BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini bertempat di sekolah Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara, yang beralamat Jalan Sukmaraga RT.05 No.045, Kelurahan Sungai Malang, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Dalam Sogiyono (2017:8) "Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah". Sebagai lawannya adalah eksperimen dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisi data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Karena pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yang menjadi alat instrument atau alat penelitian adalah penelitian itu sendiri.

C. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini, tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif kualitatif yaitu memberikan gambaran atau menyajikan data sesuai dengan harapan mendapatkan gambaran yang menyeluruh sesuai dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang menjelaskan sesuatu yang menjadi sasaran penelitian secara mendalam. Sahya Anggara (2015:21) "penelitian tersebut dilakukan untuk mengungkap segala sesuatu atau berbagai aspek dan sasaran penelitian".

Secara konkret Peneliti dalam penelitan ini akan mendeskripsikan fenomena yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah Pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara Di Kabupaten Hulu Sungai Utara melalui proses berupa pengumpulan data kualitatif analisis dan penelitian data tersebut dengan merujuk pada konsep atau teori yang relevan.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data-data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan melalui hasil wawancara dan observasi. Data ini berasal dari pihak-pihak yang terlibat langsung dalam kualitas pelayanan, seperti kepala sekolah, kepala perpustakaan, staf perpustakaan, dewan guru dan siswa-siswa. Data primer ini memberikan informasi utama yang menggambarkan bagaimana kegiatan kualitas pelayanan dilakukan sehari-hari, Melalui teknik observasi dan wawancara dengan jalan Snowball Sampling yang di masukan dalam penelitian kualitatif.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung yang diperoleh dari sumber tertulis seperti dokumen, laporan kegiatan, arsip sekolah, buku jurnal, dan peraturan yang berkaitan dengan perpustakaan. Data ini digunakan untuk memperkuat dan melengkapi hasil dari data primer agar lebih akurat.

2. Sumber Data

Sumber data dari penelitian ini diperoleh dari informan. Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti.

Menurut Sugiyono (2018:138) Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti. Artinya, Purposive Sampling adalah teknik penetapan sampel dengan menentukan sampel yang sesuai dengan pengetahuan tentang tujuan atau masalah dari penelitian dan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan.

Dalam penelitian ini, informan terdiri dari beberapa orang pihak yaitu pada tabel 3.1 berikut:

Tabel 3. 1

Data Informan

No	Nama	Jabatan	Jumlah
1	Irwan, S. Pd., M.Si	Plt. Kepala Sekolah	1 Orang
2	Dra. Siti Rusyidah	Kepala Perpustaaan	1 Orang
3	Fahmi, A.Md	Staf Perpustakaan	1 Orang
4	Muthia Ayu Lestari, S.IP	Staf Perpustakaan	1 Orang
5	Hj. Eva Selvia, S.Pd	Dewan Guru	1 Orang
6	Hj. Marfu'ah, S.Pd	Dewan Guru	1 Orang

7	Hj. Noor Latipah, S.Pd	Dewan Guru	1 Orang
8	Maulida Asya	Siswa Kelas X	1 Orang
9	Safa Azkia Nabila	Siswa Kelas X	1 Orang
10	Saskia	Siswa Kelas X	1 Orang
11	Muhammad Alfarizi A.	Siswa Kelas XI	1 Orang
12	Hifziah	Siswa Kelas XI	1 Orang
13	Farina Asya	Siswa Kelas XI	1 Orang
Total			13 Orang

E. Desain Operasional Penelitian

Desain operasional penelitian menurut Sugiyono (2014:2) adalah definisi yang didasarkan sifat-sifat yang diamati. Definisi operasional mencakup hal-hal penting dalam penelitian yang memerlukan penjelasan, bersifat spesifik, rinci, tegas, dan pasti.

Menurut teori Parasurman, Zeithaml, Berry (dalam Pasolong, 2017:155) tentang Kualitas Pelayanan mengemukakan indikator kinerja sebagai berikut:

1. Berwujud (*Tangibles*), kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. Kehandalan (*Reliability*), kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*), kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

4. Jaminan (*Assurance*), kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Empati (*Empathy*), sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Berdasarkan judul penelitian Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah Pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara Di Kabupaten Hulu Sungai Utara, maka dari itu dirancanglah suatu desain operasional penelitian dengan indikator kualitas pelayanan menurut Parasurman, Zeithaml, dan Berry (dalam Pasalong, 2017:155) sebagai berikut:

Tabel 3. 2

Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan Menurut Parasurman, Zeithaml, Berry (dalam Pasalong, 2017:155)	Berwujud (Tangibles)	a. Ketersediaan fasilitas yang ada di Perpustakaan b. Pengadaan dan koleksi buku di perpustakaan c. Komputerisasi layanan perpustakaan dalam mendukung kemudahan akses informasi dan administrasi
	Kehandalan (Reliability)	a. Konsistensi waktu dalam pelayanan b. Akurasi sistem pencatatan

STIA AMUNTAI

		serta pengolahan data kunjungan dan peminjaman
	Ketanggapan (Responsiveness)	a. Kecepatan dan ketepatan petugas dalam merespons kebutuhan pengguna b. Kesigapan dan inisiatif petugas dalam memberikan bantuan kepada siswa
	Jaminan (Assurance)	a. Kompetensi dan wawasan petugas perpustakaan b. Sikap santun petugas dalam menciptakan rasa aman dan nyaman bagi siswa
	Empati (Emphaty)	a. Kepedulian petugas terhadap kebutuhan siswa b. Sikap tegas namun tetap penuh perhatian dalam melayani dan menanggapi siswa

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

   Menurut Sutrisno Hadi dalam (Sugiyono, 2016:166) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

   Menurut Nasution dalam (Djam'an Satori dan Aan Komariah 2014:105) "observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi".

   Menurut Anggara (2015:109), "observasi merupakan teknik pengamatan dan pencatatan sistematis dari fenomena yang diselidiki". Observasi dilakukan untuk menemukan data dan informasi dari gejala-gejala atau fenomena (kejadian atau peristiwa) secara sistematis dan didasarkan pada tujuan penyelidikan yang telah dirumuskan.

2. Wawancara

   Menurut Setyadin Dalam (Imam Gunawan 2015:160) wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data

atau informasi sebanyak mungkin dan sejelas mungkin kepada subjek penelitian untuk mendapatkan informasi penting.

3. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2015: 329) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

Menurut Gottschalk (Imam Gunawan 2015:175) Dokumen (dokumentasi) setiap proses pembuktian yang didasarkan atas jenis sumber apapun, baik itu yang bersifat tulisan, lisan, gambaran, atau arkeologis.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2015: 91-99) terdapat tiga teknik analisasi data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul.

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Reduksi tidak perlu diartikan sebagai kuantifikasi data.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif, matriks, grafik, jaringan dan bagan.

3. Penarik Kesimpulan

Pengambilan kesimpulan ini dilakukan mulai proses pengumpulan data di lokasi dengan arti lain peneliti harus berusaha memahami makna dari data yang diperoleh. Hal ini dilakukan sebagai bentuk hasil dari suatu proses yang telah dilakukan. Tujuan dari pengambilan kesimpulan ini untuk menentukan langkah selanjutnya. Pengambilan kesimpulan harus didasarkan pada hasil data yang diperoleh dalam penelitian bukan berdasarkan keinginan dari peneliti itu sendiri. Pengambilan kesimpulan juga perlu diverifikasi selama penelitian berlangsung, dengan beberapa cara, yaitu memikirkan kembali selama penulisan, meninjau kembali catatan yang diperoleh di lokasi, mengkaji ulang dan berdiskusi dengan kawan sejawat dalam upaya menjabarkan kesepakatan intersubjektif, dan usaha keras untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain.

H. Uji Kreadibilitas Data

Menurut Sugioyono (2016: 270) uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif ada enam cara yaitu:

1. Perpanjangan Pengamatan

   Dengan perpanjangan penelitian kembali kelapangan, melakukan pengamatan, wawancara dengan informan yang pernah ditemui atau informan baru, hubungan peneliti dan narasumber akan semakin terbentuk rapport, semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi. Bila telah terbentuk raport, maka telah terjadi kewajaran dalam penelitian, dimana kehadiran peneliti tidak lagi menggangu prilaku yang di pelajari.

2. Meningkatkan Ketekunan

   Melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Hal ini sangat diperlukan dalam penelitian kualitatif karena dengan meningkatkan ketekunan berarti peneliti akan mengecek kembali hasil penelitiannya apakah benar atau ada yang salah, ketika mengecek kembali ternyata ada kesalahan, maka peneliti bisa memperbaiki data tersebut sehingga peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.

3. Triangulasi

   Dalam pengajuan kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.

a. Analisa Kasus Negatif

Kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingg pada saat tertentu. Melakukan analis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahan bertentangan dengan data yang dikemukakan.

b. Menggunakan Bahan Referensi

Menggunakan bahan referensi adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditentukan oleh peneliti. Data tentang integrase manusia, atau gambaran suatu keadaan, dan foto-foto. Alat-alat bantu perekam data dalam penelitian kualitatif, seperti Handphone, alat rekam suara untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan peneliti.

c. Tahap Pemeriksaan Anggota

Tujuan membercheck adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Jadi tujuan membercheck adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informasi.