

### **BAB III**

## **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisa data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.<sup>1</sup>Jenis penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah *field research* atau penelitian lapangan, dimana peneliti menggali dan mengumpulkan data dengan langsung turun ke lapangan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang manajemen pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat.Sesuai dengan tujuan penelitian maka penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang sedang tumbuh, proses yang

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), 9.

sedang berlangsung, akibat yang sedang terjadi atau kecenderungan yang tengah berkembang.<sup>2</sup>

Sementara itu, jenis penelitian ini adalah multi kasus. Donald Ary yang dikutip oleh Asrof Safi'I menyatakan bahwa "*case studies is an in-depth description of a single unit. The 'unit' can be an individual, a group, a site, a class, a policy, a program, a process, an institution, or a community.*"<sup>3</sup>Dari pernyataan tersebut dapat dipahami bahwa penelitian studi kasus adalah suatu penelitian yang mengkaji suatu unit secara mendalam. Unit yang dimaksud dapat berupa satu unit (individu), kelompok, situs, kelas, peraturan, program, proses, lembaga, atau masyarakat.

Dalam penelitian ini, unit yang diteliti adalah berupa dua lembaga pendidikan. Jadi bisa dikatakan bahwa jenis penelitian ini adalah penelitian multi kasus. Studi multi kasus adalah penelitian yang bertujuan untuk mempelajari secara intensif mengenai unit sosial tertentu, yang meliputi individu, kelompok, lembaga dan masyarakat.<sup>4</sup>Karakteristik utama studi multi kasus adalah apabila peneliti meneliti dua atau lebih subyek, latar, atau tempat penyimpanan data. Kasus yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah manajemen pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat

---

<sup>2</sup> Asrof Safi'I, *Metodologi Penelitian Pendidikan; Aplikasi Praktis Penelitian Pembuatan Usulan (Proposal) dan Penyusunan Laporan Penelitian*, (Surabaya: eLKAF, 2005), 21.

<sup>3</sup> Donald Ary, dkk. *Introduction...*, 454.

<sup>4</sup> Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1998), 22.

masyarakat di dua lembaga pendidikan, yaitu MTsN Tulungagung dan SMPN 1 Tulungagung.

## **B. Kehadiran Peneliti**

Dalam penelitian kualitatif, peneliti wajib hadir di lapangan karena peneliti merupakan instrument penelitian utama. Ciri khas penelitian kualitatif tidak bias dipisahkan dari pengamat yang ikut berperan serta secara langsung, dimana peneliti juga merupakan orang yang menentukan keseluruhan scenario penelitian. Peneliti berperan sebagai pengamat segala apa yang dilakukan oleh orang-orang dalam situasi dan lingkungan alaminya. Oleh karena itu, maka kehadiran peneliti dalam penelitian ini merupakan suatu keharusan. Karena penelitalah yang menjadi instrument utama penelitian. Hal ini sesuai dengan pendapat Sugiyono bahwa posisi manusia sebagai *key Instrument*.<sup>5</sup> Peneliti merupakan pengumpul data utama (*key instrument*), karena jika menggunakan alat non manusia maka sangat tidak mungkin untuk mengadakan penyesuaian terhadap kenyataan yang ada di lapangan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti sebagai instrument juga harus divalidasi seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya datang langsung ke lapangan.

---

<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2006), 223.

Validasi terhadap peneliti meliputi validasi terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki obyek penelitian, baik secara akademik maupun logistiknya. Sementara yang melakukan validasi adalah peneliti itu sendiri, melalui evaluasi diri seberapa jauh pemahaman terhadap obyek kualitatif, penguasaan teori dan wawasan terhadap bidang yang diteliti, serta kesiapan dan bekal memasuki lapangan.<sup>6</sup>

Dalam penelitian ini peneliti datang langsung ke lokasi penelitian, yaitu kedua lembaga pendidikan yang telah mempunyai peminat banyak dan sudah dipercaya masyarakat. Peneliti mengamati kegiatan secara langsung dengan tetap berdasar pada prinsip atau kode etik tertentu yang harus ditaati oleh peneliti. Berdasarkan hal tersebut maka, kehadiran peneliti sangat diperlukan guna mendapatkan data yang komprehensif dan utuh.

### **C. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yang peneliti gunakan adalah dua lembaga pendidikan setingkat SMP/MTs yang berbeda karakter yaitu MTsN Tulungagung yang beralamat di Jalan Ki Hajar Dewantara, Beji, Boyolangu, dan SMPN 1 Tulungagung yang berada di Jalan Basuki Rahmad No. 96, Kampungdalem, Tulungagung.

---

<sup>6</sup>Ahmad Tanzeh, *Metodologi....*, 70.

Pada bagian ini, peneliti akan memberikan alasan mengenai pemilihan tempat penelitian. Untuk memilih subyek penelitian dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kriteria berikut ini:

1. Lembaga pendidikan yang merupakan favorit menurut pandangan masyarakat.

Jika suatu lembaga pendidikan dianggap favorit oleh masyarakat dan peminatnya banyak, maka lembaga tersebut otomatis mempunyai mutu, kualitas dan bagus terhadap siswanya. Hal ini bisa dilihat dari banyaknya peminat dari masyarakat yang ingin menyekolahkan putra-putrinya di lembaga pendidikan tersebut.

2. Lembaga pendidikan tersebut memiliki servis atau pelayanan yang bagus.

Ukuran pelayanan di lembaga pendidikan adalah apabila wali murid dalam hal ini masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan, baik berupa pelayanan belajar, sarana dan prasarana maupun pelayan kebersihan serta kesehatan untuk siswanya. Dengan pelayanan yang memuaskan tersebut maka masyarakat akan berbondong-bondong untuk menyekolahkan anaknya di lembaga tersebut.

3. Lembaga pendidikan yang memiliki lulusan yang unggul.

Jika suatu lembaga pendidikan mempunyai lulusan yang bagus, maka masyarakat akan semakin percaya terhadap lembaga

pendidikan tersebut. Sehingga setiap tahun ajaran baru pasti peminatnya banyak. Penelitian yang akan dilaksanakan ini terfokus pada manajemen layanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat di MTsN Tulungagung dan SMPN 1 Tulungagung.

Sebenarnya ada banyak lembaga pendidikan setingkat MTs dan SMP di Kabupaten Tulungagung, namun hanya lembaga pendidikan tersebutlah yang memenuhi kriteria di atas. MTsN dan SMPN 1 Tulungagung merupakan dua lembaga pendidikan favorit setingkat MTs atau SMP di kabupaten Tulungagung. Kedua lembaga pendidikan ini merupakan lembaga pendidikan yang berstandar nasional. Hal itu dibuktikan dengan manajemen pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat. Di MTsN Tulungagung disediakan pelayanan kesehatan yang memadai berupa UKS yang bersih, pelayanan keamanan adanya satpam di depan sekolah, pelayanan informasi, pelayanan pembelajaran yang kondusif (sarana prasarana lengkap) dan adanya ekstrakurikuler bermacam-macam, serta pengolahan sampah yang baik.

Sedangkan SMPN 1 Tulungagung mempunyai system pelayanan yang efektif juga. Adanya pelayanan pembelajaran yang memadai, terakreditasi A, tahun 2010 mendapat nilai rata-rata UN tertinggi tingkat nasional, pembelajaran berbasis komputer, setiap tamu yang datang dilayani oleh resepsionis langsung, adanya

laboratorium IPA, laboratorium Komputer, ekstra drumband dan kegiatan remaja masjid(Remas) yang dikelola dengan baik. Peneliti memilih kedua lembaga ini karena memenuhi kriteria yang telah ditetapkan, serta dengan pertimbangan bahwa kedua lembaga pendidikan tersebut adalah lembaga pendidikan yang mempunyai kesamaan yaitu mempunyai manajemen pelayanan sekolah yang berkualitas dan peminatnya banyak, MTsN dan SMPN 1 Tulungagung mempunyai jumlah siswa lebih dari seribu siswa. Oleh karena itu peneliti memilih MTsN dan SMPN 1 Tulungagung sebagai subyek dalam penelitian ini.

#### **D. Sumber Data**

Sumber utama data kualitatif adalah data yang diperoleh secara verbal melalui suatu wawancara atau dalam bentuk tertulis melalui analisa dokumen atau respon survey.<sup>7</sup> Dalam klasifikasinya, sumber data dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu *person* (sumber data yang berupa orang), *place* (sumber data yang berupa tempat), *paper* (sumber data yang berupa symbol).<sup>8</sup>

Sedangkan yang dimaksud data adalah segala fakta dan angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun suatu

---

<sup>7</sup> Rulan Ahmadi, *Memahami Metodologi Penelitian Kualitatif* (Malang: Universitas Negeri Malang Press, 2005), 63.

<sup>8</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penilaian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 129.

informasi. Informasi adalah hasil pengolahan data yang dipakai untuk suatu keperluan.<sup>9</sup> Adapun sumber data dari penelitian ini adalah:

1. *Person* (orang)

Orang yang jadi sumber data dalam penelitian ini adalah Kepala sekolah sebagai top manajer dan pengambil kebijakan manajemen, Waka Hubungan masyarakat (Humas) yang memiliki tugas utama sebagai penghubung sekolah dengan masyarakat, guru sebagai pengelola berbagai informasi dari dalam sekolah untuk disampaikan kepada masyarakat luas, wali murid dan siswa sebagai pelanggan jasa pendidikan dari sekolah tersebut. Peneliti memilih informan tersebut karena pihak-pihak tersebut berpengaruh dan membantu jalannya manajemen pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat yang ada di MTsN dan SMPN 1 Tulungagung.

2. *Place* (Tempat)

Lokasi penelitian yang diambil peneliti adalah MTsN dan SMPN 1 Tulungagung karena dilokasi itu peneliti dapat memperoleh informasi sekaligus melakukan observasi langsung terhadap berbagai hal yang ada di dua lembaga pendidikan tersebut yang berkaitan dengan manajemen pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat.

3. *Paper* (Kertas/Simbol)

---

<sup>9</sup> S. Nasution, *Metodologi...*, 157.



Paper dalam penelitian ini meliputi dokumen, foto kegiatan, banner, brosur dan sebagainya yang berkaitan dengan publikasi dan manajemen pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat terhadap lembaga pendidikan di MTsN dan SMPN 1 Tulungagung.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dapat dilakukan pada *natural setting* (kondisi alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participant observation*), wawancara mendalam (*in dept interview*), dan dokumentasi.<sup>10</sup> Oleh karena itu, teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Observasi Partisipan (*Participant Observation*)**

Observasi adalah proses mengumpulkan data yang tidak hanya fokus pada komunikasi seperti halnya interview, namun juga mengamati objek-objek disekitar lapangan penelitian.<sup>11</sup> Sementara itu, Arikunto menyatakan bahwa observasi meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap sesuatu obyek dengan menggunakan

---

<sup>10</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan...*, 306.

<sup>11</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 145.

seluruh alat indra. Jadi, observasi dapat dilakukan melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba dan pengecap.<sup>12</sup>

Jenis observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi partisipan. Observasi partisipan adalah proses pengamatan dengan berperan langsung terlibat dengan informan di tempat kejadian.<sup>13</sup> Dengan demikian, peneliti melibatkan diri atau berinteraksi pada kegiatan yang dilakukan subyek dalam lingkungannya dengan mengumpulkan data secara sistematis dari data yang diperlukan. Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data karena dengan teknik ini akan diperoleh informasi dan data tentang letak geografis, keadaan sekolah dan manajemen layanan sekolah di MTsN dan SMPN 1 Tulungagung.

## 2. Wawancara Mendalam (*In depth Interview*)

Menurut Fraenkel, ada tiga jenis wawancara yaitu wawancara terstruktur (*structured interview*), wawancara semi terstruktur (*semi structured interview*), dan wawancara tidak terstruktur (*unstructured interview*).<sup>14</sup>

Peneliti memilih wawancara tidak terstruktur karena peneliti belum mengetahui secara pasti data apa yang akan diperoleh, sehingga peneliti lebih banyak mendengarkan apa yang

---

<sup>12</sup> Sukardi, *Metodologi Penelitian Kualitatif "Kompetensi dan Praktisnya"*, (Jakarta: Bumi Aksara), 79.

<sup>13</sup> Yatim Riyanto, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Surabaya: Unesa University Press, 2007), 26.

<sup>14</sup> Jack R. Fraenkel, *How to Design and Evaluate Research in Education*, (USA: McGraw-Hill), 447.

diceritakan oleh responden. Berdasarkan analisis setiap jawaban dari responden tersebut, maka peneliti dapat mengajukan berbagai pertanyaan berikutnya yang lebih terarah pada suatu tujuan. Sehingga dapat dikatakan bahwa wawancara tidak terstruktur ini dilakukan tanpa mempersiapkan pertanyaan. Dengan kata lain, pewawancara melakukan wawancara dengan cara yang tidak sistematis dan tanpa mempersiapkan pertanyaan.

### 3. Dokumentasi

Mantja menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, data dokumen biasanya dianggap sebagai data sekunder, karena data primer adalah data yang diperoleh langsung dari tangan pertama yaitu subyek penelitian, partisipan, dan informan.<sup>15</sup> Dalam penelitian ini peneliti juga akan memanfaatkan teknik dokumentasi untuk merekam dokumen-dokumen penting maupun foto yang terkait secara langsung dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini, metode dokumentasi akan digunakan untuk memperoleh data tentang manajemen pelayanan sekolah di MTsN dan SMPN 1 Tulungagung.

## **F. Analisa Data**

Analisis data didalam penelitian kualitatif akan dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Terakhir analisis setelah

---

<sup>15</sup> W. Mantja, *Etnografi: Desain Penelitian Kualitatif dan Manajemen Pendidikan*, (Malang: Wineka Media, 2005), 57.

dilapangan yaitu analisis yang dilakukan setelah data dari lapangan terkumpul. Dengan demikian, temuan penelitian di lapangan kemudian dibentuk menjadi teori, hukum, bukan dari teori yang telah ada melainkan dikembangkan dari data di lapangan.<sup>16</sup> Jenis penelitian ini adalah multi kasus, oleh karena itu dalam menganalisis data dilakukan melalui dua tahap: analisis data tunggal (*individual case analysis*) dan kedua adalah analisis data lintas kasus (*cross case analysis*).<sup>17</sup>

### 1. Analisis Kasus Tunggal

Dalam melakukan analisis data tunggal pada masing-masing kasus, peneliti menggunakan model analisis data dari Miles dan Huberman, yaitu bahwa analisis data penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui tiga jalur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu:

#### a. Reduksi Data (*data reduction*)

Reduksi data adalah kegiatan menajamkan, menggolongkan, mengarahkan dan membuang data yang tidak perlu serta mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga diperoleh kesimpulan akhir dan diverifikasi. Reduksi data dilakukan secara terus menerus selama penelitian berlangsung bahkan sebelum data benar-benar terkumpul.

#### b. penyajian data (*data display*)

---

<sup>16</sup> Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), 38.

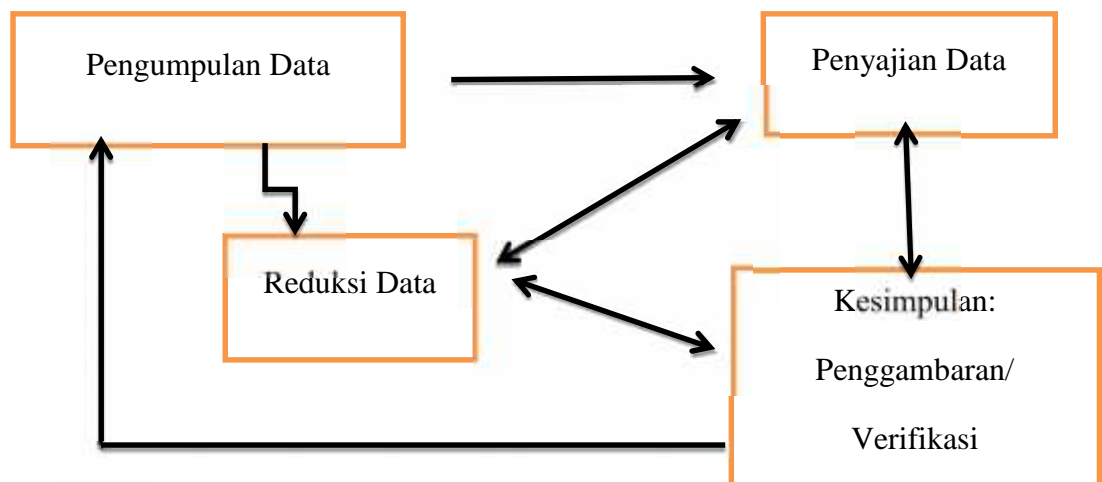
<sup>17</sup> Robert K. Yin, *Case Study Research: Design and Methods*, (Beverly Hills: Sage Publication, 1987), 114-115.

Penyajian data untuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

- c. Penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/verification*).

Kegiatan analisis pada tahap ini adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Analisis yang dilakukan selama pengumpulan data dan sesudah pengumpulan data digunakan untuk menarik kesimpulan sehingga dapat menemukan pola tentang peristiwa yang terjadi.

Berikut Bagan 3. Alur Analisis Kasus Tunggal:

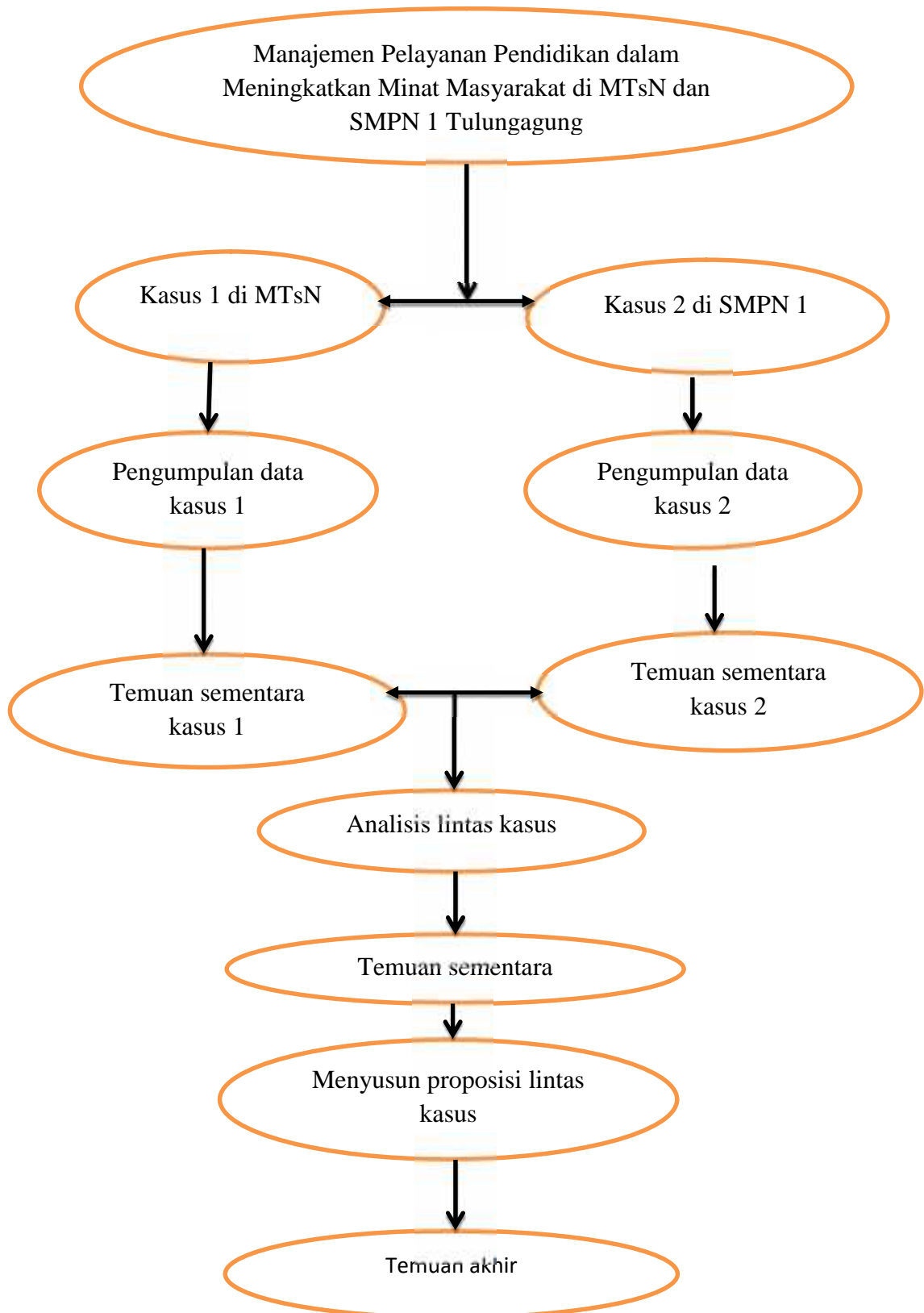


## 2. Analisis lintas kasus

Analisis data lintas kasus digunakan untuk membandingkan dan memadukan temuan yang diperoleh dari masing-masing kasus penelitian. Secara umum, proses analisis lintas kasus mencakup kegiatan sebagai berikut:

- a. Merumuskan proposisi berdasarkan temuan kasus pertama, kemudian dilanjutkan kasus kedua.
- b. Membandingkan dan memadukan temuan teoritik sementara dari kedua kasus penelitian.
- c. Merumuskan simpulan teori teoritis berdasarkan analisis kasus sebagai temuan akhir dari kedua kasus penelitian.

Berikut adalah bagan alur analisis lintas kasus dalam penelitian ini:



## G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Penelitian kualitatif dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara data yang diperoleh peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti.<sup>18</sup>

Teknik keabsahan data meliputi: derajat kepercayaan (*creadibility*), keteralihan(*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian(*confirmability*).<sup>19</sup> Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik:

### 1. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan untuk menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci.<sup>20</sup>

Hal ini berarti bahwa peneliti hendaknya mengadakan pengamatan dengan teliti dan rinci secara berkesinambungan terhadap perencanaan, pengimplementasian dan penyelesaian atau solusi terhadap manajemen pelayanan pendidikan untuk meningkatkan minat masyarakat.

### 2. Triangulasi

Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Ada

<sup>18</sup> Sugiono, *Metode Penelitian...*, 365.

<sup>19</sup> Y.S. Lincoln dan Guba E. G, *Naturalistic Inquiry*, 301.

<sup>20</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian...*, 173.



tiga macam triangulasi, yaitu triangulasi sumber, teknik dan waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda. Sedangkan triangulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.<sup>21</sup>

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik, yaitu:

a. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber adalah teknik untuk menguji kredibilitas data, teknik ini dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh dari berbagai sumber.<sup>22</sup> Dalam penelitian ini sumber data meliputi: kepala sekolah, waka humas, staf, guru, wali mrid dan siswa MTsN dan SMPN 1 Tulungagung. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan hasil data yang diperoleh dari wawancara yang berkaitan dengan manajemen pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat di lembaga pendidikan dari para informan kunci diatas.

---

<sup>21</sup> Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 1990), 327.

<sup>22</sup> Sugiyono, *Metode ...*, 274.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik adalah teknik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek pada sumber yang sama tetapi dengan teknik yang berbeda.<sup>23</sup>

Di dalam penelitian ini, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data hasil observasi partisipatif (*participant observation*) dengan hasil wawancara mendalam (*indept interview*), membandingkan data hasil wawancara mendalam dengan isi suatu dokumen yang berkaitan dengan fokus penelitian.

## H. Tahap-Tahap Penelitian

Adapun tahap-tahap dalam penelitian ini mengacu dan berpedoman pada pendapat Moleong, yaitu tahap pra-lapangan, tahap pekerjaan lapangan, tahap analisis data dan tahap pelaporan hasil penelitian.<sup>24</sup>

1. Tahap pra-lapangan merupakan tahap awal sebelum peneliti melakukan penelitiannya. Pada tahap ini peneliti memulai dengan penyusunan proposal penelitian, dilanjutkan dengan prosedur ijin penelitian ke lokasi, yaitu MTsN Tulungagung dan SMPN 1 Tulungagung. Diawali dengan ijin secara lisan kemudian disusul disusul ijin tertulis (dengan surat ijin resmi dari kampus).

---

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

<sup>24</sup>*Ibid*, 109.

2. Tahap pekerjaan lapangan adalah tahap pelaksanaan penelitian di lokasi. Peneliti datang sebagai pencari informasi (*key instrument*). Peneliti melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi.
3. Tahap analisis yaitu menelaah, mengelompokkan, menyusun dan memverifikasi data yang sudah diperoleh. Peneliti mengolah data dan informasi yang sudah diperoleh dengan menganalisis, sehingga data yang disusun benar-benar tercapai tingkat validitas dan kredibilitasnya.