

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati, pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu secara *holistic* (utuh).⁵² Dalam penelitian kualitatif kegiatan pengumpulan data harus dilakukan sendiri oleh peneliti.⁵³ Data kualitatif yang diperoleh merupakan sumber dari deskripsi yang luas dan berlandasan kokoh, serta memuat penjelasan-penjelasan tentang proses-proses yang terjadi dalam lingkup setempat.⁵⁴

Penelitian kualitatif berakar pada latar alamiah sebagai keutuhan, mengandalkan manusia sebagai alat penelitian, memanfaatkan metode kualitatif, mengadakan analisis data secara induktif, mengarahkan sasaran penelitiannya pada usaha menemukan teori dasar-dasar, bersifat deskriptif, lebih mementingkan proses dari pada hasil, membatasi studi dengan fokus, memiliki seperangkat kriteria untuk memeriksa keabsahan data, rancangan penelitiannya bersifat sementara, dan hasil penelitiannya disepakati oleh kedua belah pihak yaitu peneliti dan subyek penelitian”.⁵⁵

⁵² Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya)

⁵³ Suharsimi Arikunto, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hlm. 11.

⁵⁴ Milles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif tentang Metode – metode Baru*, (Jakarta: UI Press, 1992), hlm. 1.

⁵⁵ Lexy J. Moleong, *Op.cit*, hlm 27.

questioner, dokumentasi, dan wawancara							
Tahap analisis data meliputi analisis data baik yang diperoleh melalui angket, dokumentasi dan wawancara mendalam dengan kepala sekolah dan para guru							
Tahap penulisan laporan meliputi kegiatan penyusunan hasil penelitian dari semua rangkaian kegiatan pengumpulan data sampai analisis data.							

C. Sumber Data Penelitian

1. Subjek Penelitian

Dalam sebuah penelitian, subjek penelitian merupakan sesuatu yang kedudukannya sangat sentral karena pada subjek penelitian itulah data tentang variabel yang diteliti berada dan diamati oleh peneliti. Apabila subjek penelitian terlalu banyak maka subjek penelitian diambil beberapa untuk menghemat waktu dan tenaga.⁵⁶

⁵⁶ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2005), hlm 90.

Adapun yang menjadi subjek atau sumber data *person* dalam penelitian ini adalah orang-orang atau personil-personil di sekolah yang bertanggung jawab dengan kualitas layanan sekolah yang ditingkatkan di SMK Al-Falah Winong Pati. Subjek penelitian itu adalah Kepala Sekolah, Guru Kelas, Karyawan, Siswa, dan Alumni.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan hal yang akan diteliti dalam suatu penelitian, objek penelitian dapat berupa orang atau benda yang dapat diteliti. Adapun yang menjadi objek dari penelitian ini adalah manajemen mutu terpadu dalam aspek kepuasan pelanggan di SMK Al-Falah Winong Pati yang meliputi perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi serta upaya yang dilakukan sekolah dalam mengatasi hambatan yang ditemui selama manajemen mutu terpadu dalam aspek kepuasan pelanggan.

D. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data digunakan untuk memperoleh data yang diperlukan, baik yang berhubungan dengan studi literatur maupun data yang dihasilkan dari data empiris. Dalam studi literatur penulis menelaah buku-buku, karya tulis, karya ilmiah, maupun data yang berkaitan dengan judul penelitian, untuk selanjutnya dijadikan sebagai acuan dan alat utama bagi praktik penelitian lapangan. Metode penelitian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Menurut Subagyo.⁵⁷ menyatakan bahwa pada dasarnya teknik observasi digunakan untuk melihat atau mengamati perubahan fenomena sosial yang tumbuh dan berkembang, serta kemudian dapat dilakukan penilaian atas perubahan tersebut.

Observasi adalah metode yang digunakan melalui pengamatan yang meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan keseluruhan alat indra.⁵⁸ Melalui pengamatan atau observasi peneliti juga dapat mengamati hubungan manusia serta kegiatan yang dilakukan. Fungsi observasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengamati secara langsung kualitas pelayanan sekolah yang ada di SMK Al-Falah Winong Pati.

Observasi digunakan untuk menggali data dari sumber data yang berupa peristiwa, aktivitas, perilaku, tempat atau lokasi, dan benda, serta rekaman gambar.⁵⁹ Pengumpulan data dilakukan secara sistematis melalui pengamatan terhadap fenomena yang diteliti. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data pelaksanaan Manajemen Mutu Terpadu di SMK Al-Falah Winong Pati.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*)

⁵⁷ Pangestu, Subagyo, *Statistik Terapan*, (Yogyakarta: BPFE, 2004), hlm 63

⁵⁸ S, Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1998), hlm 146

⁵⁹ Sutopo, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Surakarta: UNS, 2006), hlm 76

yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.⁶⁰

Dalam penelitian ini wawancara dilakukan melalui pendekatan dengan menggunakan petunjuk umum wawancara. Jadi, peneliti membuat kerangka dan garis besar pokok-pokok yang ditanyakan dalam proses wawancara. Petunjuk wawancara berisi petunjuk secara garis besar tentang proses dan isi wawancara untuk menjaga agar pokok-pokok yang direncanakan tercakup seluruhnya. Pelaksanaan wawancara dan urutan pertanyaan disesuaikan dengan keadaan responden dalam konteks wawancara sebenarnya.

Metode wawancara ini digunakan untuk memperoleh data-data tentang kualitas layanan sekolah terhadap pelanggan sekolah di SMK Al-Falah Winong Pati. Adapun yang diwawancarai kaitannya dengan penelitian ini adalah Kepala Sekolah, Guru Kelas, Karyawan, Siswa dan Alumni SMK Al-Falah Winong Pati.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono⁶¹ studi dokumentasi dalam pengumpulan data penelitian ini dimaksudkan sebagai cara pengumpulan data dengan mempelajari dan mencatat bagian-bagian yang dianggap penting. Studi dokumentasi diajukan untuk memperoleh data langsung dari instansi atau lembaga meliputi buku-buku, laporan kegiatan yang relevan.

Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-

⁶⁰ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif, cetakan keempatbelas*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya (anggota IKAPI), 2001), hlm 135

⁶¹ Sugiyono, *Op.cit*, 2011, hlm 98

peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, data yang relevan penelitian.⁶² Dalam penelitian ini, analisis dokumen akan dilakukan terhadap suatu informasi tertulis yang meliputi: Sejarah berdirinya Sekolah, Data guru, data siswa/siswi, Struktur Organisasi, Tenaga Pengajar dan data kualitas layanan sekolah terhadap pelanggan sekolah di SMK Al-Falah Winong Pati.

Metode dokumentasi adalah salah satu metode yang digunakan untuk mencari data-data otentik yang bersifat dokumentasi, baik data itu berupa catatan harian, memori atau catatan penting lainnya. Adapun yang dimaksud dengan dokumen di sini adalah data/dokumen yang tertulis.⁶³

Penulis menggunakan metode ini dengan cara menyelidiki dokumen/buku, dokumen di buletin/majalah, catatan harian, yang dapat memberikan keterangan penelitian tersebut. Metode ini digunakan untuk memperoleh catatan atau arsip yang berkaitan dengan kajian yang berasal dari dokumen-dokumen di SMK Al-Falah Winong Pati.

E. Teknik Keabsahan Data

Metode keabsahan data yang digunakan peneliti menggunakan teknik triangulasi data, yaitu dengan membandingkan data yang diperoleh melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar

⁶² Hadi, Akdon, S, *Aplikasi Statistika dan Metode Penelitian untuk Administrasi dan Manajemen*. (Bandung: Dewa Ruchi, 2005), hlm 137

⁶³ Sarlito, Wirawan, *Psikologi Remaja*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000), hlm 71-73

data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu .⁶⁴

Penggunaan triangulasi dalam penelitian kualitatif sangat dianjurkan karena memiliki beberapa kelebihan, yang secara singkat dapat dilihat seperti berikut :

1. Memberikan hasil yang tidak menimbulkan keragu-raguan informasi dari fenomena yang diseleksi.
2. Menyediakan kemungkinan tambahan metode bagi para peneliti yang menekuni bidang penelitian sosial.
3. Dengan menggunakan lebih dari satu metode dimungkinkan bagi para peneliti untuk menggunakan norma dan teknik *interpretasi* yang bervariasi.⁶⁵

Menurut Sukardi⁶⁶, ada beberapa macam-macam Model Triangulasi antara lain:

1. Triangulasi Waktu, pada tipe ini peneliti berusaha mempertimbangkan faktor perubahan dan proses dengan menggunakan desain secara *cross sectional* atau *longitudinal*. Yaitu menggunakan waktu singkat dan skopa penelitian luas atau menggunakan waktu panjang dan skopa penelitian lebih sempit.
2. Triangulasi Ruang, pada tipe ini peneliti berusaha mengatasi keterbatasan pengelompokan penelitian dalam suatu wilayah atau dalam sub budaya yang sama dengan menggunakan teknik silang antar budaya. Kombinasi

⁶⁴ Moleong, Lexy J, , *Op.cit*, 2007, hlm 78.

⁶⁵ Sukardi, *Penelitian Kualitatif-Naturalistik dalam Pendidikan*, (Jakarta: Usaha Keluarga, 2006), hlm 107-108

⁶⁶ *Ibid.*

Bertingkat, pada tipe ini peneliti menggunakan lebih dari satu level analisis dari tiga tingkat prinsip (Tingkat Individu, tingkat interaktif dan tingkat kolektifitas) yang sering digunakan dalam ilmu sosial. Teori Trianggulasi, para peneliti umumnya lebih suka menggunakan beberapa perbandingan pandangan dari pada menggunakan satu pandangan saja.

3. Trianggulasi Peneliti atau *Investigator*, peneliti menggunakan beberapa orang yang kemudian disilangkan hasilnya guna mendapatkan data yang lebih baik.
4. Trianggulasi Metodologi, peneliti menggunakan metodologi yang sama pada peristiwa berbeda atau menggunakan dua atau lebih metode yang berbeda untuk obyek penelitian yang sama.⁶⁷

Penelitian yang menggunakan teknik trianggulasi dalam pemeriksaan melalui sumbernya artinya membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda. Untuk itu perlu diadakan pengecekan ulang terhadap sumber-sumber data dengan cara :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan oleh seseorang di depan umum dengan yang dikatakan di depan pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.

⁶⁷ *Ibid.*

4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.⁶⁸

F. Teknik Analisis Data

Setelah semua data terkumpul selanjutnya dilakukan analisis data. Analisis data merupakan suatu bagian dalam penelitian kualitatif, yaitu: proses memakai data perolehan, mengorganisasi data, menyusun data dan merakitnya dalam kesatuan yang logis sehingga kaitannya. Proses tersebut harus dilakukan secara sistematis dan komprehensif. Menurut Sutopo,⁶⁹ “Dalam proses analitis terdapat 3 komponen utama yang harus benar-benar difahami setiap peneliti kualitatif. Tiga komponen tersebut adalah Reduksi Data, kajian Data dan Penarikan Kesimpulan. Untuk memperjelas pengertian dari ke-3 komponen utama dalam analisis data tersebut, maka penulis jelaskan satu persatu, sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan dan abstratif data kasar dalam catatan lapangan (*field note*). Proses ini berlangsung terus menerus selama pemeriksaan penelitian, bahkan dilaksanakan sebelum proses pengumpulan data. Reduksi dimulai sejak peneliti menuliskan tentang kerangka kerja

⁶⁸ Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*, (Jakarta: Gaung Persada Press (GP Press) 2008), hlm 230-231

⁶⁹ L, Sutopo, *Teknologi Benih*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2002), hlm 91

konseptual wilayah penelitian, permasalahan penelitian dan pendekatan data yang akan digunakan.

Setelah proses penelitian/pengumpulan data akan terjadilah tahapan reduksi berikutnya, yaitu membuat ringkasan, membuat data yang diperlukan, memusatkan data yang diperoleh untuk menyatakan kepada kesimpulan dan menentukan batas-batas permasalahan.

2. Sajian Data

Sajian Data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penerikan kesimpulan dan pengambilan tindakan dalam penyajian data meliputi berbagai jenis metriks, gambar/skema, jaringan kerja/keterkaitan kegiatan dan tabel. Semua dilaksanakan untuk merakit informasi secara teratur supaya mudah difahami dalam bentuk yang terpadu.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah suatu proses dimana suatu analisa (reduksi data/sajian data) yang dilakukan semakin lama semakin jelas. Mulai dari proses pengumpulan data penelitian, seorang peneliti harus tanggap segala sesuatu yang ditemukan di lapangan mulai sebab akibat dan proporsi yang sesuai terhadap penelitian yang dilaksanakan. Penarikan kesimpulan juga perlu diverifikasi selama penelitian berlangsung yang berupa suatu pengulangan pemikiran kedua yang meluncur dengan cepat dan terlintas dalam pemikiran peneliti pada saat menulis.

Oleh karena itu, makna–makna yang muncul dari data–data tersebut harus diuji kebenaran dan ketepatannya.⁷⁰ Ketiga komponen utama dalam menganalisa data tersebut bersifat interaktif yang merupakan satu kesatuan dan saling menjelaskan. Berdasarkan eratnya dari 3 komponen utama tersebut, maka analisis data penelitian di SMK Al-Falah Winong Pati ini menggunakan analisis interaktif.

⁷⁰ *Ibid*, hlm 91-93