

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian melalui pendekatan *Mixed Methods*. Dalam penelitian ini menggabungkan dua bentuk pendekatan penelitian, yaitu kualitatif dan kuantitatif.

Menurut Sugiyono, metode penelitian ini dengan mengkombinasikan antara dua metode penelitian sekaligus, kualitatif dan kuantitatif dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga akan diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliabel dan objektif.<sup>72</sup>

Jadi, penelitian kualitatif dalam penelitian ini yaitu untuk menggali proses manajemen pelayanan sarana di majelis taklim, sedangkan penelitian kuantitatif dalam penelitian ini yaitu untuk menggali kepuasan jamaah dalam pelaksanaan pelayanan sarana pada kegiatan di majelis taklim.

Terdapat dua model dalam penelitian *mix methods* ini, yaitu:

1. *sequential* (berurutan)

Model *sequential* adalah suatu prosedur penelitian di mana peneliti menggabungkan hasil penelitian dari satu metode ke metode yang lain.<sup>73</sup>

---

<sup>72</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 18

<sup>73</sup> Ibid, h.408

Penggabungan metode ini dilakukan secara berurutan dalam waktu yang berbeda.

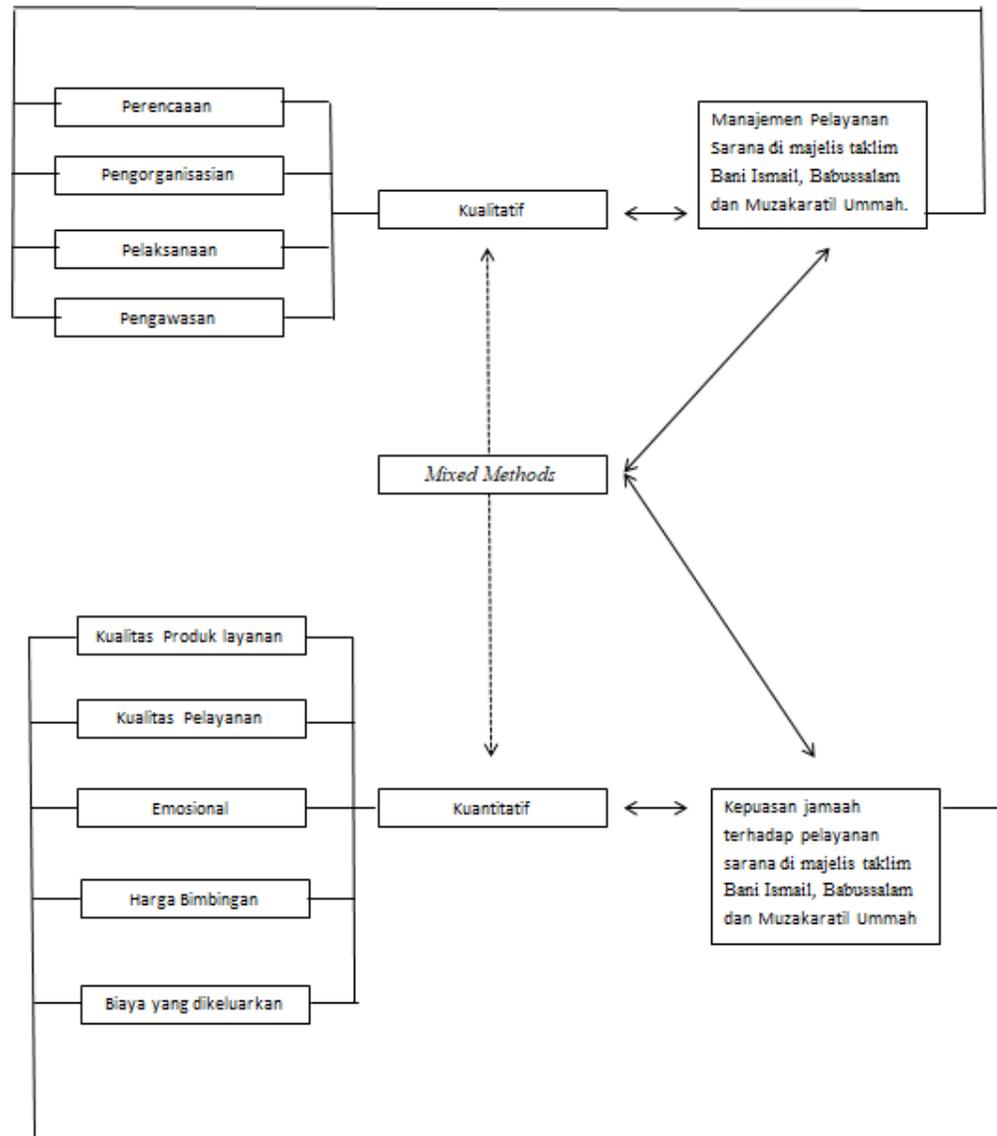
2. *concurrent* (campuran).

Dalam tipe *concurrent* penggabungan dengan cara dicampur dalam waktu yang sama.<sup>74</sup>

Jadi, model *mix methods* yang digunakan pada penelitian ini yaitu model *sequential*, yaitu data dan analisis kualitatif pada tahap pertama, dan diikuti pengumpulan dari analisis data kuantitatif pada tahap ke dua, guna memperkuat hasil penelitian kualitatif yang dilakukan pada tahap pertama.

---

<sup>74</sup> Ibid , h. 411



**Gambar 3.1** Rancangan kerangka Penelitian Manajemen Majelis Taklim (telaa Kepuasan Jamaah dalam Pelayanan Sarana di Majelis Taklim Bani Ismail Banjarmasin, Majelis Taklim Babussalam Kapuas, dan Majelis Taklim Muzakaratil Ummah Kapuas).

## **B. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono dalam bukunya yang berjudul *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, disebutkan bahwa arti populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>75</sup>

Adapun menurut Nurul Zuriah dalam bukunya yang berjudul *Metodologi Penelitian* disebutkan bahwa populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian peneliti dalam satu ruang lingkup dan waktu yang ditentukan.<sup>76</sup>

Berdasarkan teori-teori di atas, dapat peneliti pahami bahwa populasi pada penelitian ini adalah seluruh jamaah di majelis taklim pada penelitian ini.

---

<sup>75</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010 ), h. 80.

<sup>76</sup> Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian*, h. 116

## 2. Sampel

Sampel adalah “sebagian atau wakil populasi yang diteliti”.<sup>77</sup> Sampel juga berarti bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Apabila populasinya besar, maka peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi itu, misalnya karena ada keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu<sup>78</sup> sehingga peneliti pahami bahwa sampel merupakan wakil yang telah dipilih untuk mewakili populasi yang ada dan akan dijadikan responden penelitian agar penelitian yang akan dilakukan lebih mudah dan sederhana.

Selanjutnya, jika subyeknya lebih besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih,<sup>79</sup> oleh karena jumlah populasi tidak diketahui, maka peneliti mengambil jumlah sampel 20 orang dalam setiap majelis taklim.

---

<sup>77</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010), cet 13, h. 174.

<sup>78</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian*, h. 81.

<sup>79</sup> Riduan, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2015), cet. ke-6, h. 95

## **C. Data dan Sumber Data**

### **1. Data**

Sesuai dengan masalah yang diteliti, maka data yang digali dalam penelitian ini adalah sebagai berikut yaitu:

#### **a. Data Pokok**

Adapun data pokok yang digali dalam penelitian ini yaitu data tentang proses manajemen pelayanan sarana dan kepuasan jamaah terhadap pelayanan sarana pada kegiatan di majelis taklim Bani Ismail, majelis taklim Babussalam, dan majelis taklim Muzakaratil Ummah.

#### **b. Data Penunjang**

Data penunjang dalam penelitian ini yaitu data tentang gambaran umum lokasi penelitian, yaitu meliputi:

- 1) Letak geografis dan sejarah singkat berdirinya tempat penelitian, yaitu majelis taklim Bani Ismail, Babussalam dan Muzakaratil Ummah.
- 2) Struktur pengurus
- 3) Jadwal kegiatan

### **2. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini adalah:

- a. Jamaah majelis taklim
- b. Pengurus majelis taklim
- c. Dokumen.

## **D. Teknik Pengumpulan Data**

Agar data yang diperlukan penulis dalam penelitian dapat terkumpul, maka diperlukan beberapa teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.<sup>80</sup>

Adapun teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan dalam penelitian ini yaitu:

### **1. Observasi**

Menurut Fatoni, observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.<sup>81</sup>

Sebelum peneliti memulau pengumpulan data penelitian terlebih dahulu perlu mengenal dan mempelajari tentang situasi dan kondisi lapangan yang menjadi tempat penelitian.<sup>82</sup>

---

<sup>80</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, h.38

<sup>81</sup> Abdurrahman Fatoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta,2011), h. 104

<sup>82</sup> M. Jamal, *Paradigma Penelitian Kaulitatif* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), h.66

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi terhadap kegiatan-kegiatan di majelis taklim untuk menggali data-data tentang proses manajemen pelayanan sarana pada kegiatan di majelis taklim Bani Ismail, majelis taklim Babussalam, dan majelis taklim Muzakaratil Ummah.

## **2. Wawancara**

Menurut Jamal, wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara.<sup>83</sup>

Wawancara ini dilakukan peneliti untuk mendapatkan informasi secara langsung dari pengurus majelis taklim mengenai data-data yang berkaitan dengan segala sesuatu tentang proses manajemen pelayanan sarana pada kegiatan di majelis taklim Bani Ismail, majelis taklim Babussalam, dan majelis taklim Muzakaratil Ummah.

## **3. Angket**

Menurut Burhan Bungin dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Kuantitatif disebutkan bahwa arti angket adalah serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden. Setelah diisi, angket dikirim kembali kepada peneliti<sup>84</sup> untuk dihitung jumlah hasilnya.

---

<sup>83</sup> *Ibid*, h.198

<sup>84</sup> Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2006), h. 133

Angket dalam penelitian ini merupakan metode yang penulis gunakan untuk mencari data tentang kepuasan jamaah dalam pelaksanaan pelayanan sarana di majelis taklim Bani Ismail, majelis taklim Babussalam, dan majelis taklim Muzakaratil Ummah.

Angket disajikan dalam bentuk sederhana sehingga responden tinggal memberikan tanda check list (√) saja pada kolom yang sesuai, dengan angket langsung menggunakan skala bertingkat. Skala bertingkat dalam angket ini menggunakan skala likert dengan 5 pilihan alternatif jawaban yang dianggap sesuai dengan kriteria tersebut.

- a. Untuk jawaban (SP) Sangat Puas diberi skor 5
- b. Untuk jawaban (P) Puas diberi skor 4
- c. Untuk jawaban (CP) Cukup Puas diberi skor 3
- d. Untuk jawaban (TP) Tidak Puas diberi skor 2
- e. Untuk jawaban (STP) Sangat Tidak Puas diberi skor 1.

Adapun kisi-kisi yang digunakan untuk memperoleh data peneliti dapat dilihat pada Tabel 3.1

**Tabel 3.1 Kisi-kisi kepuasan jamaah dalam pelaksanaan pelayanan sarana di majelis taklim**

<b>Indikator</b>	<b>Sub. Indikator</b>	<b>No. Item Soal</b>
Kualitas produk layanan	a. Pelayanan kepuasan terhadap kesediaan tempat	1, 2 3, 4
	b. Kebersihan dan kualitas produk	
Kualitas pelayanan	a. Pelayanan kepuasan terhadap kenyamanan lalu lintas	5 6, 7, 8, 9, 13
	b. Kesiadaannya melayani pelanggan secara cepat dan tepat	10, 11, 12
	c. Pelayanan terhadap kenyamanan tempat	
Emosional	Kepuasan pelayanan terhadap keluhan ditempat kegiatan	14, 15, 16 17, 18
Harga bimbingan	Ketersediannya peralatan	19, 20, 21 22, 23
Biaya yang dikeluarkan pelanggan	Rasa aman dan nyaman	24, 25

#### 4. Dokumentasi

Menurut Suharsimi Arikunto dalam buku *Metodologi Penelitian* disebutkan bahwa arti dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya.<sup>85</sup>

Menurut Nana, dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis gambar maupun elektronik.<sup>86</sup> sehingga dalam penelitian ini dokumentasi digunakan peneliti sebagai sumber data pendukung dari observasi, wawancara, dan angket serta gambaran umum dari majelis taklim.

#### E. Teknis Analisis Data

Setelah semua data terkumpul, maka langkah selanjutnya yang penulis lakukan adalah menganalisis data sehingga data-data tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan. Untuk Proses Manajemen menggunakan teknik analisis data kualitatif dan untuk kepuasan jamaah menggunakan teknik analisis data kuantitatif.

---

<sup>85</sup> Suharsimi Arikunto, *Metodologi Penelitian*, h. 274

<sup>86</sup> Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), h. 221

## 1. Analisis Data Kualitatif

Ada tiga tahapan dalam analisis data kualitatif penelitian ini yaitu data *reduction*, data *display* dan data *conclusion*. Menurut Sugiyono dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian disebutkan bahwa arti reduksi data adalah merangkum memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu<sup>87</sup> jadi mencari data yang penting saja. Penyajian data (data *display*) dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya untuk menyajikan data-data dengan teks bersifat naratif.<sup>88</sup>

Adapun data *conclusion* atau penarikan kesimpulan menurut Miles dan Huberman yaitu kesimpulan awal yang didukung bukti-bukti yang valid dan konsisten sehingga kesimpulan tersebut menjadi kesimpulan yang kredibel.<sup>89</sup>

## 2. Analisis Data Kuantitatif

Analisis data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik analisis data deskriptif kuantitatif. Adapun cara perhitungan analisis data mencari besarnya frekuensi relatif persentase. Dengan rumus sebagai berikut:

---

<sup>87</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian*, h. 338

<sup>88</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian*, h. 341

<sup>89</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian*, h. 345

$$\frac{F}{N} P = X \cdot 100\%$$

Keterangan:

P = persentase yang dicari (frekuensi relatif)

F = frekuensi

N = jumlah responden.<sup>90</sup>

Pengkategorian tersebut menggunakan Mean dan Standar Deviasi. Menurut Slameto untuk menentukan kriteria skor dengan menggunakan Penilaian Acuan Norma (PAN) dalam skala pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.2** Norma Penilaian Tingkat Kepuasan

No	Interval	Kategori
1	$X > \bar{M} + 1,5 SD$	Sangat Pasa
2	$\bar{M} + 0,6 SD < X < \bar{M} + 1,5 SD$	Pasa
3	$\bar{M} - 0,6 SD < X < \bar{M} + 0,6 SD$	Cukup Pasa
4	$\bar{M} - 1,5 SD < X < \bar{M} - 0,6 SD$	Tidak Pasa
5	$X < \bar{M} - 1,5 SD$	Sangat Tidak Pasa

<sup>90</sup> Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009), h.40

Keterangan :

X = Skor akhir

Mi = Mean ideal

Sdi = Simpangan baku ideal

Rumus Mi yaitu =  $\frac{1}{2}$  (skor tertinggi ideal + skor terendah ideal)

Rumus Sbi yaitu =  $(\frac{1}{2}) (\frac{1}{3})$  (skor maksimal ideal - skor minimal ideal)

Skor tertinggi ideal yaitu =  $\Sigma$  butir kriteria x skor tertinggi

Skor terendah ideal yaitu =  $\Sigma$  butir kriteria x skor terendah.<sup>91</sup>

---

<sup>91</sup> Slameto, *Evaluasi Pendidikan*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), h. 186