

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian dipilih berdasarkan tujuan penelitian yaitu pendekatan yang mengedepankan paradigma penelitian untuk mendeskripsikan peristiwa tentang kebijakan, standard dan pendekatan manajemen mutu dalam pengelolaan pendidikan tinggi. Pendekatan kualitatif akan mengkonstruksi bagaimana pandangan anggota organisasi tentang sistem manajemen mutu secara rinci dan mendalam dalam bentuk narasi. Peneliti bertujuan untuk menggambarkan realitas mengenai bagaimana kebijakan, standar mutu serta manajemen mutu dalam pengelolaan perguruan tinggi pariwisata bermutu. Berdasarkan tujuan tersebut maka dipilih pendekatan yang dianggap tepat yaitu pendekatan kualitatif.

Melalui penelitian kualitatif peneliti bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang masalah-masalah kebijakan, standard an manajemen mutu dengan cara menginterpretasikan pandangan para partisipan pemahaman makna serta bagaimana makna tersebut mempengaruhi perilaku dalam pengelolaan mutu diperguruan tinggi pariwisata. Peneliti berada dalam latar (*setting*) yang alamiah (*naturalistic*) bukan hasil perlakuan (*treatment*) atau manipulasi variabel yang dilibatkan.

Pemilihan penelitian kualitatif maka peneliti beralasanbahwa untuk mengetahui gambaran mengenai kebijakn mutu, manajemen dalam upaya mewujudkan mutu secara berkelanjutan di STP Trisakti maka pendekatan yang dipilih adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif ditujukan agar diperoleh kedalaman ilmu pengetahuan dan temuan penelitian secara alamiah dengan tetap sesuai konteks melalui perspektif *etic* dan *emic*. Hasil deskripsi dan analisis akan dikonstruksi dan dijadikan sebagai dasar logis dan empiris untuk

mengembangkan model manajemen mutu pada pendidikan tinggi pariwisata. Telaah masalah – masalah yang terkait dengan kebijakan mutu, standar manajemen mutu hanya dapat dapat dideskripsikan, dianalisis secara tematik dengan menggunakan penelitian yang berparadigma induktif.

Melalui penelitian kualitatif peneliti dapat mengkonstruksi realitas sosial mengenai kebijakan mutu yang ditempuh oleh STP Trisakti termasuk memahami makna yang ada dalam kebijakan tersebut baik dalam perspektif etik maupun emik. Pendekatan kualitatif memberikan arah bagi peneliti untuk mengkonstruksi bagaimana manajemen maupun standar yang diterapkan oleh sekolah sebagai wujud atau bentuk sekolah tinggi pariwisata yang bermutu. Dalam penelitian kualitatif peneliti bias berfokus pada proses interpretasi dan peristiwa-peristiwa yang terkait dengan proses agenda setting kebijakan, penyusunan formula kebijakan mutu, maupun implementasi serta evaluasi kebijakan mutu. Fokus penelitian akan lebih terarah pada bagaimana peristiwa yang terkait dengan penetapan maupun implementasi standar dan manajemen untuk mewujudkan mutu sekolah tinggi pariwisata.

Interpretasi terhadap fenomena masalah dalam pendidikan tinggi pariwisata bermutu akan diungkapkan secara gamblang sebagaimana adanya berdasarkan interpretasi peneliti berdasarkan konsep dengan tetap terikat pada situasi / terikat pada konteks.

Melalui penelitian kualitatif peneliti dapat melakukan analisis tematik secara mendalam dari hasil wawancara, observasi dan studi dokumentasi dengan data yang telah diverifikasi atau memiliki keabsahan. Alasan lain peneliti memilih penelitian kualitatif adalah adanya keterlibatan terbatas peneliti pada objek penelitian sehingga dapat merasakan, menganalisis tema-tema secara objektif dan menjadikannya lebih bermakna.

Realita mengenai kebijakan, standar, manajemen mutu pendidikan tinggi pariwisata lebih subjektif dan menghasilkan tafsir ganda, seperti yang dilihat oleh peneliti dalam studinya, menghadirkan pengetahuan yang berkembang tentang kebijakan, standar dan manajemen mutu pendidikan tinggi pariwisata. Pengetahuan yang diperoleh merupakan hasil konstruksi peneliti, tidak pernah

dipertanggungjawabkan sebagai kebenaran mutlak dan tetap tetapi merupakan permasalahan dan selalu berubah.

Dalam penelitian kualitatif ini peneliti akan memperoleh hasil-hasil yang di luar perkiraan sehingga penelitian ini memberikan tantangan bagi peneliti untuk menggambarkan, menganalisis dan mengembangkan model hipotetik dari sekolah tinggi bermutu. Kerangka pemikiran yang menjadi panduan bagi peneliti akan diuji di lapangan dan peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih mendalam dengan penelitian kualitatif. Korelasi, interaksi lembaga dengan lingkungan serta perubahan dalam sistem manajemen mutu pendidikan hanya dapat diketahui secara jelas sesuai konteks dengan mengamati peristiwa, wawancara serta latar yang terjadi dalam organisasi. Pengaruh lingkungan eksternal maupun interaksi antar faktor dalam persepektif anggota organisasi dalam pengelolaan mutu pendidikan hanya dapat dirasakan dengan melakukan observasi, wawancara maupun dokumentasi. Melalui penelitian kualitatif peneliti dapat mengkonstruksi pengetahuan dan pemahamannya tentang fenomena kebijakan, standar serta pengelolaan sekolah tinggi pariwisata.

Menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif adalah adanya kedalaman pemahaman nilai/ makna budaya dalam fenomena kebijakan, mutu dan standar yang bisa diperoleh dibandingkan dengan menggunakan metode penelitian dalam paradigma deduktif karena adanya interaksi peneliti dengan apa yang diteliti. Desain penelitian lebih berkembang sesuai dengan fenomena di lapangan, kategori-kategori tentang masalah penelitian diidentifikasi selama proses penelitian secara terus menerus. Melalui penelitian kualitatif, peneliti dapat memverifikasi akurasi dan tingkat kejelasan temuannya. Melalui penelitian kualitatif peneliti dapat menilai objek atau realitas secara kritis (*Critical Realism*), yang tidak dapat dilihat secara benar oleh pengamatan biasa.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dipilih berdasarkan hasil identifikasi masalah dan fenomena penelitian. Lokasi Penelitian adalah Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Trisakti yang telah mendapatkan akreditasi baik nasional melalui Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT).

STP Trisakti adalah sekolah yang pengawasannya dilakukan melalui pengawasan melekat, fungsional dan dilakukan oleh masyarakat. Sebagai STP yang terletak dikota metropolitan dan salah satu tujuan wisata maka sekolah ini langsung bersentuhan dengan dunia pariwisata. Sebagai sekolah yang dikelola swasta, sekolah STP Trisakti cukup berkembang dan bersaing dengan sekolah lain yang menyediakan pendidikan vokasi dan akademik dalam pariwisata.

Alasan pemilihan unit analisis STP Trisakti disebabkan 1) STP Trisakti adalah salah satu sekolah swasta dengan praktek tata kelola yang baik. hal ini didasarkan pada hasil observasi dan studi dokumentasi yang dilakukan sebelum pengajuan proposal penelitian. Secara struktur sekolah telah memiliki unit penjaminan mutu internal, 2) STP trisakti dikenal di kalangan Industri sebagai salah satu sekolah dengan reputasi baik. Hasil penelitian yang diperoleh akan lebih valid pada saat digunakan sebagai data untuk mengembangkan model pendidikan bermutu perguruan tinggi pariwisata. Melalui penelitian terhadap STP Trisakti peneliti memiliki fakta empiric mengenai praktek-praktek sekolah pariwisata bermutu dan data tersebut dapat digunakan untuk membangun rasionalitas, konstruksi yang lebih kokoh tentang sekolah pariwisata bermutu, asumsi maupun keterbatasan dalam pengembangan model.

Hasil studi dokumentasi pra penelitian menunjukkan bahwa renstra STP Trisakti dirancang dengan tujuan yang selaras dengan tujuan untuk mengembangkan pariwisata di Indonesia. Pengalaman STP Trisakti berinteraksi dengan dunia pariwisata menghasilkan pengetahuan yang sangat berharga dalam mengembangkan dan meningkatkan mutu pendidikan dan pengetahuan di bidang pariwisata. Pengetahuan tersebut dikembangkan kembali melalui kurikulum yang berbasis Industri pariwisata. Posisi STP Trisakti yang berada di salah satu daerah tujuan wisata baik mancanegara maupun lokal memberikan kesempatan kepada STP Trisakti untuk berkembang lebih baik dibanding dengan sekolah tinggi pariwisata lainnya. Praktek-praktek kerja terbaik di bidang pariwisata dapat dijadikan sebagai *benchmarking* atau penetapan standar oleh STP Trisakti untuk menghasilkan lulusan yang memiliki kemampuan vokasional yang langsung diterapkan dalam dunia kerja. Interaksi dan kedudukan STP trisakti sebagai salah

satu sekolah pariwisata yang bermutu menjadi alasan pemilihan lokasi penelitian serta kesediaan pihak STP trisakti untuk dijadikan sebagai objek penelitian.

3.3 Desain Penelitian

Peneliti merancang penelitian guna mengarahkan penelitian agar sesuai dengan tujuannya. Desain penelitian dirancang agar penelitian tidak meluas, sesuai dengan kerangka pemikiran dan tujuan penelitian. Desain penelitian ini dikelompokkan menjadi 3 bagian yaitu:

3.3.1 Pra Penelitian

Berdasarkan hasil studi dokumentasi dan observasi selama 6 bulan peneliti menetapkan fokus pertanyaan penelitian dengan cara triangulasi dan melakukan identifikasi masalah melalui wawancara dengan dosen, ketua STP serta mahasiswa maupun staff layanan akademik. Guna menghindari terjadinya kecenderungan terhadap masalah sesuai keinginan peneliti maka untuk menentukan masalah-masalah penelitian, peneliti menggunakan data dokumentasi masalah-masalah, observasi serta wawancara terbatas untuk menentukan masalah serta akar masalah terkait sekolah tinggi pariwisata.

Sebelum melakukan penelitian sebenarnya, peneliti melakukan pra penelitian untuk memperoleh gambaran mengenai masalah-masalah dalam pengelolaan mutu pendidikan tinggi pariwisata. Pra penelitian dilakukan pada awal tahun 2013 sebelum proposal penelitian diajukan. Penelitian awal dilakukan pada saat pengajuan proposal disertasi dan dilakukan verifikasi serta kelayakan dan kedudukan masalah penelitian baik dari sisi ilmu administrasi maupun makna aksiologis bagi industri pariwisata serta sekolah tinggi pariwisata. Data-data awal diverifikasi dan diperkuat kembali dengan sejumlah diskusi, pendalaman masalah dengan teknik inquiri serta berdasarkan bimbingan dari promotor maka permasalahan penelitian dipertajam dan fokus pada kebijakan mutu, Standar mutu serta bagaimana pengelolaan sekolah Tinggi pariwisata.

Hasil verifikasi, inquiri, diskusi dan bimbingan yang dilakukan sebelum seminar disertasi semakin memperkuat asumsi peneliti bahwa penelitian mengenai masalah-masalah tersebut layak dilakukan dan pemilihan masalah tidak didasarkan pada tendensi peneliti tapi berdasarkan signifikansi masalah serta data-

akar permasalahan di lapangan. Proses untuk mengetahui akar masalah sebenarnya dari pengelolaan sekolah tinggi pariwisata bermutu dilakukan secara terus menerus sampai titik jenuh termasuk pada saat penelitian sebenarnya berlangsung (pada saat setelah seminar dan mulai masuk penelitian untuk disertasi).

3.3.2 Fokus dan Masalah Penelitian

Fokus penelitian dalam kualitatif belum ajeg dan diperlukan penelaahan yang lebih mendalam agar fokus penelitian lebih tepat sesuai dengan fenomena di lapangan. Langkah pertama adalah membatasi kajian pada kerangka keilmuan administrasi yaitu mengenai proses kerjasama dalam organisasi untuk mewujudkan sistem pendidikan bermutu yang didasarkan atas rasionalitas dengan memanfaatkan sumber daya dan relasinya dengan lingkungan eksternal.

Fokus penelitian dan masalah penelitian berkembang dan dibatasi sesuai dengan ranah ilmu administrasi pendidikan dilakukan dengan proses bertahap mulai dari penelitian sampai dengan konsultasi. Peneliti terus melakukan kristalisasi fokus penelitian melalui teknik inquiri, diskusi maupun bimbingan dengan promotor/ co-promotor. Proses tersebut berlangsung terus menerus sampai kesimpulan disusun.

Fokus penelitian dan masalah penelitian diperoleh berdasarkan temuan-temuan di lapangan. Peneliti melakukan analisis masalah berdasarkan hasil temuan data awal untuk mempertajam arah dan fokus penelitian sekaligus fokus wilayah yang akan diteliti dikaitkan dengan tujuan penelitian. Proses tersebut berlangsung terus menerus karena sebenarnya peneliti pada awalnya tidak mengetahui masalah sebenarnya kecuali dengan melakukan pendalaman masalah. Permasalahan dan fokus penelitian lebih ajeg seiring dengan interaksi peneliti dengan sumber-sumber data seperti ketua STP Trisakti, wakil ketua, para dosen, para mahasiswa, kalangan industri pariwisata melalui diskusi terbatas, kunjungan peneliti dan melalui media sosial.

3.3.3 Penelitian Lapangan

Penelitian sebenarnya telah dilakukan pada saat melakukan penelitian sampai dengan dibuatnya kesimpulan penelitian. Proses penelitian secara formal

berlangsung selama 3 bulan dengan observasi, studi dokumentasi maupun wawancara yang dilakukan sesuai dengan kondisi di lapangan serta kesediaan waktu serta kesempatan pihak STP untuk diteliti.

Data-data pra penelitian yang memiliki korelasi dengan rumusan masalah penelitian dikumpulkan dan ditriangulasi. Data pra penelitian menjadi *guidance* peneliti untuk melakukan pendalaman masalah pada penelitian sebenarnya. Proses penelitian berlangsung terus menerus mulai dari reduksi data, display data, verifikasi maupun penarikan kesimpulan. Proses tersebut berlangsung interaksi dan terus menerus sampai dengan tercapainya tujuan penelitian yaitu memperoleh gambaran mengenai kebijakan, standar, manajemen mutu di pendidikan tinggi STP pariwisata Trisakti.

Peneliti dibantu dengan asisten peneliti yang bertugas untuk mendokumentasikan penelitian, mengumpulkan data-data yang relevan, merekam wawancara. Untuk reduksi data, display data, analisis data, verifikasi maupun kesimpulan tetap berada pada peneliti sebagai instrumen utama penelitian. Reduksi data dilakukan selama penelitian secara terus menerus. Guna membatasi penyajian data selama penelitian, peneliti membatasi display data sesuai dengan kerangka penelitian dan tujuan penelitian. Analisis data dilakukan secara terus menerus. Untuk mengurangi bias pada analisis penelitian, peneliti berusaha untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang objek penelitian dengan cara studi pustaka, membaca penelitian yang relevan, melakukan diskusi terbatas dengan sumber data.

3.4 Analisis Intensif

Analisis data dilakukan sejak peneliti memasuki lapangan dan menentukan fokus pertanyaan penelitian. Analisis dilakukan terhadap data-data penelitian kemudian uraian-uraian tersebut dikonstruksi kembali dan dijadikan sebagai dasar untuk menyusun model hipotetik. Analisis dilakukan secara terus menerus mulai dari pengumpulan data sampai dengan ditarik kesimpulan. Untuk analisis intensif peneliti mendapatkan bimbingan serta masukan beberapa rekan sejawat (rekan di S3 adpen Upi). Analisis intensif dilakukan secara interaktif mulai dari proses reduksi sampai dengan simpulan dalam suatu tahapan analisis yang reflektif.

3.4.1 Jenis Data Penelitian

Sifat data yang diungkapkan dalam penelitian ini adalah bersifat skematik, naratif, dan deskriptif. Uraian tersebut menjelaskan data dari informan baik lisan maupun data dokumen tertulis, Hasil observasi dan catatan lapangan perilaku subjek yang diamati di lapangan juga menjadi data dalam pengumpulan hasil penelitian. Deskripsi data temuan tersebut sebagai berikut:

- a. Rekaman audio, yaitu sebuah transkrip wawancara yang merupakan hasil dari rekaman dengan seluruh pihak terkait sebagai sumber data yang relevan dengan topik kebijakan mutu, standar mutu yang diterapkan oleh STP Trisakti dan bagaimana manajemen untuk mencapai mutu. Transkrip wawancara dituangkan dalam bentuk tulisan sesuai dengan hasil wawancara. Data hasil wawancara direduksi, ditampilkan dan dianalisis serta disimpulkan dalam proses yang interaktif. Kegiatan untuk rekaman audio dilakukan berdasarkan kesediaan sumber data dan izin dari pihak kampus.
- b. Catatan Lapangan, yaitu peneliti melakukan prosedur dengan mencatat seluruh peristiwa yang benar-benar terjadi dilapangan penelitian, dan hal ini berkisar pada isi catatan lapangan, model dan bentuk catatan lapangan serta proses catatan lapangan. Pencatatan lapangan dilakukan selama peneliti berada di lokasi penelitian. Peneliti dibantu oleh asisten peneliti yang mencatat peristiwa, latar atau proses sesuai dengan kerangka pemikiran dan tujuan penelitian
- c. Dokumentasi, yaitu data yang dikumpulkan melalui berbagai sumber data yang tertulis, baik yang berhubungan dengan masalah kondisi yang obyektif, juga silsilah dan data pendukung data lainnya. Pemilihan Studi dokumentasi didasarkan pada kerangka berpikir penelitian serta tujuan penelitian. Dokumentasi akan dijadikan sebagai teknik pengumpulan data guna melakukan verifikasi dan triangulasi hasil wawancara maupun observasi. Hasil dokumentasi dibuat dalam bentuk foto maupun dokumen. Foto, adalah bukti yang tidak dapat diungkapkan dengan kata-kata namun mendukung kondisi obyektif penelitian berlangsung. Dokumentasi berupa

foto setting lokasi, kondisi empiris di sekolah menjadi satu kesatuan melekat pada hasil penelitian.

3.4.2 Pemilihan *Setting*, Sumber Data dan Subjek Penelitian

Unsur manusia sebagai sumber data yang amat sangat penting dalam penelitian ini adalah berasal dari manusia sebagai instrument (*human Instrument*) kunci yaitu peneliti yang terlibat langsung dalam observasi partisipasi, unsur informan, terdiri dari seluruh *stakeholders* pendidikan baik *primary stakeholder* yang terdiri dari ketua STP, para pemimpin/pemerhati Lemdikpar, tenaga pendidik dan kependidikan, mahasiswa dan sebagainya sampai pada masyarakat terkait dan DU/DI relevan dengan penelitian ini.

Dalam penelitian ini peneliti tidak menutup kemungkinan sumber data yang diperoleh berasal dari non manusia yaitu berupa dokumen-dokumen yang relevan dengan tujuan penelitian tersebut.

Untuk menentukan sumber data baik dari dokumentasi, wawancara, maupun observasi peneliti menetapkan indikator yang akan dipilih baik pada latar, peristiwa, proses maupun pelaku sesuai dengan kerangka pemikiran dan tujuan penelitian. Sebelum peneliti memilih setting, sumber data maupun peristiwa terkait dengan fenomena pengelolaan mutu di sekolah tinggi pariwisata peneliti menetapkan indikator dalam memilih latar, peristiwa, proses maupun pelaku. Penetapan latar, peristiwa, proses maupun pelaku maupun indikatornya tidak bersifat kaku. Sepanjang memiliki keterkaitan dengan kerangka pemikiran dan tujuan penelitian maka pemilihan latar, peristiwa, proses maupun pelaku dapat berkembang di lapangan. Peneliti mencatat setiap peristiwa, latar, proses dan pelaku yang terkait kebijakan, standar, dan pengelolaan mutu kemudian memilihnya sesuai dengan tujuan penelitian.

Guna mempermudah memperoleh pilihan penarikan peristiwa, latar, proses dan pelaku dengan teknik purposif (dengan alasan atau tujuan) sebagai berikut:

Tabel 3.4.2.1 Penarikan Latar, Peristiwa, Proses dan Pelaku Dalam Penelitian

No	Parameter Penarikan sampel	Pilihan yang diambil
1	Latar	Lingkungan Sekolah, ruang diskusi/ rapat, perpustakaan, ruang pembelajaran dan pengajaran, lobi/ tempat penerimaan tamu, ruang pimpinan, ruang Dosen, Ruang pelayanan akademik, Lab,
2	Peristiwa	Penerimaan mahasiswa baru, kegiatan mahasiswa (UKM), penelitian mahasiswa, UTS/UAS, Bimbingan akademik, Pelayanan kepada pelanggan, kunjungan DU/DI, Penerapan sanksi/ pemberian penghargaan prestasi/ kinerja, Informasi akademik, Inspeksi/ kunjungan pimpinan, Rapat/ diskusi, Pertemuan antara sekolah dengan mitra.
3	Proses	Proses pembelajaran dan pengajaran, proses rapat dan diskusi, proses pelayanan akademik, Proses menginterpretasikan kebijakan, penegakan tata tertib dan kinerja dosen/ staff, Proses bimbingan akademik, Proses penelitian kepuasan pelanggan, proses pemberian sanksi atas pelanggaran tata tertib, melaksanakan kebijakan, proses alokasi sumber daya, interaksi sosial Dosen dan Mahasiswa dalam penelitian, instruksi/ supervisi pimpinan
4	Pelaku / Partisipan	Ketua STP Trisakti, Wakil ketua I/II, Sekertaris Ketua, Para Dosen (tingkat pendidikan, senioritas, fungsi) , mahasiswa (jenjang / tingkat), Staff pendidikan (struktur, senioritas, pendidikan), kalangan Dunia Industri pariwisata,

Penentuan latar, peristiwa, proses maupun pelaku berdasarkan kerangka dan tujuan penelitian dilakukan agar penelitian lebih praktis. Keterbatasan waktu, dan variabel-variabel yang terbuka bagi pelaku dan peristiwa yang berbeda-beda yang bisa mengarahkan penelitian menjadi tidak fokus, keterbatasan logistik menjadi alasan-alasan pentingnya penentuan sampel penelitian. Peneliti mengambil beberapa penggalan dari keseluruhan dengan tetap memperhatikan representasinya serta tujuan penelitian. Kajian-kajian latar, peristiwa, proses maupun pelaku penelitian tetap memperhatikan kemungkinannya terjadi pada

sekolah-sekolah tinggi pariwisata lainnya sehingga data –data yang dihasilkan dapat mendukung penyusunan model hipotetik manajemen mutu pendidikanpariwisata bermutu yang dapat diterapkan oleh sekolah-sekolah lain. Pilihan-pilihan latar, peristiwa, proses maupun pelaku penelitian tidak bersifat baku artinya dapat berkembang sesuai dengan kerangka dan tujuan penelitian.

3.4.3 Teknik Mendapatkan Informan

Informan penelitian adalah sumber data penelitian. Teknik untuk mendapatkan informan dapat dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling* sesuai dengan tujuan penelitian. Selain itu peneliti memilih informan untuk mencari perbandingan untuk mencerahkan alasan perbedaan pandangan tentang manajemen mutu pendidikan tinggi. Salah satu hambatan dalam penelitian adalah memperoleh sumber data yang bisa memberikan informasi atau data-data sesuai dengan kerangka pemikiran dan tujuan penelitian. Untuk memperoleh sumber data yang bisa dipertanggungjawabkan secara ilmiah peneliti membangun hubungan yang lebih akrab dengan sumber data terutama pimpinan sekolah. Peneliti mengemukakan alasan penelitian serta argumentasi pentingnya penelitian bagi pengembangan sekolah tinggi pariwisata di Indonesia kepada pihak terkait

Untuk memperoleh sumber data yang beragam peneliti Teknik *snowball sampling* digunakan. Peneliti mengajukan permohonan kepada partisipan untuk memberikan saran siapa saja yang memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait dengan kebijakan mutu, strategi dan pengelolaan sekolah pendidikan tinggi bermutu di STP trisakti. Permohonan informasi sumber data dilakukan secara verbal.

Untuk memperoleh sumber data yang relevan peneliti mengunjungi STP Trisakti (pada saat Pra Penelitian) dan meminta kesediaan pimpinan untuk melakukan wawancara dengan pihak-pihak terkait dan membangun hubungan yang lebih akrab dengan sumber data. Pengajuan izin dilakukan secara non formal dan kemudian dilakukan secara formal dengan menyertakan surat penelitian. Penentuan informan tidak bersifat baku. Penentuan informan tetap dalam kerangka penelitian dan tujuan penelitian. Informan bisa bertambah (*snowball*

teqnique) atau tetap, atau berkurang yaitu pada saat data dianggap telah jenuh (dapat menjawab masalah penelitian).

3.4.4 Teknik Pengumpulan Data

Perolehan data yang sangat luas dan mendalam sangat diperlukan, Mengingat karakter data yang diperlukan dan pertimbangan informan dan yang lebih penting posisi kunci peneliti sebagai instrumen utama, *Human Instrument* maka upaya dan teknik pengumpulan data dapat dilakukan melalui:

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung ke lapangan dengan menggunakan indera pengamatan. Observasi dilakukan selama 8 x kunjungan. Sebelum observasi dilakukan peneliti terlebih dahulu melakukan komunikasi dengan pimpinan STP trisakti dan mengemukakan permohonan observasi dan menjelaskan fokus observasi. Kunjungan dalam pra penelitian dan penentuan fokus pertanyaan penelitian telah dilakukan sebanyak 3 x observasi dan untuk observasi penelitian sebenarnya sebanyak 8. Waktu dan kesempatan melakukan observasi ditentukan oleh pihak STP trisakti dengan tujuan agar peneliti dapat melakukan observasi dan wawancara serta memperoleh dokumen-dokumen yang diperlukan secara efektif dan efisien. Peneliti melakukan observasi tidak penuh karena tidak terlibat dalam proses kebijakan seperti identifikasi masalah atau evaluasi kinerja kebijakan, penetapan standar atau pengelolaan lembaga. Peneliti dengan tetap menjaga jarak agar data yang diperoleh tidak menimbulkan bias.

Berdasarkan pendapat tersebut, alasan peneliti menggunakan observasi lapangan yaitu agar diperoleh data –data yang dapat dijadikan sebagai data untuk verifikasi temuan lapangan. Observasi dilakukan sebelum penelitian (prapenelitian untuk menentukan fokus masalah), pada saat melakukan orientasi masalah sehingga tidak menimbulkan bias dan pada saat penelitian sebenarnya. Proses penentuan masalah atau fokus penelitian berlangsung secara terus menerus sehingga lebih ajeg dan sesuai dengan fakta-fakta dilapangan. Melalui observasi, peneliti dapat mempertanggungjawabkan fokus masalah sesuai dengan fakta bukan tendensi peneliti, temuannya dan model hipotetik yang dikembangkan peneliti. Sebelum melakukan observasi, peneliti mempersiapkan sampel-sampel

penelitian (peristiwa, latar, proses) yang sesuai dengan kerangka dan tujuan penelitian. Kerangka dan tujuan penelitian itu sendiri dibuat lebih ajeg dengan bimbingan para promotor/ co promotor serta anggotayang dilakukan selama proses penelitian berlangsung. Secara umum observasi dilakukan setelah mendapat izin dari pembimbing dan didukung oleh instrumen observasi yang sesuai dengan tujuan penelitian dengan tahapan sebagai berikut:

- 1) Observasi terhadap latar, proses, peristiwa dan pelaku berdasarkan kerangka dan tujuan penelitian. Pada tahap ini peneliti mengurai fokus penelitian menjadi lebih rinci. Kegiatan ini dilakukan pada pra penelitian
- 2) Menentukan unsur –unsur yang akan diobservasi sesuai dengan kerangka dan penelitian serta mengajukan penjelasan mengenai batasan-batasan yang bisa diobservasi. Sebelum melakukan observasi peneliti mengajukan izin dan memberikan penjelasan mengenai objek observasi.
- 3) Mempersiapkan instrumen pendukung observasi seperti kamera digital, alat perekam audio video, catatan lapangan/ observasi, logistik serta menyusun jadwal observasi. Observasi direncanakan dan dilaksanakan secara sistematis
- 4) Mengajukan Izin tertulis kepada pimpinan sekolah dengan disertai surat penelitian dari kampus dan menerangkan objek-objek yang akan di observasi dan meminta kesiapan waktu observasi. Setelah memperoleh izin peneliti memasuki situasi sosial, tempat, para pelaku dan kegiatan terkait dengan manajemen mutu di STP Trisakti Jakarta
- 5) Peneliti mencatat hasil observasi dalam catatan lapangan secara sistematis dan dikaitkan dengan proposisi-proposisi yang lebih umum tentang fokus penelitian. Peneliti mengajukan izin kembali apabila data-data hasil observasi dinilai masih kurang
- 6) Setelah hasil observasi dicatat, peneliti melakukan refleksi terhadap data-data hasil observasi
- 7) Peneliti melakukan seleksi apa yang diobservasi dengan mengutamakan aspek-aspek pokok penelitian atau menentukan fokus diantara hasil deksripsi dan refleksi data hasil observasi sesuai dengan fokus pertanyaan penelitian

- 8) Mengakhiri observasi apabila tujuan observasi telah tercapai artinya objek observasi tidak dapat dikembangkan atau mencapai titik jenuh. Hasil observasi telah sesuai dengan teori yang mendasari, dan diperkirakan berdasarkan data, tujuan dan kerangka pemikiran ada data-data baru lagi yang bisa disebut pengetahuan baru tentang kebijakan, standar pengelolaan mutu di STP Trisakti.

Guna memperoleh kredibilitas data hasil observasi, peneliti melakukan pengendalian tindakan observasi agar sesuai dengan kerangka dan tujuan penelitian. Peneliti melakukan pengecekan dan pengendalian secara ketat agar terhindar dari data-data dokumentasi yang tidak relevan. Melalui observasi ini peneliti akan memiliki pengalaman langsung dan menjadi alat yang ampuh untuk memperoleh kebenaran tentang fakta-fakta di lapangan serta menghilangkan keragu-raguan. Apabila informasi yang diperoleh kurang meyakinkan, maka peneliti dapat melakukan kembali pengamatan sendiri secara langsung untuk mengecek kebenaran informasi tersebut secara terus menerus sampai diperoleh data yang mengandung kebenaran. Melalui pengamatan peneliti dapat memahami situasi yang cukup rumit tentang kebijakan, standar serta pengelolaan STP Trisakti .

Alasan lain penggunaan teknik observasi yaitu peneliti dapat melihat fenomena sebagaimana yang dilihat oleh partisipan / Informan, menangkap memahami makna fenomena penelitian dari perspektif partisipan. Observasi memungkinkan peneliti merasakan apa yang dirasakan dan dihayati oleh informan/ partisipan, bukan apa yang dirasakan dan dihayati oleh peneliti. Interpretasi peneliti dilakukan berdasarkan interpretasi informan / partisipan. Contoh untuk Pedoman Observasi disusun sebagai berikut:

		O.KMM STP.PA.a
Fokus observasi	: Kebijakan Manajemen Mutu	
Kategori	: Penyusunan Agenda	
Sub Kategori	: Perumusan Masalah	
Waktu	: Tanggal 8-9 Januari 2015	
Tempat Observasi	: Ruang Rapat Pimpinan	
Pihak yang terlibat	: Ketua, wakil Ketua, Pejabat Struktural,	

Tabel 3.4.4.1 Pedoman Observasi

No	Apek Kegiatan Dalam Rapat Staff	Deskripsi	Makna Kegiatan
1	Rencana Rapat		
2	Pengkomunikasian rapat		
3	Persiapan (Dukungan data, sumberdaya)		
4	Pembukaan		
5	Kegiatan Utama		
6	Penutup Rapat		

b. Wawancara

Wawancara dibuat berdasarkan acuan penelitian yaitu kerangka pemikiran dan tujuan penelitian. Wawancara yang akan dilakukan memiliki sifat terbuka dan terstruktur akan tetapi tetap lentur dan fleksibel tergantung dari pergerakan dan perkembangan dilapangan.

Alasan digunakannya wawancara peneliti bisa memperoleh data tentang fokus penelitan secara langsung. Melalui interaksi secara langsung peneliti dapat mendalami permasalahan yang terkait dengan fokus penelitian, menggali informasi lebih dalam secara langsung, memahami perspektif partisipan melalui wawancara. melalui wawancara peneliti dapat mengajukan pertanyaan-pertanyaan, meminta keterangan atau penjelasan, sambil menilai jawaban-jawabannya. mengadakan paraphrase (menyatakan kembali isi jawaban *interviewee* dengan kata-kata lain), mengingat-ingat dan mencatat jawaban-jawaban dari partisipan. peneliti dapat memberikan stimulus secara langsung agar partisipan memberikan informasi yang relevan.

Dengan menggunakan wawancara kepada partisipan yang mengetahui masalah-masalah dalam penelitian peneliti dapat lebih memahami makna-makna subjektif yang dipahami individu berkenaan dengan kebijakan standar dan pengelolaan STP Trisakti, dan maksud peneliti untuk melakukan eksplorasi terhadap masalah-masalah tersebut secara mendalam dapat terwujud. Peneliti

dapat mengajukan pertanyaan tertutup maupun terbuka sehingga diperoleh hasil yang mendalam

Langkah-langkah dalam mempersiapkan wawancara antara lain :

- 1) Mempersiapkan pertanyaan penelitian
 Pertanyaan penelitian disusun berdasarkan kerangka pemikiran dan tujuan penelitian dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut: 1).Pertanyaan sesuai dengan fokus penelitian dan relevansi partisipan dengan fokus penelitian, 2).Mempersiapkan dan memilih pertanyaan tertutup atau terbuka sesuai dengan informasi yang ingin diperoleh, 3).Menghindari pertanyaan dengan tafsir majemuk atau ganda, pertanyaan dibuat dengan tafsir tunggal, 4).Pertanyaan tidak menggiring partisipan untuk memberikan jawaban yang mencerminkan siaft tidak baik apabila responden tidak menjawab ya atau tidak, 5).Menghindari pertanyaan peka dan bersifat personal 6).Menghindari pertanyaan yang dapat menghasilkan jawaban klise atau tidak valid, 7).Tidak mengajukan pertanyaan yang memojokan
- 2) Mengajukan izin wawancara kepada partisipan, waktu dengan menyertakan surat penelitian dan fokus wawancara. Pengajuan izin wawancara diajukan melalui hubungan telepon dua minggu sebelum jadwal wawancara yang direncanakan.
- 3) Melakukan konfirmasi waktu pada saat dilakukan wawancara sebelum wawancara dilakukan
- 4) Melakukan wawancara setelah diperoleh konfirmasi dan kesediaan partisipan
- 5) Menyampaikan hasil wawancara kepada partisipan untuk mengecek kebenaran informasi yang disampaikan

Jenis wawancara yang dipilih adalah wawancara semi standar, dengan salah satu contoh pedoman yang disusun adalah sebagai berikut:

W.KMM STP.PA.a

Tabel 3.4.4.2 Pedoman Wawancara

Aspek manajemen mutu : Kebijakan dalam Manajemen Ketua STP

Fokus Wawancara	Penyusunan Agenda
Partisipan	: Ketua/Wakil ketua/Dosen
Waktu	: Tanggal 9 -2-2015
Jenis Wawancara	: Wawancara Semi Standar

No	Apek Wawancara dalam Penyusunan Agenda	Pertanyaan
1	Pencarian masalah mutu	
2	Definisi Masalah,	
3	Spesifikasi masalah,	
4	Pengenalan masalah	

c. Focus Group Discussion (FGD)

Focus Group Discussion untuk menggali informasi terkait fokus penelitian, informasi mengenai harapan sekaligus kebutuhan pelanggan terkait dengan manajemen mutu di pendidikan tinggi pariwisata. FGD yang diselenggarakan bertujuan untuk mengkaji secara kritis fenomena manajemen mutu dari sudut pandang berbeda (para responden sebagai sumber data).

Guna menghindari terbentuknya kelompok yang tidak fokus dan menghasilkan FGD yang dapat memberikan data untuk perumusan sintesis penelitian serta model hipotetik manajemen mutu maka peneliti memperhatikan faktor-faktor sebagai berikut:

- 1) Situasi yang ideal untuk berdiskusi. Setiap individu bebas mengemukakan pandangannya terhadap objek penelitian maupun model hipotetik yang disintesiskan oleh peneliti. Memastikan adanya informasi baru dan pengalaman yang berhasil disintesiskan, meminimalisir informasi yang terlupakan, dan reaksi lebih cepat dari responden. Secara umum diskusi akandipandu oleh orang yang memiliki kompetensi, dipercaya dan telah dikenal. Jumlah ideal 7 sampai 10 partisipan seperti disampaikan Franz

(2011:1381) bahwa :” *The size of effective groups ranges from four to 12 participants, with the ideal size being seven to ten individuals*”

- 2) Fleksibilitas dalam penalaran logis (*Discursive flexibility*): Baik pengamatan maupun anggota kelompok diskusi memiliki penalaran logis yang tinggi.
- 3) Pengendalian dalam diskusi agar tidak terjadi dominasi yang dilakukan oleh partisipan (*control*). Pengendali kelompok diskusi dipercaya dan dikenal oleh anggota diskusi serta memiliki kemampuan mengelola pertanyaan dan interaksi yang komunikatif dengan partisipan.
- 4) Demokrasi yaitu diskusi memungkinkan terjadinya eksplorasi dan berbagai asumsi serta dapat membantu untuk mengungkapkan keyakinan secara bersama-sama
- 5) *Flexibility of the researcher* artinya interaksi dan keakraban yang jelas dalam kelompok dapat memandu peneliti untuk merenungkan gagasan dan menjadi landasan untuk menelaah objek yang kemungkinan ditutupi oleh peneliti.

Alasan penggunaan FGD dalam penelitian ini adalah agar peneliti memperoleh pandangan kritis baik dari pelaku (pimpinan sekolah STP Trisakti) maupun dengan pihak Industri yang dilakukan secara terbatas mengenai model hipotetik yang dikembangkan oleh peneliti. Perbaikan model lebih memungkinkan dilakukan secara komprehensif karena peneliti tidak hanya menguji secara rasional model tapi peneliti menguji model tersebut berdasarkan keterbatasan serta outputnya bagi dunia Industri Pariwisata.

Untuk memperoleh hasil FGD yang dapat mendorong perbaikan pada model peneliti memilih tim FGD yang memiliki pengalaman dalam pengelolaan sekolah tinggi pariwisata bermutu, memiliki tingkat rasionalitas yang sama berdasarkan hasil pengamatan peneliti, memahami Industri pariwisata. Peneliti memilih seseorang yang memiliki kemampuan komunikasi dan memahami fokus penelitian untuk menjadi mediator dalam diskusi.

FGD dilakukan tidak hanya membahas model hipotetik. Sebagai sebuah sistem pengelolaan dan kebijakan itu sendiri memiliki tahapan maka diskusi turut membahas mengenai kebijakan, standar mutu, pengelolaan mutu di STP Trisakti dan pada pengembangan model terutama dari sisi keterbatasan implementasi

model di lapangan. Sumber FGD adalah 1) praktisi di bidang pariwisata yang menjadi rekan peneliti yaitu 2 orang dari dan pihak asosiasi sebanyak 1 orang, 2) akademisi dari STP Bali (1 orang) dan STP Bandung (1) orang.

d. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi terkait dengan akurasi dan validasi dari dokumen-dokumen yang relevan dan bermanfaat sebagai bukti penelitian, dan yang penting sesuai dengan standard penelitian kualitatif. Dokumentasi yang diperlukan oleh peneliti adalah data-data terkait kebijakan, standar mutu serta pengelolaan sekolah bermutu. Studi dokumentasi digunakan untuk memperoleh data di dalam dokumen-dokumen tertulis yang berkaitan dengan fokus penelitian penelitian, dasar untuk verifikasi data hasil penelitian. Sebelum melakukan studi dokumentasi peneliti mengajukan permohonan dokumentasi yang diperlukan kepada pihak sekolah.

Dokumentasi yang diperlukan disusun dalam daftar dokumentasi yang diajukan bersama dengan pengajuan izin. Dokumentasi yang tidak dapat diberikan oleh sekolah tidak dipaksakan untuk diperoleh. Peneliti mencari dokumen-dokumen yang memiliki relevansi dan bisa menggambarkan kondisi umum masalah-masalah yang menjadi fokus penelitian. Contoh pedoman dokumentasi dalam penelitian adalah sebagai berikut:

D. KK STP.KMM.a

Tabel 3.4.4.3 Pedoman Studi Dokumentasi

Jenis Dokumen :
 Waktu : Tanggal.....
 Tempat :
 Kegiatan/Peristiwa :

No	Fokus Kajian Kebijakan	Deskripsi	Makna
1	Penyusunan Agenda		
2	Formula Kebijakan		
3	Implementasi Kebijakan		

4	Penilaian Kebijakan		
---	---------------------	--	--

Jenis dokumen yang ditelaah terkait dengan fokus pertanyaan penelitian antara lain dokumen resmi yang dikeluarkan oleh STP Trisakti antara lain, memo/disposisi pimpinan, notula rapat kebijakan maupun rapat yang terkait dengan manajemen mutu, laporan tentang mutu, dokumen kebijakan ketua STP Trisakti. Jenis dokumentasi kedua yang dikumpulkan peneliti adalah fotografi untuk menangkap situasi dan kondisi mutu di STP Trisakti. Foto tersebut menjadi salah satu bahan yang digunakan untuk memahami fokus penelitian lebih mendalam.n Dokumentasi ketiga adalah data statistik seperti hasil survey kepuasan pelanggan, catatan perkembangan jumlah dan prestasi mahasiswa, jumlah dosen dan tenaga administratif serta latar belakang pendidikan yang dimiliki, dan profil sekolah.

Matrik pengumpulan data adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4.4.4 Matrik Pengumpulan Data

No	Tujuan	Data primer				Sekunder Angket
		<i>Indepth interview</i>	Observasi	Studi Dokumentasi	FGD	
A. Kebijakan Mutu						
.	Penyusunan Langkah-langkah kebijakan	Alat: pedoman wawancara Substansi: seluruh informasi langkah penyusunan kebijakan Informan: Ketua, wakil ketua, ketua SPMI, dosen Pemilihan <i>informan: purposive sampling</i>	Tidak diperlukan	Substansi: notulen rapat, standar mutu kebijakan, pernyataan komitmen, Sumber: SPMI (Lembaga Penjaminan Mutu Internal), Adm, layanan akademik	Pedoman FGD Substansi Fokus pada relevansi kebijakan dengan masalah saat ini	Hasil survey tingkat kepuasan mahasiswa
.	Formula Kebijakan	Alat: pedoman wawancara Substansi: seluruh informasi	Tidak diperlukan	Substansi: notulen rapat, standar mutu kebijakan, pernyataan		

No	Tujuan	Data primmer				Sekunder Angket
		<i>Indepth interview</i>	Observasi	Studi Dokumentasi	FGD	
		kurikulum Sumber: Ketua, wakil ketua, ketua SPMI, dosen Pemilihan <i>informan:</i> <i>purposive sampling</i>		komitmen, Sumber: SPMI (Satuan Penjaminan Mutu Internal), Adm, layanan akademik		
	Implementasi	Alat: pedoman wawancara Substansi: seluruh informasi implementasi kebijakan Informan: Ketua, wakil ketua, ketua SPMI, dosen Pemilihan <i>informan:</i> <i>purposive sampling</i>	Fokus pada kesesuaian antara kebijakan dengan praktek di lapangan	Substansi: notulen rapat, standar mutu kebijakan, pernyataan komitmen, anggaran, dukungan SDM, Dokumen Mutu, Sumber: SPMI (Satuan Penjaminan Mutu Internal), Adm, layanan akademik bagian SDM		
	Penilaian kebijakan	Alat: pedoman wawancara Substansi: seluruh informasi kurikulum Informan: Ketua, Kepala SDM, Kaprodi dan dosen peserta Pemilihan <i>informan:</i> <i>purposive sampling</i>	Kesesuaian kebijakan dengan masalah mutu dengan kategori penyusunan, proses, konsekuensi, proses penilaian kebijakan	Substansi: modul pelatihan Sumber: LPMI (Lembaga Penjaminan Mutu Internal), Bagian Kepangkatan, bagian SDM		

No	Tujuan	Data primmer			FGD	Sekunder Angket
		<i>Indepth interview</i>	Observasi	Studi Dokumentasi		
B. Standar Mutu						
.	Standar tinggi	Alat: pedoman wawancara Substansi: seluruh informasi standar mutu <i>Informan:</i> Ketua SPMI, Anggota SPMI, Dosen, Mahasiswa Pemilihan <i>informan:</i> <i>purposive sampling</i>	Alat : pedoman observasi, foto Cara kerja: foto dan catat kegiatan Substansi: informasi penggunaan media dan peran tutor	Standar Groming, Hasil penilaian belajar, PKL	Tidak dilakukan	
.	Standar yang familiar	Alat: pedoman wawancara Substansi: seluruh informasi metode pembelajaran <i>Informan:</i> tutor, peserta pelatihan Pemilihan <i>informan:</i> <i>purposive sampling</i>	Alat : pedoman observasi, foto Cara kerja: foto dan catat kegiatan Substansi:	Standar Groming, Hasil penilaian belajar, PKL		
	Benchmarking	Alat: pedoman wawancara Substansi: kegiatan benchmarking <i>Informan:</i> SPMI, Kaprodi, Mahasiswa, Anggota SPMI <i>informan:</i> <i>purposive sampling</i>	-Tidak dilakukan	Data Kunjungan lapangan, studi banding, Anggaran, Laporan kegiatan		

No	Tujuan	Data primmer			FGD	Sekunder Angket
		<i>Indepth interview</i>	Observasi	Studi Dokumentasi		
	Nilai Tambah	Alat: pedoman wawancara Substansi: seluruh informasi metode pembelajaran <i>Informan:</i> tutor, peserta pelatihan Pemilihan <i>informan:</i> <i>purposive sampling</i>	Observasi terhadap core kompetensi (praktek pembelajaran dan praktek keterampilan)	Tidak dilakukan		
	Penilaian Diri dan penetapan tujuan	Alat: pedoman wawancara Substansi: penilaian diri dan penetapan tujuan penilaian diri <i>Informan:</i> SPMI, Mahasiswa, Layanan akademik, Dosen, <i>informan:</i> <i>purposive sampling</i>	Perilaku reflektif dan tindakan Self assesment	Hasil evaluasi diri sekolah,		
C. Perencanaan Mutu						
	Fungsi perencanaan	Alat: pedoman wawancara Substansi: seluruh informasi panduan peran tutor <i>Informan:</i> tutor, peserta pelatihan Pemilihan <i>informan:</i> <i>purposive</i>	Alat : pedoman observasi, foto Cara kerja: foto dan catat kegiatan Substansi: informasi penggunaan media dan metode	Substansi: Notulen rapat, hasil analisis masalah, dokumen kualitas, SOP, Peraturan mengenai standar mutu PT Sumber: bagian Layanan	Tidak dilakukan	

No	Tujuan	Data primmer				Sekunder Angket
		<i>Indepth interview</i>	Observasi	Studi Dokumentasi	FGD	
		sampling	pembelajaran	Akademik, SPMI		
.	Persyaratan Perencanaan	Alat: pedoman wawancara Substansi: seluruh informasi evaluasi reaksi <i>Informan:</i> tutor, peserta pelatihan Pemilihan <i>informan:</i> <i>purposive sampling</i>	Alat : pedoman observasi, foto Cara kerja: foto dan catat kegiatan Substansi: Informasi perencanaan	Sumber: bagian SDM, SPMI, Bagian Anggaran		
.	Proses Perencanaan	Alat: pedoman wawancara Substansi: seluruh informasi perencanaan <i>Informan:</i> ketua SMPI, ketua STP, MR,Dosen, Layanan Akademik <i>informan:</i> <i>purposive sampling</i>	Alat : pedoman observasi, foto Cara kerja: foto dan catat kegiatan Substansi: informasi kompetensi peserta	Notulen rapat, dukungan anggaran, struktur organisasi Sumber: SPMI, Prodi, Layanan Akademik		
.	Alat bantu Perencanaan	Alat: pedoman wawancara Substansi: seluruh informasi alat-alat bantu <i>Informan:</i> Ketua SPMI, Anggota SPMI, Dosen <i>informan:</i> <i>purposive sampling</i>	Alat : pedoman observasi, foto Cara kerja: foto dan catat kegiatan Substansi: informasi penggunaan alat bantu erencanaan	Hasil analisis, flow chart, tabel perencanaan, notulen rapat Sumber: SPMI		

No	Tujuan	Data primmer			FGD	Sekunder Angket
		<i>Indepth interview</i>	Observasi	Studi Dokumentasi		
D. Pengorganisasian						
.	Pembagian Kerja	Alat: pedoman wawancara Substansi: seluruh informasi mengenai Pembagian kerja <i>Informan:</i> Ketua SPMI, Anggota, MR, Kaprodi, Dosen <i>informan:</i> <i>purposive sampling</i>	Tidak diperlukan	Substansi: Notulen rapat, struktur organisasi SPMI, Anggaran, Sumber: SPMI, Bagian keuangan	Pedoman FGD Substansi Fokus dukungan SDM dan dukungan anggaran dalam SPMI, pembagian kerja	
.	Pengelompokan pekerjaan	Alat: pedoman wawancara Substansi: seluruh informasi mengenai Pengelompokan pekerjaan <i>Informan:</i> Ketua SPMI, Anggota, MR <i>informan:</i> <i>purposive sampling</i>	Tidak diperlukan	Notulen rapat, Struktur organisasi SPMI		
.	Relasi antar Bagian	Alat: pedoman wawancara Substansi: seluruh informasi mengenai Hubungan antar bagian dalam SPMI <i>Informan:</i> Ketua SMPI, Prodi, MR, <i>informan:</i> <i>purposive sampling</i>	Tidak diperlukan			

No	Tujuan	Data primer			FGD	Sekunder Angket
		<i>Indepth interview</i>	Observasi	Studi Dokumentasi		
	Koordinasi	Alat: pedoman wawancara Substansi: seluruh informasi kordinasi <i>Informan: Ketua SMPI, Prodi, MR, informan: purposive sampling</i>	Alat : pedoman observasi, substansi: Komunikasi dan integrasi kegiatan kegiatan SPMI	Struktur organisasi, notulen rapat, memo, disposisi,		
E.Implementasi Mutu						
	Motivasi	Alat: pedoman wawancara Substansi: seluruh informasi tentang implementasi mutu	Alat : pedoman observasi, Intensitas, daya tahan, arah kerja para personel SPMI	Sistem Kompensasi, struktur organisasi, job desk,	Pedoman FGD Substansi :fokus pada dukungan kepemimpinan dan budaya dalam implementasi sistem mutu	
	Suasana	<i>Informan: Ketua SMPI, Prodi, MR, Ketua STP, Dosen, Kaprodi mahasiswa</i> <i>informan: purposive sampling</i>	Alat : pedoman observasi, Substansi: Dukungan suasana terhadap kegiatan penjaminan mutu	-tidak diperlukan		
	Kepemimpinan		Alat : pedoman observasi, Substansi: fungsi pimpinan terhadap kegiatan penjaminan mutu	Struktur Organisasi, Notulen Rapat kegiatan penjaminan mutu		
	Kelompok kerja		Alat : pedoman observasi,	Alat : pedoman dokumentasi		

No	Tujuan	Data primmer			FGD	Sekunder Angket
		<i>Indepth interview</i>	Observasi	Studi Dokumentasi		
			Substansi: Pelaksanaan kerja para tim	Substansi: Struktur Organsiasi, kompensasi,		
F. Proses pengendalian dan pengawasan mutu						
	Proses	Alat: pedoman wawancara Substansi: seluruh informasi tentang prose pengendalian dan pengawasan mutu <i>Informan:</i> Ketua SMPI, Prodi, MR, Ketua STP, Dosen, Kaprodi, mahasiswa	Alat : pedoman observasi, Substansi: standar mutu, sarana prasarana, akses, sumber belajar,	Alat : pedoman dokumentasi Substansi: Peninjauan ulang, kertas kerja, standar mutu PT, peraturan pemerintah, Manual mutu, SOP, Buku pengendalian dokumen,	Pedoman FGD Substansi: Proses pengendalian dan pengawasan dan sistem secara keseluruhan serta model hipotetik	
	Subjek	<i>informan: purposive sampling</i>	Alat : pedoman observasi, Substansi: Pengawasan mandiri, standar mutu pada pekerjaan, self assesment	Alat : pedoman dokumentasi Substansi: Struktur organisasi SPMI, struktur organisasi lembaga, hasil evaluasi audit mutu internal		
	Fungsi Operasional		Alat : pedoman observasi, Substansi: Job desk, pengawasan pada kegiatan utama dan kegiatan pendukung	Alat : pedoman dokumentasi Substansi: Struktur organisasi, kompensasi, SDM, sistem Informasi, jaringan alumni,		

3.4.5 Instrumen Penelitian

Instrumen utama penelitian adalah peneliti. Peneliti menginterpretasikan realitas mengenai manajemen mutu di lembaga pendidikan tinggi hanya ada dalam konteks suatu kerangka kerja mental (konstruk) untuk berpikir tentang realitas tersebut. Realitas yang dikemukakan dalam penelitian terhadap objek penelitian merupakan konstruksi dari kemampuan berpikir peneliti. Realitas mengenai manajemen mutu secara kritis (*Critical Realism*) dilihat secara benar oleh hasil pengamatan peneliti dengan menggunakan metode ilmiah.

Guna meminimalisir keterbatasan peneliti dalam menginterpretasikan data, menganalisis data, menyimpulkan hasil penelitian, peneliti terus berusaha meningkatkan kemampuan peneliti dengan mengikuti bimbingan dari promotor, berdiskusi dengan rekan sejawat, membaca, berusaha lebih memahami teori-teori yang relevan dan membaca penelitian yang relevan.

Peneliti melakukan kajian teori, memperdalam pemahaman peneliti mengenai fenomena dengan, melakukan triangulasi sumber data serta waktu. Peneliti melakukan analisis terhadap data-data yang diperoleh dan menghubungkannya dengan rasionalitas agar diperoleh rasionalitas dalam model serta diketahui keterbatasannya. Peneliti melakukan diskusi secara mendalam agar peneliti dapat memahami sudut pandang objek penelitian dalam perspektif yang berbeda.

Peneliti berusaha untuk hadir di lapangan, menyesuaikan diri terhadap semua aspek keadaan terkait dengan unit penelitian dan mengumpulkan aneka ragam data sekaligus dengan alat bantu yang tepat. Peneliti berusaha untuk meningkatkan interaksi dengan informan dan menjalin keakraban.

Untuk memperdalam pemahaman dari beragam sudut pandang, peneliti melakukan kolaborasi analisis dimana menjadikan kolaborasi dengan rekan sebagai cara untuk meningkatkan pemahaman dan analisis. Parameter konsep yang digunakan dalam penelitian agar peneliti memperoleh fokus penelitian.

Tabel 3.4.4.5 Parameter konsep

No	Kategori	Sub kategori	Indikator	Skala
----	----------	--------------	-----------	-------

No	Kategori	Sub kategori	Indikator	Skala
1	Penyusunan langkah-langkah kebijakan	Penyusunan agenda	Kesesuaian dengan masalah (keterbukaan akses, pelayanan pada pelanggan, sumber belajar, lingkungan fisik, timkerja, hubungan dengan industri)	1 s.d 5 1= Sangat Tidak sesuai 2= Tidak sesuai 3= Kurang sesuai 4= sesuai 5= sangat sesuai
			Spesifikasi masalah	
			masalah dikenal secara familiar	
		Formula Kebijakan	Identifikasi alternatif kebijakan dengan jelas, kriteria penilaian alternatif secara jelas, evaluasi alternatif secara jelas sesuai dengan tujuan mutu	
		Implementasi	Terorganisir,interpretasi makna bersama tentang kebijakan mutu, implementasi sesuai dengan tujuan	
Penilaian kebijakan	Keterlibatan semua pihak dalam penilaian,evaluasi objektif dengan alat-alat evaluator yang tepat, kesesuaian hasil kebijakan dengan harapan,			
2	Standar Mutu	Standar tinggi	Tingkat keberhasilan mahasiswa yang tinggi dalamhasil belajar, target menyelesaikan kuliah yang tinggi, peningkatan standar input mahasiswa, sumber daya efektif, kontrol anggaran ketat	
		Standar yang familiar	Atmosfer bersahabat,prioriotas kesejahteraan mahasiswa, fokus pada bukti,komitmen pada potensi peserta didik,	
		Benchmarking	Berkelanjutan ,	
		Nilai Tambah	Penciptaan nilai	

No	Kategori	Sub kategori	Indikator	Skala
		Penilaian Diri dan penetapan tujuan	Sels assesment, kesesuaian dengan tujuan mutu, penggunaan data untuk pengukuran	
3	Perencanaan	Fungsi perencanaan	Lebih terkordinatif, mengurangi ketidakpastian, efisiensi, fungsi pengawasan,	
		Persyaratan Perencanaan	Sesuai fakta, rasional, fleksibel, mendorong komitmen, menyeluruh	
		Proses Perencanaan	Tujuan yang jelas, dimensi waktu yang bisa dicapai, pemknaan bersama tentang rencana, berkelanjutan	
		Alat bantu Perencanaan	Tepat, objektif	
4	Pengorganisasian	Pembagian Kerja	Sesuai fungsi dalam struktur,	
		Pengelompokan pekerjaan	Kesamaan kriteria, ada hubungan antar bagian yang jkelas, pembatasan wewenang dan tanggung jawab, tidak tumpang tindih,	
		Relasi antar Bagian	Pembagian tanggung jawab dan wewenang yang jelas, bebas dari pekerjaan lain,	
		Koordinasi	Mengintegrasikan kegiatan, tanggung jawab kordinasi yang jelas,	
5	Implementasi	Motivasi	Intensitas, terarah pada tujuan, daya tahan pada tujuan mutu	
		Suasana	Mendukung, kondusif, mendorong insisitaif,	
		Kepemimpinan	Mendorong partisipasi, kesempatan berinisiatif, kemandirian kerja	
		Kelompok kerja	Sesuai dengan fungsi dan tanggung jawab, melaksanakan kebijakan, anggota yang kompeten,	

No	Kategori	Sub kategori	Indikator	Skala
			kontribusi pada penyelesaian masalah, kinerja optimal	
		Komunikasi	Terbuka, saling mendukung, saling percaya	
6	Evaluasi	Proses	Kesesuaian input dengan standar, prosedur dilaksanakan, dukungan sarana prasarana, keterbukaan akses sumber belajar, lebih efektif pada pembelajaran/penelitian, pengabdian masyarakat,	
		Subjek	Pengawasan secara mandiri, menerapkan standar mutu pada pekerjaannya berdasarkan self assesment, pengawasan dari pimpinan /unit lain,	
		Fungsi Operasional	Pekerjaan sesuai job desk, pekerjaan sesuai kompetensi, ada dukungan sistem untuk disiplin, kompensasi sesuai, pengembangan diri terbuka, motivasi, kepemimpinan, komitmen, pengawasan anggaran (sumber dan alokasi), Pengawasan pada pengajaran dan pembelajaran, pengawasan dan pemasaran lulusan, pengawasan fasilitas dan sumber belajar secara berkala, pengawasan informasi yang tidak relevan.	

3.4.6 Teknik dan Langkah Analisis Data

1. Analisis Data Penelitian

Analisis isi data penelitian yaitu kegiatan yang bertujuan untuk menggambarkan arti data yang dilakukan secara sistematis. Analisis data kualitatif ditujukan untuk memahami makna tersembunyi baik dalam kebijakan, standar atau tatakelola sekolah.

Analisis sebelum lapangan dilakukan terhadap hasil studi pendahuluan atau data sekunder yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Analisis selama di lapangan dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan selesai setelah pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Pertanyaan diajukan sampai data dianggap kredibel (Sugiyono, 2010:336).

Analisis data terhadap masing-masing data dilakukan sebagai berikut: Data hasil wawancara di ketik dan disusun berdasarkan transkrip dan isi jawaban partisipan adalah teknik *constructionist narrative analysis*. Pendekatan tersebut membantu peneliti untuk memeriksa cerita dari para sumber data dalam konteks yang lebih spesifik.

Sebelum mengkonstruksi isi jawaban sumber data menjadi satu kesatuan yang menyeluruh sesuai tujuan penelitian peneliti terlebih dahulu melakukan interpretasi untuk mendapatkan makna dari suatu fenomena. Peneliti mengkonstruksi dan, dan menginterpretasikan secara berpasangan untuk mendapatkan makna dari suatu fenomena social. Kontruksi peneliti akan berkembang terus karena peneliti mengakui bahwa hasilnya tidak merupakan kebenaran yang tetap tetapi selalu berkembang terus.

Teknik lain yang digunakan untuk menganalisis isi dari jawaban adalah teknik *Phenomenological analyses*, tujuannya untuk mengetahui bagaimana pengalaman subjek secara mendalam sesuai fokus penelitian. Peneliti telah menggunakan teknik tersebut sebelum data-data diperoleh (pra penelitian untuk memahami fenomena masalah). Analisis dilakukan berdasarkan bukti-bukti yang ada di lapangan yang dikemukakan oleh sumber data yang dianggap absah.

Langkah–langkah dalam menganalisis data wawancara dengan menggunakan teknik *Phenomenology* adalah 1). Peneliti fokus pada fenomena yang menjadi fokus penelitian yaitu tentang kebijakan sekolah tinggi pariwisata terkait dengan sekolah bermutu serta bagaimana kebijakan, standard mutu, dan manajemen 2). Melakukan refleksi terhadap pemahaman sumber data mengenai fenomena tersebut terkait masalah tersebut, 3). Mengumpulkan data dan melakukan presentasi guna menyesuaikan data dan hasil analisis dengan tujuan 4). melakukan proses interaktif guna memperoleh temuan kontekstual dengan literatur yang relevan 5). Melakukan analisis secara intuitif dan kreatif dalam mengartikan data dengan melibatkan studi literatur yang relevan, melakukan refleksi terhadap data membuat assertion dan mereview kembali serta melakukan revisi terhadap pemahaman utama peneliti terhadap fokus penelitian.

Untuk menganalisis data hasil observasi, pendekatan yang digunakan adalah teknik *Phenomenological analyses* dengan cara menganalisis pertanyaan “bagaimana”. Peneliti berupaya menangkap hakekat fenomena-fenomena, memahami makna dibalik fenomena (*noumenon*) terkait dengan pertanyaan penelitian apa adanya baik gagasan mengenai system pengelolaan sekolah tinggi pariwisata, kebijakan, maupun standar mutu. Dengan pendekatan fenomenologi peneliti berupaya berminat menguraikan apa yang nampak maupun cara bagaimana sesuatu menampakkan diri, mempelajari perspektif partisipan tentang dunianya; berusaha menjelaskan secara detail isi dan kesadaran subjek, berusaha menunjukkan keragaman kualitatif dari pengalaman-pengalaman berinteraksi dengan kebijakan dan pengelolaan sekolah pariwisata dan mengungkapkan makna-makna yang esensial dari pengalaman-pengalaman tersebut.

Untuk data dokumentasi, teknik yang digunakan adalah metode etnografi yaitu metode yang digunakan yang bersifat interpretif untuk mencari makna dari dokumen-dokumen yang terkait dengan fokus pertanyaan penelitian.”

Selain digunakan sebagai metode pengumpulan data, dalam penelitian ini peneliti menggunakan FGD sebagai salah satu teknik analisis data. Tujuannya adalah agar peneliti memperoleh sudut pandang kritis baik terkait dengan data,

hasil analisis maupun model konseptual yang dirumuskan dari data- data penelitian.

2. Tahapan Prosedur Data Penelitian

Langkah-langkah analisis data secara umum yaitu reduksi data mengurangi data-data yang tidak diperlukan, display data dan verifikasi data.

a. Mereduksi Data

Proses reduksi data dilakukan selama proses penelitian berlangsung sampai dengan pengambilan kesimpulan hingga data yang telah direduksi sesuai dengan tujuan penelitian dan tidak ada data yang menumpuk. Reduksi data tidak hanya dilakukan pada saat data diperoleh. Reduksi data dilakukan terhadap latar, pelaku, proses serta peristiwa yang ternyata tidak relevan dengan fokus penelitian. Reduksi tersebut dilakukan dengan melakukan abstraksi korelasinya dengan fokus penelitian serta dihubungandengan teori yang relevan.

Reduksi data dilakukan dengan cara a). Memilih data-data yang relevan dengan fokus penelitian dan mengelompokan data yang tidak relevan pada file data khusus (tidak dibuang agar memudahkan proses reduksi ulang) dan mengembangkan cerita-cerita yang perlu dikembangkan, b). Memusatkan data pada pedyederhanaan data sehingga data-data mudah dimengerti (membuat ringkasan hasil penelitian, c). Mentransformasikan catatan-catatan yang masih kasar dan mengelompokannya sesuai dengan tema-tema dan fokus penelitian, d). Melakukan pengkodean. e). Mengorganisasikan tahapan dan proses reduksi data sehingga kesimpulannya dapat ditarik dan diverifikasi. Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama penelitian berlangsung.

b. Menyajikan Data Yang Valid dan Kredibel

Penyajian data dilakukan selama penelitian dan pada saat penyajian data terjadi reduksi data. Data disajikan dalam bentuk naratif dalam bentuk yang mudah dipahami. Dalam display data peneliti turut menampilkan grafik atau bagan yang menjelaskan data-data penelitian. data yang disajikan diverifikasi ke lapangan dan tetap dilakukan reduksi agar data yang disajikan sesuai dengan kerangka penelitian.

c. Melakukan Verifikasi atau Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan setelah data–data diverifikasi kebenarannya dan kesesuaiannya dengan fakta dilapangan. Verifikasi data dilakukan dengan cara menggunakan kerja di lapangan yang lebih lama, campur tangan pendeskripsi, rekaman dan dokumen, pengecekan kembali melalui teknik triangulasi dan review partisipan.

Langkah –langkah dalam menganalisis data menggunakan model interaktif artinya setiap proses penelitian berlangsung terus menerus. Reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan / verifikasi sebagai suatu jalinan baik sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar. Artinya setiap proses tetap berlangsung sebagai sebuah siklus.

d. Teknik Dalam Memaparkan Hasil Analisis

Teknik dalam memaparkan hasil analisis data yang digunakan adalah deskriptif naratif. Teknik naratif setidaknya mempermudah peneliti memberikan argumentasi logis dan sesuai fakta dari setiap proses dan hasil penelitian.

e. Keabsahan Data

Mengingat pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, maka dilakukan verifikasi dan validasi yang berulang-ulang untuk tujuan mendapatkan data yang *reliable* akuntabel dan *valid*. Dalam hal data penelitian maka pengecekan keabsahan data dilakukan melalui:

3.4.7 Memperpanjang Masa Observasi

Peneliti telah melakukan penelitian sebelum usulan penelitian diajukan dan berusaha memperpanjang waktu penelitian. Peneliti melakukan pengecekan kebenaran informasi guna memperoleh data dan informasi yang valid yang diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian. Cara yang dilakukan dalam bentuk memperpanjang masa penelitian berdasarkan data-data yang telah diperoleh. Peneliti terus mengumpulkan data-data, mereduksi, menyajikan data dan memverifikasi serta menyusun kesimpulan diperkirakan dari bulan Oktober (penelitian) 2014 dan terus dilakukan sampai bulan Juni 2015. Waktu yang diperlukan untuk pengamatan tergantung pada kedalaman agar memperoleh makna di balik fenomena, keluasan dan kepastian data. Untuk mendukung

pengamatan dari aspek legal, peneliti mengajukan perpanjangan masa bimbingan disertai untuk semester genap dan mengajukan perpanjangan penelitian lapangan.

3.4.8 Pengamatan Yang Terus Menerus

Pengamatan dilakukan terus menerus terhadap fenomena penelitian. Permohonan izin observasi guna melengkapi data atau memverifikasi temuan telah diajukan pada saat kunjungan observasi dan permohonan izin penelitian disampaikan. Observasi dilakukan terhadap kegiatan, pelaku, peristiwa maupun proses yang terkait dengan manajemen mutu pendidikan tinggi pariwisata di STP Trisakti Jakarta. Hasil observasi dicatat baik tanggal maupun waktu observasi kemudian dinilai relevansinya/kesesuaiannya dengan kerangka dan tujuan penelitian.

1. Triangulasi

Mengecek kebenaran data yang diperoleh baik melalui triangulasi sumber, data seperti kelompok dosen, pimpinan, mahasiswa maupun kalangan industri pariwisata. Jenis triangulasi adalah a). Triangulasi sumber ditujukan agar data yang diperoleh absah dan dapat diuji kebenarannya. Triangulasi sumber data dilakukan secara terus menerus sampai peneliti yakin bahwa data yang diperoleh telah sesuai dengan fakta dan memiliki kebenaran. Triangulasi waktu terhadap sumber data dilakukan pada kunjungan selanjutnya atau pada jadwal yang direncanakan. Tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat keajegan informasi yang disampaikan oleh sumber data. b). Triangulasi teknik pengumpulan data dilakukan untuk mengetahui bahwa data saling mendukung dan dapat dijadikan sebagai fakta-fakta atau data penelitian serta bisa menggambarkan tema penelitian. Setiap data yang diperoleh dengan teknik pengumpulan data saling memverifikasi. 3). Triangulasi berdasarkan waktu untuk memeriksa konsistensi, kedalaman, dan ketepatan data. Membicarakan dengan orang lain (*peer debriefing*) yang memahami permasalahan dalam penelitian. Melakukan diskusi baik dengan praktisi industri pariwisata, pimpinan sekolah, rekan sejawat memungkinkan peneliti memperoleh pandangan yang berbeda dan kritis mengenai metodologi penelitian, data maupun model yang akan dikembangkan berdasarkan hasil penelitian. Diskusi dilakukan sebelum penelitian, selama penelitian baik

pada pengumpulan data, reduksi data, verifikasi maupun pada saat menginterpretasikan data-data hasil penelitian.

2. Mengadakan Member Check

Member check dilakukan terhadap para partisipan untuk menguji kesesuaian kembali data yang disampaikan. Tujuan *member check* ialah agar informasi yang penulis peroleh dan gunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud oleh informan. *Member check* dilakukan selama proses penelitian berlangsung dan pada saat ada kesempatan untuk melakukan *member check*. Data-rata mengenai partisipan serta apa yang disampaikan oleh sumber data dikonfirmasi dan diuji kembali kepada partisipan.

3. Batasan Penelitian

Agar penelitian tidak meluas dan tetap fokus pada tujuan penelitian. Peneliti membatasi kegiatan penelitian dengan menentukan fokus pada latar, setting peristiwa, proses maupun partisipan sesuai dengan kerangka dan tujuan penelitian. Waktu penelitian dibatasi agar peneliti lebih mempersiapkan penelitiannya yaitu selama 6 bulan sejak diperolehnya izin turun lapangan oleh pembimbing. Penelitian dibatasi hanya pada kebijakan mutu, standar serta pengelolaan di sekolah tinggi pariwisata Trisakti .

4. Waktu dan Tahapan Penelitian

Tabel 3.4.4.6 Waktu dan Tahapan Penelitian

JENIS KEGIATAN	2014	TAHUN								
		2015								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Penyusunan dan persetujuan proposal/desain penelitian	*									
2. Pengurusan Ijin Penelitian	*									
3. Perumusan dan Penyempurnaan kisi-kisi dan Instrumen Penelitian	*	*								
4. Pengumpulan data di Lapangan			*	*	*	*	*			
5. Pengolahan dan Analisis Data				*	*	*	*			
6. Penyusunan laporan(perbaikan, bimbingan bersama, Perbaikan Tim						*	*			

JENIS KEGIATAN	TAHUN									
	2014	2015								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
Reviewer										
7. Sidang Tahap I, Perbaikan, Tahap II dan perbaikan kembali,							*	*	*	
8. Publikasi hasil Penelitian melalui seminar (Jurusan, Prodi, Fakultas, Universitas) dan Jurnal Ilmiah										