

Sebagaimana Bodgan dan Taylor mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan *action* deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan, dan perilaku dari orang-orang yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar belakang subyek secara menyeluruh (*holistic*).³ Dengan pendekatan ini, diharapkan data yang diperoleh adalah data deskriptif, yaitu tentang kepuasan pelanggan terhadap budaya mutu pendidikan di MA Unggulan PP Amanatul Ummah Surabaya dan MA Darul Ulum Waru Sidoarjo.

Adapun penelitian deskriptif menurut Nana Sujana dan Ibrahim mendefinisikan sebagai penelitian yang berusaha mendeskriptifkan suatu gejala peristiwa yang terjadi pada saat sekarang.⁴

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa penelitian deskriptif mengambil masalah actual sebagaimana adanya pada saat penelitian dilaksanakan, sehingga pemanfaatan temuan penelitian ini berlaku pada saat itu pula, dan belum tentu relevan bisa digunakan untuk waktu yang

⁴Nana Sujana dan Ibrahim, *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*, (Bandung: Sinar Baru, 1989), hal. 64

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif yaitu metode penelitian yang berupa gambaran mengenai situasi atau kejadian, kata-kata tertulis atau lisan dan orang-orang dan perilaku yang dapat diamati dan diarahkan pada latar alamiah dan individu tersebut secara menyeluruh.⁵ Data-data tersebut dideskripsikan dalam bentuk pernyataan-pernyataan.

⁵Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Bandung: Galia Indonesia, 2005), hal. 55

Objek dalam penelitian ini ada dua yakni di MA Unggulan PP Amanatul Ummah Surabaya yang terletak di Jl. Siwalankerto Utara 56 Wonocolo Surabaya. Dan di MA Darul Ulum Waru Sidoarjo yang terletak di Jl. Kolonel Sugiono No. 101-103 Waru Sidoarjo. Lokasi ini dipilih karena MA Unggulan PP Amanatul Ummah Surabaya dan MA Darul Ulum Waru Sidoarjo sebagai objek penelitian yang dilatar belakangi oleh beberapa hal, yaitu sebagai salah satu madrasah berstandar nasional, madrasah favorit di Surabaya dan di Sidoarjo dengan tenaga pengajar yang professional, fasilitas belajar yang lengkap, siswa yang heterogen dengan beberapa prestasi dan terdapat beberapa nilai budaya yang jarang di temukan di sekolah lain.

Informan dalam penelitian ini adalah pelanggan (orang tua dan siswa-siswi) dari MA Unggulan PP Amanatul Ummah Surabaya dan MA Darul Ulum Waru Sidoarjo.

Sebagai penjelasan di atas bahwa yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dengan demikian manusialah yang menjadi instrumen penelitian atau disebut juga alat

Selain manusia sebagai instrumen penelitian, peneliti juga menggunakan dan memanfaatkan peralatan-peralatan yang lain mulai dari komputer, buku, bolpoin, dan lain-lain karena sangat dibutuhkan oleh peneliti sebab tidak mungkin hanya mengandalkan daya ingatan saja dan alat-alat tersebut sangat membantu dalam penelitian ini.

Adapun jenis data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah data deskriptif kualitatif, dengan data berupa:

Kata-kata dan tindakan yang dimaksud di sini adalah kata-kata dan tindakan dari orang yang diamati dan diwawancarai yang merupakan

2) Data tertulis

Sumber data yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah dari mana data-data tersebut diperoleh. Dalam hal ini peneliti menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder.

Yang dimaksud data primer dalam penelitian adalah orang yang terlibat langsung dalam penelitian, dengan istilah yaitu orang yang dapat merespon tentang data penelitian.

[illegible]

2) Sumber data sekunder

Dalam penelitian ini peneliti mendapatkan data melalui buku-buku, dokumen peraturan-peraturan dan informasi dari pelanggan (orang tua/siswa-siswi) kemudian diolah sebagai penguat dari data yang diperoleh dari sumber yang pertama atau data primer.

5. Desain Penelitian

a. Tahap pertama: mengadakan wawancara sekaligus menyebarkan angket tentang kepuasan pelanggan terhadap budaya mutu pendidikan di MA Unggulan PP Amanatul Ummah Surabaya dan

MA Darul Ulum Waru Sidoarjo dengan beberapa responden yang terdiri dari kepala sekolah, staf, orang tua, dan siswa.

- b. Tahap kedua: mengumpulkan data dari hasil interview dan angket dengan beberapa responden, setelah diadakan penganalisaan data.
- c. Tahap ketiga: memberikan kesimpulan sesuai data yang diperoleh.

6. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data dalam penelitian, peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Wawancara

Merupakan kegiatan atau metode pengumpulan data yang dilakukan dengan bertatapapan langsung dengan responden, sama seperti penggunaan daftar pertanyaan.⁷ *Interview* menggunakan alat pemandu, dimana pertanyaan pada kuesioner tersusun sedemikian rupa menurut urutan dan penggolongan data yang diperlukan. *Interview* ini dipergunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari responden, yaitu yang berkaitan dengan budaya mutu pendidikan dan kepuasan pelanggan di MA Unggulan PP Amanatul Ummah Surabaya dan MA Darul Ulum Waru Sidoarjo.

- ### b. Metode dokumentasi

⁷Suharsimi, Arikunto. 2006. *“Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik”*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. Hal 155

2) Penyajian data

Dalam prakteknya tidak semudah ilustrasi yang diberikan, karena fenomena sosial bersifat kompleks, dan dinamis, sehingga apa yang ditemukan pada saat memasuki lapangan dan setelah berlangsung agak lama di lapangan akan memahami perkembangan data. Untuk itu maka peneliti harus selalu menguji

3) Penarikan kesimpulan

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal. Dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di

lapangan dan temuan dapat berupa gambaran suatu obyek yang masih remang-remang sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.¹⁰