

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

1.1. Pendekatan dan Metode Penelitian

Penelitian memerlukan suatu cara pendekatan yang tepat untuk memperoleh data-data yang akurat. Oleh karena itu diperlukan adanya suatu metodologi penelitian yang harus ada relevansi antara komponen yang satu dengan komponen yang lainnya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yaitu suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Menurut Bogdan dan Taylor (Moleong, 2006, hlm.4) penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diteliti.

Jenis penelitian kualitatif yang akan digunakan adalah studi kasus, yaitu mencoba mempelajari suatu fenomena (dalam kasus) yang nyata (Yin, 2011, hlm.17). Tujuannya adalah untuk menyelidiki secara mendalam dan menganalisis secara intensif aneka aktivitas, permasalahan dan dinamika implementasi *total quality management* di sekolah dalam peningkatan layanan sekolah di SD Muhammadiyah 7 Bandung.

Moleong (2006, hlm.6) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Risa Saparina, 2018

IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Menurut Creswell (1998, hlm. 61), studi kasus adalah sebuah eksplorasi dari suatu sistem yang terikat atau suatu kasus yang dari waktu ke waktu dengan cara pengumpulan data yang mendalam serta melibatkan berbagai sumber yang kaya akan informasi akan suatu konteks. Untuk memahami sebuah fenomena secara mendalam, pertanyaan dalam perumusan masalah studi kasus tidak cukup hanya dengan menanyakan “apa” (what), tetapi juga menggunakan “bagaimana” (how), dan “mengapa” (why) (Yin, 1994, hlm. 21). Hal tersebut dikarenakan pertanyaan “apa” (what) hanya dimaksudkan untuk memperoleh pengetahuan deskriptif, sedangkan pertanyaan “bagaimana” (how), dan “mengapa” (why) untuk memperoleh pengetahuan eksplanatif dan eksploratif.

1.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di SD Muhammadiyah 7 Bandung yang beralamat di JL. Kadipaten Raya No. 4-6 Antapani Kidul Kota Bandung. Berdasarkan hasil studi awal yang dilakukan peneliti melalui wawancara dengan beberapa pihak, melahirkan beberapa pertimbangan mendasar mengapa peneliti memilih SD Muhammadiyah 7 sebagai lokasi penelitian, yakni memiliki tingkat kemajuan yang signifikan baik prestasi akademis maupun non akademis dibandingkan dengan SD Muhammadiyah lain yang berada di Kota Bandung.

1.3. Fokus Penelitian

Penentuan fokus dapat didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan) (Rachman, 2011, hlm. 155). Fokus penelitian ini sangat membantu penelitian kualitatif dalam membuat keputusan untuk membuang dan menyimpan informasi yang diperolehnya.

Risa Saparina, 2018

IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Berdasarkan konsep diatas, maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Standar mutu pelayanan sekolah di SD Muhammadiyah 7 Bandung.
2. Strategi yang dilakukan dalam pencapaian mutu pelayanan di SD Muhammadiyah 7 Bandung.
3. Faktor yang mempengaruhi implementasi Total Quality Management SD Muhammadiyah 7 Bandung.
4. Implementasi *Total Quality Management* dapat meningkatkan mutu pelayanan di SD Muhammadiyah 7 Bandung.

1.4. Sumber Data Penelitian

Sumber data penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh (Arikunto, 2002, hlm. 107). Sumber data dalam penelitian ini adalah:

a. Sumber data primer

Sumber data yang utama dalam penelitian adalah kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai. Pencatatan sumber data utama melalui wawancara atau pengamatan berperan serta merupakan hasil usaha gabungan dari kegiatan melihat, mendengar, dan bertanya (Moleong, 2009, hlm. 157).

Sumber data primer diperoleh peneliti melalui wawancara dengan informan. Informan adalah orang yang dimintai keterangan tentang suatu fakta atau pendapat melalui wawancara. Informan dalam penelitian ini adalah kepala sekolah, guru, karyawan, peserta didik dan orang tua siswa. Dalam penelitian ini data primer yang digunakan adalah hasil observasi dan wawancara langsung dengan para informan.

b. Sumber data sekunder

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK
PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Sumber di luar kata dan tindakan merupakan sumber selain sumber data primer. Sumber data, bahan tambahan yang berasal tertulis dapat dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber arsip, dokumen pribadi, dokumen resmi (Moleong, 2009, hlm. 159). Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari buku literatur mengenai Implementasi Total Quality Management, Pelayanan mutu lembaga pendidikan, arsip atau dokumen dari SD Muhammadiyah 7 Bandung, dan dokumentasi kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan Implementasi TQM yang menunjang data penelitian.

Diadaptasi dari jurnal penelitian Djam'an, Meirawan, dan Komariah (2013, hlm. 184-192), operasionalisasi konsep penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Operasionalisasi Konsep

Kategori	Sub-Kategori	Tema	Pengumpulan Data
TQM	Unsur TQM	Total quality management pendidikan Implementasi total quality management	Indepth, observasi, data sekunder

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK
PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Mutu layanan sekolah	Tenaga Pendidik dan Kependidikan	Standar mutu pelayanan	Indepth, observasi, data sekunder
	Kurikulum	Strategi pencapaian standar mutu	
	Kesiswaan		

1.5. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data primer dan data sekunder guna keperluan penelitian, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Studi literatur

Studi literatur merupakan langkah yang penting dalam melakukan sebuah penelitian. Studi literatur dilakukan untuk mengkaji teori-teori maupun konsep konsep yang mendasari penelitian. Selain itu juga untuk mengkaji konsep dan teknik pelaksanaan penelitian yang berkaitan dengan penelitian dan pengembangan.

2. Studi Lapangan

Studi lapangan dilakukan untuk mendapatkan data secara langsung di tempat penelitian. Teknik yang digunakan adalah wawancara, observasi, dokumentasi dan gabungan/triangulasi (Sugiono, 2009; Moleong, 2006; Creswell, 2017).

a. Wawancara

Dapat dipahami secara sederhana wawancara merupakan pertemuan antar dua orang yang saling bertukar informasi. Menurut Esterberg dalam Sugiono (2009, hlm. 231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Risa Saparina, 2018

IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur atau terbuka, dimana para subjek mengetahui apa maksud wawancara yang dilakukan. Hal ini agar sesuai dengan penelitian kualitatif yang biasanya berpandangan terbuka. Subjek wawancara dalam penelitian ini adalah kepala sekolah, guru, karyawan, dan peserta didik. Wawancara dilakukan untuk menggali dan memperoleh informasi yang dibutuhkan peneliti, antara lain profil dan standar mutu pelayanan pendidikan, implementasi TQM, serta faktor yang mempengaruhi implementasi TQM di SD Muhammadiyah 7

b. Observasi

Menurut Creswell (2017, hlm. 254) observasi kualitatif adalah ketika peneliti langsung turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian. Melalui observasi peneliti dapat memahami perilaku subyek secara langsung dan apa adanya, juga memahami kondisi yang sebenarnya di lapangan.

Dalam penelitian ini, observasi dilaksanakan secara langsung saat proses pelaksanaan kegiatan belajar mengajar dan kegiatan sehari-hari di SD Muhammadiyah 7 Bandung. Cara yang digunakan adalah dengan peneliti terjun langsung ke tempat lokasi penelitian untuk melakukan pengamatan langsung terhadap objek kajian penelitian guna memperoleh informasi mengenai profil dan standar mutu pelayanan pendidikan, implementasi TQM, serta faktor yang mempengaruhi implementasi TQM di SD Muhammadiyah 7

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film, gambar (foto), dan karya-karya monumental, yang semuanya itu memberikan

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK
PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

informasi bagi proses penelitian (Sugiono, 2009, hlm. 240). Hasil penelitian akan lebih kredibel jika didukung dengan hasil dokumentasi.

Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pengumpulan profil SD Muhammadiyah 7 Bandung, keadaan tenaga pendidik, kependidikan, dan siswa, dan dokumen sekolah yang berkaitan di SD Muhammadiyah 7 Bandung yang dianggap penting dan berhubungan dengan permasalahan penelitian.

d. Triangulasi

Teknik triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan antara observasi, wawancara dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak (Moleong, hlm. 241). Menurut Patton dalam Sugiono (2009, hlm. 240) dengan triangulasi akan lebih meningkatkan kekuatan data, bila dibandingkan dengan satu pendekatan.

Untuk memudahkan peneliti melakukan penelitian maka terlebih dahulu dibuat tabel matrik pengumpulan data, sebagai pedoman penelitian. Pedoman penelitian adalah suatu pedoman yang dipakai dalam menggali data dan fakta terkait permasalahan di dalam penelitian. Diadaptasi dari jurnal penelitian Djam'an, Meirawan, dan Komariah (2013, hlm. 184-192), matriks pengumpulan data penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2. Matriks Pengumpulan Data

Tujuan	Data Primer		Data Sekunder
	Indepth	Observasi	
Mencari data berkaitan dengan Implementasi TQM dalam	Alat : ▪ Pedoman wawancara ▪ Catatan Lapangan	Alat : ▪ Pedoman observasi Cara Kerja : ▪ Catat kegiatan	Substansi : ▪ Data-data yang menunjang dengan

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK
PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

meningkatkan mutu pelayanan sekolah	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Camera Digital Sound Recorder Substansi/Data : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informasi mengenai standar mutu pelayanan sekolah ▪ Implementasi TQM Sumber Data Informan : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kepala Sekolah ▪ Guru dan karyawan ▪ Peserta didik ▪ Orang tua siswa Pemilihan Informan : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Snowball ▪ Purposive 	Substansi : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informasi lain yang relevan dengan dimensi peningkatan mutu pelayanan sekolah dan implementasi TQM 	dimensi mutu pelayanan sekolah dan implementasi kurikulum Sumber : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Arsip dan dokumen sekolah
-------------------------------------	--	--	---

1.6. Analisa Data

Menurut Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2007, hlm. 248) analisis data 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. Adapun alur aktivitas dalam analisis data menurut Miles dan Huberman dalam Sugiono (2009, hlm. 246) yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK
PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Reduksi data bisa dilakukan dengan jalan melakukan abstraksi. Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti, proses dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada dalam data penelitian. Dengan kata lain proses reduksi data ini dilakukan oleh peneliti secara terus menerus saat melakukan penelitian untuk menghasilkan catatan-catatan inti dari data yang diperoleh dari hasil penggalian data. Dengan demikian, tujuan dari reduksi data ini adalah untuk menyederhanakan data yang diperoleh selama penggalian data di lapangan.

Hasil pengumpulan data berasal dari kegiatan observasi siswa, guru, karyawan, kepala sekolah, hasil-hasil wawancara dengan siswa, guru, karyawan, kepala sekolah, orang tua siswa yang menjadi sumber informan, dan dokumentasi yang berasal dari pihak sekolah dengan cakupan yang masih sangat luas, kemudian menggolongkan atau membuang yang tidak perlu dan tidak sesuai dengan fokus penelitian.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah melakukan reduksi data, tahap selanjutnya adalah menyajikan data, hal ini dilakukan dengan alasan data-data yang diperoleh selama proses penelitian biasanya bersifat naratif, sehingga memerlukan penyederhanaan tanpa mengurangi isinya.

Penyajian data di sini berupa paparan hasil teks dalam paragraf-paragraf dan penggabungan foto hasil dokumentasi sebagai penunjang dan memperkuat hasil penyajian data yang berasal dari hasil pengamatan dan pengumpulan data penelitian yang diperoleh peneliti menggabungkan

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK
PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

informasi-informasi penting dan berguna mengenai pendidikan karakter islami di SD Muhammadiyah 7 Bandung.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion drawing*)

Kesimpulan atau verifikasi adalah tahap akhir dalam proses analisa data. Pada bagian ini peneliti mengutarakan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan. Penarikan kesimpulan bisa dilakukan dengan jalan membandingkan kesesuaian pernyataan dari subyek penelitian dengan makna yang terkandung dengan konsep-konsep dasar dalam penelitian tersebut.

1.7. Keabsahan Data

Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Dalam penelitian kualitatif ada empat kriteria yang digunakan, yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*) (Moleong, 2006, hlm. 324). Menurut Moleong (2006, hlm. 327) dari setiap kriteria kemudian diperiksa dengan teknik pemeriksaan tertentu, seperti yang dapat dilihat pada tabel 3.2. berikut ini.

Tabel 3.2. Pemeriksaan Keabsahan Data

KRITERIA	TEKNIK PEMERIKSAAN
Kredibilitas (<i>Credibility</i>)	Perpanjangan keikutsertaan Ketekunan pengamatan Triangulasi Pengecekan teman sejawat Kecukupan referensi

Risa Saparina, 2018

IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

	Kajian kasus negatif Pengecekan anggota
Keteralihan (<i>Transferability</i>)	Uraian rincian
Kebergantungan (<i>Dependability</i>)	Audit kebergantungan
Kepastian (<i>Confirmability</i>)	Audit kepastian

1) Kreadibilitas (*Creadibility*)

- a. Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan pada latar penelitian.
- b. Ketekunan pengamatan bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu-isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci.
- c. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Teknik triangulasi paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya.
- d. Teknik pemeriksaan teman sejawat dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawat.
- e. Analisis kasus negatif dilakukan dengan jalan mengumpulkan contoh dan kasus yang tidak sesuai dengan pola dan kecenderungan informasi yang telah dikumpulkan contoh dan kasus yang tidak sesuai dengan pola dan kecenderungan informasi yang telah dikumpulkan dan digunakan sebagai bahan pembanding.

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK
PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

- f. Pengecekan dengan anggota yang terlibat dalam proses pengumpulan data sangat penting dalam pemeriksaan derajat kepercayaan, dapat dilakukan dengan cara formal maupun secara tidak formal.
- 2) Keteralihan (*Transferability*)
Teknik ini menuntut peneliti agar melaporkan hasil penelitiannya sehingga uraian itu dilakukan setelah dan secermat mungkin yang menggambarkan konteks tempat penelitian diselenggarakan.
- 3) Kebergantungan (*Dependability*)
Auditing adalah konsep yang digunakan untuk memeriksa kebergantungan dan kepastian data.
- 4) Kepastian (*Confirmability*)
Pada tahap ini ada dua hal yang harus dikerjakan oleh auditor, yaitu memberikan umpan balik dan berunding dengan auditi, yaitu si penulis itu sendiri dan menuliskan laporan hasil pemeriksaannya.

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK
PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Risa Saparina, 2018

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) UNTUK
PENINGKATAN LAYANAN SEKOLAH
DI SD MUHAMMADIYAH 7 BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu