

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, maka jenis penelitian yang dilakukan adalah Kualitatif dengan metode *Observasi dan Wawancara*. Penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan pelaksanaan *Total Quality Management* di Perpustakaan UMA. Metode kualitatif merupakan metode yang fokus pada pengamatan dan wawancara yang mendalam, suatu data yang mengandung makna, makna adalah data yang sebenarnya data yang pasti yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak (Sugiyono, 2016 :9). Dan sebagaimana diketahui bahwa penelitian deskriptif kualitatif yaitu suatu penelitian yang mengungkapkan serta menggambarkan kejadian yang terjadi dilapangan sebagaimana adanya dilokasi penelitian. Adapun alasan peneliti melakukan penelitian ini dilapangan adalah agar penulis dapat terjun secara langsung untuk mendapatkan data dan informasi yang valid tentang bagaimana pelaksanaan *total quality manajemen* di perpustakaan.

Maka pendekatan deskriptif kualitatif ini dianggap sangat cocok, karena pendekatan kualitatif merupakan suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data-data yang bersifat deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan, selanjutnya penelitian deskriptif digunakan untuk memecahkan permasalahan yang sedang dihadapi pada situasi sekarang. Dilakukan dengan menempuh langkah-langkah menghimpun informasi atau mengumpulkan data, interpretasi, membuat kesimpulan dan laporan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Universitas Medan Area (UMA)

2. Waktu Penelitian

Setiap rancangan penelitian perlu dilengkapi dengan jadwal kegiatan yang akan dilaksanakan. Dalam jadwal ini berisi kegiatan apa saja yang akan dilakukan, dan berapa lama akan dilakukan seperti :

kaitan erat dengan populasi yang sudah diketahui sebelumnya, atau lebih mudahnya informan yang dihubungi dan sesuai kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian.

Adapun kriteria yang dipilih oleh peneliti yaitu 5 orang informan yang menjadi seorang pustakawan di Perpustakaan Universitas Medan Area.

1. Pustakawan
2. Minimal bekerja kurang lebih 1 tahun

Tabel 3.2 Nama Informan

No	Nama Pustakawan	Jabatan
1	M. Muslim Nst S.Pdi, M.Hum	Kepala Perpustakaan
2	Risky Angryawan Prasetya, S.Sos	Pustakawan
3	Sahril Efendi Sitorus, S.Sos	Pustakawan

D. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2012:102) bahwa instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Menurut Widoyoko (2012:51) instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian dengan cara pengukuran. Ada juga yang menyatakan bahwa instrumen penelitian merupakan pedoman tertulis tentang wawancara, atau pengamatan, atau daftar pertanyaan yang dipersiapkan untuk mendapatkan informasi dari responden.

Instrumen yang penulis gunakan dalam melakukan penelitian ini adalah:

- 1) Pedoman wawancara (interview guide atau interview schedule) karena penulis melakukan wawancara *semiter struktur* yaitu pelaksanaan wawancara lebih bebas dan bertujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka dimana responden dimintai pendapat dan ide-idenya. Supaya hasil wawancara dapat terekam dengan baik, dan peneliti memiliki bukti telah melakukan wawancara kepada informan atau sumber data, maka

diperlukan bantuan alat-alat sebagai berikut:

- 2) Buku catatan: berfungsi untuk mencatat semua percakapan dengan sumber data, *notebook* yang dapat digunakan untuk membantu mencatat data hasil wawancara.
- 3) *Handphone* yang berfungsi untuk merekam semua percakapan atau pembicaraan.
- 4) *Camera* untuk memotret kalau peneliti sedang melakukan pembicaraan dengan
- 5) Dokumen, intrumnya dalam bentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari perguruan tinggi. Dalam bentuk tulisan seperti: sejarah lembaga, biografi, peraturan, dan sebagainya. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya: foto dan sebagainya. Dokumen yang berbentuk karya seperti tabloid dan sebagainya.

E. Sumber Data

Sumber data di dalam sebuah penelitian merupakan faktor penting, karena sumber data akan menyangkut kualitas dari hasil penelitian. Oleh karena itu sumber data menjadi bahan pertimbangan dalam penentuan metode pengambilan data. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder (Purhantara, 2010).

1. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan. Data primer, dikumpul oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Pengumpulan data primer merupakan bagian internal dari proses penelitian dan yang seringkali di perlukan untuk tujuan pengambilan data keputusan. Data primer di dalam penelitian ini adalah pustakawan yang bekerja di perpustakaan yaitu bapak Risky A Prasetya, bapak Dicky Aditya, bapak Husnul Muhajir Nasution, bapak Fahri IlhamLubis, dan bapak Sahril Efendi Sitorus.
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh untuk melengkapi data primer berupa dokumen-dokumen atau laporan yang dapat mendukung

pembahasan dalam kaitannya dalam penelitian ini. Data sekunder di dalam penelitian pola komunikasi pustakawan pada perpustakaan Universitas Medan Area yaitu berupa dokumen pola komunikasi secara langsung dan pola komunikasi melalui media. Dokumen-dokumen tersebut adalah sebagai berikut :

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono,2013:224). Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Untuk memperoleh data dan informasi yang akurat serta valid dalam suatu penelitian, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui :

1. Observasi

Observasi yang dilakukan adalah observasi subjek, perilaku subjek selama wawancara dan hal yang dianggap relevan sehingga dapat memberikan data tambahan terhadap hasil wawancara. Kegiatan observasi dilakukan peneliti di Universitas Medan Area (UMA). Tujuan kegiatan observasi ini adalah untuk melihat bagaimana pelaksanaan Total Quality Manajemen di perpustakaan Universitas Medan Area (UMA).

2. Wawancara

Menurut Esterberg dalam (sugiyono,2013:231) wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau self-report, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.

3. Dokumentasi

Peneliti menggunakan teknik dokumentasi dalam mengumpulkan data untuk memperkuat data yang diperoleh dari hasil wawancara dan pengamatan langsung lapangan. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah observasi, wawancara semi terstruktur dan dokumentasi yang berkaitan dengan pelaksanaan *Total Quality Management* di Perpustakaan Universitas Medan Area (UMA).

G. Teknik Analisis Data

Sugiyono (2013:244) mengungkapkan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri maupun orang lain.

Langkah-langkah teknik analisis data Miles and Huberman dalam Sugiyono (2016:247)

1. Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu. dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai.

2. Penyajian data

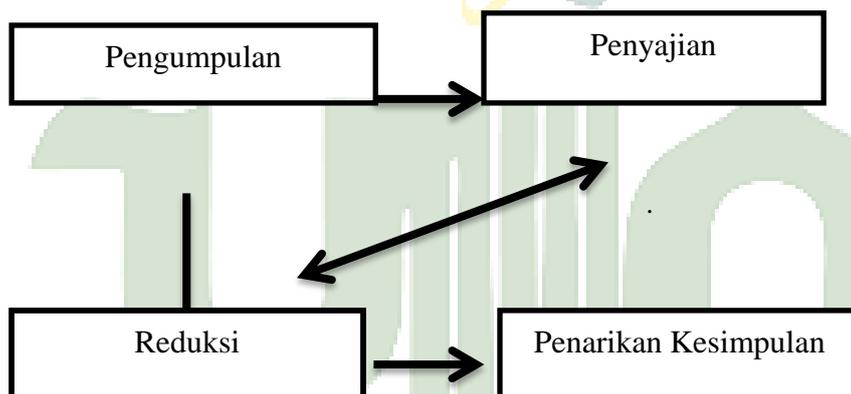
Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah melakukan penyajian data. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya.

3. Penarikan kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data yang kredibel.

H. Teknik Penjaminan Keabsahan Data

Model Analisis Interaktif Milles dan Huberman



Untuk menguji keabsahan data yang peneliti peroleh pada saat melakukan penelitian di Perpustakaan Universitas Medan Area (UMA) dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Moleong (2014:324) berpendapat bahwa dalam penelitian kualitatif diperlukan suatu teknik pemeriksaan keabsahan data. Untuk memperoleh keabsahan data temuan perlu diteliti kredibilitasnya dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

4. Persistent observation (ketekunan pengamatan)

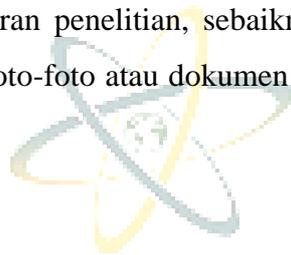
Merupakan mengadakan observasi secara terus menerus terhadap objek penelitian guna memahami gejala lebih mendalam terhadap berbagai aktivitas yang sedang berlangsung di lokasi penelitian.

5. Triangulasi

Dalam penelitian kualitatif, peneliti melakukan uji keabsahan data dengan triangulasi sumber. Wawancara dilakukan dengan memberikan pertanyaan kepada kepala perpustakaan, pustakawan dan kepada dua orang responden dengan pertanyaan yang sama untuk mendapatkan data tentang pelaksanaan *Total Quality Management* di Perpustakaan Universitas Medan Area (UMA). Untuk itu dalam rangka pengujian data dapat dilakukan dengan cara triangulasi sumber.

6. Menggunakan bahan referensi

Referensi adalah pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Dalam laporan penelitian, sebaiknya data-data yang diperoleh perlu dilengkapi dengan foto-foto atau dokumen autentik, sehingga menjadi lebih dapat dipercaya.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN