

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang penulis terapkan adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan di kancah atau medan terjadinya gejala.¹ Jadi, jenis penelitian ini mendapatkan informasi dan menghimpun data lapangan berdasarkan gejala yang terjadi yaitu pendekatan *customer need, cost, convenience, dan communication* (4C) dalam pemasaran jasa pendidikan di MTs Pangeran Muhammad Noor Banjarmasin.

Pendekatan penelitian yang digunakan penulis yakni pendekatan kualitatif. Kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.² Data deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha mengembangkan dan menginterpretasi objek sesuai apa adanya, penelitian deskriptif pada umumnya dilakukan dengan tujuan yaitu menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tepat.³ Pendekatan yang mendeskripsikan dan menjabarkan penelitian yang telah diperoleh penulis sekarang sebagaimana fenomena yang ada.

¹M. Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), h. 11.

²S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 36.

³Sukardi, *Metode Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*, (Yogyakarta: Bumi Aksara, 2003), h.157.

B. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Madrasah, Guru, dan Orangtua siswa di MTs Pangeran Muhammad Noor Banjarmasin.

Objek penelitian ini adalah pendekatan *customer need*, *cost*, *convenience*, dan *communication* (4C) dalam pemasaran jasa pendidikan di MTs Pangeran Muhammad Noor Banjarmasin.

C. Data dan Sumber Data

1. Data

Data merupakan keterangan yang benar dan nyata. Data yang digali dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis data, yaitu data pokok dan data penunjang.

a. Data Pokok

Data pokok adalah data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian sebagai sumber informasi yang dicari yaitu mengenai pemasaran jasa pendidikan pada MTs Pangeran Muhammad Noor, meliputi:

- 1) *Customer need* (kebutuhan pelanggan)
- 2) *Cost* (biaya)
- 3) *Convenience* (kenyamanan)
- 4) *Communication* (komunikasi)

b. Data Penunjang

Data penunjang adalah data diperoleh dari pihak lain, tidak langsung didapatkan dari subjek penelitian, data ini biasanya berwujud dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia, meliputi:

- 1) Sejarah singkat berdirinya madrasah.
- 2) Visi misi madrasah
- 3) Struktur organisasi madrasah.
- 4) Fasilitas serta sarana dan prasarana yang tersedia.
- 5) Keadaan tenaga pendidik dan kependidikan serta keadaan siswa.

2. Sumber Data

Sumber data adalah subjek yang merupakan data darimana dapat diperoleh. Untuk memperoleh data tersebut penulis mendapatkannya dari sumber-sumber berikut:

- a. Kepala Madrasah, Guru, dan Orangtua siswa MTs Pangeran Muhammad Noor Banjarmasin
- b. Dokumen yaitu catatan maupun arsip yang berkaitan dengan data yang digali. Arsip tersebut merupakan fakta-fakta tertulis yang dapat memudahkan penulis dalam mencari informasi.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Penulis menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Pengamatan dan pencatatan yang dilakukan terhadap objek di tempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa,

sehingga observasi berada bersama objek yang diselidiki, disebut observasi langsung.⁴

Teknik observasi yaitu untuk mengetahui keadaan situasi dan kondisi MTs Pangeran Muhammad Noor Banjarmasin. Penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap hal-hal yang berhubungan dengan masalah yang di teliti yaitu pendekatan *customer need, cost, convenience, dan communication* (4C) dalam pemasaran jasa pendidikan di MTs Pangeran Muhammad Noor Banjarmasin yaitu data tentang latar belakang objek penelitian yang meliputi tenaga pendidik serta siswa. Melihat dan mengamati fasilitas, sarana dan prasarana seperti: kantor ruang kelas, ruang ekstrakurikuler menjahit, WC, lapangan madrasah beserta tempat parkir.

2. Wawancara

Wawancara atau *interview* sering digunakan dalam penelitian deskriptif kualitatif dan deskriptif kuantitatif. Wawancara adanya interaksi tanya jawab dengan seseorang untuk mendapatkan informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu pembahasan.⁵

Penulis mengadakan wawancara secara langsung dengan responden dan informan yaitu kepala madrasah, wakil kepala madrasah, guru, dan wali siswa berdasarkan pedoman wawancara. Teknik ini digunakan untuk menggali data tentang pendekatan 4C dalam pemasaran jasa pendidikan pada MTs Pangeran Muhammad Noor Banjarmasin.

⁴S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan...*, h.158.

⁵*Ibid...*, h.317.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data-data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya.⁶ Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data yang sudah tersedia dalam bentuk dokumen yang meliputi: sejarah singkat berdirinya sekolah, letak dan luas wilayah madrasah. Keadaan guru, keadaan siswa, serta keadaan sarana dan prasarana yang dimiliki sekolah.

Tabel I. Matrik, Data, Sumber Data, Dan Teknik Pengumpulan Data

No	Data	Sumber Data	TPD
1	Data Pokok		
	Pemasaran jasa pendidikan pada MTs Pangeran Muhammad Noor, meliputi: a. <i>Costumer need</i> (kebutuhan pelanggan) b. <i>Cost</i> (biaya) c. <i>Convenience</i> (kenyamanan atau kemudahan) d. <i>Communication</i> (komunikasi)	Kepala Madrasah, Guru, dan Orangtua siswa	Wawancara, observasi, dan dokumentasi
2	Data Penunjang		
	a. Sejarah singkat berdirinya madrasah. b. Visi misi madrasah c. Struktur organisasi madrasah d. Fasilitas serta sarana dan prasarana yang tersedia. e. Keadaan tenaga pendidik dan kependidikan serta keadaan siswa.	Guru	Dokumentasi

⁶Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), h.274.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Melalui cara mengorganisasikan data sesuai kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁷

Miles dan Huberman (1984) mengemukakan bahwa ada tiga (3) teknik analisis data, yaitu:

1. Reduksi data (data reduction) yaitu merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan membuang yang tidak perlu. Kemudian dapat didiskusikan kepada teman atau orang lain yang ahli.
2. Penyajian data (data display) menyajikan data dengan teks yang bersifat naratif juga dapat berupa grafik, matrik, network dan *chart*.
3. Penarikan kesimpulan/verifikasi (conclusion drawing/verification), kesimpulan yang didukung dengan bukti valid dan konsisten serta peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan merupakan kesimpulan yang dapat dipercaya.⁸

⁷Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan...*, h. 335.

⁸*Ibid...*, h.337.

F. Posedur Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini ada beberapa tahapan-tahapan yang dilalui, yaitu:

1. Tahapan pendahuluan
 - a. Penjajakan lokasi penelitian
 - b. Konsultasi dengan dosen pembimbing
 - c. Membuat desain proposal skripsi
 - d. Mengajukan desain proposal skripsi kepada dosen pembimbing akademik untuk diadakan koreksi
 - e. Mengajukan desain proposal skripsi dan memohon persetujuan judul
2. Tahapan persiapan
 - a. Seminar proposal skripsi
 - b. Memperbaiki proposal berdasarkan saran pembimbing skripsi
 - c. Memohon surat perintah riset kepada Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin
 - d. Menyiapkan pedoman observasi, wawancara, dan dokumen
3. Tahapan pelaksanaan
 - a. Melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi
 - b. Mengumpulkan dan mengolah data
 - c. Menganalisis data
 - d. Menuangkan hasil penelitian ke dalam skripsi sambil berkonsultasi dengan dosen pembimbing akademik

4. Tahapan penyusunan laporan
 - a. Menyusun data ke dalam naskah laporan penelitian
 - b. Mengadakan perbaikan naskah sesuai saran dan koreksi pembimbing akademik
 - c. Memperbanyak naskah yang sudah disetujui
 - d. Mengajukan naskah untuk diujikan