BAB III

METODE PENELITIAN

Metode, secara harfiah berarti cara. Selain itu, metode berasal dari bahasa Yunani, metha (melalui atau melewati), dan hodos (jalan atau cara), metode bisa berarti suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu, yang mempunyai langkah-langkah sistematis. [74] Jadi, metode penelitian adalah cara yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki masalah tertentu yang memerlukan jawaban.

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan oleh peneliti pada penelitian tentang evaluasi kualitas layanan bimbingan belajar menggunakan model 4D di lembaga bimbingan belajar Primagama Nginden Surabaya adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif, yaitu data yang dikumpulan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyaji laporan tersebut. Data tersebut mungkin berasal dari naskah, wawancara, catatan lapangan, foto, *videotape*, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.[75]

---

[74] Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial* (Jakarta : Bumi Aksara, 1996), 42.
[75] Lexy J. Moloeng, *Metodologi Penelitian Kuantitatif,* (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2009), 135

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara trianggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. [76]

Berikut adalah hal-hal mengenai penelitian kualitatif yang disebutkan oleh Sugiyono dalam bukunya :[77]

1. Dilakukan pada kondisi yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen), langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrumen kunci.
2. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.
3. Penelitian kulitatif lenih menekankan pada proses daripada produk atau outcome.
4. Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif.
5. Penelitian kualitatif lebih menekankan makna (data dibalik yang teramati).

[76] Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung : Alfabeta, 2015), 1.
[77] Ibid, 9

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Penelitian ini menggambarkan serta menjelaskan mengenai evaluasi kualitas layanan bimbingan belajar menggunakan model 4D di Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Nginden Intan Surabaya. Peneliti tertarik melakukan penelitian ini karena evaluasi dengan model 4D masih jarang digunakan pada lembaga bimbingan belajar lain dan diharapkan melalui kajian penelitian ini pihak lembaga bimbingan belajar lain terutama di Kota Surabaya bisa menerapkan evaluasi kualitas layanan dengan menggunakan model 4D untuk mengetahui keluhan maupun kepuasan pelanggannya.

Sedangkan jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah jenis studi kasus. Studi kasus adalah jenis penelitian yang mendalam tentang suatu aspek lingkungan sosial termasuk manusia didalamnya. Studi kasus dapat dilakukan terhadap individu (misalnya keluarga), segolongan manusia (guru, karyawan, siswa), lingkungan hidup manusia (desa, sekolah) dan lain-lain. Bahan studi kasus dapat diperoleh dari sumber-sumber seperti laporan pengamatan, catatan pribadi, kitab harian atau biografi orang yang diselidiki, laporan atau keterangan dari orang yang banyak tau tentang hal itu.[78]Pada penelitian ini, studi kasus dilakukan terhadap lingkungan hidup manusia yaitu lembaga bimbingan belajar.

[78] Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Remaja Rosdakarya,2007), hal 61.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam rancangan jenis penelitian ada empat macam tipe desain studi kasus, yaitu (1) desain kasus tunggal holistik, (2) desain kasus tunggal terjalin, (3) desain multikasus holistik, dan (4) desain multikasus terjalin.[79] Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian studi kasus tunggal holistik. Dikatakan studi kasus tunggal karena peneliti hanya menggunakan satu objek atau satu kasus yaitu tentang evaluasi kualitas layanan bimbingan belajar menggunakan model 4D di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat yang akan dijadikan sebagai objek penelitian ataupun sarana untuk memperoleh sumber informasi mengenai apa yang harus diteliti. Lokasi dalam penelitian ini yaitu Lembaga Bimbingan Belajar (LBB) Primagama Nginden Intan Surabaya karena disini telah melakukan evaluasi kualitas layanan bimbingan belajar dengan model 4D.

C. Sumber Data dan Informan Penelitian

Sumber data merupakan darimana data dapat diperoleh.[80] Pada penelitian ini peneliti menggunakan sumber data berupa :

---

[79] S. Nasution, *Metode Research; Penelitian Ilmiah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), 27.
[80] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Yogyakarta: PT. Rineka Cipta, 1991),144.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Sumber Data

a) Person (narasumber), merupakan sumber data yang biasa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara. Dalam hal ini peneliti mendapatkan data-data atau informasi tentang gambaran umum objek penelitian di Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Nginden Intan Surabaya dari ketua/pimpinan LBB, tutor, karyawan, serta siswa karena para narasumber tersebut akan sangat membantu kelancaran penelitian ini.

b) Paper (dokumentasi/arsip), merupakan sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar, atau simbol lainnya yang ada di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya, misalnya struktur organisasi, data tutor/pengajar, jumlah siswa beberapa tahun terakhir, dan lain sebagainya.

c) Observasi, yang berarti pengamatan yang bertujuan untuk mendapatkan data tentang suatu masalah, sehingga diperoleh pemahaman atau sebagai alat re-*checking* atau atau pembuktian terhadap informan/keterangan yang diperoleh sebelumnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang diwawancarai, diminta informasi oleh pewawancara. Informan adalah orang yang diperkirakan menguasai data, informasi ataupun fakta dari suatu objek penelitian.[81]

Penentuan Informan penelitian ini menggunakan cara bola salju (*Snowball Sampling*) yaitu penentuan sample yang mula-mula jumlahnya kecil kemudian sampel ini diminta memilih responden lain untuk dijadikan sampel lagi, begitu seterusnya sehingga jumlah sampel menjadi semakin banyak.[82] Pada penelitian ini, yang menjadi informan adalah sebagai berikut :

a) Kepala pimpinan atau mananjer Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Nginden Intan Surabaya.

Dalam penelitian ini peneliti bermaksud menjadikan kepala pimpinan/manajer LBB Primagama Nginden Intan Surabaya sebagai sumber data yang akan diolah. Data yang akan dicari oleh peneliti diantaranya adalah sebagai berikut :

1) Mencari data tentang pendirian LBB Primagama Nginden Intan Surabaya.

[81] Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial* (Surabaya: Airlangga University Press, 2011) 133
[82] Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*, (Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), 141.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Mencari data tentang manajemen layanan bimbingan belajar di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya.
3) Mencari data tentang evaluasi kualitas layanan bimbingan belajar di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya.

b) Staf/karyawan LBB Primagama Nginden Intan Surabaya.

Data yang dicari oleh peneliti dalam hal ini adalah sebagai berikut :

1) Mencari data tentang evaluasi kualitas layanan bimbingan belajar di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya.
2) Mencari data tentang tutor atau pengajar di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya.

c) Tutor atau Pengajar

Data yang dicari oleh peneliti dari tutor atau pengajar adalah sebagai berikut :

1) Mencari data tentang sistem bimbingan belajar di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya.
2) Mencari data tentang sikap dan perilaku siswa dalam mengikuti bimbingan belajar di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya.

d) Siswa LBB Primagama Nginden Intan Surabaya

Data yang dicari oleh peneliti dari siswa LBB Primagama Nginden Intan Surabaya adalah sebagai berikut :

1) Mencari data tentang alasan dan tanggapan siswa bergabung di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Mencari data tentang proses bimbingan belajar di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sebab untuk penelitian kualitatif, fenomena dapat dimengerti maknanya secara baik apabila dilakukan interaksi dengan subjek melalui wawancara mendalam dan observasi dimana fenomena tersebut berlangsung. Disamping itu, untuk melengkapi data diperlukan dokumentasi (tentang bahan-bahan yang ditulis oleh atau tentang subjek).

1. Metode Wawancara

Wawancara disebut juga interview. Menurut Esterberg dalam Sugiono mendefinisikan bahwa wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.[83] Dalam metode wawancara ada pewawancara yaitu orang yang menggunakan metode wawancara, dan orang yang diwawancarai atau informan.

Untuk mendapatkan data atau informasi yang akurat, penulis akan melakukan wawancara kepada orang yang bisa dimintai informasi. Misalnya: ketua pimpinan / manajer, karyawan dan staf, serta siswa.

[83] Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif* , 72.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berikut ini merupakan kisi-kisi pertanyaan yang akan digunakan penulis untuk melakukan wawancara, yaitu :

a. Bagaimana manajemen layanan bimbingan belajar di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya?
b. Bagaimana evaluasi kualitas layanan bimbingan belajar di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya?
c. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan evaluasi kualitas layanan bimbingan belajar di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya?

2. Metode Observasi

Nasution menyatakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.[84]

Observasi merupakan suatu cara untuk memperoleh data melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh keterangan yang relevan dari objek penelitian.

Pertimbangan digunakannya teknik ini adalah bahwa apa yang dikatakan orang sering kali berbeda dengan apa yang sebenarnya terjadi. Oleh karena itu, observasi sangat dibutuhkan agar sebuah penelitian dapat

[84] Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif* , 64.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dikatakan akurat. Dengan melakukan observasi, peneliti mencatat apa saja yang dilihat dan mengambil dari dokumen yang tertulis untuk memberikan gambaran secara utuh tentang objek yang diteliti.

Pada penelitian ini, peneliti akan terjun langsung untuk melakukan observasi tentang bagaimana evaluasi kualitas layanan bimbingan belajar menggunakan model 4D di LBB Primagama Nginden Intan Surabaya. Seperti, manajemen layanan bimbel yang telah diterapkan, cara mengevaluasi kualitas layanan bimbel, dan lain sebagainya.

3. Metode Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengkaji dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian ini guna melengkapi data yang diperlukan serta cara pengumpulan data dan telaah pustaka, dimana dokumen-dokumen yang dianggap menunjang dan relevan dengan masalah.

Dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan dokumentasi sebagai bukti yang sah bahwa dengan hasil informasi yang disajikan merupakan realita dan bersumber dari narasumber yang terpercaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian memiliki artian sebagai alat atau fasilitas yang digunakan oleh pihak peneliti dalam mengumpulkan data penelitian agar mempermudah pengolahan hasil penelitian maupun bukti penelitian. Menurut Idrus (2009 : 119) mengatakan bahwa pengmbang instrumen menuliskan secara ringkas tujuan instrumen, spesifikasi arah pengelolahan dan pemberian skor instrumen dan mendeskripsikan secara detail setiap langkah pengembangannya. Instrumen tersebut dapat membantu peneliti untuk mengumpulkan data sesuai kebutuhan. Dalam penelitian ini, peneliti memanfaatkan pedoman wawancara, literatur, internet, alat perekam dan kamera sebagai instrumen penelitian.

F. Prosedur Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data kualitatif menurut Bogdan dan Biken dalam *Metodologi Penelitian Kualitatif* adalah: Upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.[85]

[85] Moleong, *Metodologi Penelitian*,. 135

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah pengumpulan data berlangsung dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban responden. Apabila jawaban yang didapat belum memuaskan, maka peneliti akan mengajukan pertanyaan lagi sampai pada tahap tertentu. Langkah-langkah analisis setelah dilakukan pengumpulan data yaitu :

a. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberi gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.[86]

Dalam proses reduksi data ini, peneliti dapat melakukan pilihan-pilihan terhadap data yang hendak dikode, mana yang dibuang, mana yang merupakan ringkasan, cerita-cerita apa yang sedang berkembang. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisisyang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa

[86] Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* , 338.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sehingga kesimpulan-kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi.[87]

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowhart* dan sejenisnya.[88] Akan tetapi yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnyaberdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

c. Penarikan kesimpulan/verifikasi

Miles and Huberman dalam Metode Penelitian Pendidikan memamparkan langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat

[87] Iman Suprayogo, *metodelogi Penelitian Sosial-Agama* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2001), hal 194

[88] Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Bandung : Alfabeta, 2009), hal 249.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.[89]

Antara display data atau penarikan kesimpulan terdapat aktivitas analisis data yang ada. Dalam pengertian ini analisis data kualitatif merupakan upaya berlanjut, berulang dan terus-menerus. Masalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan / verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang terkait.

Selanjutnya data yang telah dianalisis, dijelaskan dan dimaknai dalam bentuk kata-kata untuk mendeskripsikan fakta yang ada di lapangan untuk menjawab pertanyaan dari penelitian yang kemudian diambil intisarinya saja.

Dari pengolahan data hasil wawancara ataupun data pendukung lainnya dalam penelitian mengenai evaluasi kualitas layanan menggunakan model 4D akan dilakukan penarikan kesimpulan agar penelitian ini dapat diketahui proses penerapannya serta dapat dijadikan referensi oleh pihak lain dalam melakukan evaluasi layanan.

G. Keabsahan Data

Penelitian kualitatif harus mengungkap kebenaran yang objektif. Oleh karena itu, keabsahan data dalam sebuah penelitian kualitatif sangat penting.

[89] Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* , 345.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Melalui keabsahan data kredibilitas (kepercayaan) penelitian kualitatif dapat tercapai. Dalam penelitian ini untuk mendapatkan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi.

Adapun triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.[90] Triangulasi yang digunakan oleh peneliti ada tiga, yaitu : pertama, triangulasi data yaitu dengan cara membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara, dan data hasil pengamatan dengan hasil dokumentasi. Hasil perbandngan ini diharapkan dapat menyatukan perspsi atas data yang diperoleh.

Kedua, triangulasi metode, dilakukan peneliti untuk pencarian data tentang fenomena yang sudah diperoleh dengan menggunakan metode yang berbeda yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil yang diperoleh dengan menggunakan metode yang berbeda itu dibandingkan dan disimpulkan sehingga memperoleh data yang dipercaya.

Ketiga, menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber yaitu yang dilakukan peneliti dengan cara membandingkan kebenaran suatu fenomena berdasarkan data yang diperoleh peneliti baik dilihat dari dimensi waktu maupun sumber lain.[91]

---

[90] Moleong, *Metodologi Penelitan, 330*
[91] Moleong, *Metodologi Penelitian,*103.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id