

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Lokasi dan Subjek Penelitian**

Lokasi yang dipilih oleh peneliti pada penelitian ini ialah Komunitas Sahabat Kota (KSK), dipilihnya Komunitas Sahabat Kota (KSK) sebagai lokasi penelitian karena Komunitas ini merupakan Komunitas yang menggunakan Pelatihan berbasis Pendidikan untuk Pembangunan Berkelanjutan yang terkenal di Kota Bandung maupun nasional dan menjadi tujuan utama para calon *play tutor* dalam menimba ilmu tentang pendidikan luar sekolah khususnya Pelatihan berbasis Konsep Pendidikan untuk Pembangunan Berkelanjutan. Lokasi dari Komunitas Sahabat Kota (KSK) dirasa kurang strategis karena berada di dalam lingkungan komplek di belakang pasar cicadas sehingga sulit bagi sebagian orang yang belum mengetahui komunitas ini, namun setiap proses kegiatan pelatihan diadakan di Bandung *Creative City Forum* atau biasa dikenal dengan BCCF yang lokasi sangat strategis karena berada di Jl.Purnawarman persis di tepi jalan.

Subjek dari penelitian ini adalah sumber daya yang ada dan diperoleh dari hasil lapangan di Komunitas Sahabat Kota (KSK). Menurut Spradley dalam Sugiyono (2011:297) dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi dinamakan "*social situation*" atau situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen yaitu:

1. *Place* (Tempat) yaitu sumber data yang berupa tempat atau sumber data yang menyajikan tampilan dalam keadaan diam atau benda tak bergerak di Komunitas Sahabat Kota (KSK).

2. *Actors* (Orang-orang) yaitu sumber data berupa informan yang dapat memberikan data berupa jawaban lisan yang didapat dari hasil wawancara. Dalam penelitian ini, yang menjadi actors adalah *Founder*, pengelola pelatihan, pengajar dan *play tutor*.
3. *Activity* (Aktivitas) yaitu segala kegiatan yang terjadi di Komunitas Sahabat Kota (KSK), yang dilakukan oleh *actors*. Dalam penelitian ini, aktivitas yang dimaksud ialah seperti aktivitas kehidupan di Komunitas Sahabat Kota (KSK), kegiatan pelatihan dan mutu layanan dari setiap *actors* di tempat tersebut.

## B. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini diperlukan adanya desain penelitian terlebih dahulu, desain penelitian ini memaparkan rancangan dalam melakukan penelitian mulai dari perencanaan sampai dengan pelaporan peneliti. Adapun tahapan-tahapan yang harus dilakukan oleh peneliti, yaitu ada empat tahapan yang harus dilakukan. Sesuai yang dikemukakan oleh Moleong (2007: 127), yaitu sebagai berikut:

### 1. Tahap Persiapan

Dalam tahap ini, peneliti melakukan beberapa langkah yang akan peneliti lakukan dalam penelitian. Tahapan pertama yang harus dilakukan oleh peneliti ialah menyusun rencana penelitian, memilih lapangan fokus penelitian, mengurus perizinan kemudian melakukan observasi lapangan yaitu observasi langsung ke tempat penelitian, dan lokasi yang menjadi tempat penelitian yang akan diteliti tersebut adalah Komunitas Sahabat Kota yang berlokasi di Jalan Cisaga No.6 Kota Bandung. Hal tersebut dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh gambaran umum mengenai program pelatihan

berbasis konsep pendidikan untuk pembangunan berkelanjutan yang biasa dilaksanakan oleh pihak lembaga ketika mengadakan *recruitment play tutor* maupun program edukasi kreatif. Selanjutnya peneliti melakukan perizinan dengan pihak lembaga, serta menyampaikan maksud dan tujuan dilakukannya penelitian ini. Kemudian penulis melakukan wawancara dengan pengelola pihak lembaga, setelah itu penulis juga mengkaji hasil wawancara tersebut dan menganalisis fokus permasalahan yang akan diangkat oleh penulis sesuai dengan disiplin ilmu yang peneliti kaji.

## 2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Pada tahap kedua ini, selanjutnya peneliti menentukan dan memilih narasumber serta metode penelitian yang sesuai dengan fokus masalah yang akan dikaji. Peneliti menyusun instrument penelitian dan mempersiapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan alat pengumpulan data seperti pedoman wawancara dan pedoman obeservasi yang digunakan. Setelah semuanya siap barulah peneliti melakukan kegiatan penggalian informasi data secara mendalam dengan mengikuti langsung jalannya pelatihan berbasis konsep pendidikan untuk pembangunan berkelanjutan bagi *play tutor* yang dilaksanakan oleh Komunitas Sahabat Kota untuk mengumpulkan data yang ada di lapangan.

## 3. Tahap Analisis Data

Pada tahap ketiga ini, setelah peneliti mengumpulkan data di lapangan dengan mengikuti pelatihan, barulah peneliti melakukan kegiatan menganalisis data dan informasi dari hasil temuan di lapangan, dan pada tahapan ini peneliti harus mampu menentukan dalam mencari jawaban atas permasalahan yang ada di lapangan. Pada tahap analisis data ini diawali dengan mengumpulkan data dan informasi lapangan yang didapatkan dari

hasil wawancara, observasi, dan pengamatan. Selanjutnya setelah seluruh data terkumpul kemudian diolah sesuai dengan kaidah-kaidah pengolahan data dalam penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif.

#### 4. Tahap Penulisan Laporan

Tahap yang terakhir ialah penulisan laporan, dalam tahapan ini peneliti menuliskan atau menyajikan data dari keseluruhan tahapan yang telah dilakukan selama penelitian berlangsung. Setelah peneliti memperoleh data secara keseluruhan yang dilakukan secara terus menerus, peneliti melanjutkan pengolahan data keseluruhan maka penulis mampu menuangkan bentuk tulisan dari hasil penelitiannya ke dalam sebuah karya tulis ilmiah. Tahapan ini merupakan tahap terakhir dari desain penelitian yang akan dilakukan peneliti.

### C. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif, yaitu metode yang memusatkan pada permasalahan yang ada pada saat sekarang. Peneliti menggunakan metode deskriptif berguna untuk menggambarkan bagaimana peningkatan mutu layanan play tutor melalui pelatihan berbasis pendidikan untuk pembangunan berkelanjutan di Komunitas Sahabat Kota (KSK).

Pendekatan yang akan digunakan penelitian ini adalah menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data dekkriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Metode penelitian menurut Sugiyono (2013: 1) metode penelitian adalah :

Cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu

sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah dalam bidang pendidikan.

Menurut Sugiyono (2011:15):

“Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana penelitian 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.”

Menurut Sugiyono (2011: 21) mengatakan bahwa penelitian kualitatif berdasarkan karakteristiknya, yaitu:

Dilakukan pada kondisi alamiah, langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrument kunci; penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif, yaitu data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka; pendidikan kualitatif lebih menekankan pada proses dari pada produk; penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif; penelitian kualitatif lebih menekankan makna (data dibalik yang teramati).

Serta hasil akhir menurut Sugiyono (2011: 31) pada penelitian kualitatif, harus mampu menghasilkan informasi-informasi yang bermakna, bahkan dari hipotesis atau ilmu baru yang didapat mampu digunakan untuk membantu mengatasi masalah dan meningkatkan taraf hidup manusia. Berdasarkan penjelasan definisi diatas, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa di dalam pendekatan kualitatif bergantung pada pengamatan terhadap sumber data yang diteliti khususnya manusia dan perilaku yang diamati. Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Pada pendekatan ini, peneliti membuat suatu gambaran kompleks, laporan terinci dari pandangan responden, dan melakukan studi pada situasi yang alami. Penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah dan bersifat penemuan.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah instrumen kunci. Oleh karena itu, peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas dalam hal bertanya, menganalisis, dan mengkonstruksi obyek yang diteliti menjadi lebih jelas. Penelitian ini lebih menekankan pada makna dan terikat nilai. Penelitian kualitatif digunakan jika masalah belum jelas, untuk mengetahui makna yang tersembunyi, untuk memahami interaksi sosial, untuk mengembangkan teori, untuk memastikan kebenaran data, dan meneliti sejarah perkembangan.

Beranjak dari hal itu, di dalam pelaksanaan pelatihan berbasis pendidikan untuk pembangunan berkelanjutan di Komunitas Sahabat Kota (KSK), penulis lebih banyak mengungkapkan bagaimana pelaksanaan pelatihan berbasis pendidikan untuk pembangunan berkelanjutan dalam pembelajarannya, pengamatan terhadap subyek penelitian dan perilaku yang diamati. Maka peneliti mengemukakan bahwa pendekatan kualitatif ini tepat digunakan dalam penelitian yang akan dilakukan sesuai dengan tujuan penelitian.

#### **D. Definisi Operasional**

Secara operasional, istilah-istilah yang terdapat dalam judul penelitian ini dapat didefinisikan sebagai berikut:

##### **1. Pelatihan Berbasis Konsep Pendidikan untuk Pembangunan Berkelanjutan**

Pelatihan menurut Gary Dessler (2009) adalah proses mengajarkan karyawan baru atau yang ada sekarang, keterampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka. Pelatihan merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan suatu sumber daya manusia dalam dunia kerja.

**Basmah, 2014**

***PELATIHAN BERBASIS KONSEP PENDIDIKAN UNTUK PEMBANGUNAN BERKELANJUTAN DALAM PENINGKATAN MUTU LAYANAN “ PLAY TUTOR “ DI KOMUNITAS SAHABAT KOTA***

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

*Education for Sustainable Development (EfSD)* atau Pendidikan untuk Pembangunan Berkelanjutan (PPB). Pendidikan dipilih dalam implementasi pembangunan berkelanjutan karena merupakan instrumen kuat yang efektif untuk melakukan komunikasi, memberikan informasi, penyadaran, pembelajaran dan dapat untuk memobilisasi massa/komunitas, serta menggerakkan bangsa ke arah kehidupan masa depan yang berkembang secara lebih berkelanjutan (*more sustainably developed*). PPB adalah pendidikan untuk mendukung praktek pembangunan berkelanjutan, artinya pendidikan yang memberi kesadaran dan kemampuan kepada semua orang (utamanya generasi mendatang) untuk berkontribusi lebih baik bagi pembanguan berkelanjutan pada masa sekarang dan yang akan datang (Sudibyo, 2008).

Jadi, Pelatihan Berbasis Konsep Pendidikan untuk Pembangunan Berkelanjutan adalah suatu pendekatan pelatihan yang diawali dengan penyajian aktivitas lingkungan berupa pemikiran global dengan aksi lokal (*Think globally act locally*) masalah yang dirancang dalam konteks yang relevan dengan materi yang dipelajari untuk memberikan kesadaran dan kemampuan kepada semua orang (utamanya generasi mendatang) untuk berkontribusi lebih baik bagi pembanguan berkelanjutan pada masa sekarang dan yang akan datang.

## 2. Mutu Pelayanan

Mutu/kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk

kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan purna jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.

### 3. *Play Tutor*

*Play tutor* berperan sebagai kakak pembimbing atau pendamping anak-anak pada kegiatan dan program-program bermain. Dan yang menjadi *play tutor* ialah seorang yang magang memiliki kualifikasi berpengalaman dalam bidang anak dan telah diberikan pembekalan dalam menangani anak-anak.

### 4. Hasil Belajar

Menurut Gagne (dalam Sumarno, 2011) hasil belajar merupakan kemampuan internal (kapabilitas) yang meliputi pengetahuan, keterampilan dan sikap yang telah menjadi milik pribadi seseorang dan memungkinkan seseorang melakukan sesuatu.

### 5. Manajemen Program

Manajemen program adalah pengelolaan terkoordinasi dari sekelompok proyek untuk mencapai tujuan dan manfaat program.

## **E. Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, sehingga yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti sendiri. Sesuai dengan

yang diungkapkan oleh Sugiyono (2013:59) bahwa dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri.

Selain itu peneliti, menyusun alat instrumen yang ada dalam penelitian dengan menggunakan berbagai macam tahapan-tahapan penelitian dikarenakan sebagai alat pengumpul data yang efektif. Tahapan-tahapan penyusunan instrumen penelitian yang dilakukan sebagai pengumpul data ialah sebagai berikut:

1. Penyusunan kisi-kisi penelitian

Di dalam penyusunan data penelitian diperlukan penyusunan kisi-kisi atau pertanyaan yang sistematis sesuai yang ada dalam penelitian dan juga dibagi dalam beberapa indikator-indikator yang telah dibuat oleh peneliti sendiri.

2. Penyusunan alat pengumpul data

Di dalam penyusunan alat pengumpul data ini menggunakan alat pengumpul data berupa wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti. Hal ini dilakukan untuk memperoleh data-data yang diinginkan agar mendapatkan data yang valid ataupun terukur.

## **F. Teknik Pengumpulan dan Alasan Rasionalnya**

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini ada tiga, yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik observasi karena dengan mengobservasi dapat dilakukan melalui pengelihatn, penciuman, pendengaran, peraba dan pengecap (Arikunto, 2010:199-200).

Berdasarkan pendapat tersebut peneliti akan melakukan observasi di Komunitas Sahabat Kota (KSK). Peneliti akan mengobservasi keadaan di Komunitas Sahabat Kota (KSK) dan kegiatan pelatihan yang dilakukan oleh peserta pelatihan berbasis pendidikan untuk pembangunan berkelanjutan di

Komunitas Sahabat Kota (KSK). Peran *Founder* dan pengelola pelatihan pun akan peneliti observasi sebagai pelaksana dari kegiatan pelatihan. Selain itu juga peneliti menggunakan teknik wawancara, dalam rangka mendapatkan berbagai informasi dan sumber data penelitian.

#### 1. Teknik Wawancara

Wawancara merupakan alat *re-checking* atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam (*in-depth interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.

Wawancara merupakan proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian. Dimana dengan melakukan teknik wawancara ini, peneliti dapat menggali lebih banyak informasi dan sumber data mengenai pelatihan yang dilaksanakan di Komunitas Sahabat Kota (KSK) sehingga data tersebut dapat diakui kebenarannya.

Selanjutnya wawancara dapat dilakukan secara terstruktur dan tidak terstruktur, sesuai menurut Esterberg (2002) dalam Sugiyono (2013:73-75) yang menyebutkan:

Bahwa secara garis besar wawancara dibagi menjadi tiga bagian, yaitu; yang pertama wawancara terstruktur, yang susunan pertanyaannya sudah ditetapkan sebelumnya dengan disertai alternative jawaban, yang kedua wawancara semistruktur dimana didalam pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Dan yang ketiga wawancara tidak terstruktur, wawancara secara mendalam dan terbuka bersifat bebas

dimana susunan pertanyaan dapat dirubah sesuai dengan kebutuhan dan kondisi saat sedang berlangsung.

a. Wawancara Terstruktur

Pada wawancara ini digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Dalam prakteknya selain membawa instrument sebagai pedoman wawancara, maka pengumpul data juga dapat menggunakan alat bantu seperti tape recorder, gambar, brosur dan amterial lain yang dapat membantu dalam wawancara.

b. Wawancara Tidak Terstruktur

Wawancara tidak terstruktur maksudnya adalah wawancara yang bebas di mana 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.

2. Teknik Observasi

Observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh panca indera. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran secara *riil* mengenai suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian. Menurut Arikunto (2010:200) terdapat dua cara observasi, yaitu observasi *non sistemis*, yang dilakukan oleh pengamat dengan tidak menggunakan instrumen penelitian dan observasi *sistemis*, yang dilakukan oleh pengamatan dengan menggunakan instrumen penelitian atau pengamatan. Peneliti dalam penelitiannya menggunakan teknik observasi *sistemis* dengan menggunakan pedoman instrumen pengamatan.

### 3. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Dikemukakan oleh Sugiyono (2013:82) bahwa “dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya menumental dar seseorang.”

Sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data yang tersedia adalah berbentuk surat-surat, catatan harian, cenderamata, laporan, artefak, foto, dan sebagainya. Sifat utama data ini tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi di waktu silam. Secara detail bahan dokumenter terbagi beberapa macam, yaitu otobiografi, surat-surat pribadi, buku atau catatan harian, memorial, klipping, dokumen pemerintah atau swasta, data di server dan flashdisk, data tersimpan di website, dan lain-lain.

### 4. Teknik Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau perbandingan terhadap data itu.

Norman K. Denkin mendefinisikan triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda. Menurutnya, triangulasi meliputi empat hal, yaitu: (a) triangulasi metode, (b) triangulasi antar-peneliti (jika penelitian dilakukan dengan kelompok), (c) triangulasi

sumber data, dan (d) triangulasi teori. ([http://google.com/teknik triangulasi](http://google.com/teknik%20triangulasi) dalam penelitian kualitatif).

- a. Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan survei. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan metode wawancara dan observasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya. Selain itu, peneliti juga bisa menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut. Triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya.
- b. Triangulasi antar-peneliti dilakukan dengan cara menggunakan lebih dari satu orang dalam pengumpulan dan analisis data. Teknik ini untuk memperkaya khasanah pengetahuan mengenai informasi yang digali dari subjek penelitian. Namun orang yang diajak menggali data itu harus yang telah memiliki pengalaman penelitian dan bebas dari konflik kepentingan agar tidak justru merugikan peneliti dan melahirkan bias baru dari triangulasi.
- c. Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat (*participant observation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan (*insights*) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti.
- d. Triangulasi teori. Hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi atau *thesis statement*. Informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan. Selain itu, triangulasi teori dapat meningkatkan kedalaman pemahaman asalkan peneliti mampu menggali pengetahuan teoretik secara mendalam atas hasil analisis data yang telah diperoleh.

## G. Analisis Data

Menurut Bogdan dalam Sugiyono (2013: 88) :

Basmah, 2014

**PELATIHAN BERBASIS KONSEP PENDIDIKAN UNTUK PEMBANGUNAN BERKELANJUTAN DALAM PENINGKATAN MUTU LAYANAN “ PLAY TUTOR “ DI KOMUNITAS SAHABAT KOTA**

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Dalam analisis data ini, peneliti menggunakan analisis data kualitatif yang terdiri dari beberapa tahapan, yaitu:

1. Tahap Mendeskripsikan Data

Tahap ini merupakan tahap analisis awal dalam mengolah data. Mendeskripsikan data adalah menggambarkan data yang ada guna memperoleh bentuk nyata dari responden atau narasumber.

2. Tahap Reduksi Data

Pada tahap ini dilakukan untuk menemukan data secara keseluruhan yang dihimpun sehingga dapat ditemukan hal-hal yang penting yang berhubungan dengan fokus penelitian. Reduksi data yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas.

3. Tahap Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ini, peneliti membuat ringkasan hasil yang dianggap penting untuk ditarik kesimpulan dan diuraikan hasil analisis data dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami, karena kesimpulan berisikan jawaban dari tujuan atau pembuktian dari sebuah hipotesis.