

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Metodologi Penelitian Kualitatif, merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Dalam penelitian kualitatif langkah-langkah/tahap-tahapan secara garis besar dibagi kedalam tiga bagian, yaitu;

1. Tahapan persiapan/pra-lapangan,
2. Tahapan pekerjaan lapangan, dan
3. Tahapan analisis data.

Definisi penelitian kualitatif dapat ditemukan pada banyak literatur. Antara lain, Ali dan Yusof (dalam Rocmah, 2014) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai: *“Any investigation which does not make use of statistical procedures is called “qualitative” nowadays, as if this were a quality label in itself.”*

Definisi dari Ali dan Yusof tersebut, menekankan pada ketidakhadiran penggunaan alat-alat statistik dalam penelitian kualitatif. Hal ini tentunya untuk mempermudah dalam membedakan penggunaan metode kualitatif dengan penggunaan metode kuantitatif. Karena metode kuantitatif bergantung pada penggunaan perhitungan dan prosedur analisis statistika.

Sementara itu, metode kualitatif lebih menekankan pada pengamatan fenomena dan lebih meneliti ke substansi makna dari fenomena tersebut. Analisis dan ketajaman penelitian kualitatif sangat terpengaruh pada kekuatan kata dan kalimat yang digunakan. Oleh karena itu, Basri (2014) menyimpulkan bahwa fokus dari penelitian kualitatif adalah pada prosesnya dan pemaknaan hasilnya. Perhatian penelitian kualitatif lebih tertuju pada elemen manusia, objek, dan institusi, serta hubungan atau interaksi di antara elemen-elemen tersebut, dalam upaya memahami suatu peristiwa, perilaku, atau fenomena. Mohamed, Abdul Majid & Ahmad, (dalam Wijaya 2019).

Desain penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berhubungan dengan hal-hal yang bersifat dinamis yang terjadi di lapangan.

Desain penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini merupakan studi fenomenologis, dimana studi ini mencoba menemukan hal hal yang mendasar dari penelitian yang dilakukan. Peneliti mengumpulkan data yang berkaitan dengan konsep, pendapat, dan sikap dalam kehidupan. J. Moleong, (2011:63). Fenomenologi adalah pendekatan penelitian yang tidak menggunakan hipotesis atau dugaan sementara dalam proses analisisnya, meskipun fenomenologi bisa pula menghasilkan sebuah hipotesis untuk diuji lebih lanjut. Selain itu, fenomenologi tidak diawali dan tidak memiliki tujuan untuk menguji teori melalui suatu hipotesis.

Adapun tujuan dari penelitian fenomenologi adalah mencari atau menemukan makna dari hal-hal yang esensial atau mendasar dari pengalaman hidup tersebut. Peneliti dalam pandangan fenomenologi berusaha memahami arti peristiwa dan kaitan-kaitannya terhadap orang-orang yang berada dalam situasi-situasi tertentu. Fenomenologi tidak berasumsi bahwa peneliti mengetahui arti sesuatu bagi orang-orang yang sedang diteliti oleh mereka, yang ditekankan oleh kaum fenomenologis ialah aspek subjektif dari perilaku orang. Mereka berusaha masuk kedalam dunia konseptual para subjek yang ditelitinya sedemikian rupa sehingga mereka mengerti apa dan bagaimana suatu pengertian yang dikembangkan oleh mereka di sekitar peristiwa dalam kehidupan sehari-hari.

Arti penelitian fenomenologi adalah riset yang digambarkan sebagai studi kasus tentang fenomena yang terwujud dalam pengalaman kita, cara kita memandang dan memahami fenomena, dan makna fenomena dalam pengalaman subjektif. David Woodruff Smith (2018)

Peneliti menggunakan studi fenomenologi untuk menggambarkan realita empiris dari fenomena yang terjadi yang berhubungan dengan pengelolaan Lembaga Kursus dan Pelatihan yang menyelenggarakan beberapa jenis layanan program . Peneliti akan mencocokkan fakta empiris dengan teori yang berlaku menggunakan metode deskriptif.

B. Sumber Data

Menurut Lofland (dalam Moleong, 2013: 157) "Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah tambahan seperti dokumen dan lain-lain". Sumber data akan diambil dari dokumen, hasil wawancara, catatan lapangan dan hasil dari observasi.

Data adalah salah satu komponen penting dalam penelitian. Secara umum data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diambil secara langsung oleh peneliti tanpa melalui perantara sehingga data yang didapatkan berupa data mentah. Adapun data sekunder adalah data yang diambil melalui perantara atau pihak yang telah mengumpulkan data tersebut sebelumnya, dengan kata lain peneliti tidak langsung mengambil data sendiri ke lapangan. Sumber data primer dan sekunder pun bermacam-macam, tergantung dari metode apa yang digunakan oleh peneliti.

Data primer dan data sekunder sama-sama memiliki kegunaan sebagai komponen penting dalam penelitian. Data tersebut sama-sama berisikan informasi atau gambaran terkait kejadian maupun fenomena di lapangan. Data sekunder dan data primer dapat digunakan secara masing-masing atau secara bersamaan. Jika digunakan secara bersamaan, data sekunder biasanya digunakan sebagai data pendukung atau data pelengkap data primer. Pada artikel ini selanjutnya akan dibahas mengenai sumber-sumber data primer dan data sekunder.

1. Wawancara

Wawancara atau sering juga disebut dengan interview merupakan suatu kegiatan tanya jawab secara lisan yang dilakukan oleh pewawancara dengan narasumber dengan tujuan untuk memperoleh suatu informasi. Pertanyaan dalam sesi wawancara biasanya mengandung kaidah 5W+1H (*What/apa*, *who/siapa*, *when/kapan*, *why/mengapa*, *where/dimana* dan *how/bagaimana*) serta topik pertanyaannya pun menyesuaikan dengan topik penelitian yang akan digunakan. Selain itu dalam sesi wawancara pihak pewawancara pun dapat mengembangkan berbagai pertanyaan sesuai dengan kebutuhan. Dengan melakukan sesi wawancara pun peneliti bisa mendapatkan data dari hasil tanya jawab dengan narasumber.

2. Survei

Data primer dapat bersumber dari kegiatan survei yang dilakukan oleh peneliti. Adapun jenis survei yang dilakukan pun sangat beragam. Ada yang dilakukan dengan cara bertemu langsung, melalui telepon, menyusun daftar pertanyaan, dengan membagi kuesioner, atau bahkan langsung survei memantau langsung kegiatan di lapangan. Kegiatan survei ini tujuannya antara

lain untuk memperoleh data penelitian. Oleh karena itu dalam melakukan survei pun peneliti harus benar-benar mempersiapkan alat dan bahan survei baik itu penelitian kualitatif maupun penelitian kuantitatif.

3. Studi Literatur

Pada dua bagian sebelumnya telah disebutkan dua sumber data primer yaitu wawancara dan survei. Selanjutnya dua bagian selanjutnya akan disebutkan dua sumber data sekunder yaitu studi literatur dan dokumen pemerintah. Studi literatur adalah kegiatan yang merupakan bagian dari metode pengumpulan data. Dalam studi literatur ini peneliti memperoleh data dari membaca, meringkas, atau mencatat data pustaka. Data-data ini dapat bersumber dari buku, majalah, koran, surat kabar, jurnal, makalah, dan sebagainya.

4. Instansi Pemerintah atau Swasta

Sumber data sekunder yang kedua adalah dokumen pemerintah. Sumber data yang satu ini seringkali menjadi alternatif para akademis terutama para mahasiswa. Biasanya mahasiswa meneliti suatu kejadian dan membutuhkan data dimana data tersebut dapat diambil dari instansi pemerintahan atau instansi swasta terkait. Adapun prosedur pengambilan data pada setiap instansi berbeda-beda. Pada umumnya peneliti akan mendapatkan data dalam bentuk tabel, grafik, gambar, dan sebagainya.

Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Data kualitatif penelitian ini berupa nama dan alamat obyek penelitian. Sugiyono, (2015).

Dalam penelitian ini, sumber data dibagi menjadi dua yakni sumber data primer, yang berasal dari wawancara dengan narasumber yang berkaitan dengan pengelolaan Lembaga Kursus dan Pelatihan Excellent. Sedangkan data sekunder berupa data jenis-jenis layanan program yang diselenggarakan yang bermanfaat bagi masyarakat khususnya di Kecamatan Bandar Mataram.

C. Definisi Operasional

Untuk mempermudah penulis dalam menganalisis dan membahas hasil penelitian serta mempermudah penulis dalam menentukan perihal wawancara, maka diperlukan definisi operasional variabel. Definisi operasional merupakan penentuan konstruk atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel

yang dapat diukur. Adapun definisi konseptual dan definisi operasional variabel pada penelitian ini adalah :

Tabel 2. Operasional Variabel dan Kisi-kisi Instrumen

No	Nama Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Sub Indikator/ Prodiktor	Pertanyaan
1	Pengelolaan	Pengelolaan adalah proses karakteristik perencanaan, pengorganisasian dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan yang ditetapkan dengan menggunakan sumber daya manusia dan lainnya. Hartono (2016: 26).	<p>1. Perencanaan</p> <p>2. Pengorganisasian</p> <p>3. Pelaksanaan</p> <p>4. Pengawasan</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mengidentifikasi kebutuhan - Merumuskan tujuan - Struktur sistem pendidikan - Menganalisa sumber daya - Implementasi strategi - Bentuk organisasi - Proses rekrutmen - Penempatan - Job deskripsi - Jenis rencana - Penyusunan pedoman - Anggaran - Supervisi - Langkah-langkah 	<ul style="list-style-type: none"> - Bagaimana mengidentifikasi kebutuhan pasar? - Bagaimana mengidentifikasi hambatan? - Bagaimana strategis dalam perumusan tujuan ? - Kurikulum apa yang digunakan? - Bagaimana penyusunan kurikulum? - Siapa saja yang terlibat didalamnya? - Bagaimana menganalisa sumber daya yang ada di sekitar? - Bagaimana penerapan strategi yang telah direncanakan? - Bagaimana penetapan bentuk organisasi? - Bagaimana proses rekrutmen tenaga pendidik? - Bagaimana proses rekrutmen tenaga kependidikan? - Bagaimana penempatan jabatan kerja? - Bagaimana pembinaan tenaga pendidik - Bagaimana pembinaan tenaga kependidikan? - Bagaimana langkah penyusunan tugas?

No	Nama Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Sub Indikator/ Prodiktor	Pertanyaan
					<ul style="list-style-type: none"> - Apa saja jenis-jenis rencana yang dilaksanakan? - Bagaimana penyusunan rangkaian kegiatan? - Bagaimana penyusunan anggaran? - Siapa saja yang terlibat dalam penyusunan kegiatan? - Bagaimana sistem supervisi yang dilakukan? - Siapa pihak yang melakukan supervisi? - Apakah terdapat supervisi internal? - Apakah terdapat supervisi eksternal? - Bagaimana langkah-langkah supervisi?
2	Pendidikan Non Formal	Pendidikan Non formal adalah jalur pendidikan di luar pendidikan formal yang dapat dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang. (PP No.19 Tahun 2005 pasal 1)	1. Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP)	<ul style="list-style-type: none"> - Pengertian - Ciri-ciri - Tujuan - Jenis layanan 	<ul style="list-style-type: none"> - Apa pengertian dari lembaga kursus dan pelatihan? - Apa saja ciri-ciri LKP? - Apa tujuan dari LKP? - Apa saja jenis layanan yang diselenggarakan?
			2. Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> - Pengertian - Ciri-ciri - Tujuan - Jenis layanan 	<ul style="list-style-type: none"> - Apa pengertian dari pusat kegiatan belajar masyarakat? - Apa saja ciri-ciri PKBM? - Apa tujuan dari PKBM? - Apa saja jenis layanan yang diselenggarakan?
			3. Majelis Taklim	<ul style="list-style-type: none"> - Pengertian - Ciri-ciri - Tujuan - Jenis layanan 	<ul style="list-style-type: none"> - Apa pengertian dari majelis taklim? - Apa saja ciri-ciri majelis taklim? - Apa tujuan dari majelis taklim? - Apa saja jenis

No	Nama Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Sub Indikator/ Prodiktor	Pertanyaan
			4. Satuan Pendidikan sejenis	<ul style="list-style-type: none"> - Pengertian - Ciri-ciri - Tujuan - Jenis layanan 	<ul style="list-style-type: none"> layanan yang diselenggarakan? - Apa pengertian dari satuan pendidikan sejenis? - Apa saja ciri-ciri SPS? - Apa tujuan dari SPS? - Apa saja jenis layanan yang diselenggarakan?
3	Mutu Layanan	Mutu Layanan merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai masyarakat.	1. Tangiable	- Betuk fisik.	<ul style="list-style-type: none"> - Bagaimana fasilitas gedung LKP Excellent? - Bagaimana fasilitas ruang layanan LKP Excellent?
			2. Reliability	- Kehandalan	<ul style="list-style-type: none"> - Apakah semua pendidik memakai seragam? - Bagaimana sarana penunjang yang disediakan? - Apakah setiap karyawan memberikan pelayanan secara maksimal?
			3. Responsiveness	- Daya tanggap	<ul style="list-style-type: none"> - Apakah setiap karyawan menunjukkan kehandalan dalam bekerja? - Apakah instruktur membimbing peserta didik dengan disiplin ? - Apakah karyawan memiliki daya tanggap yang cepat dalam menangani peserta didik?
			4. Emphaty	- Sikap	<ul style="list-style-type: none"> - Apakah satuan menyediakan media untuk mendengar keluhan dari peserta didik?
			5. Assurance	- Jaminan	<ul style="list-style-type: none"> - Apakah satuan menyediakan media

No	Nama Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Sub Indikator/ Prodiktor	Pertanyaan
					<p>untuk menerima saran dan kritik dari peserta didik?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apakah satuan menyediakan media untuk menerima kritik dari peserta didik? - Bagaimana satuan memberikan layanan administrasi? - Bagaimana satuan memberikan perhatian pada peserta didik? - Apakah lembaga memberikan jaminan pelayanan yang baik, ramah dan sopan kepada peserta didik ? - Apakah karyawan menunjukkan sikap simpatik dan bersahabat kepada peserta didik? - Apakah karyawan mampu memberikan keyakinan, keamanan dan kepercayaan kepada peserta didik dengan melakukan pekerjaan secara profesional? -- Apakah karyawan menghargai, menghormati dan mampu berkomunikasi dengan baik dalam memberikan informasi kepadacalon peserta didik? - Apakah karyawan memahami tentang segala sesuatu yang ada di lembaga sesuai dengan bidangnya?

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu. Esterberg (dalam Sugiyono (2015:72)).

Dalam penelitian ini, wawancara akan dilakukan kepada pengelola Lembaga Kursus dan Pelatihan Excellent, instruktur/pendidik dan tenaga kependidikan, peserta didik, alumni dan dunia kerja dan industri yang bekerjasama dengan LKP.

2. Observasi

Dalam penelitian ini, observasi dilakukan secara langsung yakni sebuah pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa bantuan alat lain untuk keperluan tersebut. Menurut Widoyoko (2014:46) observasi merupakan “pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian”. Peneliti melakukan observasi langsung dengan tujuan untuk mengamati dan mencatat aktifitas pengelolaan Lembaga kursus dan pelatihan Excellentyang menyelenggarakan beberapa jenis layanan program.

Pada penelitian ini peneliti akan mengamati beberapa hal, yaitu manajemen pengelolaan, ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung.

3. Kuisisioner

Kuisisioner adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden secara langsung maupun tidak langsung. Kuisisioner merupakan alat yang paling efektif untuk mengukur sikap, perilaku, dan juga pendapat. Rika Aryani (2022)

Menurut Bimo Walgito ,2010 (dalam Rika Aryani 2022) kuisisioner adalah daftar pertanyaan yang harus dijawab oleh responden.

Peneliti memberikan kuisisioner terkait kepuasan pelanggan dengan melibatkan pimpinan, instruktur, orang tua dan peserta didik.

4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi di gunakan untuk mengumpulkan data kemudian di telaah. Sugiyono (2015: 329).

E. Teknik Analisis Data

Proses analisis data dilakukan dengan mempelajari seluruh data yang tersedia dari beberapa sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang dilakukan secara langsung, dokumen pribadi, dokumen resmi, foto dll. Setelah dipelajari dan ditelaah, data data tersebut kemudian direduksi dengan cara abstraksi yakni merangkum inti, proses dan pernyataan yang perlu dijaga agar tidak keluar dari topik penelitian yang kemudian di susun dan dikategorisasikan untuk selanjutnya dilakukan uji keabsahan data. J. Moleong, (2011).

Dalam teknik analisis data, seorang peneliti mengumpulkan data dengan cara survei, observasi, wawancara mendalam, dan sebagainya. Setelah mengumpulkan data-data yang dibutuhkan untuk penelitian tersebut, peneliti memilah-milah atau menyeleksi data untuk dianalisis. Teknik yang digunakan pada proses analisis data penelitian disebut dengan teknik analisis data.

Teknik analisis data adalah proses mencari data, 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 sintesis, menyusun dalam pola, memilih mana yang penting untuk dipelajari, dan membuat simpulan yang bisa diceritakan pada orang lain. Hardani, dkk, (2020:52).

1. Langkah-langkah dalam Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penerapannya harus memperhatikan langkah-langkah. Langkah-langkah yang harus diperhatikan dalam teknik analisis data ialah, pengolahan data, penganalisisan data, dan penafsiran data. Penjelasannya ialah sebagai berikut.

a. Pengolahan Data

Langkah pertama dalam teknik analisis data ialah pengolahan data. Tahap pengolahan data ialah ketika data-data sudah terkumpul. Pengolahan data bertujuan untuk menyeleksi atau memfokuskan data dengan permasalahan penelitian, sehingga data-data tersebut tidak menyebar. Tahap pengolahan data ada 3, yaitu penyuntingan, pengkodean, dan tabulasi.

1) Penyuntingan (*Editing*)

Tahap pertama dari pengolahan data ialah penyuntingan. Tahap penyuntingan atau *editing* ini ialah tahap paling awal yaitu memeriksa atau mengecek data-data yang sesuai dengan rumusan permasalahan penelitian.

2) Pengkodean (*Coding*)

Tahap kedua pengolahan data ialah coding atau pengkodean, yaitu tahap kedua setelah memeriksa atau mengecek data. Pada tahap ini data-data ditandai dengan simbol atau tanda tertentu untuk digunakan sebagai bahan analisis.

3) Tabulasi (*Tabulating*)

Tahap ketiga pengolahan data ialah tabulasi atau *tabulating*. Tahap tabulasi ini merupakan tahap yang mengharuskan peneliti untuk menyusun atau menyajikan data-data tersebut disesuaikan dengan permasalahan penelitian.

b. Penarikan Simpulan

Kesimpulan akan ditarik ketika tiga proses pertama penelitian selesai. Setelah penyajian data berorientasi pada masalah, maka ditarik kesimpulan dari hasil analisis data tersebut. Kesimpulan tidak harus dinyatakan secara umum, tetapi harus berdasarkan hasil penelitian.

2. Pengecekan Keabsahan Data

Untuk memperoleh data yang relevan, maka peneliti melakukan pengecekan keabsahan data hasil penelitian dengan tiga cara:

a. Perpanjangan Pengamatan

Pada perpanjangan pengamatan ini, peneliti memeriksa kembali apakah data yang diberikan selama ini setelah di cek kembali pada sumber data asli atau sumber data lain ternyata tidak benar, maka peneliti melakukan pengamatan lagi yang lebih luas dan mendalam sehingga diperoleh data yang pasti kebenarannya.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan perpanjangan penelitian dengan kembali lagi ke lapangan penelitian dengan tujuan untuk memastikan apakah data yang diperoleh sudah benar atau masih ada yang salah.

b. Ketekunan Penelitian

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih jelas dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Untuk meningkatkan ketekunan, peneliti mengumpulkan dan membaca referensi baik berupa buku, jurnal atau karya ilmiah lain yang berkaitan dengan peran sistem informasi digital pada perpustakaan lembaga pendidikan.

c. Triangulasi Data

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber yang digunakan untuk pengecekan data tentang keabsahannya, membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen dengan memanfaatkan berbagai

sumber data informasi. Peneliti membandingkan hasil data observasi dengan data hasil wawancara dan membandingkannya dengan data yang lainnya.