

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Pendekatan dan Metode Penelitian**

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menekankan kualitas atau hal-hal paling penting dari sifat suatu barang/jasa (Satori dan Komariah, 2011). Pada proses pelaksanaan penelitian kualitatif, peneliti harus diterima oleh informan dan lingkungannya agar mampu mengungkap data yang tersembunyi melalui bahasa secara lisan, Bahasa secara non lisan, perilaku atau ungkapan yang terbentuk di lingkungan informan (Mulyadi, 2011). Penelitian kualitatif menggunakan metode pengumpulan data non-standar dan metode interpretasi dari analisis data dimana hasil interpretasinya tidak hanya berhubungan pada generalisasi dan kesimpulan tetapi pada kasus-kasus individual juga (Kuckartz, 2014).

Tujuan penelitian kualitatif sendiri pada umumnya untuk mengkaji suatu permasalahan dengan harapan mampu mendapatkan pemahaman secara mendalam melalui data yang tersaji dalam bentuk kata atau kalimat (Creswell, 2015) yang mencakup informasi mengenai fenomena utama yang akan dieksplorasi dalam penelitian, partisipan, dan lokasinya (Creswell, 2018).

Dalam melakukan penelitian kualitatif ini peneliti menggunakan metode studi kasus dengan desain studi kasus tunggal (*one case study*) dengan tujuan untuk mengeksplorasi suatu ikatan sistem yang dapat berupa kegiatan, proses, peristiwa, atau individu berdasarkan pengumpulan data dengan jangkauan luas yang mampu mendapatkan hasil berupa satu pemahaman tentang suatu masalah atau tema yang diteliti (Cresswell, 2015), dalam hal ini mengenai kualitas layanan bimbingan dan konseling berbasis aplikasi SIM-BK di SMP Negeri 1 Cimahi.

#### **3.2. Partisipan dan Tempat Penelitian**

##### **3.2.1. Partisipan**

Partisipan dalam penelitian ini adalah koordinator BK, tiga orang guru BK, dan staf Tata Usaha. Para partisipan dipilih menggunakan teknik *purposive*

*sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik mengambil sampel dengan tidak berdasarkan random, daerah atau strata, melainkan berdasarkan atas adanya pertimbangan yang berfokus pada tujuan tertentu (Cresswell, 2012). Tujuan dipilihnya para partisipan yaitu untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan oleh guru bimbingan konseling dengan basis aplikasi SIM-BK.

### **3.2.2. Tempat Penelitian**

Tempat penelitian berlangsung di SMP Negeri 1 Cimahi yang berlokasi di Jalan Raden Embang Artawidjaja No. 12, Karangmekar, Cimahi Tengah, Karangmekar, Kec. Cimahi Tengah, Kota Cimahi, Jawa Barat 40523. SMP Negeri 1 Cimahi dipilih sebagai tempat penelitian dikarenakan penulis melaksanakan PPLBK di sekolah tersebut. Selama pelaksanaan PPLBK peneliti menemukan adanya keluhan dari guru-guru BK mengenai pengelolaan data yang dirasa menghambat pemberian pelayanan bimbingan dan konseling pada siswa.

### **3.3. Penjelasan Istilah**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas layanan bimbingan dan konseling berbasis aplikasi SIM-BK dan efektifitas penggunaan aplikasi SIM-BK dalam upaya meningkatkan kualitas layanan bimbingan dan konseling khususnya di SMP Negeri 1 Cimahi. Dari definisi-definisi yang telah diuraikan pada bab dua, kualitas layanan bimbingan dan konseling ini mengacu pada konsep *service quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman. Kualitas layanan yang baik didefinisikan sebagai layanan yang diberikan kepada peserta didik dengan efektif dan efisien secara waktu dan tentunya mendapatkan kepuasan dari peserta didik sebagai pengguna jasa layanan bimbingan dan konseling terhadap kinerja pelayanan guru BK.

Selain itu, pemberian layanan juga perlu memperhatikan lima dimensi kualitas layanan agar kualitas layanan menjadi optimal. Lima dimensi tersebut yakni keandalan, jaminan, berwujud, empati, dan daya tanggap. Dimensi-dimensi ini akan menentukan bagaimana aplikasi SIM-BK mampu meningkatkan kualitas layanan bimbingan di sekolah. Kelima dimensi tersebut dijelaskan sebagai berikut:

- a. Keandalan merupakan kemampuan guru BK untuk memberikan pelayanan kepada peserta didik yang dijanjikan dengan andal dan akurat.

- b. Jaminan didefinisikan sebagai kemampuan guru BK dalam menginspirasi kepercayaan dan keyakinan terhadap peserta didik.
- c. Berwujud, maksud dari berwujud yakni penampilan fasilitas secara fisik. Dapat berupa peralatan, bahan komunikasi, maupun teknologi.
- d. Empati yang didefinisikan sebagai kepedulian guru BK yang diberikan kepada peserta didik. Dalam hal ini, guru BK perlu mengetahui kebutuhan peserta didik.
- e. Daya tanggap adalah kesediaan guru BK dalam membantu peserta didik dengan cepat dan tepat.

### 3.4. Pengumpulan Data

Pada penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen utama dari penelitian itu sendiri. Peneliti juga berperan sebagai perencana, pelaksana, penganalisis, penafsir data, dan pelapor penelitian. Oleh karena itu, peneliti perlu memahami hal-hal mengenai latar belakang penelitian, konsep penelitian, dan rambu-rambu penelitian yang merupakan hal penting dalam menentukan keberhasilan penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan sebagai *human instrument* untuk mengkaji kualitas layanan bimbingan dan konseling berbasis aplikasi SIM-BK adalah observasi, studi dokumentasi, dan wawancara terbuka. Adapun alat yang digunakan untuk membantu peneliti dalam pengumpulan data adalah pedoman observasi, pedoman studi dokumentasi, dan pedoman wawancara (Creswell, 2015).

Tabel 3.1

Alat Pengumpul Data Kualitas Layanan Bimbingan dan Konseling Berbasis Aplikasi SIM-BK

No	Alat	Kegiatan	Sumber Data	Hasil
1.	Pedoman Observasi	Observasi	<i>Time log</i> <i>Field Notes</i>	Data mengenai kemampuan partisipan dalam menggunakan aplikasi SIM-BK selama memberikan layanan

No	Alat	Kegiatan	Sumber Data	Hasil
2.	Pedoman Studi Dokumentasi	Studi Dokumentasi	Catatan Anekdote	Catatan khusus mengenai kemampuan partisipan dalam menggunakan aplikasi SIM-BK dan berkaitan dengan kualitas layanan BK
3.	Pedoman Wawancara	Wawancara	Partisipan	Deskripsi mengenai kemampuan partisipan dalam menggunakan aplikasi yang menunjukkan kualitas layanan aplikasi SIM-BK

### 3.4.1. Observasi

Observasi didefinisikan sebagai pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti, baik secara langsung maupun tidak langsung demi memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam suatu penelitian. Observasi secara tidak langsung artinya pengamatan yang menggunakan bantuan media audio visual, sedangkan observasi secara langsung yaitu peneliti terjun langsung ke lapangan dengan melibatkan seluruh indera (Satori dan Karomah, 2011). Seluruh indera yang dimaksud berarti proses observasi dilakukan dengan cara melihat, mengamati, mendengarkan, dan merasakan (Herdiansyah, 2013) yang tentunya menggunakan alat indera seperti mata, telinga, hidung, mulut, bahkan kulit (Bungin, 2010).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik observasi secara langsung. Melalui kegiatan observasi secara langsung, peneliti mampu mendapatkan data yang akurat (Creswell, 2018).

Tabel 3.2  
Pedoman Observasi Kualitas Layanan Bimbingan dan Konseling Berbasis  
Aplikasi SIM-BK

No.	Dimensi yang Diamati	Indikator
1.	Dimensi Keandalan	Memiliki prosedur pelayanan yang jelas
		Kemampuan partisipan dalam menggunakan fitur-fitur pada aplikasi
		Kemampuan partisipan dalam memberikan data yang dibutuhkan
2.	Dimensi Jaminan	Partisipan memberikan jaminan kerahasiaan data
		Partisipan memberikan jaminan legalitas dalam melaksanakan pelayanan
3.	Dimensi Berwujud	Penggunaan alat bantu (berupa perangkat keras maupun perangkat lunak) dalam melaksanakan pelayanan
		Mampu memberikan bukti fisik yang diperlukan konseli
4.	Dimensi Empati	Memberikan pelayanan sesuai kebutuhan konseli
		Mendahulukan kepentingan konseli
5.	Dimensi Daya Tanggap	Kemampuan partisipan dalam melakukan pelayanan dengan cepat
		Kemampuan partisipan dalam melakukan pelayanan dengan tepat

### 3.4.2. Wawancara

Wawancara merupakan pengumpulan data, informasi, atau keterangan yang bertujuan untuk penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan dengan atau tanpa pedoman wawancara (Bungin, 2010).

Maka dari itu informan pada penelitian ini merupakan individu yang khusus memegang peran guru bimbingan dan konseling di sekolah yang mana dalam

kegiatannya mengharuskan mengelola data terkait bimbingan dan konseling. Berikut merupakan daftar informan yang akan berpartisipasi dalam penelitian:

Tabel 3.3  
Daftar Informan dalam Penelitian

No.	Partisipan
1	Koordinator Bimbingan dan Konseling
2	Guru Bimbingan dan Konseling
3	Staff Tata Usaha

Tabel 3.4  
Kisi-Kisi Wawancara

No.	Dimensi	Indikator
1.	Dimensi Keandalan	Prosedur penggunaan aplikasi yang teratur
		Kemudahan mendapatkan informasi yang diperlukan
2.	Dimensi Jaminan	Pemberian jaminan kerahasiaan data
		Pemberian jaminan legalitas dalam melaksanakan pelayanan
3.	Dimensi Berwujud	Kemampuan memberikan bukti fisik yang diperlukan
4.	Dimensi Empati	Pemberian layanan sesuai kebutuhan konseli
5.	Dimensi Daya Tanggap	Kemampuan melakukan pelayanan dengan cepat
		Kemampuan melakukan pelayanan dengan tepat

Tabel 3.5  
Pedoman Wawancara

Jenis Wawancara	Narasumber	Data		Daftar Pertanyaan
Terstruktur	Partisipan	Kualitas Layanan	Keandalan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah aplikasi SIM-BK sesuai dengan prosedur pemberian layanan seperti yang dilakukan secara manual?</li> <li>2. Apakah aplikasi mudah digunakan untuk mendapatkan data yang diperlukan?</li> </ol>
			Jaminan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah aplikasi mampu menjamin kerahasiaan data peserta didik?</li> <li>2. Apakah aplikasi mampu menjamin legalitas data peserta didik dalam pemberian layanan?</li> </ol>
		Berwujud	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah aplikasi mampu memberikan bukti fisik (<i>hard-copy</i> maupun <i>soft-copy</i>) yang diperlukan?</li> </ol>	
		Empati	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah aplikasi mampu memberikan data sesuai dengan kebutuhan konseli?</li> </ol>	

Jenis Wawancara	Narasumber	Data		Daftar Pertanyaan
			Daya Tanggap	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah aplikasi mampu memberikan data peserta didik dengan cepat?</li> <li>2. Apakah aplikasi mampu memberikan data peserta didik dengan tepat?</li> </ol>
Tidak Terstruktur	Partisipan, guru kelas, guru mata pelajaran	Data yang tidak terungkap oleh observasi dan studi seperti argumentasi, rasional, dan sudut pandang mengenai satu hal atau perbuatan yang dilakukan partisipan (kondisional).		Disesuaikan dengan kebutuhan data di lapangan.

### 3.4.3. Studi Dokumentasi

Selama proses penelitian, peneliti dapat mengumpulkan dokumen kualitatif. Bisa dalam bentuk dokumen publik atau dokumen pribadi (misalnya, jurnal dan buku harian pribadi siswa, rapor, laporan konseling, dll) (Creswell, 2018). Adapun dokumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah catatan anekdot yang diambil di lapangan selama melakukan observasi.

Tabel 3.6  
Pedoman Studi Dokumentasi

Data	Dokumen	Sumber Data
Kualitas Layanan Bimbingan dan Konseling	1. Catatan anekdot	Partisipan, peserta didik, guru mata pelajaran, guru wali kelas

### 3.5. Prosedur Penelitian

#### 1. Menentukan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, metode studi kasus dengan desain studi kasus tunggal (*one case study*). Metode ini digunakan untuk mengkaji kualitas layanan bimbingan dan konseling berbasis aplikasi SIM-BK di SMP Negeri 1 Cimahi.

#### 2. Mengajukan Perizinan

Perizinan penelitian diajukan kepada pihak sekolah untuk melaksanakan penelitian.

#### 3. Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, data dikumpulkan oleh peneliti sebagai human instrument dengan menggunakan metode observasi secara langsung, studi dokumentasi, dan wawancara dengan pertanyaan terbuka (*open-ended question*).

#### 4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui dua tahap, yaitu analisis data dan validasi data. Analisis data dilakukan melalui tiga proses yaitu reduksi data, *display data*, dan penarikan simpulan / interpretasi data. Validasi data dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi data.

#### 5. Penafsiran Akhir

Penafsiran data akhir dari penelitian disusun dalam bentuk skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program S1 yang sedang ditempuh peneliti.

### 3.6. Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan peneliti yaitu menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi merupakan pendekatan analisa data yang mana dalam prosesnya mensintesa data dari sumber-sumber penelitian (Bachri, 2010). Triangulasi pada hakikatnya adalah pendekatan *multi-mode* yang dilakukan peneliti dalam mengumpulkan dan menganalisis data (Hadi, 2016).