

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang diadakan disuatu medan atau kancanh dengan pendekatan kualitatif. Istilah kualitatif dimasukkan sebagai jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui proses statistik atau bentuk hitungan lainnya.<sup>1</sup> Berbeda dengan penelitian kuantitatif, yang menggunakan statistik dan bentuk data berjenis angka.

Dalam penelitian kualitatif, akan terjadi tiga kemungkinan terhadap “masalah” yang dibawa dalam penelitian. Yang pertama masalah yang dibawa tetap, sehingga sejak awal dengan judul laporan penelitian sama. Dengan demikian judul proposal dengan judul laporan penelitian sama. Yang kedua “masalah” yang dibawa peneliti setelah memasuki penelitian berkembang yaitu memperluas atau memperdalam masalah yang telah disiapkan. Yang ketiga “masalah” yang dibawa peneliti setelah memasuki lapangan berubah total, sehingga harus ganti masalah.<sup>2</sup>

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Metode ini mencoba meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu situasi dan kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dan penelitian ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.<sup>3</sup>

Objek yang dimaksud dalam penelitian ini adalah analisis persepsi kualitas pelayanan berbasis skala pengukuran CARTER pada Pamsimas di Desa Jungpasir.

---

<sup>1</sup> Anselni Deraus dan Julian Lorbin, *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif Tata Langkah dan Teknik-Teknik Data*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), 4.

<sup>2</sup> Sugiono, *Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)*, (Bandung: Alfabeta, 2009), 283.

<sup>3</sup> Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Raja Erafindo Persada, 2005), 41.

## B. Setting Penelitian

Lokasi penelitian adalah pada Pamsimas di Desa Desa Jungpasir RT 01 RW 01 Wedung Demak. Alasan memilih lokasi ini adalah lebih dekat dengan tempat tinggal, mudah di jangkau dan ekonomis, serta peneliti ingin tahu seberapa baik penerapan kualitas pelayanan pada Pamsimas di Desa Jungpasir. Adapun waktu penelitian dilakukan pada bulan Januari sampai dengan bulan April 2019.

## C. Sumber Data

Pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer (data primer) dan sumber sekunder (data sekunder).

### 1. Data Primer

Data primer atau data tangan pertama, adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian meliputi ketua pamsimas, staf teknisi, pelanggan yang memiliki informasi terkait dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subyek sebagai sumber informasi yang dicari. Sumber data primer ini diperoleh dari ketua, staf teknisi, dan pelanggan.<sup>4</sup>

### 2. Data Sekunder

Data sekunder atau data tangan kedua adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subyek penelitiannya. Data sekunder, biasanya berwujud data dokumentasi atau laporan yang tersedia.<sup>5</sup> Sumber data sekunder terdiri dari profil Pamsimas di Desa Jungpasir berupa data dokumentasi, buku-buku, maupun arsip-arsip, terkait analisis persepsi kualitas pelayanan berbasis skala pengukuran CARTER pada Pamsimas di Desa Jungpasir.

## D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, digunakan beberapa alat pengumpulan data diantaranya :

---

<sup>4</sup> Syaifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pusaka Pelajar, 2001), 91.

<sup>5</sup> Syaifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pusaka Pelajar, 2001), 91.

### 1. Observasi

Observasi adalah observasi yang dibukukan oleh peneliti dengan terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan observasi partisipatif ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat mana dari setiap perilaku yang tampak.<sup>6</sup> Adapun observasinya meliputi analisis persepsi kualitas pelayanan berbasis skala pengukuran CARTER pada Pamsimas di Desa Jungpasir.

### 2. Wawancara

Wawancara adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.<sup>7</sup>

Wawancara terstruktur dimaksudkan agar pertanyaan yang diajukan dapat dijawab oleh obyek secara benar dan tidak dibuat-buat. Metode ini dilakukan untuk mendapatkan data-data yang berhubungan dengan analisis persepsi kualitas pelayanan berbasis skala pengukuran CARTER pada Pamsimas di Desa Jungpasir.

Adapun wawancara dilakukan secara langsung kepada berbagai pihak, baik ketua Pamsimas, staf teknis, dan pelanggan.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi ini digunakan untuk mengumpulkan data verbal yang berbentuk tulisan maupun artifak, foto dan sebagainya. Data tulisan ini bisa berupa buku-buku majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, dan sebagainya.<sup>8</sup> Adapun yang dimaksud dokumen di sini adalah data atau dokumen yang tertulis.

Dengan menggunakan metode ini, data dikumpulkan dari dokumen yang sudah ada, sehingga dengan menggunakan metode ini

---

<sup>6</sup> Sugiyono, *Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)*, (Bandung: Alfabeta, 2009), 318.

<sup>7</sup> Sugiyono, *Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)*, (Bandung: Alfabeta, 2009), 319.

<sup>8</sup> Andi Prastowo, *Menguasai Teknik-Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), 329.

diperoleh catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian seperti : gambaran umum dan juga kondisi khusus pada Pamsimas di Desa Jungpasir.

## E. Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti.<sup>9</sup> Maka dari itu dalam penelitian ini diperlukan uji keabsahan data, diantaranya :

1. Uji kredibilitas, uji ini dilakukan untuk mendapatkan data yang dapat dipercaya, biasanya dalam uji ini dilakukan dengan berbagai cara, yaitu:

a. Perpanjangan pengamatan

Yaitu memperpanjang durasi waktu untuk tinggal atau terlibat dalam kegiatan yang menjadi sasaran penelitian. Langkah ini diharapkan dapat menguji ketidakbenaran informasi dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan dengan nara sumber akan semakin terbentuk akrab, semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.<sup>10</sup> Hal ini peneliti lakukan supaya data yang didapatkan oleh peneliti valid sesuai dengan fakta dilapangan.

b. Menggunakan bahan referensi

Yang dimaksud bahan referensi disini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Misalnya, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara atau tentang gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto. Dengan adanya alat-alat bantu perekam suara sangat diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang ditemukan oleh peneliti. Hal ini peneliti lakukan untuk memberikan penguatan, bahwa apa yang disajikan oleh peneliti benar-benar ada tendensi baik dari buku atau dari *interview*.

---

Sugiyono, *Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)*, (Bandung: Alfabeta, 2009), 119.

<sup>10</sup> Sugiyono, *Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)*, (Bandung: Alfabeta, 2009), 369.

c. Mengadakan *member check*

*Member check* adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *member check* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.<sup>11</sup> Hal ini peneliti lakukan untuk menyeleksi data-data yang didapat oleh peneliti agar tidak terkesan *plagiat*.

2. *Uji Dependability*, uji ini dilakukan karena banyaknya peluang seorang peneliti mempunyai data tanpa turun ke lapangan secara langsung, maka peneliti itu tidak *reliable*. Dalam melakukan uji ini peneliti harus mengecek seluruh proses penelitian dengan pembimbing untuk dapat menerangkan seluruh kegiatan, data sampai analisis dan pengambilan kesimpulan. Peneliti mengecek semua data yang didapat, kemudian dibimbingkan kepada pembimbing, apakah data tersebut layak didapat pakai apa tidak.
3. *Uji Confirmability*, pada dasarnya uji ini hampir sama dengan uji *dependability*, bedanya dalam uji ini adalah menguji hasil penelitian dengan proses penelitian yang telah dilakukan untuk mendapatkan fungsi proses penelitian karena hal tersebut merupakan syarat *confirmability*.<sup>12</sup> Data yang diperoleh diuji dengan fakta yang ada di lapangan.

## F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Menurut Miles dan Huberman sebagaimana yang dikutip Sugiyono, mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif

---

<sup>11</sup> Sugiyono, *Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)*, (Bandung: Alfabeta, 2009), 375-376.

<sup>12</sup> Sugiyono, *Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)*, (Bandung: Alfabeta, 2009), 377.

dilakukan secara interaktif dan barlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Aktifitas dalam analisis data meliputi 3 tahapan yaitu :<sup>13</sup>

1. Reduksi Data (*data reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok yang berkaitan dengan pelaksanaan pendidikan agama Islam, memfokuskan pada hal yang penting, dicari tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.<sup>14</sup> Hal ini dilakukan ketika telah diperoleh bahan atau data dari Pamsimas di Desa Jungpasir.

2. Penyajian data (*data display*)

Setelah data reduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Dalam peneliatian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat sejenisnya. Dengan mendisplaykan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Data disajikan dari pengelolaan Pamsimas di Desa Jungpasir, kemudian dijadikan sebagai data.

3. Verifikasi (*conclusion Drawing*)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal tetapi mungkin juga tidak, tergantung dari kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal dengan didukung bukti valid dan konsisten yang menghasilkan kesimpulan yang kredibel atau kesimpulan awal yang bersifat sementara akan mengalami perubahan jika tidak ditentukan bukti yang kuat dan

---

<sup>13</sup> Sugiyono, *Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)*, (Bandung: Alfabeta, 2009), 337.

<sup>14</sup> Sugiyono, *Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)*, (Bandung: Alfabeta, 2009), 338.

mendukung yang akan berkembang setelah penelitian di lapangan. Data yang disimpulkan berkaitan dengan pengelolaan Pamsimas di Desa Jungpasir, kemudian ditarik menjadi kesimpulan.

Jadi, analisis data kualitatif adalah teknik mencari dan menyusun data yang diperoleh secara sistematis melalui proses reduksi data (merangkum data), mendisplay data (menyajikan data dalam sebuah tampilan), dan verifikasi data (konfirmasi/pembuktian data) sehingga dapat mudah dipahami dan dapat diinformasikan kepada orang lain.

