

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini bermaksud mengetahui dan menggambarkan bagaimana Implementasi ISO 9001:2008 pada Kantor Regional VI BKN Medan, dengan demikian penelitian akan mengarah pada penelitian deskriptif kualitatif yang lebih menekankan pada pengungkapam makna dari Implementasi ISO 9001:2008 pada Kantor Regional VI BKN Medan, serta hambatan-hambatan yang muncul didalamnya.

3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan, yaitu Nopember 2015 s.d Desember 2015 pada Kantor Regional VI BKN Medan.

3.3 Metode Penelitian

Sesuai dengan penjelasan diatas, bentuk penelitian ini adalah deskritif kualitatif. Hendarso (dalam Usman 2009:56), menjelaskan bahwa penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitian yang dilakukan sehingga subyek penelitian yang tercermin dalam fokus penelitian ditentukan secara sengaja. Subyek penelitian inilah yang akan menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian.

Informan adalah seseorang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan atau permasalahan tertentu yang darinya dapat diperoleh informasi yang jelas,

akurat dan terpercaya baik berupa pernyataan, keterangan, atau data-data yang dapat membantu dalam memahami persoalan atau permasalahan tersebut. (Suyanto, 2005:171)

Menurut Bagong Suyanto (2005:171) informan penelitian meliputi beberapa macam, yaitu :

- 1) Informan Kunci, merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.
- 2) Informan Utama merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti, dan
- 3) Informan Tambahan merupakan mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan informasi kunci dan informasi utama yaitu sebagai berikut :

1. Informasi Kunci

No.	Nama	Jabatan	Jabatan dalam ISO 9001:2008
1.	Ojak Murdani, S.Sos.,MAP	Kepala Bidang Mutasi dan Status Kpegawaian	Management Representative

2. Informan Utama

No.	Nama	Jabatan	Jabatan dalam ISO 9001:2008
1.	Agus Praptana, S.Sos.,MAP	Kepala Bidang Pengangkatan dan Pensiun	Deputy Management Representative
2.	Moersito Adji, SH	Kepala Bagian Tata Usaha	Deputy Management Representative
3.	Westerling Siregar, SH	Kepala Bidang	Deputy

		Pengembangan dan Supervisi	Management Representative
4.	Kusen Kusdiana, S.Ip.,SH.,M.Si	Kepala Bidang Informasi Kepegawaian	Deputy Management Representative
5.	Ujang Iskandar, S.Sos	Kepala Sub Bagian Keuangan dan Perencanaan	Document Control
6.	Vivin Ervina, SH.,MAP	Kepala Sub Bagian Kepegawaian	Document Control
7.	Mira Mayana Karo-Karo, S.Sos.,MAP	Kepala Seksi Verifikasi dan Pelaporan Mutasi dan Status Kepegawaian	Document Control Bidang ISO
8.	Susilo Handoyo, SH	Kepala Seksi Mutasi Instansi Kab/Kota	Document Control
9.	Desi Ari Yanti, S.Sos.,M.Si	Kepala Seksi Verifikasi dan Pelaporan Pengangkatan dan Pensiun	Document Control
10.	Suparlan, SH.,M.Si	Kepala Seksi Supervisi Kepegawaian	Document Control
11.	Jossy S. Simanjuntak, S.Kom	Kepala Seksi Pengolahan Data dan Diseminasi Informasi Kepegawaian	Document Control
12.	Petugas Pusat Pelayanan Terpadu	Pemroses Mutasi Kepegawaian	

Setelah mendapatkan informan kunci dan informan utama, selanjutnya dalam mengumpulkan data yang mendalam, jelas dan spesifik penelitian ini akan dilakukan dengan cara (kaedah) sebagai berikut :

3.3.1 Wawancara (interview)

Menurut Koentjaraningrat (1997) metode interview adalah suatu cara yang digunakan seseorang untuk tujuan tugas tertentu, mencoba mendapat keterangan

atau pendirian secara lisan dari seseorang informan dengan berbicara dan berhadapan dengan orang lain.

Teknik wawancara atau interview merupakan teknik dalam mengumpulkan data yang dilakukan dengan tanya jawab secara bebas namun tetap terarah, maksudnya bahwa dalam melakukan wawancara, peneliti tetap berpedoman kepada pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan. Tidak terlepas dari itu peneliti juga mengembangkan pertanyaan-pertanyaan yang sifatnya spontan guna menunjang data yang diperlukan dalam penelitian ini. Dengan menggunakan teknik ini peneliti mendapatkan informasi langsung dari informan kunci (*key informan*) yang telah dipilih pada bahasan sebelumnya mengenai implementasi dan hambatan yang dihadapi Kantor Regional VI BKN Medan dalam menerapkan ISO 9001:2008 dan permasalahan-permasalahan apa saja yang menyebabkan penerapan ISO 9001:2008 tersebut tidak maksimal dilakukan.

3.3.2 Observasi

Observasi menurut Kusuma (1987:25) adalah pengamatan yang dilakukan dengan sengaja dan sistematis terhadap aktivitas individu atau obyek lain yang diselidiki. Adapun jenis-jenis observasi tersebut diantaranya yaitu observasi terstruktur, observasi tak terstruktur, observasi partisipan, dan observasi nonpartisipan.

Dalam penelitian ini, sesuai dengan objek penelitian maka, peneliti memilih observasi partisipan. Observasi partisipan yaitu suatu teknik pengamatan dimana peneliti ikut ambil bagian dalam kegiatan yang dilakukan oleh objek yang diselidiki. Observasi ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat langsung

terhadap objek penelitian, yaitu dengan mengamati kegiatan-kegiatan yang ada di Kantor Regional VI BKN Medan.

Sehingga peneliti dapat menentukan informan yang akan diteliti dan juga untuk mengetahui jabatan, tugas/kegiatan, alamat, nomor telepon dari calon informan sehingga mudah untuk mendapatkan informasi untuk kepentingan penelitian.

3.3.3 Studi Pustaka

Yaitu Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari buku-buku referensi, laporan-laporan, majalah-majalah, jurnal-jurnal dan media lainnya yang berkaitan dengan obyek penelitian.

3.3.4 Dokumen

Dokumen adalah pengumpulan data yang melalui penelaahan buku-buku, arsip, kumpulan peraturan perundang-undangan, makalah-makalah, hasil penelitian ilmiah yang berhubungan dengan penelitian ini. Menurut Mulyana (2002), dokumen-dokumen ini dapat mengungkapkan bagaimana subjek mendefinisikan dirinya sendiri, lingkungan, dan situasi yang dihadapinya pada suatu saat, bagaimana kaitan-kaitan antara definisi-diri tersebut dalam hubungan dengan orang-orang di sekelilingnya dengan tindakan-tindakannya.

3.4 Jenis Data

Adapun jenis data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang berasal dari hasil wawancara

langsung pada subjek yang diteliti. Prosedur pengumpulan data primer yang akan dilakukan didalam penelitian ini adalah wawancara (Arikunto, 2010:22).

2. Data Sekunder

Data sekunder, adalah data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer. Dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis serta dari studi pustaka. Dapat dikatakan data sekunder ini bisa berasal dari dokumen-dokumen grafis seperti tabel, catatan, foto dan lain-lain (Arikunto, 2010:22).

3.6 Definisi Konsep

Untuk memberikan kemudahan dalam memahami empat faktor yang berperan penting dalam pencapaian keberhasilan implementasi yang diajukan Edward III perlu dijelaskan pengertian dan istilah yang digunakan. Adapun keberhasilan suatu implementasi kebijakan yaitu :

1. *Komunikasi* dimaksudkan sebagai suatu kebijakan yang jelas, sehingga memudahkan pelaksanaan koordinasi dan komunikasi antara unit organisasi yang terkait dengan pelaksanaan implementasi ISO 9001:2008 pada Kantor Regional VI BKN Medan sehingga tugas dan tanggung jawab setiap unit organisasi terdapat kejelasan, konsistensi dalam menjalankan sebuah kebijakan.
2. *Sumber-sumber*, sumber daya manusia yang memiliki ketrampilan dan keahlian yang kompeten dalam pelaksanaan implementasi ISO 9001:2008 pada Kantor Regional VI BKN Medan.

3. *Kecenderungan-kecenderungan atau tingkah laku-tingkah laku*, sikap atau tingkah laku pelaksana dalam pelaksanaan implementasi ISO 9001:2008 pada Kantor Regional VI BKN Medan.
4. *Struktur Birokrasi*, struktur organisasi yang mengatur dalam suatu tim atau kelompok sesuai dengan beban dan tanggung jawab masing-masing bidang/bagian.

3.7 Analisis data

Teknik Analisa data yang digunakan adalah teknik analisa deskriptif, dimana data-data dalam bentuk kualitatif khususnya dari wawancara. Secara induktif peneliti akan mencoba mengolah data yang bersifat kualitatif untuk menarik kesimpulan tentang bagaimana Implementasi ISO 9001:2008 pada Kantor Regional VI BKN Medan.

Analisis data dimulai dengan melakukan wawancara mendalam dengan informan kunci, yaitu seseorang yang benar-benar memahami dan mengetahui situasi obyek penelitian. Setelah melakukan wawancara, analisis data dimulai dengan membuat transkrip hasil wawancara, dengan cara memutar kembali rekaman hasil wawancara, mendengarkan dengan seksama, kemudian menuliskan kata-kata yang didengar sesuai dengan apa yang ada direkaman tersebut (Moleong, 2007:248).

Setelah peneliti menulis hasil wawancara tersebut kedalam transkrip, selanjutnya peneliti harus membaca secara cermat untuk kemudian dilakukan reduksi data (Moleong, 2007:248). Peneliti membuat reduksi data dengan cara membuat abstraksi, yaitu mengambil dan mencatat informasi-informasi yang

bermanfaat sesuai dengan konteks penelitian atau mengabaikan kata-kata yang tidak perlu sehingga didapatkan inti kalimatnya saja, tetapi bahasanya sesuai dengan bahasa informan.

