

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Dalam studi kualitatif, objek merupakan fenomena dan hubungan-hubungan umum antara fenomena-fenomena (*general relations between phenomena*), yaitu sejalan dengan prinsip *sensory experience* yang terbatas pada *external appearance given in sense perception* saja. Karena pengetahuan itu bersumber dari fakta yang diperoleh melalui pancaindera (Poerwandari, E.K: 1998:76). Objek dalam penelitian kualitatif adalah obyek alamiah (*natural setting*), yaitu obyek apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti. (Sugiyono, 2008 :2).

Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah manajemen mutu pendidikan kepariwisataan berbasis Tourism Education Quality (TedQual) System yang meliputi 6 (enam) dimensi yaitu *The employers* (Visi & Misi lembaga, serta strategi lembaga dalam merealisasikan visi dan misi); *The students* (*Financial and administrative procedures*, dan *Communication*); *The Curricula* (*Pedagogic System*, meliputi *Contents*, *Pedagogic methodology*, dan *Pedagogic resources*); *The faculty* (*Teaching Structure*, *Continuous updating*, *Research and development*); *The Infrastructure* (*Objectives adjustment* dan *Equipment and Supplies*); dan *The Management* (*Information and analysis Structuring*) pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Penelitian ini mengambil lokasi (*locus*) di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung (STP Bandung) yaitu sebuah lembaga pendidikan kedinasan yang secara teknis bernaung di bawah Departemen Kebudayaan dan Pariwisata, sedangkan secara akademis dibina oleh Departemen Pendidikan Nasional. Dimana, secara *de facto*, STP Bandung adalah Perguruan Tinggi yang menyelenggarakan program pendidikan profesional dibidang kepariwisataan yang dibentuk berdasarkan Keppres No.101 tahun 1993. STPB adalah perguruan tinggi kedinasan yang merupakan unit pelaksana teknis (UPT) dari Badan Pengembangan Kebudayaan dan Pariwisata. Adapun lokasi STP Bandung sangat strategis, yaitu terletak di Jl Setiabudhi 186 Bandung 40141 Tlp 022.2011456, Fax. 022.2012097.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode kualitatif. Kata “kualitatif” menekankan kepada proses dan makna yang tidak diperoleh dengan menguji atau mengukur secara jumlah (*quantity*), intensitas, ataupun frekwensi. Penelitian kualitatif menuntut hubungan dua arah sebagai hubungan subyek-subyek (*intersubyektitas*), dan data-data yang bersifat gayut nilai. Jadi, penelitian kualitatif tidak semata-mata mengutamakan hubungan kausal antar variabel, namun lebih berfokus kepada proses. Dengan semangat induktif, maka kebenaran ilmiah adalah hasil kesepakatan antara peneliti dan pihak yang diteliti. (Denzim dan Lincoln, 1994 : 4-6).

Penelitian kualitatif menggunakan pendekatan yang sangat berbeda, mulai dari rancangan penelitian sampai dengan penulisan laporan. Rancangan penelitian kualitatif bersifat retropektif dan luwes sehingga terbuka terhadap

perubahan di lapangan. Walaupun terbuka terhadap perubahan namun mesti memiliki arah yang jelas. Sampel dapat purposif, karena yang penting adalah keterwakilan aspek permasalahan. (Sitorus, MT Felix. 1998).

Menurut John Lofland (dalam Sitorus, 1998) dalam pengumpulan data kualitatif perlu diperhatikan empat hal, yaitu : peneliti kualitatif harus cukup dekat dengan orang-orang dan situasi yang diteliti, sehingga dimungkinkan pemahaman mendalam dan rinci tentang apa yang sedang berlangsung; peneliti kualitatif harus berupaya menangkap apa yang secara aktual terjadi dan dikatakan orang; data kualitatif terdiri dari sekumpulan besar uraian murni mengenai berbagai orang, kegiatan, dan interaksi sosial, dan; data kualitatif terdiri dari kutipan langsung dari berbagai orang, yaitu dari apa yang mereka katakan dan tulis. Untuk saling menutupi kekurangan satu metode maka lazim digunakan prinsip triangulasi, baik triangulasi data, triangulasi peneliti, triangulasi teori, dan triangulasi metodologi.

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui sampai sejauh mana studi manajemen mutu pendidikan kepariwisataan berbasis Tedqual System dalam menyiapkan tenaga kerja industri pariwisata yang optimal, dengan unsur-unsur pokok yang harus ditemukan sesuai dengan butir-butir rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, maka digunakan metode penelitian kualitatif.

Istilah penelitian kualitatif menurut Kirk dan Miller (1986:9) pada mulanya bersumber pada pengamatan kualitatif yang dipertentangkan dengan pengamatan kuantitatif. Lalu mereka mendefinisikan bahwa metodologi kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan terhadap manusia dalam kekhasannya sendiri dan

berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya.

Nurchahyo (2008:1) lebih lanjut mengemukakan bahwa penelitian kualitatif memiliki ciri atau karakteristik yang membedakan dengan penelitian jenis lainnya. Dari hasil penelaahan pustaka yang dilakukan Moleong (2001:23) ada sebelas ciri penelitian kualitatif, yaitu (1) penelitian kualitatif menggunakan latar alamiah atau pada konteks dari suatu keutuhan (*entity*), (2) penelitian kualitatif intrumennya adalah manusia, baik peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain, (3) penelitian kualitatif menggunakan metode kualitatif, (4) penelitian kualitatif menggunakan analisis data secara induktif, (5) penelitian kualitatif lebih menghendaki arah bimbingan penyusunan teori substantif yang berasal dari data, (6) penelitian kualitatif mengumpulkan data deskriptif (kata-kata, gambar) bukan angka-angka, (7) penelitian kualitatif lebih mementingkan proses dari pada hasil, (8) penelitian kualitatif menghendaki adanya batas dalam penelitiannya atas dasar fokus yang timbul sebagai masalah dalam penelitian, (9) penelitian kualitatif meredefinisikan validitas, reliabilitas, dan objektivitas dalam versi lain dibandingkan dengan yang lazim digunakan dalam penelitian klasik, (10) penelitian kualitatif menyusun desain yang secara terus menerus disesuaikan dengan kenyataan lapangan (bersifat sementara), (11) penelitian kualitatif menghendaki agar pengertian dan hasil interpretasi yang diperoleh dirundingkan dan disepakati oleh manusia yang dijadikan sumber data.

Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistic karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*);

disebut juga sebagai metode ethnographi, dan disebut juga metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif (Sugiyono, 2008 :1).

Secara umum dapat diartikan bahwa penelitian kualitatif merupakan suatu metode berganda dalam fokus, yang melibatkan suatu pendekatan interpretatif dan wajar terhadap setiap pokok permasalahannya. Ini berarti penelitian kualitatif bekerja dalam *setting* yang alami, yang berupaya untuk memahami dan memberi tafsiran pada fenomena yang dilihat dari arti yang diberikan orang-orang kepadanya. Penelitian kualitatif melibatkan penggunaan dan pengumpulan berbagai bahan empiris, seperti studi kasus, pengalaman pribadi, introspeksi, riwayat hidup, wawancara, pengamatan, teks sejarah, interaksional dan visual: yang menggambarkan momen rutin dan problematis, serta maknanya dalam kehidupan individual dan kolektif (Denzin dan Lincoln,1994:2).

Nurchayo (2008:24) menyatakan bahwa penelitian kualitatif secara *inheren* merupakan multi-metode di dalam satu fokus, yaitu yang dikendalikan oleh masalah yang diteliti. Penggunaan multi-metode atau yang lebih dikenal *triangulation*, mencerminkan suatu upaya untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai fenomena yang sedang diteliti. Yang bernama realitas obyektif sebetulnya tidak pernah bisa ditangkap. *Triangulation* bukanlah alat atau strategi untuk pembuktian, tetapi hanyalah suatu alternatif terhadap pembuktian. Kombinasi yang dilakukan dengan multi-metode, bahan-bahan empiris, sudut pandang dan pengamatan yang teratur tampaknya menjadi strategi yang lebih baik untuk menambah kekuatan, keluasan dan kedalaman suatu penelitian.

Konsep penelitian kualitatif sebenarnya menunjuk dan menekankan pada proses, dan berarti tidak diteliti secara ketat atau terukur (jika memang dapat diukur), dilihat dari kualitas, jumlah, intensitas atau frekuensi. Penelitian kualitatif menekankan sifat realita yang dibangun secara sosial, hubungan yang intim antara peneliti dengan yang diteliti dan kendala situasional yang membentuk penyelidikan. Penelitian kualitatif menekankan bahwa sifat peneliti itu penuh dengan nilai (*value-laden*). Mereka mencoba menjawab pertanyaan yang menekankan bagaimana pengalaman sosial diciptakan dan diberi arti.

Penelitian kualitatif pada hakekatnya adalah mengamati orang dalam lingkungannya, berinteraksi, berusaha memahami bahasa dan tafsiran tentang dunia sekitarnya. (Nasution, 1988:21). Dalam penelitian ini yang akan diamati adalah orang-orang, yaitu pelaku manajemen mutu pendidikan berbasis TedQual System yang ada di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung; yang terdiri dari mahasiswa, tenaga pendidik, dan tenaga kependidikan. Interaksi antara tempat (*place*), pelaku (*actor*), dengan segala kegiatan (*activity*), akan menghasilkan suatu situasi sosial tertentu.

Dengan digunakannya metode kualitatif, sesuai dengan permasalahan yang dihadapi, yaitu mengenai manajemen mutu pendidikan berbasis TedQual System, perkembangan suatu kegiatan, informasi yang diperoleh lebih lengkap, lebih mendalam dan bermakna sehingga tujuan penelitian akan tercapai.

C. Proses Penelitian Kualitatif

Berikut adalah tahapan proses kegiatan penelitian kualitatif menurut Spredley (1980). Peneliti melakukan penelitian dengan tahapan sebagai berikut :

1. Tahapan Deskripsi

Pada tahapan pertama, peneliti mendeskripsikan apa yang dilihat, didengar, dirasakan dan ditanyakan. Data yang diperoleh cukup banyak, bervariasi dan belum tersusun secara jelas. Berikut ini adalah proses yang dilakukan pada tahapan deskriptif :

- a) Memilih situasi sosial (*place, actor, activity*)
- b) Melaksanakan observasi partisipan
- c) Mencatat hasil observasi dan wawancara
- d) Melaksanakan observasi deskriptif
- e) Melaksanakan analisis domain

2. Tahapan Reduksi

Pada tahapan ini, peneliti mereduksi segala informasi yang telah diperoleh pada tahapan deskriptif. Tujuan dalam tahapan reduksi ini adalah menemukan fokus masalah penelitian. Peneliti memilih mana data yang menarik, penting, berguna dan baru. Selanjutnya peneliti melakukan kategorisasi data berdasarkan fokus yang telah ditetapkan. Berikut adalah proses yang dilakukan pada tahapan reduksi :

- a) Melaksanakan observasi terfokus
- b) Melaksanakan analisis taksonomi

3. Tahapan Seleksi

Pada tahapan ini peneliti menguraikan fokus yang telah ditetapkan menjadi lebih terinci. Berikut adalah proses pada tahapan seleksi :

- a) Melaksanakan observasi terseleksi
- b) Melaksanakan analisis komponensial
- c) Melaksanakan analisis tema budaya
- d) Menentukan hasil temuan
- e) Menulis laporan penelitian kualitatif

D. Teknik Pengumpulan Data dan Sumber Data

Teknik pengumpulan data didasarkan pada prinsip yang dianjurkan oleh *Naturalistic Approach* yang melekat pada tradisi ilmu sosial (Lofland & Lofland, 1984:45) mengarah pada situasi dan kondisi setting penelitian, kejadian yang dialami oleh subyek penelitian individu atau kelompok atas dasar latar belakang (biografi, histori dan hubungan) personal atau kelompok yang terjalin. Oleh Lofland & Lofland, proses ini mencakup tiga tahap kegiatan, yaitu :

- a. Persiapan memasuki kancha penelitian (*getting in*)

Agar proses pengumpulan data dan informasi berjalan sesuai rencana, peneliti terlebih dahulu telah menyiapkan segala sesuatu yang diperlukan, baik kelengkapan bersifat administratif maupun semua masalah dan persoalan berhubungan dengan setting dan subyek penelitian untuk mencari relasi awal. Ketika berusaha memasuki lokasi penelitian, peneliti harus menempuh pendekatan informal dan formal, serta juga harus mampu menjalin hubungan yang akrab dengan informan. Untuk itu agar diperoleh

suatu data yang valid, peneliti melakukan adaptasi dan proses belajar dari sumber data tersebut secara etis dan simpatik sehingga bisa mengurangi jarak antara peneliti dengan para informan. Peneliti berperilaku dengan sopan, baik dalam kata bahasa dan bertindak. Pada tahap ini yang diutamakan adalah bagaimana peneliti dapat diterima dengan baik pada waktu memasuki setting area.

b.. Ketika berada di lokasi penelitian (*getting along*)

Disaat peneliti memasuki situs lokasi penelitian, maka hubungan yang terjalin harus tetap dipertahankan. Kedudukan subyek harus dihormati dan diberikan kebebasan untuk mengemukakan semua persoalan, data serta informasi yang diketahui, peneliti tidak boleh mengarahkan dan melakukan intervensi terhadap *worldview* subyek penelitian. Imajinasi dan daya nalar peneliti harus diasah dan dikembangkan untuk menangkap apa yang disampaikan, tindakan apa yang dilakukan, apa yang dirasakan serta kerangka mental dari dalam yang dimiliki subyek (*emic*). Berdasarkan *emic* yang diperoleh, peneliti mencoba memahami, menafsirkan dan mencoba untuk membuat pemaknaan baru atas *worldview* peneliti (*etic*).

c. Pengumpulan data (*logging to data*)

Untuk mengumpulkan informasi dan data yang diperlukan, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang lazim dipakai dalam penelitian kualitatif. Dalam penelitian kualitatif terdapat beberapa teknik dalam pengumpulan data penelitian yang meliputi hal-hal sebagai berikut :

1) Pengamatan

Pengamatan dalam istilah sederhana adalah proses peneliti dalam melihat situasi penelitian. Teknik ini sangat relevan digunakan dalam penelitian kelas yang meliputi pengamatan kondisi interaksi pembelajaran, tingkah laku anak dan interaksi anak dalam kelompoknya. Pengamatan dapat dilakukan secara bebas dan terstruktur. Alat yang bisa digunakan dalam pengamatan adalah lembar pengamatan, ceklist, catatan kejadian dan lain-lain.

2) Pertanyaan

Teknik pertanyaan lebih cocok digunakan dalam pendekatan survei. Pertanyaan yang efektif akan membantu pengumpulan data yang akurat, diberikan kriteria karakteristik pertanyaan yang efektif sebagai berikut; (a) bahasanya jelas, (b) ada ketegasan isi dan periode waktu, (c) bertujuan tunggal, (d) bebas dari asumsi, (e) bebas dari saran, dan (f) kesempurnaan dan konsistensi tata bahasa.

3) Angket atau kuesioner (*questionnaire*)

Angket atau kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung bertanya jawab dengan responden). Instrumen atau alat pengumpulan datanya juga disebut angket berisi sejumlah pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab atau direpson oleh responden. Responden mempunyai kebebasan untuk memberikan jawaban atau respon sesuai dengan persepsinya.

4) Studi dokumenter (*documentary study*)

Studi dokumenter merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumen yang telah diperoleh kemudian dianalisis (diurai), dibandingkan dan dipadukan (sintesis) membentuk satu hasil kajian yang sistematis, padu dan utuh. Jadi studi dokumenter tidak sekedar mengumpulkan dan menuliskan atau melaporkan dalam bentuk kutipan-kutipan tentang sejumlah dokumen yang dilaporkan dalam penelitian, namun juga adalah hasil analisis terhadap dokumen-dokumen tersebut.

Sumber data dalam penelitian ini disesuaikan dengan fokus dan tujuan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, sampel sumber data dipilih, dan mengutamakan perpektif subyek, artinya mementingkan pandangan informan, yakni bagaimana mereka memandang dan menafsirkannya. Sesuai dengan fokus penelitian, maka yang dijadikan sumber data dan teknik pengumpulan data adalah:

- 1) Untuk mendapatkan data mengenai *employers* (STP Bandung), yang dijadikan sumber data adalah manajemen STPB yang diperkuat dengan dokumen Rencana Strategik STP Bandung. Teknik pengumpulan data adalah studi dokumentasi. Selain itu peneliti juga melakukan observasi dan wawancara dengan beberapa para alumni dan para pengusaha industri usaha jasa pariwisata yang ada di Indonesia.
- 2) Untuk mendapatkan data mengenai kemahasiswaan, yang dijadikan sumber data adalah Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan

(ADAK) dan stafnya. Teknik pengumpulan data adalah studi dokumentasi. Peneliti juga melakukan observasi langsung dan wawancara dengan Kabag ADAK dan para mahasiswa yang sedang mengikuti perkuliahan teori maupun praktik.

- 3) Untuk mendapatkan data mengenai kurikulum, yang dijadikan sumber data adalah Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (ADAK) dan stafnya, serta para ketua jurusan dan ketua program studi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi dokumentasi. Peneliti juga melakukan observasi dan wawancara dengan para ketua jurusan dan para ketua program studi.
- 4) Untuk mendapatkan data mengenai *faculty*, yang dijadikan sumber data adalah Kepala Bagian Administrasi Umum, Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan, ketua jurusan dan ketua program studi. Teknik pengumpulan data adalah studi dokumentasi, observasi dan wawancara.
- 5) Untuk mendapatkan data mengenai infrastruktur yang ada di STP Bandung, yang dijadikan sumber data adalah Kepala Bagian Administrasi Umum dan KaSubag Rumah Tangga. Teknik pengumpulan data adalah studi dokumentasi, observasi dan wawancara.
- 6) Untuk mendapatkan data mengenai manajemen, yang dijadikan sumber data adalah para struktural/pengelola yang ada di STP Bandung, yaitu Ketua STP Bandung, Pembantu Ketua I, II dan III. Selain itu juga Kepala Bagian Administrasi Umum dan Kepala Bagian Administrasi Akademik dan

Kemahasiswaan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi dokumentasi, observasi dan wawancara.

E. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, instrumen penelitian yang utama adalah peneliti sendiri. Selain itu dikembangkan instrumen penelitian, yang diharapkan dapat mempertajam serta melengkapi data hasil pengamatan.

F. Teknik Analisis Data

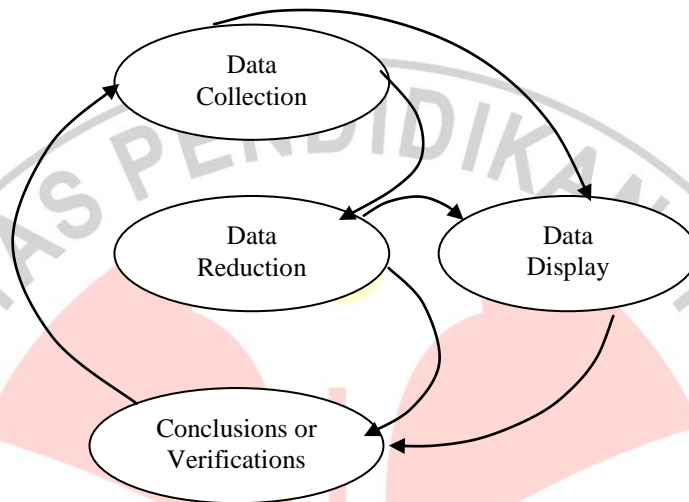
Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, mengikuti konsep yang diberikan Spradley (1984:21). Dalam penelitian kualitatif, teknik analisis data lebih banyak dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data. Tahapan dalam penelitian kualitatif adalah tahap memasuki lapangan, teknik analisis data yang digunakan adalah dengan analisis domain.

Tahap kedua adalah menentukan fokus, teknik pengumpulan data dengan teknik *minitour question*, sedangkan analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis taksonomi. Selanjutnya pada tahap selection, pertanyaan yang digunakan adalah pertanyaan struktural, analisis data yang digunakan adalah analisis komponensial, yang dilanjutkan dengan analisis tema budaya. Tahapan analisis data ini disesuaikan dengan tahapan proses dalam penelitian.

Sedangkan teknik analisis menurut Miles and Hubermann (1984:33) adalah bahwa aktivitas dalam analisis penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan penelitian.

Aktivitas dalam analisis data kualitatif adalah *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verifying*.

Langkah-langkah proses analisis data menurut Miles and Hubermann (2002:33). adalah sebagai berikut :



Sumber: Miles and Huberman (2002:33)

Gambar 3.1. Proses Analisis Data

Setelah proses koleksi data, komponen analisis yang dipergunakan dalam penelitian kualitatif adalah :

1. Reduksi Data

Dari lokasi penelitian, data lapangan dituangkan dalam uraian laporan yang lengkap dan terinci. Data dan laporan lapangan kemudian direduksi, dirangkum, dan kemudian dipilah-pilah hal yang pokok, difokuskan untuk dipilih yang terpenting kemudian dicari tema atau polanya (melalui proses penyuntingan, pemberian kode dan pentabelan). Reduksi data dilakukan terus menerus selama proses penelitian berlangsung. Pada tahapan ini setelah data dipilah kemudian disederhanakan, data yang tidak diperlukan disortir agar

memberi kemudahan dalam penampilan, penyajian, serta untuk menarik kesimpulan sementara.

2. Penyajian Data

Penyajian data (*display data*) dimaksudkan agar lebih mempermudah bagi peneliti untuk dapat melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari data penelitian. Hal ini merupakan pengorganisasian data ke dalam suatu bentuk tertentu sehingga kelihatan jelas sosoknya lebih utuh. Data-data tersebut kemudian dipilah-pilah dan disisikan untuk disortir menurut kelompoknya dan disusun sesuai dengan kategori yang sejenis untuk ditampilkan agar selaras dengan permasalahan yang dihadapi, termasuk kesimpulan-kesimpulan sementara diperoleh pada waktu data direduksi.

3. Penarikan Kesimpulan / Verifikasi

Pada penelitian kualitatif, verifikasi data dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian dilakukan. Sejak pertama memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan, yaitu mencari pola tema, hubungan persamaan, hipotesis dan selanjutnya dituangkan dalam bentuk kesimpulan yang masih bersifat tentatif.

Gambaran bahwa dalam tahapan untuk menarik kesimpulan dari kategori-kategori data yang telah direduksi dan disajikan untuk selanjutnya menuju kesimpulan akhir mampu menjawab permasalahan yang dihadapi. Tetapi dengan bertambahnya data melalui verifikasi secara terus menerus, maka diperoleh kesimpulan yang bersifat *grounded*.

Dengan kata lain, setiap kesimpulan senantiasa akan selalu terus dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung yang melibatkan interpretasi peneliti. Analisis data merupakan suatu kegiatan yang logis, data kualitatif berupa pandangan-pandangan tertentu terhadap fenomena yang terjadi dalam kebijakan pendidikan, utamanya kebijakan manajemen mutu pendidikan kepariwisataan (TedQual System), juga beberapa data kuantitatif yang terdiri dari angka-angka untuk mendukung adanya prosentase hubungan antara data yang berkaitan dengan pokok bahasan. Komponen-komponen tersebut berinteraksi sampai didapat suatu kesimpulan yang benar. Apabila ternyata kesimpulannya tidak memadai, maka perlu diadakan pengujian ulang, yaitu dengan cara mencari beberapa data lagi di lapangan, dicoba untuk diinterpretasikan dengan fokus yang lebih terarah. Dengan begitu, analisis data tersebut merupakan proses interaksi antara ke tiga komponen analisis dengan pengumpulan data, dan merupakan suatu proses siklus sampai dengan aktivitas penelitian selesai.

G. Pengujian Kredibilitas Data

Pengujian kredibilitas data penelitian akan dilakukan dengan cara :

1. Perpanjangan pengamatan

Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini hubungan peneliti dengan sumber data akan semakin terbentuk, semakin akrab, semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan. Dalam perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas

data, peneliti memfokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh, berkenaan dengan manajemen mutu pendidikan berbasis TedQual System yang ada di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung apakah data yang diperoleh itu benar atau tidak.

2. Triangulasi

Triangulasi dalam penelitian kualitatif diartikan sebagai pengujian keabsahan data yang diperoleh dari berbagai sumber, berbagai metode, dan berbagai waktu. Oleh karenanya terdapat teknik pengujian keabsahan data melalui triangulasi sumber, triangulasi metode, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber untuk menguji keabsahan data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh kepada beberapa sumber. Untuk menguji kredibilitas data tentang manajemen mutu pendidikan berbasis TedQual System yang ada di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung maka pengujian data dapat dilakukan terhadap pihak-pihak yang kompeten, mulai dari unsur pimpinan (para pembantu ketua, para kepala bagian, para ketua jurusan dan program studi, para ketua unit); para dosen, karyawan, dan mahasiswa, baik aktivis maupun mahasiswa non aktivis. Selanjutnya, data yang diperoleh dideskripsikan, dikategorikan, mana pandangan yang sama, mana yang berbeda serta mana yang spesifik dari ketiga sumber tersebut. Data yang telah dianalisis sampai menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan pada sumber data tadi. Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek pada sumber yang sama tetapi dengan teknik berbeda. Data yang diperoleh melalui wawancara kemudian dicek

dengan data hasil observasi, atau hasil analisis dokumen. Bila menghasilkan data berbeda, peneliti melakukan diskusi lebih lanjut dengan sumber data yang bersangkutan untuk mendapatkan data yang dianggap benar, atau mungkin semuanya benar karena setiap sumber data memiliki sudut pandang yang berbeda. Dalam beberapa hal, waktu pengambilan data sering kali mempengaruhi kredibilitas data. Data yang diperoleh melalui wawancara pada pagi hari, berbeda dengan data yang diperoleh melalui wawancara pada siang hari atau sore hari. Untuk itu, diperlukan pengujian pada waktu dan situasi yang berbeda. Bila menghasilkan data berbeda pengambilan data perlu dilakukan berulang-ulang sampai mendapatkan kepastian data.

Dalam hal ini, peneliti melakukan pengecekan terhadap informasi dari informan yang satu jika dirasakan kurang dengan informan yang lain, sehingga informasi yang didapatkan menjadi lebih lengkap. Pengecekan informasi dari informan berkenaan dengan manajemen mutu pendidikan berbasis TedQual System yang ada di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, yaitu :

- a. *The employers* (Visi & Misi lembaga, Strategi lembaga dalam merealisasikan visi dan misi);
- b. *The students* (*Financial and administrative procedures, dan Communication*);
- c. *The Curricula* (*Pedagogic System, meliputi Contents, Pedagogic methodology, dan Pedagogic resources*);

- d. The faculty (*Teaching Structure, Continuous updating, Research and development*);
 - e. The Infrastructure (*Objectives adjustment dan Equipment and Supplies*); dan
 - f. The Management (*Information and analysis Structuring*)
3. *Member Check* (pengecekan anggota)

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada sumber datanya. Peneliti melakukan proses *member check* yaitu proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuannya adalah untuk mengetahui kesesuaian data yang ditemukan dengan data yang diberikan oleh sumber data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh sumber data maka data tersebut valid, akan tetapi bila tidak disepakati perlu dilakukan diskusi lebih lanjut dengan sumber data. Jika perbedaannya sangat jelas peneliti harus merubah hasil temuannya. *Member check* dilakukan setelah pengumpulan data mengenai manajemen mutu pendidikan berbasis TedQual System yang ada di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung selesai, setelah mendapat temuan, atau setelah memperoleh kesimpulan.

H. Tempat dan Jadwal Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, sedangkan jadwal penelitian dilakukan selama satu tahun yaitu bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2008, untuk kemudian dilakukan penyempurnaan dalam penulisan mulai bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2009.