

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode *Design Based Research (DBR)*. Tujuannya adalah untuk menyelidiki secara mendalam dan menganalisis secara intensif aneka aktivitas, permasalahan dan dinamika mutu layanan akademik untuk dibangun suatu praktek manajemen pendidikan melalui *Enterprise Architectur (EA)* yang lebih efektif, efisien, dan bermakna bagi pembangunan perguruan tinggi yang lebih baik. (Cohen dan Manion dalam Bassegy, 1999). Pendekatan kualitatif dipilih dengan maksud untuk mengungkap situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan dan analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi yang alamiah (Satori & Komarian, 2014). Melalui pendekatan kualitatif ini diharapkan terangkat gambaran mengenai kualitas, realitas sosial dan persepsi sasaran penelitian tanpa tercemar oleh pengukuran formal. Penelitian didasarkan pada persepsi yang bertujuan untuk mengungkap dan mengurangi sistem dan perilaku bersama satuan strukturnya dan kelompok struktur satuan-satuan itu (Moleong, 2012).

Hal ini berarti bahwa penelitian kualitatif mengacu pada beberapa strategi penelitian yang memiliki karakteristik tertentu, yang datanya bersifat lunak, yaitu yang kaya dengan deskripsi orang, tempat, dan percakapan, dan biasanya tidak mudah diolah dengan prosedur statistik.

Hal tersebut sesuai yang diutarakan oleh Dedi Supriadi (2003), R. Bogdan (1990), Nasution (2010), dimana ciri-ciri utama riset kualitatif dapat diketahui sebagai berikut :

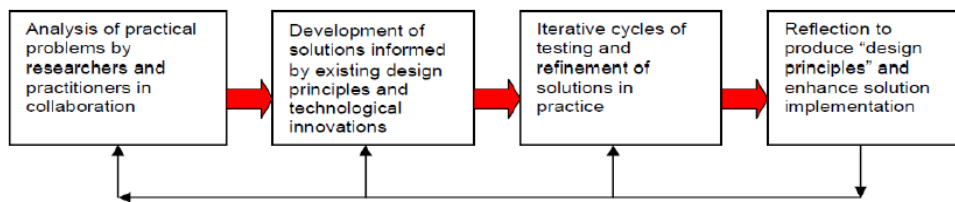
- (1) Secara filosofis riset bertujuan mencari dan menemukan kebenaran ilmiah
- (2) Lingkup pembahasannya meliputi: apa, mengapa, kapan, siapa, dimana, dan bagaimana.
- (3) Sampel purposif, dipilih menurut tujuan penelitian.
- (4) Berlatar alami (*natural setting*) sebagaimana adanya.

- (5) Peneliti sebagai instrumennya. Subyek yang diteliti berkedudukan sama dengan peneliti sendiri. Peneliti bersifat pengumpul data atau sebagai instrumen dalam penelitiannya.
- (6) Bersifat deskriptif, lebih menekankan pada observasi dan wawancara.
- (7) Mementingkan proses maupun produk.
- (8) Mencari makna dengan menganalisis data secara induktif.
- (9) Triangulasi dengan rincian data langsung yang kontekstual dari sumber lain.

Dalam penelitian ini, terdapat satu pembahasan yang mengungkapkan bertujuan mencari dan menemukan kebenaran ilmiah tentang *Enterprise Architectur* (EA) seperti apa yang cocok digunakan dalam manajemen pendidikan, hal ini juga dikatakan pada kutipan di atas bahwa penelitian ini juga ingin mengungkapkan apa, mengapa, kapan, siapa, dimana, dan bagaimana Pengembangan Model *Enterprise Architectur* (EA) dalam Manajemen Pendidikan untuk meningkatkan Mutu Layanan Akademik di Perguruan Tinggi (Studi Kasus pada IAIC Tasikmalaya).

Sedangkan metode *Design Based Reasearch* (DBR) ini dipilih dengan maksud untuk menggambarkan Pengembangan Model *Enterprise Architectur* (EA) dalam manajemen pendidikan yang di implementasikan di perguruan tinggi dengan kajian utama yakni peningkatan mutu layanan akademik yang sampai sejauh ini masih banyak penelitian yang belum mengkaji tentang hal tersebut. Sehingga metode *Design Based Reasearch* (DBR) dianggap metode yang cocok untuk mengemukakan fenomena tersebut, untuk mengembangkan model yang sudah ada dan dikembangkan lagi dengan membuat model baru berdasarkan pada hasil penelitian yang dapat menjadi bahan acuan satuan-satuan pendidikan yang sejenis untuk dapat menerapkannya.

Adapun desain awal penelitian yang dirancang dari awal mula penelitian, proses penelitian, hingga akhir dari penelitian akan dilaksanakan berdasarkan tahap-tahap berikut ini:



Gambar 3.1 *Design-Based Research and Educational Technology: Rethinking Technology and the Research Agenda*

Sumber: Tel Amiel & Thomas C. Reeves, 2018

Dapat dilihat pada gambar di atas, bahwa ada 4 tahap umum pada metode DBR, yaitu sebagai berikut (Amiel dan Reeves, 2018):

1. Identifikasi dan analisis masalah
2. Perancangan solusi
3. Siklus berulang dalam pengujian dan penyempurnaan rancangan
4. Refleksi untuk menghasilkan prinsip-prinsip desain dan implementasi

Adapun keempat tahap dalam *Design Based Research* tersebut memiliki tujuan yang berbeda dalam mendapatkan data, dimana keempat tahap tersebut adalah untuk dapat menghasilkan model yang secara maksimal dapat diterapkan di berbagai perguruan tinggi. Adapun penjelasan setiap tahap dalam *Design Based Research* ini adalah sebagai berikut:

1. Pertama adalah identifikasi dan analisis masalah, tahap ini merupakan tahap awal pada penelitian menggunakan metode DBR, dimana peneliti sebelum turun ke lapang harus mengidentifikasi dan menganalisis masalah yang akan diteliti, mulai dari masalah apa yang menjadi keresahan dirinya, apa faktor-faktor yang menyebabkan masalah tersebut, serta hal apa yang dapat dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut. Adapun dalam tahap ini data yang digali adalah data permasalahan dalam mutu layanan akademik di IAIC Tasikmalaya menggunakan analisis SWOT serta penyebaran angket observasi kepada para mahasiswa, tenaga kependidikan dan dosen sebagai pengguna dari mutu layanan akademik. Selain itu juga analisis yang dilakukan adalah terhadap perkembangan SDM, infrastruktur serta kegiatan yang mendukung manajemen perguruan tinggi di IAIC Tasikmalaya.

Sehingga mendapatkan hasil yang maksimal dalam pembuatan analisis masalah yang akan dipecahkan.

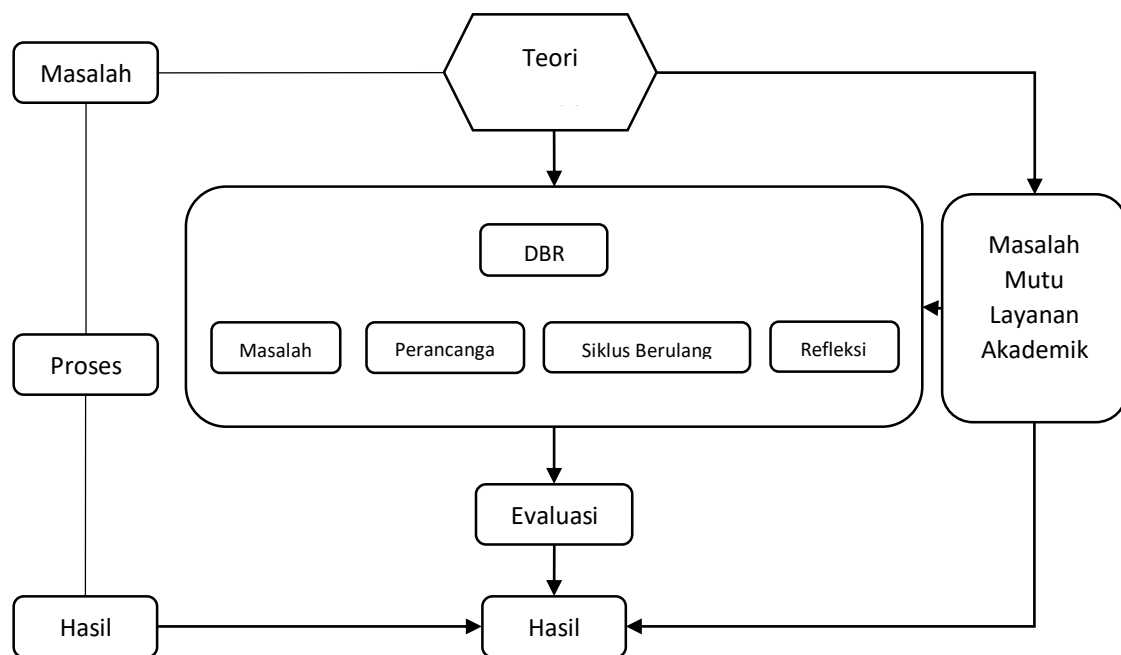
2. Tahap kedua adalah perancangan solusi, dimana solusi yang akan dirancang berdasarkan latar belakang masalah yang terjadi untuk mendapatkan hasil dari tujuan penelitian. Pada tahap ini solusi yang ditawarkan oleh peneliti adalah dengan adanya pengembangan model berupa *Enterprise Architecture (EA)*. Dimana model tersebut dibuat berdasarkan analisis masalah pada tahap selanjutnya dengan menganalisis permasalahan pada mutu layanan akademik dalam kegiatan manajemen perguruan tinggi. Sehingga *Enterprise Architecture (EA)* ini dirancang awal oleh peneliti dalam meningkatkan mutu layanan akademik di IAIC Tasikmalaya.
3. Ketiga adalah siklus berulang dalam pengujian-pengujian yang dilakukan, sehingga akan menghasilkan suatu rancangan akhir yang terbaik. Siklus ketiga ini dilakukan untuk mempertajam model yang telah dirancang peneliti. Dimana Model *Enterprise Architecture (EA)* yang telah dirancang diujicobakan secara berulang di IAIC Tasikmalaya. Selain itu pula pada tahap ini model yang telah dibuat diberikan masukan-masukan dengan cara dilakukannya kegiatan *Focus Group Discussion (FGD)*, dimana FGD ini perlu dilakukan untuk dapat mendapatkan masukan kekurangan dan kelebihan dari model yang telah dirancang oleh peneliti. Sehingga apabila sudah mendapatkan masukan dan di uji cobakan dapat dilakukan pengembangan model pada tahap selanjutnya.
4. Tahap terakhir adalah refleksi akhir untuk menghasilkan prinsip-prinsip desain atau rancangan pada penelitian ini, biasanya refleksi ini dilakukan dengan melakukan diskusi dengan para pakar yang ahli pada bidang yang berkaitan dengan permasalahan tersebut. Pada tahap refleksi ini atau biasa disebut dengan tahap pengembangan dilakukan pengembangan model yang telah dirancang dan diuji cobakan secara berulang serta dilakukannya kegiatan FGD dalam menghasilkan masukan-masukan terhadap model *Enterprise Architecture (EA)* dalam manajemen pendidikan guna meningkatkan mutu layanan akademik secara utuh ini sehingga dihasilkan pengembangan model yang sempurna dan menyeluruh yang dapat menjawab dan memberikan solusi pada masalah yang telah dianalisis.

Enjang Yusup Ali, 2019

PENGEMBANGAN MODEL ENTERPRISE ARCHITECTURE (EA) DALAM MANAJEMEN PENDIDIKAN UNTUK MENINGKATKAN MUTU LAYANAN AKADEMIK DI PERGURUAN TINGGI (STUDI KASUS PADA IAIC TASIKMALAYA)

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

Penggunaan metode DBR ini cocok dengan Model *Enterprise Architectur* (EA) dalam Manajemen Pendidikan untuk meningkatkan Mutu Layanan Akademik di Perguruan Tinggi karena menghubungkan intervensi desain dengan teori yang ada, penelitian berbasis desain mampu membuat teori baru, tidak hanya sekedar menguji teori yang telah ada (Amiel dan Reeves, 2018), serta penelitian berbasis desain lebih dari sekedar menjelaskan desain dan kondisi yang digunakan untuk melakukan perubahan. Eksperimen desain memiliki tujuan mengembangkan teori, tidak hanya melakukan upaya empirik untuk mengetahui “apa yang berhasil”. Berdasarkan tahapan yang ditetapkan pada metode DBR, dilakukan beberapa langkah penelitian yang akan dirancang oleh peneliti (dapat dilihat pada bagan) yang berlandaskan model DBR tersebut akan melakukan evaluasi guna mendapatkan hasil berupa Model *Enterprise Architectur* (EA) dalam Manajemen Pendidikan untuk meningkatkan Mutu Layanan Akademik di Perguruan Tinggi. Berpanduan terhadap tahap-tahap desain DBR tersebut, berikut adalah desain penelitian rancangan peneliti yang terdiri atas empat tahap seperti pada bagan berikut:



Gambar 3.2 Desain penelitian Pengembangan Model *Enterprise Architectur* (EA) dalam Manajemen Pendidikan untuk meningkatkan Mutu Layanan Akademik di Perguruan Tinggi

Sumber: Analisa Peneliti

Penelitian dimulai dengan adanya temuan/masalah mengenai Mutu Layanan Akademik dalam kegiatan Manajemen di IAIC Tasikmalaya. Berdasarkan teori dan kenyataan terhadap mutu layanan akademik, didapatkan bahwa permasalahan terhadap mutu layanan akademik masih belum maksimal sehingga fenomena inilah yang akan berpengaruh kelancaran kegiatan majamen di PT IAIC Tasikmalaya ini. Melalui *Enterprise Architectur* (EA) yang yang berkesinambungan dan sistematis pada penelitian ini, peneliti bermaksud untuk membuat model *Enterprise Architectur* (EA). *Enterprise Architectur* (EA) yang dimaksud adalah dengan menggunakan *framework* TOGAF. Proses yang dilakukan peneliti dalam melakukan penelitian ini melakukan penelitian Model *Enterprise Architectur* (EA) dalam Manajemen Pendidikan adalah berlandaskan *Design Based Research* (DBR).

Plomp (2007) menjelaskan bahwa *Design Based Research* merupakan sistematis pendidikan dan instruksional proses desain yang di dalamnya memiliki proses kegiatan analisis, desain, evaluasi, dan revisi sehingga mendapatkan hasil yang memuaskan. Metode ini cocok dalam penelitian yang akan diteliti karena hasil dari penelitian ini merupakan sebuah Model *Enterprise Architectur* (EA) dalam Manajemen Pendidikan untuk meningkatkan Mutu Layanan Akademik di Perguruan Tinggi yang akan dirancang berdasarkan hasil temuan dan masalah yang di selesaikan melalui penelitian ini. Salah satu kelebihan dari DBR, metode ini dapat menyelesaikan masalah individual maupun yang melibatkan banyak orang (Gerber dkk, 2014), sehingga dalam penelitian menggunakan DBR tidak perlu menggunakan banyak subjek penelitian, dua saja cukup.

Cobb et all (2003), Kelly (2003), reeves et all (2005) dalam Akker dkk (2006) menjelaskan bahwa ada lima karakteristik dari DBR, yaitu *interventionist*, *iterative*, *process oriented*, *utility oriented*, dan *theory oriented*. Hal ini dapat memperkuat penggunaan metode DBR dalam penelitian ini, yaitu akan dilakukan percobaan berulang kali menggunakan Model *Enterprise Architectur* (EA) dalam Manajemen Pendidikan yang nantinya pada akhir penelitian akan menjadi acuan/ contoh model penerapan di perguruan tinggi lainnya.

3.2 Partisipan dan Tempat Penelitian

Sumber data penelitian adalah peristiwa, objek dan tindakan-tindakan yang berkaitan dengan model *Enterprise Architectur* (EA) untuk meningkatkan mutu layanan akademik. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari beberapa subjek penelitian yang diantaranya adalah:

1. Subjek Primer, yakni pemangku kebijakan (pejabat) di tingkat rektorat, fakultas, atau jurusan/program studi dalam hal ini rektor atau perwakilannya, dekan, dan ketua jurusan/prodi, juga ketua unit kerja lainnya di setiap universitas, dan mahasiswa, serta mitra universitas dan masyarakat. Informan/narasumber digunakan sebagai pengumpul data utama. Dalam penelitian ini narasumber yang ditentukan yaitu: Rektor, WakilRektor, Dekan, Ketua Prodi, Dosen, Tenaga Kependidikan (Tendik), Mahasiswa serta sivitas akdemika lainnya di IAIC Tasikmalaya Jawa Barat
2. Subjek Sekunder, yakni semua pihak yang berkaitan dengan objek yang dikaji dan memiliki kredibilitas informasi yang dapat dipercaya.
3. Dokumen, yakni beberapa dokumentasi yang berkesesuaian dengan fokus penelitian.

Dokumen-dokumen yang digunakan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah yang berhubungan dengan laporan mengenai layanan akademik di IAIC Tasikmalaya Jawa Barat, dokumen audit sistem manajemen mutu, dokumen struktur organisasi, dokumen sarana prasarana, dan dokumen tentang sistem informasi di IAIC Tasikmalaya Jawa Barat.

3.3 Pengumpul Data

Instrumen yang dikembangkan untuk mendeskripsikan Pengembangan Model *Enterprise Architectur* (EA) dalam Manajemen Pendidikan untuk meningkatkan Mutu Layanan Akademik di Perguruan Tinggi adalah melalui observasi, studi dokumentasi dan wawancara yang mendalam.

Dalan *Design Based Research* ini pengumpulan data juga dilakukan dengan pendekatan kualitatif yang harus menggunakan kebenaran yang objektif. Oleh karena itu, keabsahan data dalam sebuah penelitian kualitatif sangat penting. Melalui keabsahan

Enjang Yusup Ali, 2019

PENGEMBANGAN MODEL ENTERPRISE ARCHITECTURE (EA) DALAM MANAJEMEN PENDIDIKAN UNTUK MENINGKATKAN MUTU LAYANAN AKADEMIK DI PERGURUAN TINGGI (STUDI KASUS PADA IAIC TASIKMALAYA)

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

data, kredibilitas penelitian kualitatif dapat tercapai. Keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu (Moleong, 2012).

Dalam memenuhi keabsahan data penelitian ini menggunakan metode triangulasi sumber data. Sebagaimana dikemukakan Yin (dalam Suprayogo dan Tobroni, 2001), triangulasi sumber data dimaksudkan agar dalam pengumpulan data peneliti menggunakan multi sumber data, yakni dapat dilakukan dengan menggunakan sumber data seperti melalui informan, fenomena-fenomena yang terjadi, dan dokumen bila ada. Hal tersebut disesuaikan dengan metode penelitian yang menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan metode wawancara dan observasi untuk mengecek kebenaran data. Selain itu, peneliti juga menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut.

Menurut Sugiyono (2013) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan tertulis maupun lisan (Arikunto, 2014). Selain itu juga puhantara (2010) menyebutkan bahwa sumber data dalam penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari (Azwar S, 2015). Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data primer antara lain dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.

a. Observasi

Observasi adalah suatu metode atau cara untuk menganalisis dan melakukan pencatatan yang dilakukan secara sistematis, tidak hanya terbatas dari orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain (Sugiyono, 2010). Pada penelitian

kualitatif teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi sangat dibutuhkan. Guba dan Lincoln dalam Moleong (2014) menyatakan salah satu alasan penggunaan metode observasi dalam penelitian kualitatif adalah memungkinkan melihat dan mengamati sendiri fenomena yang terjadi pada saat penelitian, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya.

Metode observasi dapat dikelompokkan dalam beberapa bentuk, diantaranya:

- 1) Observasi partisipasi, adalah Observasi partisipan adalah apabila observasi (orang yang melakukan observasi) turut ambil bagian atau berada dalam keadaan obyek yang diobservasi (Supardi, 2006). Dalam penelitian ini peneliti terlibat langsung dalam kegiatan penggalan sumber data. Sehingga diharapkan peneliti dapat secara interkatif berkomunikasi langsung untuk penggalan sumber data secara lengkap dan tajam.
- 2) Observasi tidak terstruktur adalah pengamatan yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman observasi, sehingga peneliti mengembangkan pengamatannya berdasarkan perkembangan yang terjadi di lapangan (Bungin, 2007). Observasi tidak terstruktur ini juga digunakan peneliti untuk menggali sumber data secara sistematis, hal ini dikarenakan dalam penelitian kualitatif focus penelitian masih belum jelas dan akan berkembang selama kegiatan penelitian berlangsung. Dalam melakukan pengamatan ini peneliti menggunakan instrument yang disebarkan para mahasiswa dan dosen dan tenaga kependidikan guna mendapatkan gambaran mengenai mutu layanan akademik di IAIC Tasikmalaya. Hanya saja instrument ini digunakan hanya sebagai pengamatan dan mendukung sumber data utama. Selain itu juga observasi tidak terstruktur ini digunakan untuk peneliti melakukan studi pendahuluan yang akan memberikan gambaran permasalahan yang terjadi sehingga peneliti dapat melakukan penelitian analisis penggunaan Enterprise Architecture yang telah diterapkan dalam manajemen perguruan tinggi guna meningkatkan mutu layanan akademik .

- 3) Observasi kelompok adalah pengamatan yang dilakukan oleh sekelompok tim peneliti terhadap suatu isu yang diangkat menjadi suatu objek penelitian (Sujarweni, 2015). Observasi ini tidak dilakukan oleh peneliti karena penelitian ini dilakukan secara individual oleh peneliti sebagai mahasiswa.

Rancangan instrument observasi Model *Enterprise Architectur* (EA) dalam Manajemen Pendidikan untuk meningkatkan Mutu Layanan Akademik di Perguruan Tinggi adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Operasionalisasi Konsep

Kategori	Sub-kategori	Fokus/ Indikator	Pengukuran
<i>Enterprise architecture</i> (EA) deskripsi spesifik dan dokumentasi hubungan saat ini dan yang diinginkan antara operasi dan proses manajemen dan teknologi informasi (Fri, 2007)	Data dan Informasi	1. <i>Knowledge Management Plan</i> 2. <i>Information Exchange Matrix</i> 3. <i>Object State Transition Diagram</i> 4. <i>Object Event Trace Diagram</i> 5. <i>Logical Data Model</i> 6. <i>Logical Data Model</i> 7. <i>Physical Data Model</i> 8. <i>Activity / Entity Matrix</i> 9. <i>Data Dictionary</i>	Deskriptif
	System dan Aplikasi	1. <i>Diagram Antarmuka Sistem</i>	Deskriptif

Kategori	Sub-kategori	Fokus/ Indikator	Pengukuran
		<p><i>(System Interface Diagram)</i></p> <p>2. <i>System Communication Description</i></p> <p>3. <i>System Interface Matrix</i></p> <p>4. <i>System Data Flow Diagram</i></p> <p>5. <i>System/Operations Matrix</i></p> <p>6. <i>System Data Exchange Matrix</i></p> <p>7. <i>System Performance Matrix</i></p> <p>8. <i>System Evolution Diagram</i></p> <p>9. <i>Web Application Diagram</i></p>	
	Technology	<p>1. <i>Technology Standards Profile</i></p> <p>2. <i>Technology Forecast</i></p>	Deskriptif
Mutu Layanan Akademik Ukuran sebcrapa baik tingkat layanan yang diberikan	Mutu Input	<p>1. <i>Pengetahuan</i></p> <p>2. <i>Ketertarikan</i></p> <p>3. <i>Kemampuan</i></p>	Sangat Tidk Setuju- Sangat Setuju
	Mutu Proses	<p>1. <i>Penggunaan</i></p>	

Kategori	Sub-kategori	Fokus/ Indikator	Pengukuran
mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. (Lewis dan Booms, 2005)		2. <i>Implementasi</i> 3. <i>Pengembangan</i>	
	Mutu Output	1. <i>Kemudahan</i> 2. <i>Kenyamanan</i> 3. <i>Kepuasan</i> 4. <i>Harapan</i>	

Sumber: Analisa oleh peneliti

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab (Satori dan Komariah, 2013). Menurut Moleong (2017) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Teknik wawancara dilihat dari peranan pewawancara dan yang diwawancarai, terdiri dari wawancara terstruktur, semi terstruktur dan wawancara tidak terstruktur (Herdiansyah, 2011) :

1) Wawancara terstruktur

Wawancara terstruktur lebih sering digunakan dalam penelitian kualitatif dan kuantitatif. Beberapa ciri dari wawancara terstruktur meliputi daftar pertanyaan dan kategori jawaban telah disiapkan, kecepatan wawancara terkendali, tidak ada fleksibilitas, mengikuti pedoman, dan tujuan wawancara biasanya untuk mendapatkan penjelasan tentang suatu fenomena.

2) Wawancara semi- terstruktur

Wawancara semi- terstruktur lebih tepat dilakukan penelitian kualitatif daripada penelitian lainnya. Ciri-ciri dari wawancara semi-terstruktur adalah pertanyaan terbuka namun ada batasan tema dan alur pembicaraan, kecepatan

wawancara dapat diprediksi, fleksibel tetapi terkontrol, ada pedoman wawancara yang dijadikan patokan dalam alur, urutan dan penggunaan kata, dan tujuan wawancara adalah untuk memahami suatu fenomena.

3) Wawancara tidak terstruktur

Wawancara tidak terstruktur memiliki ciri-ciri, yaitu pertanyaan sangat terbuka, kecepatan wawancara sangat sulit diprediksi, sangat fleksibel, pedoman wawancara sangat longgar urutan pertanyaan, penggunaan kata, alur pembicaraan, dan tujuan wawancara adalah untuk memahami suatu fenomena.

Satori & Komariah (2011) juga menjelaskan bahwa teknik wawancara dalam penelitian kualitatif meliputi wawancara mendalam dan wawancara bertahap:

- 1) Wawancara mendalam dilakukan dalam konteks observasi partisipasi. Peneliti terlibat secara intensif dengan setting penelitian terutama pada keterlibatannya dengan kehidupan informan.
- 2) wawancara bertahap adalah wawancara yang mana peneliti melakukannya dengan sengaja dating berdasarkan jadwal yang ditetapkan sendiri untuk melakukan wawancara dengan informan dan peneliti tidak sedang observasi partisipasi. Sifat wawancara tetap mendalam, tetapi dipandu oleh pertanyaan-pertanyaan pokok.

Penelitian ini menggunakan alat pengumpul data berupa pedoman atau instrumen wawancara yaitu berbentuk pertanyaan yang diajukan kepada subjek penelitian. Sedangkan wawancara yang diterapkan adalah wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur, yaitu pedoman wawancara yang disusun secara terperinci sehingga menyerupai check-list (Arikunto, 2002). Dimana pertanyaan tentang *Enterprise Architectur* (EA) dalam Manajemen Pendidikan Untuk Meningkatkan Mutu Layanan Akademik di Perguruan Tinggi ini diajukan berdasarkan pedoman wawancara yang telah dibuat oleh peneliti. Selain itu pula wawancara dilakukan secara informal. Dimana selama melakukan wawancara sesuai dengan pedoman wawancara, peneliti juga dapat mengajukan beberapa pertanyaan yang tidak ada dalam pedoman namun sifatnya akan menjadi data pendukung ketajaman data penelitian. Dalam pengumpulan data tersebut wawancara juga ditempuh melalui wawancara bertahap. Dimana wawancara

dilakukan berdasarkan waktu yang telah disepakati oleh peneliti dan informan. Adapun informan yang akan diwawancarai dalam menggali data dalam penelitian ini dilakukan kepada beberapa informan sebagai berikut:

Tabel 3.2 Kode subjek dan objek penelitian

No	Nama	Kode
1	Resercher/ Peneliti	Res
2	Rektor	Rek.IAIC
3	Wakil Rektor Bidang Akademik	WR.AK.IAIC
4	Kepala Bidang Layanan Akademik	KLA.IAIC
5	Dosen	Dsn.IAIC
5	Tenaga Kependidikan	TK.IAIC
6	Mahasiswa	MS.IAIC

Sumber : Analisa oleh peneliti

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan salah satu teknik dalam pengumpulan data. Dalam penelitian kualitatif, teknik ini merupakan alat pengumpulan data yang utama karena pembuktian hipotesisnya yang diajukan secara logis dan rasional melalui pendapat, teori, hukum-hukum yang dapat diterima, baik mendukung maupun menolong hipotesis tersebut (Zuriah, 2009).

Penggunaan dokumen sebagai salah satu teknik pengumpulan data dalam pelaksanaan penelitian kualitatif memiliki banyak keunggulan yang akan menguntungkan penelitian yang dilakukan. Hasil penelitian yang diperoleh dari proses observasi dan wawancara akan lebih tinggi kredibilitasnya/lebih dapat dipercaya jika didukung dengan dokumen-dokumen pribadi dari pihak yang diteliti baik berupa gambar/foto, catatan harian, autobiografi, dan lain sebagainya. John W. Creswell (2014) menyebutkan beberapa keunggulan penggunaan dokumen sebagai teknik pengumpulan data, yaitu sebagai berikut:

Enjang Yusup Ali, 2019
PENGEMBANGAN MODEL ENTERPRISE ARCHITECTURE (EA) DALAM MANAJEMEN PENDIDIKAN UNTUK MENINGKATKAN MUTU LAYANAN AKADEMIK DI PERGURUAN TINGGI (STUDI KASUS PADA IAIC TASIKMALAYA)

- 1) Memungkinkan peneliti untuk memperoleh gaya bahasa dan kata-kata dari partisipan. Dengan mengakses dokumen-dokumen pribadi dari partisipan, peneliti akan memahami pola bahasa yang dimiliki oleh partisipan, baik bahasa verbal maupun bahasa perilaku sehingga akan memudahkan peneliti untuk mengkaji permasalahannya yang berkaitan dengan partisipan dengan baik.
- 2) Dapat diakses sewaktu-waktu sesuai kebutuhan peneliti—untuk sumber informasi yang tidak menonjol. Tidak semua sumber informasi mudah untuk diakses. Beberapa dokumen-dokumen publik mungkin memerlukan izin dan sebagainya untuk dapat memperoleh akses pribadi. Dalam hal ini, peneliti dapat menunda dahulu pengaksesan dokumen dari sumber yang mudah diakses sehingga memudahkan peneliti untuk mengatur jadwalnya.
- 3) Menampilkan data yang menjadi perhatian partisipan. Dengan meminta bantuan pada partisipan untuk mencari dokumen-dokumen terkait masalah yang diteliti, peneliti akan mengetahui mana materi yang menjadi fokus utama partisipan terkait masalah yang diteliti saat peneliti menerima dokumen pilihan partisipan.

Sebagai bukti tertulis, dokumen menghemat waktu peneliti dan biaya perekaman. Dengan menggunakan dokumen, peneliti tidak perlu membuang waktu terlalu banyak untuk mengobservasi ataupun mengatur jadwal wawancara dengan partisipan. Selain itu, penggunaan dokumen juga menghemat tenaga peneliti karena tidak perlu lagi mencatat atau merekam materi yang dibutuhkan.

Menurut Creswell (2014) ada beberapa keuntungan menggunakan teknik dokumentasi dalam melakukan penelitian kualitatif sebagai berikut.

- 1) *Enables a researcher to obtain the language and words of participants.*
Memungkinkan seorang peneliti untuk memperoleh bahasa dan kata-kata partisipan
- 2) *Can be accessed at a time convenient to researcher- an unobtrusive source of information.* Dapat diakses pada waktu yang tepat bagi peneliti - sumber informasi yang tidak mencolok

3) *Represent data which are thoughtful in that participants have given attention to compiling them.* Mewakili data yang dipikirkan oleh peserta yang bersangkutan telah memperhatikan kompilasinya

4) *As written evidence, it saves a researcher the time and expense of transcribing.* Sebagai bukti tertulis, dokumen ini menghemat waktu dan biaya penulisan peneliti.

Dalam menghimpun data yang lengkap dan akurat maka studi dokumentasi ini dibutuhkan untuk data pendukung dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti. Dimana dokumentasi ini merupakan data yang sifatnya lebih mudah untuk didapatkan ketika peneliti merasa terdapat kekurangan ketika menyajikan pembahasan penelitian. Metode dokumentasi dilakukan untuk menunjang pengumpulan data yang tidak didapatkan dari wawancara maupun observasi. Data ini dapat diperoleh dari publikasi, majalah, internet, dan lain sebagainya mengenai informasi yang terkait dengan penelitian.

Tabel 3.3 Kode Dokumentasi IAIC

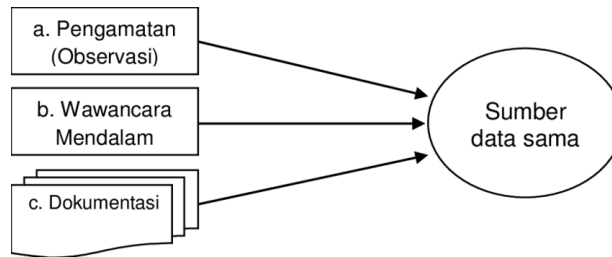
No	Nama	Kode
1	Resntra IAIC	Dok.Ren.IAIC
2	Borang IAIC	Dok.Bor.IAIC
3	Evaluasi Diri IAIC	Dok.Evadir.IAIC
4	SK Rektor	Dok.SR.IAIC
5	Blue Print Sistem Informasi Akademik IAIC (SIMANTAP)	Dok.BP.SIA.IAIC

Sumber: Analisa oleh Peneliti

d. Triangulasi Data

Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan data dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua macam triangulasi yaitu :

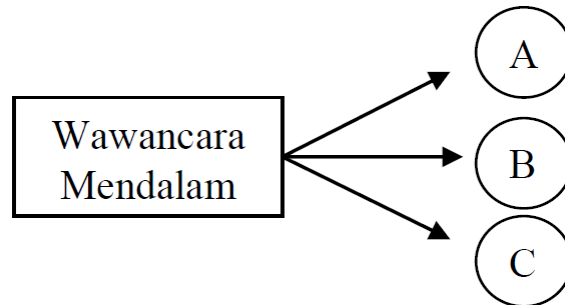
- 1) Triangulasi Teknik Menurut Sugiyono (2013) triangulasi teknik berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber data yang sama.



Gambar 3.3 Triangulasi Teknik

Sumber: (Sugiyono, 2013)

- 2) Menurut Sugiyono (2013) triangulasi sumber berarti untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Hal ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 3.4 Triangulasi Sumber

Sumber: (Sugiyono, 2013)

Dalam pengumpulan data peneliti menghimpun data selama 3 bulan terhitung sejak april hingga juni 2019. Dalam pengumpulan datanya sumber data didapatkan melalui wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan secara bertahap yakni dilakukan sesuai dengan waktu yang disepakati oleh peneliti dan informan. Wawancara bertahap yang dilakukan ini merujuk pada pokok-pokok wawancara sesuai dengan fokus penelitian yang diungkap. Dalam pengumpulan data ini peneliti tidak hanya menggunakan pedoman wawancara tetapi juga sesekali menambahkan pertanyaan yang dirasa perlu dan akan mendukung perolehan data penelitian demi memperoleh informasi yang lengkap.

Lama durasi wawancara yang dilakukan kepada beberapa narasumber berkisar 30 menit karena keterbatasan waktu yang dimiliki oleh narasumber. Namun demi mendukung kelengkapan data penelitian maka peneliti juga menggunakan dokumentasi sebagai sumber datanya. Adapun data pendukung dalam penelitian ini seperti: Renstra IAIC Tasikmalaya, Blue Print Sistem layanan akademik di IAIC Tasikmalaya, dan data lainnya yang dibutuhkan. Observasi dilakukan melalui data *check list* yang disebarkan kepada para mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan di lingkungan IAIC Tasikmalaya guna mendapatkan analisis masalah dan penilaian terhadap mutu layanan akademik di IAIC yang nantinya akan digunakan sebagai bahan pengembangan model *Enterprise Architectur* (EA) dalam Manajemen Pendidikan untuk Meningkatkan Mutu Layanan Akademik di Perguruan Tinggi.

2. Data Sekunder

Selain data primer yang digunakan dalam penelitian ini, terdapat juga data sekunder dalam pengumpulan datanya. Sugiyono (2016) mengatakan bahwa data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder digunakan untuk mendukung informasi yang didapatkan dari sumber data primer yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, laporan-laporan kegiatan yang diadakan oleh perpustakaan Asmaina dan lain sebagainya. Maka dalam penelitian ini data sekunder juga dibutuhkan demi mempertajam pembahasan penelitian sesuai dengan fokus yang dikaji oleh peneliti.

3.4 Analisis Data

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dengan disertai uraian dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh akan dianalisis secara kualitatif seret diuraikan dalam bentuk deskriptif. Menurut Patton (dalam Moleong, 2009), analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori. Dan uraian dasar. Definisi tersebut memberikan gambaran tentang betapa pentingnya kedudukan analisis data dilihat dari segi tujuan penelitian.

Dalam menganalisis data yang terkumpul baik dari hasil wawancara maupun dokumentasi penulis mencoba menginterpretasikan dengan menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif. Dalam metode kualitatif analisis data dilakukan bersamaan dengan berlangsungnya pengumpulan data. Tahap-tahap analisis data yaitu:

- a. Pengumpulan Data Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, maupun dokumentasi untuk memperoleh data yang lengkap (Moleong, 2009) Peneliti mencatat data yang diperoleh dari kegiatan observasi atau pengamatan kegiatan layanan mutu di IAIC Tasikmalaya dan wawancara dengan Rektor, Wakil Rektor, Dosen, Kepala Bidang Layanan Akademik, Tenaga Kependidikan dan Mahasiswa.

Adapun pengumpulan data melalui metode kuantitatif yaitu dilakukan menggunakan angket yang diberikan kepada pengguna Sistem informasi guna melihat kecenderungan dan kepuasan terhadap mutu layanan akademik.

- b. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan (Moleong, 2009). Hasil pengumpulan data berasal dari kegiatan observasi Rektor, Wakil Rektor, Dosen, Kepala Bidang Layanan Akademik, Tenaga Kependidikan dan Mahasiswa, hasil-hasil wawancara dengan Rektor, Wakil Rektor, Dosen, Kepala Bidang Layanan Akademik, Tenaga Kependidikan dan Mahasiswa yang menjadi sumber informan, dan dokumentasi yang berasal dari pihak perguruan tinggi dengan cakupan yang masih sangat luas, kemudian menggolongkan atau membuang yang tidak perlu dan tidak sesuai dengan fokus penelitian.

- c. Penyajian Data

Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, bagan alur, dan sejenisnya. Miles dan Huberman (dalam Moleong, 2009) menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. 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 selama bulan Januari hingga Mei 2019 dengan menggabungkan informasi-informasi penting dan berguna mengenai mutu layanan akademik di IAIC Tasikmalaya.

d. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Simpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung. Sebaliknya bila didukung oleh bukti-bukti yang kuat dan konsisten, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel (Moleong, 2009).

Berdasarkan keterangan di atas maka setiap tahap dalam proses tersebut dilakukan untuk mendapatkan keabsahan data dengan menelaah seluruh data yang ada dari berbagai sumber yang telah didapat dari lapangan dan dokumen pribadi dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya melalui metode wawancara yang didukung dengan studi dokumentasi.