

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode penelitian kuantitatif, Penelitian kuantitatif menurut wikipedia (2011) adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Proses pengukuran adalah bagian yang sentral dalam penelitian kuantitatif karena hal ini memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatan empiris dan ekspresi matematis dari hubungan-hubungan kuantitatif.

Metode penelitian kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan penelitian komparatif. Menurut Silalahi Uber (2005) penelitian komparatif adalah penelitian yang membandingkan dua gejala atau lebih. Penelitian komparatif dapat berupa komparatif deskriptif (*descriptive comparative*) maupun komparatif korelasional (*correlation comparative*). Komparatif deskriptif membandingkan variabel yang sama untuk sampel yang berbeda. Selanjutnya menurut Hasan (2002: 126-127) analisis komparasi atau perbandingan adalah prosedur statistik guna menguji perbedaan diantara dua kelompok data (variabel) atau lebih. Uji ini bergantung pada jenis data (nominal, ordinal, interval/rasio) dan kelompok sampel yang diuji. Komparasi antara dua sampel yang saling

lepas (independen) yaitu sampel-sampel tersebut satu sama lain terpisah secara tegas dimana anggota sampel yang satu tidak menjadi anggota sampel lainnya. Arikunto Suharsini (1998:236) mengatakan bahwa dalam penelitian komparasi dapat menemukan persamaan-persamaan dan perbedaan-perbedaan tentang benda-benda, tentang orang, prosedur kerja, ide-ide, kritik terhadap orang, kelompok, terhadap suatu ide atau prosedur kerja. Dapat juga membandingkan kesamaan pandangan dan perubahan-perubahan pandangan orang, grup atau negara, terhadap kasus, terhadap orang, peristiwa atau terhadap ide-ide.

Dalam penelitian ini peneliti ingin membandingkan kualitas layanan pendidikan di SMA Negeri 2 Rembang dan MAN Rembang dengan melakukan studi komparasi. Nana Syaedih Sukmadinata (2008:56) mengatakan bahwa penelitian komparatif diarahkan untuk mengetahui apakah antara dua atau lebih dari dua kelompok ada perbedaan dalam aspek atau variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini tidak ada pengontrolan variabel, maupun manipulasi atau perlakuan dari peneliti. Penelitian dilakukan secara alamiah, peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan instrumen yang bersifat mengukur. Hasilnya dianalisis secara statistik untuk mencari perbedaan diantar variabel-variabel yang diteliti.

Menurut Sudijono Anas (2009: 273 dan 287) penelitian komparasi pada intinya adalah penelitian yang berusaha untuk menemukan

persamaan dan perbedaan tentang benda, orang, prosedur kerja, ide, kritik terhadap orang atau kelompok, terhadap suatu ide atau prosedur kerja. Dapat juga digunakan untuk membandingkan kesamaan pandangan dan perubahan pandangan orang, grup atau negara terhadap kasus, peristiwa atau ide.

B. Ruang Lingkup

Ruang lingkup atau fokus penelitian dalam penelitian ini adalah menganalisis layanan pendidikan di SMA Negeri 2 Rembang dan MA Negeri Rembang dilihat dari dimensi *tangible* (bukti fisik), *realibility* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (keyakinan) dan *empathy* (empati).

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah SMA Negeri 2 Rembang dan MA Negeri Rembang dengan pertimbangan :

1. SMA Negeri 2 Rembang dan MA Negeri Rembang terletak di kecamatan Rembang Kabupaten Rembang.
2. SMA Negeri 2 Rembang dan MA Negeri Rembang memiliki akreditasi A.

3. SMA Negeri 2 Rembang berada di bawah Kementrian Pendidikan Nasional dan MA Negeri Rembang berada di bawah Kementrian Agama.
4. SMA Negeri 2 Rembang maupun MA Negeri Rembang, keduanya merupakan satuan pendidikan yang memberikan layanan pendidikan tingkat menengah.
5. Peneliti menemukan beberapa gejala yang akan dijadikan dasar penelitian ini yang terkait dengan kualitas layanan pendidikan.
6. Membatasi ruang lingkup pembahasan dan sekaligus mempertajam objek yang akan diteliti sesuai dengan substansi penelitian.

D. Variabel Penelitian / Fenomena yang diamati

1. Definisi Konsep

Variabel penelitian yang diamati adalah :

1. *Tangibles*: bukti fisik adanya jasa (*service*) ; fasilitas fisik; penampilan personil / karyawan; perangkat (*tools*) untuk menyediakan jasa (*service*); pelayanan jasa dengan kemudahan dan efisien bagi konsumen; dan service yang melekat pada produk.
2. *Reliability*: konsistensi dalam kinerja dan ketahanannya; kinerja benar sejak awal pertama kali; menepati janji dan akurat dalam spesifikasi; sesuai dengan iklan dan label

3. *Responsiveness*: tanggap terhadap klaim/protes konsumen; kesiapan karyawan memberikan service pada waktu yang diperlukan; cepat bereaksi atas perubahan lingkungan, misalnya teknologi, peraturan, perilaku konsumen yang berubah yang harus diantisipasi dengan kemungkinan penawaran baru untuk produk atau jasa yang belum ada dipasar.
4. *Assurance*: memiliki sumber daya manusia dan teknologi serta fasilitas untuk memberikan jaminan memenuhi kebutuhan konsumen dengan jasa purna jual jangka panjang, bukan sesaat saja sewaktu menyerahkan barang.
5. *Emphaty* : meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2. Definisi Operasional

Menurut Suryabrata (1994:76) dalam Purwato (2008:157) bahwa definisi operasional merupakan definisi yang didasarkan pada sifat-sifat hal yang didefinisikan yang dapat diamati (diobservasi). Dalam hal ini terbuka kemungkinan bagi orang lain selain peneliti untuk melakukan hal yang sama sehingga apa yang dikerjakan peneliti terbuka untuk diuji kembali oleh orang lain. Definisi operasional dapat diartikan sebagai pernyataan yang sangat jelas sehingga tidak menimbulkan

kesalahfahaman penafsiran karena dapat diobservasi dan juga dibuktikan perilakunya.

Adapun definisi operasional yang variabel adalah sebagai berikut :

a. Bukti fisik (*tangible*) meliputi :

1. Ketercukupan sarana prasarana fisik seperti ruang kelas, laboratorium IPA, laboratorium bahasa, laboratorium komputer, perpustakaan, lapangan olah raga dan lain-lain.
2. Kualitas personel dan seluruh tenaga pendidik dan kependidikan yang bertugas memberikan pelayanan kepada peserta didik.
3. Ketersediaan dan kecukupan perlengkapan sekolah yang berhubungan dengan media pembelajaran dalam pelayanan pendidikan seperti komputer, LCD, *hot spot area* dan lain-lain.
4. Terjaminnya kebersihan lingkungan sekitar kantor, kelas, laboratorium, toilet, sekolah, bebas dari asap rokok, narkoba, dan kekerasan.

b. Keandalan (*reliability*) : kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik dan terpercaya meliputi :

1. Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan tepat waktu atau sesuai jadwal

2. Keteladanan tenaga pendidik dan mampu menampilkan diri sebagai model yang patut diteladani oleh peserta didik.
 3. Kemampuan mencatat kemajuan perkembangan peserta didik
- c. Daya tanggap (*responsiveness*)
1. Kecepatan dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan dan kesulitan peserta didik
 2. Kesiapan membantu setiap ada masalah dan kesulitan belajar peserta didik
 3. Kemampuan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada peserta didik.
- d. Assurance
1. Penguasaan terhadap mata pelajaran yang diajarkan
 2. Penguasaan penggunaan ICT atau TIK sebagai media pembelajaran
 3. Kemampuan menyampaikan materi pembelajaran dengan metode yang dapat dipahami oleh peserta didik
 4. Kemampuan tenaga pendidik untuk memenuhi kebutuhan peserta didik dalam pembelajaran
 5. Kemampuan Tenaga pendidik dalam melaksanakan pembelajaran yang baik di kelas dan lingkungan sekitar sekolah dengan jaminan keamanan yang pasti
- e. Empati (*emphaty*)

1. Kemampuan memberikan perhatian kepada setiap personil peserta didik
2. Kemampuan memberikan perhatian yang sama kepada semua peserta didik tanpa pilih kasih
3. Kemampuan memahami seluruh kebutuhan peserta didik dalam pembelajaran
4. Keaktifan dalam merespon perilaku peserta didik dalam kelas
5. Kesiapan merespon permintaan peserta didik.

E. Jenis dan Sumber Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber data oleh peneliti. Data primer dalam penelitian ini antara lain meliputi pendapat responden sebagai pengguna mengenai layanan pendidikan yang telah diberikan oleh sekolah atau madrasah sebagai penyedia layanan.
2. Data Sekunder yaitu data pelengkap yang diperoleh dari hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan permasalahan penelitian, maupun dokumen-dokumen resmi dari sekolah atau madrasah.

F. Instrumen Penelitian

Pengertian instrumen adalah alat pengumpul data. Dalam penelitian kuantitatif, instrumen utama dalam penelitian adalah peneliti itu sendiri. Peneliti merupakan alat pencari informasi, menilai keadaan

atau tindakan dan mengambil keputusan dalam usaha pengumpulan data. Sebagai alat bantu dalam pengumpulan data digunakan buku catatan, panduan wawancara, camera, serta alat recorder untuk merekam semua kegiatan selama penelitian berlangsung.

G. Populasi dan Teknik Sampel

Unit analisis dalam penelitian ini adalah dua satuan pendidikan yang terdiri dari SMA Negeri 2 Rembang dan MA Negeri Rembang. Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto S, 2002:108). Populasi penelitian ini adalah seluruh siswa atau peserta didik di SMA Negeri 2 Rembang kelas X, XI dan XII yang berjumlah 864 siswa dan MAN Rembang kelas X, XI dan XII yang berjumlah 704 siswa pada Tahun Pelajaran 2011-2012. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2011:62). Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian (Sugiyono, 2009). Penelitian ini menggunakan teknik sampling *Probability Sampling* yaitu tehnik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Tehnik pengambilam sampel penelitian ini dilakukan dengan sampel proporsi atau *proportional sample* atau sampel imbang. Menurut Arikunto S (2002: 116-117) bahwa tehnik pengambilan sampel dengan sampel proporsi dilaksanakan untuk menyempurnakan penggunaan tehnik sampel berstrata atau sampel

wilayah. Oleh karena itu untuk memperoleh sampel yang representatif, pengambilan subjek dari setiap strata atau setiap wilayah ditentukan seimbang atau sebanding dengan banyaknya subjek dalam masing-masing strata atau wilayah. Karena pengambilan sampel disini melibatkan tiga tehnik yaitu berstrata, proporsi dan acak maka disebut juga dengan *Stratified Proporsional Random Sampling*. Menurut Sugiyono (2011:71-72) bahwa penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu tergantung dari taraf kesalahan yang terdiri dari 1%, 5%, dan 10%, sedangkan dalam penelitian ini diambil kepercayaan sampel terhadap populasi 95% atau tingkat kesalahan 5%. Untuk mendapatkan responden yang memadai dari populasi yang ada, maka dalam penelitian dengan populasi yang besar bisa digunakan sampel sebagai responden dalam hal ini Sukandarrumidi (2002:56) memberikan rumus :

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Dimana :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

d = presisi atau persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir = 0,05
 untuk mendapatkan jumlah sampel yang akan dijadikan responden sebagai berikut :

$$n = \frac{1568}{1568 (0,05)^2 + 1} = 320$$

Kemudian sampel didistribusikan berdasarkan kelompok yang hasilnya sebagai berikut :

Tabel III. 1

Hasil Perhitungan Sampel

No	Satuan Pendidikan	Populasi	Perhitungan	Sampel
1	SMAN 2 Rembang	864	$864/1568 \times 320$	182
2	MAN Rembang	704	$704/1568 \times 320$	162
		1568		350

Diolah dari data induk

Berdasarkan tabel III.1 menunjukkan bahwa jumlah seluruh sampel adalah 182 dari SMAN 2 Rembang dan 168 dari MAN Rembang.

H. Teknik Pengumpulan Data

Tehnik pengumpulan data merupakan metode atau cara yang digunakan untuk memperoleh data yang diperlukan bagi suatu penelitian. Dalam penelitian ini tehnik pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Kuesioner

Untuk mendapatkan data primer, maka dilakukan penyebaran kuesioner penelitian kepada peserta didik di SMA Negeri 2 Rembang dan MAN Rembang, sedangkan untuk menilai kesahihan (validitas) dan kehandalan (reabilitas) instrumen dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS (*Statistic package for sosial science*) versi 16.0 for Windows.

Keuntungan dari penyebaran kuesioner menurut Zanzibar Sholeh (2005:280-281) adalah :

1. Adanya bentuk pertanyaan baku yang ditanyakan kepada semua responden sehingga memudahkan responden untuk mengisinya dan mempermudah peneliti untuk mengolahnya, karena setiap responden diberikan pertanyaan yang sama
2. Kuesioner (angket) dapat digunakan untuk mengumpulkan data dari sejumlah besar responden yang terpilih sebagai sampel
3. Responden dapat dengan leluasa memberikan informasi tanpa adanya pengaruh dari surveyor atau peneliti
4. Biaya yang dikeluarkan relatif lebih rendah dibandingkan wawancara

5. Dalam mengisi kuesioner (angket), responden dapat memikirkannya dengan baik karena tidak dibatasi oleh waktu untuk segera memberikan jawaban begitu pertanyaan selesai diajukan.

2. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi langsung antara peneliti dengan responden. Bentuk instrumen dari wawancara adalah *schedule* pertanyaan atau pedoman wawancara (Zanzibar Sholeh,2005:280-281). Wawancara adalah mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden. Wawancara adalah salah satu bagian yang terpenting dari setiap survei. Tanpa wawancara, peneliti akan kehilangan informasi yang hanya dapat diperoleh dengan jalan bertanya langsung kepada responden (Singarimbun Masri & Sofian Effendi. 1989: 3, 25 dan 192). Wawancara dilakukan dengan tanya jawab kepada peserta didik SMA Negeri 2 Rembang dan MAN Rembang yang menjadi responden dan memberikan pengertian atau pemahaman atas kuesioner yang akan diisi oleh responden. Wawancara mendalam (*in –depth-interview*) juga dilakukan pada peserta didik SMA Negeri 2 Rembang dan MA Negeri Rembang untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam.

I. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan tehnik statistik inferensial dimana menurut Burhan S (2004: 9) bahwa statistik inferensial atau statisitik

induktif adalah statistik yang berkaitan dengan analisis data (sampel) yang kemudian dilanjutkan dengan menarik kesimpulan (inferensi) yang digeneralisasikan pada seluruh subjek tempat data itu diambil (populasi). Metode penelitian yang akan digunakan adalah metode penelitian kuantitatif berupa studi komparasi.

Teknik analisis komparasional adalah salah satu teknik analisis kuantitatif atau salah satu teknik analisis statistik yang dapat digunakan untuk menguji hipotesis mengenai ada tidaknya perbedaan antar variabel yang sedang diteliti. Jika perbedaan itu memang ada, apakah perbedaan itu merupakan perbedaan yang berarti signifikan, ataukah bahwa perbedaan itu hanyalah secara kebetulan saja (*by chance*).

Data yang akan diperoleh dalam penelitian ini berupa data ordinal. Menurut Hartono (2009: 4) bahwa data ordinal adalah data statistik yang diurutkan dari jenjang yang paling rendah sampai jenjang yang paling tinggi atau sebaliknya dari jenjang yang paling tinggi ke jenjang yang paling rendah, dan dalam bentuk kategori atau klasifikasi.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji statistik yang disebut Uji Beda. Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah : Uji Non Parametrik untuk **dua sampel tidak berhubungan** (*two independent samples*) dengan menggunakan rumus **kolmogorov-Smirnov Test**.

$$D = \text{maksimum} [S_{n1}(X) - S_{n2}(X)]$$

$$KD = \frac{1.36 \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}{\dots}$$

Banyak uji statistik inferensi yang dilakukan dengan metode parametrik. Disebut parametrik karena adanya parameter-parameter seperti : mean, median, standard deviasi, dan ukuran lainnya. Metode lain yang dilakukan pada skala data nominal maupun ordinal tanpa pengukuran parameter (mean, median, standard deviasi dan ukuran lainnya) adalah metode statistik non parametrik.

Uji beda pada data berskala ordinal (berjenjang) dapat digunakan beberapa pilihan (A. Watik Pratiknya, 1991 dalam Endang Purwanti, 2000 hal. 213). Beberapa pilihan uji Non Parametrik untuk **dua sampel tidak berhubungan** (*two independent samples*) dengan skala ordinal meliputi :

- 1) Mann – Whitney U Test
- 2) Moses Extreme Reaction
- 3) Chi Square Test
- 4) Walt-Wolfowitz Runs
- 5) Kolmogorov-Smirnov

Dari lima pilihan yang ada penulis memilih untuk menggunakan uji Non Parametrik Kolmogorov-Smirnov, karena Kolmogorov-Smirnov merupakan uji serba guna atau bersifat umum yang digunakan untuk mengetahui distribusi suatu variabel independen adalah sama berdasarkan variabel groupnya.

Tehnik analisis data digunakan untuk menguji hipotesis penelitian berikut :

Ho : Tidak ada perbedaan kualitas layanan pendidikan di SMA Negeri 2 Rembang dan MA Negeri Rembang

H1 : Ada perbedaan Kualitas layanan pendidikan di SMA Negeri 2 Rembang MA Negeri Rembang