dan penjelasannya, karena membuat konsep abstrak juga merupakan cara dari pengurangan data.

Penulis melakukan reduksi atau merangkum data hasil dari lapangan dengan tujuan untuk memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan, wawancara, dan studi dokumentasi serta akan mempermudah penulis untuk mencari kembali data yang diperlukan.

2. Display Data

Display data berguna untuk melihat gambaran keseluruhan hasil penelitian, baik dalam bentuk matriks maupun dalam bentuk pengkodean.

Data selanjutnya bisa juga dibuat naratif yang disusun secara ringkas dan sederhana, sehingga mudah membuat kesimpulan atau analisis-analisis selanjutnya. Dengan demikian penulis dapat menguasai data dan tidak tenggelam dalam tumpukan detail.

3. Mengambil Kesimpulan Dan Verifikasi

Dari hasil reduksi data dan display, kemudian penulis akan mengambil kesimpulan dan memverifikasi sehingga datanya bermakna serta perlu juga mengadakan diskusi kepada yang ahli. Untuk menetapkan kesimpulan lebih beralasan (*grounded*) dan tidak lagi bersifat coba-coba (*tentatife*), maka verifikasi dilakukan sepanjang penelitian berlangsung sejalan dengan member check, sehingga menjamin signifikan atau kebermaknaan hasil penelitian.

G. Uji Tingkat Kepercayaan Hasil Penelitian

Untuk menjawab kebenaran dari hasil penelitian ini, agar orang tidak merasa ragu-ragu bahwa ini hasil penelitian kualitatif, tentunya akan di uji tingkat kepercayaan hasil penelitian. Menurut Nasution (2003:104-122), cara memenuhi kriteria tersebut, adalah:

1. *Credibility* (validitas internal)

Validitas internal ukuran tentang kebenaran data yang diperoleh dengan instrumen, yakni apakah instrumen itu sungguh-sungguh mengukur variabel yang sebenarnya. Bila ternyata instrumen tidak mengukur apa yang seharusnya diukur, maka data yang diperoleh tidak sesuai dengan kebenaran seperti yang diharuskan dalam penelitian, dan

dengan sendirinya hasil penelitian tidak dapat dipercaya, jadi tidak memenuhi persyaratan validitas.

Validitas internal ini digunakan penulis untuk menggambarkan konsep penulis dengan konsep yang ada pada partisipan. Oleh sebab itu, pada uji tingkat kepercayaan hasil penelitian ini, penulis mengusahakan agar kebenaran hasil penelitian dapat dipercaya, yakni dengan: (1) memperpanjang masa observasi, (2) pengamatan yang terus menerus, (3) triangulasi, (4) membicarakan dengan orang lain, (5) menganalisis kasus negative, (6) menggunakan bahan referensi, dan (7) mengadakan *member check*.

2. *Transferability* (validitas eksternal)

Nilai *transferability* ini berkenaan dengan pertanyaan, hingga manakah hasil penelitian itu dapat diaplikasi atau digunakan dalam situasi-situasi lain. Validitas eksternal ini digunakan penulis untuk mengetahui sejauh manakah hasil penelitian ini dapat digunakan dalam konteks dan situasi tertentu.

Untuk menyakinkan, dalam hal ini penulis mendeskripsikan *setting* penelitian secara utuh, menyeluruh, lengkap, mendalam, dan rinci. Agar pemakai nantinya dapat menerapkan penelitian ini, jika terdapat kesamaan antara *setting* penulis dengan pemakai yang diterapkan ditempat lain.

3. *Dependability* (reliabilitas)

Usaha penulis untuk melihat sejauh mana hasil penelitian bergantung pada keandalan, akan diuji dengan mengadakan *audit trial*

yang dilakukan oleh pembimbing. Dengan jalan memeriksa proses penelitian serta tarap kebenaran data serta tafsirannya.

Untuk melakukan pemeriksaan ini peneliti harus menyediakan bahan-bahan sebagai berikut: (1) data mentah seperti catatan lapangan sewaktu mengadakan observasi dan wawancara, hasil rekaman bila ada, dokumen, dan lain-lain, yang diolah dalam bentuk laporan lapangan, (2) hasil analisis data, berupa rangkuman, hipotesis kerja, konsep-konsep dan sebagainya, (3) hasil sintesis data, seperti tafsiran, kesimpulan, definisi, interrelasi data, thema, pola, hubungan dengan literatur, dan laporan akhir.

4. *Confirmability* (objektifitas)

Cara ini digunakan penulis untuk mengetahui sejauhmana hasil penelitian akan dibuktikan kebenarannya dan sejauhmana hasil penelitian cocok dan sesuai dengan data yang telah dikumpulkan, serta sejauhmana kebulatan hasil penelitian tanpa mengandung unsur-unsur yang bertentangan dengan data yang diperoleh dari responden.