

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini peneliti akan menjelaskan tentang metode penelitian yang meliputi: a) Pendekatan dan jenis penelitian, b) kehadiran peneliti, c) lokasi penelitian, d) sumber data, e) teknik pengumpulan data, f) teknik analisis data, g) pengecekan keabsahan data dan h) tahap – tahap penelitian.

#### **A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian**

Berdasarkan judul yang penulis ambil yaitu manajemen layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan, maka penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan rancangan multisitus. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengungkap gejala secara holistik kontekstual (secara menyeluruh dan sesuai dengan konteks atau apa adanya ) melalui pengumpulan data dari latar alami sebagai sumber langsung dengan instrument kunci peneliti itu sendiri.<sup>1</sup> Penggunaan metode kualitatif ini sangat tepat di karenakan bertujuan agar data yang diperoleh lebih lengkap, lebih mendalam, kredibel dan bermakna sesuai hakikat penelitian kualitatif yang menekankan pada pengamatan atas orang dalam lingkungannya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan penafsiran mereka tentang dunia sekitarnya.<sup>2</sup>

Menurut Bogdan dan Biklen bahwa penelitian kualitatif memiliki beberapa karakteristik sebagai berikut : (a) menggunakan latar alami sebagai sumber data

---

<sup>1</sup>Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*,( Yogyakarta : Teras,2009 )100

<sup>2</sup> Sugiyono, *memahami penelitian kualitatif*, (Bandung, Alfabeta, Cet. IV, 2008), 180

langsung dan peneliti sendiri merupakan instrument kunci; (b) bersifat deskriptif; (c) Mementingkan proses daripada hasil; (d) Cenderung dilakukan secara induktif. Lebih mengesensikan kepada makna.<sup>3</sup>

Sedangkan studi multisitus adalah suatu rancangan penelitian kualitatif yang melibatkan beberapa situs, tempat dan subjek penelitian. Subjek-subjek penelitian tersebut diasumsikan memiliki karakteristik yang sama. Sebagaimana dikemukakan oleh Bogdan dan Biklen, studi multi-situs merupakan salah satu bentuk penelitian kualitatif yang memang dapat digunakan terutama untuk mengembangkan teori yang diangkat dari beberapa latar penelitian yang serupa, sehingga dapat dihasilkan teori yang dapat ditransfer ke situasi yang lebih luas dan lebih umum cakupannya.<sup>4</sup>

Adapun jenis penelitian ini adalah dengan menggunakan kualitatif deskriptif. Yaitu merupakan jenis metode yang digunakan untuk membedah suatu fenomena di lapangan. Penelitian deskriptif kualitatif adalah metode yang menggambarkan dan menjabarkan temuan di lapangan atau hanyalah memaparkan situasi atau peristiwa. Penelitian deskriptif kualitatif berusaha menggambarkan suatu gejala sosial. Dengan kata lain penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat studi. Metode kualitatif ini memberikan informasi yang lengkap sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta lebih banyak dapat diterapkan pada berbagai masalah.

---

<sup>3</sup>Asrof, Safi'I, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Surabaya : Elkaf, 2005 )38

<sup>4</sup>Bogdan, Robert & Sari Knopp Biklen..*Qualitatif research for education: and introduction to theory and methods*. (Boston: Allyn & bacon Inc. 1982 ) 105

Dalam penelitian ini, peneliti meneliti studi multisitus yang terjadi di MTsN Bandung Tulungagung dan MTsN Tulungagung. Dengan adanya studi multisitus ini diharapkan peneliti dapat mengumpulkan data – data yang diperoleh, kemudian menganalisis dan menyimpulkannya sehingga peneliti mendapatkan pemahaman yang jelas tentang Manajemen Layanan Madrasah Dalam Meningkatkan Pelanggan Jasa Pendidikan.

## **B. Kehadiran Peneliti**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, sehingga kehadiran peneliti di lapangan sangat esensial dan diperlukan secara optimal. Dalam penelitian ini, peneliti sebagai instrument sekaligus sebagai pengumpul data yang disebut *key instrument*. Sebagaimana yang telah dibahas pada karakteristik kualitatif, bahwa pada penelitian kualitatif peneliti berkedudukan sebagai instrument utama. Sedangkan instrument non manusia adalah sebagai data pelengkap. Kehadiran peneliti merupakan kata kunci keberhasilan atau pemahaman terhadap beberapa kasus. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Moleong bahwa kedudukan peneliti cukup rumit. Ia sekaligus merupakan perencana, pelaksana, pengumpul data, analisis, penafsir data, dan pada akhirnya ia menjadi pelopor hasil penelitiannya.<sup>5</sup>

Instrument utama dalam penelitian ini adalah manusia karena itu untuk menyimpulkan data secara komprehensif maka kehadiran peneliti di lapangan sangat diutamakan. Karena pengumpulan data harus dilakukan dalam situasi yang

---

<sup>5</sup>Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ( Bandung: PT.Remaja Rosdakarya,1990 ), 168

sebenarnya, tanpa dimanipulasi, dibuat – buat dan dipanjang lebarkan. Berdasarkan pada pandangan di atas, maka pada dasarnya kehadiran peneliti, di samping sebagai instrument juga menjadi faktor penting dalam seluruh kegiatan penelitian. Karena ketajaman dalam menganalisis data tergantung pada peneliti.

### **C. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di MTsN Bandung dan di MTsN Tulungagung. Yang mana kedua MTsN tersebut memiliki beberapa kesamaan dan perbedaan yaitu sama sama berada dalam naungan kementerian Agama dan keduanya terletak dalam satu lingkup kabupaten Tulungagung. Peneliti mengambil kedua MTsN ini karena berdasarkan survey yang dilakukan kedua MTsN tersebut menunjukkan beberapa karakteristik yang berbeda serta adanya peningkatan – peningkatan yang berhubungan dengan peningkatan kualitas pendidikan khususnya di bidang layanan pendidikan.

1. pada MTsN Bandung Tulungagung. Madrasah ini terletak tepatnya di desa Suruhan Lor Kec.Bandung kabupaten Tulungagung dan satu satunya MTsNegeri di wilayah kecamatan bandung. Survey mengatakan bahwa MTs tersebut telah berkembang dengan sangat bagus baik dari segi fisik maupun akademik. Terbukti dengan adanya kemajuan di berbagai bidang, baik dalam bidang layanan pembelajaran, sarana prasarana, layanan kesejahteraan, layanan kesiswaan dan sebagainya.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan bapak Abdul Haris Nasution salah satu guru Fiqih di MTs.N Bandung tanggal 24 Mei 2015

Dalam hal akademik, MTsN Bandung pernah menjuarai di berbagai kegiatan olimpiade. Kemudian MTsN Bandung juga pernah menjuarai di berbagai perlombaan. Seperti halnya MTsN Bandung pernah menjuarai di seluruh even lomba pramuka. Baik di SMA Galek, Kodim Tulungagung, MAN 2 dan di SMA Negeri Bandung.<sup>7</sup> Untuk mendukung prestasi siswa, MTsN Bandung juga mengadakan program layanan kelas unggulan bagi siswa yang memiliki kemampuan baik. Dalam program kelas unggulan tersebut, siswa mendapatkan bimbingan untuk mahir bahasa asing yaitu bahasa Inggris dan bahasa Arab. Dalam hal non akademik siswa MTsN Bandung juga sering mendapatkan penghargaan di berbagai even perlombaan. Seperti dalam Pramuka Galangtangkas Saka Wira Kartika Pangkalan Kodim 0807 Tulungagung berhasil meraih sebagai juara umum tingkat kabupaten, juara 3 lomba pencak silat tingkat Jatim pada tahun 2015, juara umum dalam festival sholat tingkat Trenggalek – Tulungagung.<sup>8</sup> Disamping hal tersebut MTsN Bandung juga mempunyai keunggulan yaitu salah satunya mengadakan program pembelajaran baca kitab kuning. Program ini bertujuan agar siswa dapat membaca, menterjemahkan, sekaligus dapat memahami kedudukan – kedudukan kata sesuai dengan kaidah bahasa Arab sekaligus memahami materi baca kitab yang dipelajari. Hal ini membuktikan bahwa MTsN Bandung selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas hasil pendidikan.

2. Sedangkan pada MTsN Tulungagung merupakan lembaga pendidikan negeri yang terletak di Jln. Ki Hajar Dewantara Beji Boyolangu Tulungagung. Pada

---

<sup>7</sup>Wawancara dengan ibu Siti Hasanah selaku wakil kesiswaan di MTsN Bandung pada tanggal 20 Mei 2015

<sup>8</sup>Dokumentasi MTsN Bandung

MTsN Tulungagung telah membuka pelayanan program kelas unggulan dan kelas reguler.<sup>9</sup> Pada program kelas unggulan siswa mendapatkan pembelajaran secara full time dan bisa menggunakan fasilitas yang istimewa yaitu full AC dan free wifi, sedangkan pada kelas reguler siswa tidak belajar secara full time melainkan mendapat pembelajaran seperti pada umumnya. Di Mts ini juga mempunyai beberapa kelebihan yaitu diantaranya siswa siswinya telah berhasil menjuarai berbagai prestasi baik akademik maupun non akademik. Diantara prestasi akademik tersebut ialah pernah menjuarai MTQ sejatim, juara I dalam olimpiade fisika, juara lomba tenis meja sekabupaten dan masih banyak lagi.<sup>10</sup>

Keberhasilan tersebut merupakan hasil kerja keras serta semangat yang tinggi dari para pengelola pendidikan. Yaitu diantara usaha yang dilakukan oleh para pengelola baik guru maupun karyawan ialah dengan menerapkan layanan yang maksimal bagi pengguna jasa pendidikan dalam hal ini ialah siswa maupun guru. Perbedaan dari kedua MTs ini ialah bahwa MTsN Tulungagung terletak pada kawasan yang strategis yaitu berada di kawasan kota Tulungagung. Sedangkan MTsN Bandung terletak di jalur Jln. raya bandung durenan yang lebih tepatnya madrasah ini terletak di daerah pertanian desa suruhan lor.

---

<sup>9</sup>Brosur penerimaan calon peserta didik baru MTsN Tulungagung tahun 2014 / 2015

<sup>10</sup>Wawancara dengan bu Mardiana guru matematika sekaligus pengembangan bakat siswa di MTs.N Tulungagung tanggal 26 Mei 2015

## D. Sumber Data

Yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh.<sup>11</sup> Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi:

### a. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung.<sup>12</sup> Dalam penelitian ini data yang diperoleh berasal dari MTsN Bandung dan MTsN Tulungagung. Dengan responden kepala madrasah serta informan kunci yang akan mengungkap permasalahan yang akan diteliti di MTsN Bandung dan di MTsN Tulungagung.

### b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan pendekatan penelitian yang menggunakan data-data yang telah ada, selanjutnya dilakukan proses analisa dan interpretasi terhadap data-data tersebut sesuai dengan tujuan penelitian.<sup>13</sup> Sumber data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen, foto-foto, dan benda-benda yang dapat digunakan sebagai pelengkap data primer. Karakteristik data sekunder yaitu

---

<sup>11</sup>Winbie wimpie, *Jenis dan Sumber-sumber Data*, Diunggah pada tanggal 26-03-2015

<sup>12</sup>Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2011), 117

<sup>13</sup>Wimpie, *Jenis dan Sumber-sumber Data*.....

berupa tulisan-tulisan, rekaman-rekaman, gambar atau foto yang berhubungan dengan proses ataupun aktifitas yang berkenaan dengan manajemen layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan.

- a. Data primer yang berkaitan dengan manajemen layanan madrasah dalam meningkatkan pelanggan jasa pendidikan didapatkan melalui observasi dan interview. Data ini berupa perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi layanan madrasah dalam meningkatkan pelanggan jasa pendidikan.
- b. Data sekunder yang dijangkau melalui dokumen adalah data yang diperkirakan ada kaitannya dengan fokus penelitian. Data ini meliputi struktur organisasi, jumlah tenaga pendidik dan kependidikan, data nama tenaga pendidik dan kependidikan, sarana prasarana, program-program yang ditawarkan, dan dokumen rencana strategis.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik Pengumpulan Data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik observasi partisipan, wawancara mendalam dan dokumentasi.

### **a. Observasi Partisipan**

Teknik observasi yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.<sup>14</sup> Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang sangat lazim dalam metode penelitian kualitatif. Observasi hakikatnya merupakan kegiatan dengan menggunakan

---

<sup>14</sup>Asrof, Safi'I, *Metodologi Penelitian Pendidikan, ...* 148

pancaindera, bisa penglihatan, penciuman, pendengaran, untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu, dan perasaan emosi seseorang. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian. Observasi banyak digunakan untuk mengukur tingkah laku ataupun proses terjadinya suatu kegiatan yang dapat diamati baik dalam situasi yang sebenarnya maupun dalam situasi buatan.

Dalam pelaksanaan observasi ini yaitu dengan menggunakan observasi partisipan dan terstruktur yakni observasi partisipan dimana peneliti yang melakukan pengamatan berperan ikut ambil bagian dalam kehidupan orang yang diamati.<sup>15</sup> Sedangkan terstruktur ialah pengamatan yang telah dipersiapkan secara sistematis.

Adapun tahap tahap observasi dalam penelitian ini adalah yang pertama dilakukan yaitu Observasi deskriptif. Pada tahap ini peneliti belum membawa masalah yang akan diteliti sehingga peneliti melakukan penjelajahan umum dan menyeluruh, melakukan deskripsi terhadap semua yang dilihat, didengar, dan dirasakan. Semua data direkam akibatnya hasil observasi disimpulkan dalam keadaan yang belum tertata (kesimpulan pertama). (2) Observasi terfokus, Pada tahap ini peneliti sudah melakukan penyempitan observasi untuk difokuskan pada aspek tertentu. (3) Observasi terseleksi, Pada tahap ini, peneliti telah menguraikan fokus yang ditemukan sehingga datanya lebih rinci. Pada tahap ini, peneliti telah

---

<sup>15</sup>Ibid, 149

menemukan karakteristik, persamaan atau perbedaan, kesamaan antarkategori, serta menemukan pola hubungan antara satu kategori dengan kategori yang lain dalam hal ini ialah permasalahan yang terjadi di MTsN Bandung dan di MTsN Tulungagung.

#### b. Wawancara Mendalam

Wawancara adalah cara menghimpun bahan keterangan yang dilakukan dengan tanya jawab secara lisan secara sepihak berhadapan muka, dan dengan arah serta tujuan yang telah ditetapkan. Ada beberapa kelebihan pengumpulan data melalui wawancara, diantaranya pewawancara dapat melakukan kontak langsung dengan peserta yang akan dinilai, data diperoleh secara mendalam, yang diinterview bisa mengungkapkan isi hatinya secara lebih luas, pertanyaan yang tidak jelas bisa diulang dan diarahkan yang lebih bermakna.

Wawancara dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam dimana peneliti menggali informasi secara mendalam dengan cara terlibat langsung dalam penelitian.<sup>16</sup> Dalam wawancara mendalam peneliti mewawancarai informan kunci, yaitu seseorang yang benar-benar memahami dan mengetahui situasi obyek penelitian. Peneliti juga melakukan wawancara secara semi terstruktur agar wawancara yang dilakukan lebih terarah namun tidak bersifat kaku sehingga subjek dapat mengungkapkan pikiran dan perasaannya secara terbuka. Wawancara yang dilakukan dilengkapi dengan pedoman wawancara yang bersifat umum dan merupakan garis besar isi wawancara untuk menjaga agar proses wawancara dapat

---

<sup>16</sup>Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*,.....72

terarah sesuai dengan pokok – pokok wawancara yang telah direncanakan sebelumnya.

### c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu yang berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang.<sup>17</sup> Dokumentasi dijadikan sebagai data yaitu bertujuan untuk membuktikan penelitian karena dokumen merupakan sumber yang stabil yang berguna sebagai bukti untuk pengujian, mempunyai sifat yang alamiah, tidak reaktif sehingga mudah ditemukan dengan teknis kajian isi, disamping itu hasil kajian isi akan membuka kesempatan untuk lebih memperluas pengetahuan terhadap sesuatu yang diselidiki.<sup>18</sup> Dokumen yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu diantaranya data tentang kepala sekolah, guru, karyawan, jumlah peserta didik, struktur organisasi dan data lain yang mendukung dalam penelitian.

## F. Teknik Analisis Data

Menurut Suprayogo analisis data adalah rangkaian kegiatan penelaahan, pengelompokan, sistematisasi, penafsiran, dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai social, akademis dan ilmiah.<sup>19</sup> Teknik analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Sedangkan menurut Huberman dan Miles mengemukakan bahwa analisis data penelitian kualitatif merupakan proses

---

<sup>17</sup>Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013) 176

<sup>18</sup>Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, ..... 160

<sup>19</sup>Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*... 171

penelaahan, pengerutan dan pengelompokan data dengan tujuan untuk menyusun hipotesis kerja dan mengangkatnya menjadi teori hasil penelitian.<sup>20</sup>

Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu atau menjadi hipotesis. Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan berdasarkan data tersebut, selanjutnya dicarikan data lagi secara berulang-ulang sehingga dapat disimpulkan apakah hipotesis dapat diterima atau ditolak berdasarkan data yang terkumpul. Bila hipotesis dapat diterima maka berkembang menjadi teori. Seperti yang telah dipaparkan di atas, penelitian ini dilakukan dengan rancangan multisitus sehingga dalam menganalisa data dilakukan dengan dua tahap yaitu:

1) Analisis situs tunggal

Analisis tunggal dilakukan pada masing - masing objek yaitu di MTsN Bandung dan di MTsN Tulungagung. Analisis data dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data yang sudah terkumpul. Dalam melakukan analisis data peneliti menggunakan teori analisis data dari Miles and Huberman. Menurut Milles dan Huberman analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi.<sup>21</sup>

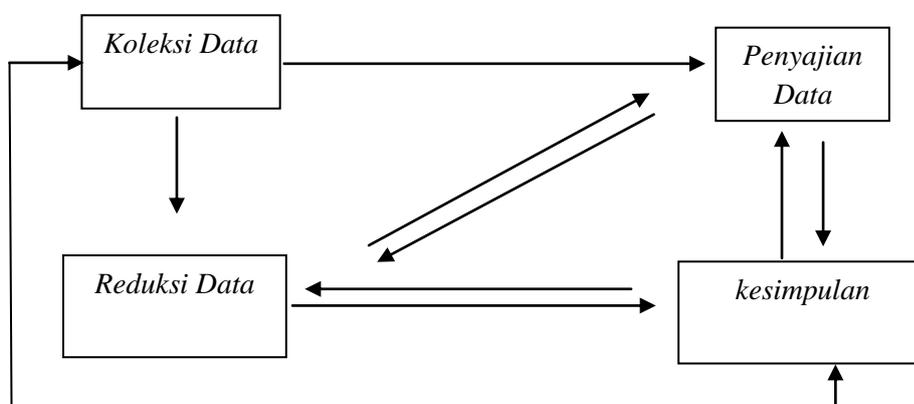
Adapun siklus dari keseluruhan proses analisis data oleh Miles dan Huberman digambarkan dalam skema berikut:

---

<sup>20</sup> A. Michael Huberman and B. Miles Mathew, *Qualitatif Data*, ...14.

<sup>21</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, ....210

### SIKLUS PROSES ANALISIS DATA



**Gambar 3.1** Komponen-Komponen Analisis Data: Model Interaktif (Miles dan Huberman)<sup>22</sup>

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Dalam reduksi ini 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. Abstraksi yang sudah dibuat dalam bentuk satuan-satuan yang kemudian dikelompokkan dengan berdasarkan taksonomi dari domain penelitian. Analisis Domain menurut Sugiyono adalah memperoleh gambaran yang umum dan menyeluruh dari obyek/penelitian atau situasi sosial. Peneliti memperoleh domain ini dengan cara melakukan pertanyaan. Sementara itu, domain sangat penting bagi peneliti, karena sebagai pijakan untuk penelitian selanjutnya. Mengenai analisis

<sup>22</sup> Milles & Huberman A.M, *Quantitative Data Analysis*, Ter.Tjekeb Rohendi, ( Jakarta: UI Press, 1994 )16 – 19

taksonomi yaitu dengan memilih domain kemudian dijabarkan menjadi lebih terinci, sehingga dapat diketahui struktur internalnya. Reduksi data/proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun.

## 2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan rangkaian kalimat yang disusun secara logis dan sistematis sehingga mudah dipahami. Penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data.<sup>23</sup> Kemampuan manusia sangat terbatas dalam menghadapi catatan lapangan yang bias, jadi mencapai ribuan halaman. Oleh karena itu diperlukan sajian data yang jelas dan sistematis dalam membantu peneliti menyelesaikan pekerjaannya. Penyajian data dalam hal ini adalah penyampaian faktor –faktor yang mendukung kepala madrasah dalam meningkatkan pemasaran jasa pendidikan dalam lembaga madrasah.

## 3. Menarik Kesimpulan/Verifikasi

Penarikan kesimpulan sebagai dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi merupakan tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan dengan peninjauan kembali sebagai upaya untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Singkatnya, makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekokohannya dan kecocokannya yakni yang merupakan validitasnya.

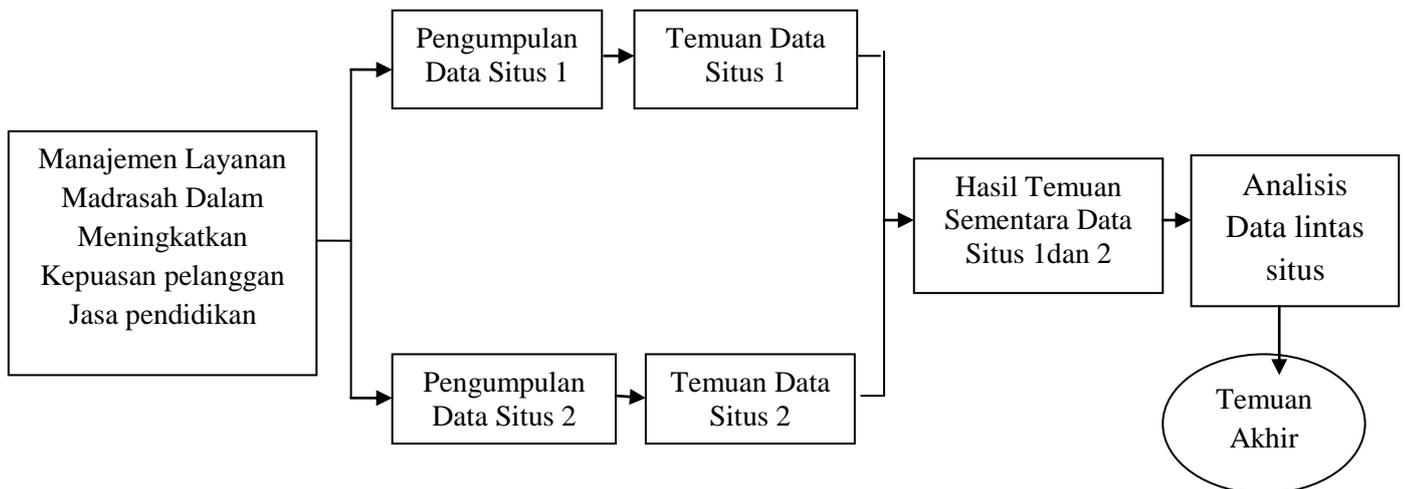
---

<sup>23</sup>*Ibid*, 211

## 2) Analisis Data lintas situs

Analisis data lintas situs yaitu suatu teknik yang dimaksudkan sebagai proses pembandingan dari temuan – temuan yang telah diperoleh dari masing – masing kasus atau permasalahan dalam penelitian. Penelitian dilakukan dengan cara pengumpulan data tentang perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi manajemen layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan. 1) hasilnya dianalisis sehingga menghasilkan temuan sementara. 2) Dari pengumpulan data pada latar pertama, dengan demikian diperoleh temuan sementara lagi namun lebih luas dan diperoleh temuan akhir lebih luas 3) Membuat kesimpulan. Demikian sehingga rancangan ini dapat digambarkan sebagai berikut:

### Rancangan Penelitian Lintas Situs



**Gambar 3.2** Rancangan Penelitian

## G. Pengecekan Keabsahan Data

Untuk mengecek keabsahan data mengenai manajemen layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan berdasarkan data yang terkumpul, selanjutnya ditempuh beberapa teknik keabsahan data, meliputi: *kredibilitas*, *transferabilitas*, *dependabilitas* dan *konfirmabilitas*. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut.

### a. Kepercayaan (*credibilitas*)

Kriteria ini diperlukan untuk membuktikan bahwa data seputar manajemen layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan mengacu dari Lincoln dan Guba yaitu data yang diperoleh dari lapangan benar – benar mengandung nilai kebenaran.<sup>24</sup> Pengecekan derajat kepercayaan perlu dilakukan apakah yang diamati oleh peneliti. Selanjutnya menurut Lincoln dan Guba bahwa untuk memperoleh data yang valid maka dapat ditempuh dengan melalui teknik pengecekan data melalui: 1) observasi yang dilakukan terus menerus, 2) triangulasi sumber data, metode dan peneliti lain, 3) pengecekan anggota (*member check*), 4) diskusi teman sejawat (*peer reviewing*), 5) dan pengecekan mengenai kecukupan referensi (*referencial edequacy check*) transferabilitas. Dalam penelitian kualitatif, pertanggungjawaban terhadap pengecekan keabsahan data dapat dilakukan dengan verifikasi. Adapun verifikasi terhadap data tentang manajemen layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan di MTsN Bandung dan di MTsN Tulungagung dilakukan dengan langkah – langkah sebagai berikut:

---

<sup>24</sup>Y.S Lincoln dan Guban, *Naturalistic inquiry*.( Beverly Hill: SAGE Publication. Inc, 1985 ) 301

1. Mengoreksi metode yang digunakan untuk memperoleh data. Dalam hal ini peneliti melakukan cek ulang terhadap metode yang digunakan untuk menjangkau data .metode yang dapat digunakan ialah diskusi teman sejawat, interview , wawancara dan dokumentasi.
2. Mengecek kembali laporan hasil penelitian yang berupa uraian data dan hasil interpretasi peneliti yang kemudian dilanjutkan dengan *cross check* terhadap subyek penelitian.
3. Trianggulasi yaitu pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut, dan teknik trianggulasi yang paling banyak digunakan adalah trianggulasi sumber. Trianggulasi sumber adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai sumber memperoleh data.<sup>25</sup> Dengan demikian trianggulasi sumber berarti membandingkan informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Trianggulasi dilakukan melalui wawancara, observasi langsung dan observasi tidak langsung, observasi tidak langsung ini dimaksudkan dalam bentuk pengamatan atas beberapa kelakuan dan kejadian yang kemudian dari hasil pengamatan tersebut diambil benang merah yang menghubungkan di antara keduanya.
4. Teknik pengecekan data yang terakhir adalah memperpanjang keikutsertaan. Agar data yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan, maka dalam pengamatan dan wawancara tentunya tidak dilakukan dalam waktu singkat,tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan dalam penelitian.

---

<sup>25</sup>Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, 219

b. Keteralihan( *Transferability* )

Standar transferability ini hanya bisa dijawab dan dinilai oleh pembaca laporan penelitian. Hasil penelitian kualitatif memiliki standar *transferability* yang tinggi bilamana para pembaca laporan hasil penelitian memperoleh gambaran dan pemahaman yang jelas tentang konteks dan fokus penelitian. Pada dasarnya penerapan keteralihan merupakan suatu upaya berupa uraian rinci, penggambaran konteks tempat penelitian, serta hasil yang ditemukan sehingga dapat dipahami oleh orang lain.

c. Kebergantungan ( *dependability* )

Tehnik ini dimaksudkan untuk membuktikan hasil penelitian yang mencerminkan kemantaban dan konsistensi dalam keseluruhan proses penelitian baik dalam kegiatan pengumpulan data,interpretasi temuan maupun dalam melakukan hasil laporan penelitian. Salah satu cara yang dapat menilai kebergantungan adalah dengan mengoreksi kembali yang dapat dilakukan oleh auditor. Yaitu auditor mereview terhadap seluruh hasil penelitian.

d. Kepastian ( *confirmability* )

Konfirmabilitas atau kepastian diperlukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh obyektif atau tidak. Untuk menentukan kepastian data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkonfirmasi data dengan para informan atau para ahli. Kegiatan ini dilakukan bersama dengan pengauditan *dependabilitas*. Perbedaan dalam hal ini adalah jika pengauditan *dependabilitas* ditujukan pada pensilaian proses yang dilalui selama penelitian, sedangkan pengauditan selama *konfirmabilitas* adalah untuk menjamin keterkaitan antara

data dan informasi serta interpretasi yang dituangkan dalam laporan serta didukung dengan bahan – bahan yang tersedia.<sup>26</sup>

## **H. Tahap – Tahap Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti melalui tahapan – tahapan sebagaimana yang ditulis oleh Moleong, yaitu tahap pra lapangan, tahap pekerjaan lapangan, dan tahap analisis data. Selanjutnya sampai tahap laporan penelitian.

### **1. Tahap Pra Lapangan**

Pada tahap pra lapangan, peneliti mulai mengajukan judul kepada ketua program studi pascasarjana Manajemen pendidikan islam. Setelah pengajuan judul dan telah disetujui. Selanjutnya peneliti mempersiapkan surat – surat keperluan penelitian dan dilanjutkan dengan observasi di lokasi penelitian.

### **2. Tahap Pekerjaan Lapangan**

Setelah mendapat izin penelitian di kedua sekolah tersebut, maka kemudian langkah selanjutnya peneliti mempersiapkan diri untuk melakukan penelitian dan mengumpulkan data sebanyak banyaknya melalui teknik pengumpulan data di kedua lembaga tersebut.

### **3. Tahap Analisis Data**

Setelah peneliti mendapatkan data yang cukup dari lapangan, peneliti melakukan analisis terhadap data yang telah diperoleh dengan teknik analisis data, setelah itu peneliti menguraikan hingga menemukan makna dari apa yang telah diteliti. Selanjutnya hasil penelitian tersebut dilaporkan dan disusun secara sistematis.

---

<sup>26</sup> Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ...325