

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan zaman kini secara tidak sadar telah merubah dunia pendidikan secara signifikan. Dimulai dengan pola pikir yang tadinya awam menjadi lebih modern. Dan sekarang kita didorong dengan mengikuti era baru ini untuk berpikir kritis dalam menghadapi tantangan baru di luar sana. Pada dasarnya, pendidikan merupakan salah satu wadah dalam membentuk suatu kepribadian, kecerdasan dan potensi generasi muda saat ini.

Pendidikan dasar sangat penting bagi generasi muda, karena dari situlah mereka dapat memberikan perkembangan bangsa dan negara kedepannya. Pendidikan di Indonesia saat ini dapat dilakukan melalui tingkatan dasar, dimulai dari PAUD, SD, SMP, SMA, kemudian naik lagi ke jenjang lebih tinggi yaitu Perguruan Tinggi (Universitas).

Kenapa pendidikan di sekolah itu penting dimulai dari sekolah dasar. Karena sekolah dasar ada untuk mengembangkan diri seorang anak. Disana anak akan belajar dibimbing tentang pengetahuan yang tidak diketahuinya dan akan belajar bagaimana cara berteman, bersosialisasi dan berinteraksi dengan teman seusianya. Di usia mereka yang masih muda, anak cenderung lebih mudah dalam mengikuti proses belajar mengajar, mempunyai tingkat pemahaman yang tinggi dan kebutuhan sesuai dengan usia dirinya. Mendidik seorang anak memang membutuhkan kesabaran ekstra bagi seorang guru.

Hal ini membuktikan bahwa peran seorang pendidik (guru) sangat penting ketika membimbing seorang muridnya di usia muda. Seorang guru diwajibkan dalam memahami anak didiknya karena dituntut untuk memahami karakter mereka seperti apa. Pentingnya mendidik anak sejak usia dini memang tidak boleh disia-siakan. Pendidikan sekolah dasar dilakukan agar anak dapat memiliki pondasi yang kokoh dan berguna ketika mereka akan menempuh jenjang yang lebih tinggi. Di sinilah peran seorang pendidik sangat penting.

Pendidikan dasar sangatlah penting bagi perkembangan bangsa dan negara kedepannya. Pendidikan merupakan salah satu indikator utama kualitas sumber daya manusia. Faktor ini menentukan tinggi rendahnya kualitas sumber daya manusia di negara kita. Kualitas pendidikan akan mempengaruhi secara langsung pada kualitas kerja dan hasil produksi. Kualitas sumber daya manusia tidak hanya dipengaruhi oleh aspek-aspek keterampilan atau kemampuan fisik, tetapi juga oleh tingkat pendidikan atau pengetahuan, pengalaman atau kedewasaan serta sikap dan nilai yang dimilikinya (Rahardjo, 2010). Kualitas sumber daya manusia dapat dilihat melalui kualitas generasi muda saat ini. Anak sebagai generasi penerus yang akan berperan dalam memimpin bangsa dan kemajuan negara Indonesia kelak. Di sinilah kita dapat mengetahui pentingnya pendidikan usia dini dimulai dari pendidikan sekolah dasar.

Pendidikan untuk seorang anak tidak hanya dilakukan di sekolah formal saja, sejatinya pendidikan itu dimulai dari orang tua. Orang tua adalah

pendidikan utama untuk anak-anak nya. Mereka adalah figur utama dalam mendidik anak. Peran orang tua sangat besar bagi kehidupan seorang anak. Karena anak akan dibimbing oleh orang tuanya memasuki gerbang kehidupan mereka. Pendidikan dari keluarga inilah yang memiliki peranan sangat besar dalam menumbuh kembangkan seorang anak. Pendidikan keluarga (orang tua) lah yang dapat memberikan pondasi yang kuat untuk mendampingi anak di masa tumbuhnya. Pendidikan utama orang tua ditujukan untuk memelihara, melindungi anak sehingga ia dapat tumbuh dan berkembang dengan baik.

Orang tua adalah pendidik paling utama dan pertama untuk anak. Sehingga keberhasilan orang tua dalam mendidik sangat dipengaruhi oleh peran orang tua dalam mensukseskan mereka terhadap masa depannya. Peran orang tua sangat dibutuhkan dalam proses tumbuh kembang seorang anak. Karena itu Islam menempatkan posisi orang tua pada posisi tertinggi karena tanggung jawab yang dibebankan kepada mereka sangat besar. Pentingnya mendidik anak sejak kecil sangat penting karena perkembangan jiwa mereka telah tumbuh sesuai dengan fitrah yang Allah berikan. Hal ini sesuai dengan sabda Rasulullah Saw: “Setiap anak dilahirkan atas fitrah (kesucian Agama yang sesuai dengan naluri), sehingga lancar lidahnya, maka kedua orang tuanya lah yang menjadikan dia beragama Yahudi, Nasrani atau Majusi.” (H.R. Abu ya’la, Thabrani dan Baihaqi).

Tetapi bagaimana jika masalah itu ada di dalam anak itu sendiri. Tidak semua anak tumbuh dan berkembang dengan semestinya. Ada beberapa anak tumbuh dengan kelainan mental yang di dapat dari sejak lahir atau setelah

mengalami kejadian tertentu. Kelainan anak atau biasa disebut penyandang disabilitas merupakan keterbatasan seseorang yang tidak dimiliki orang lain pada umumnya. Penyandang disabilitas mempunyai berbagai problem seperti disabilitas fisik (keterbatasan karena gangguan fungsi tubuh), disabilitas mental (keterbatasan fungsi indra), disabilitas intelektual (ditandai dengan IQ di bawah rata-rata) dan masih banyak lagi.

Pendidikan adalah hak setiap individu yang ingin bersekolah, begitu pula anak disabilitas intelektual berhak untuk mendapatkan pendidikan yang layak. Salah satu faktor utama pendukung anak disabilitas mendapatkan layanan pendidikan adalah dorongan orang tua yang menjadi acuan utama agar mempunyai pendidikan yang layak. Pemerintah mempunyai tanggung jawab dalam upaya membantu masyarakat disabilitas. Kemudian diadakanlah Sekolah Luar Biasa (SLB). Karena mereka bisa dibilang anak spesial, maka kebutuhan mereka untuk peningkatan kemampuannya pun berbeda dari anak pada umumnya.

Mereka yang secara fisik, kognitif, psikologis atau sosial menghambat pencapaian tujuan atau kebutuhan dan potensi terbaik mereka, termasuk mereka yang tuli, buta, tuna rungu, cacat fisik, keterbelakangan mental dan gangguan emosional (Nirmala, 2013). Maka di SLB seorang anak dapat memperoleh berbagai macam fasilitas pendukung pendidikan yang dapat memperkuat kemampuan mereka sesuai kebutuhannya. Berdasarkan Undang – Undang Dasar Nomor 20 tahun 2003 mengenai Sistem Pendidikan Nasional bisa dikatakan bahwa negara memberikan jaminan secara optimal kepada anak

berkebutuhan khusus untuk memperoleh layanan pendidikan yang bermutu (Kebudayaan, 1988).

Hal ini membuktikan bahwa anak berkebutuhan khusus dapat memperoleh pendidikan yang layak dan diberikan kesempatan yang sama dengan anak lain pada umumnya. Sampai saat ini, layanan pendidikan bagi anak berkebutuhan khusus yang ada di Indonesia disediakan melalui tiga macam lembaga pendidikan, yaitu Sekolah Luar Biasa (SLB), Sekolah Dasar Luar Biasa (SDLB), dan Pendidikan Terpadu (Sunardi, 2010).

Meskipun pemerintah telah menyediakan berbagai fasilitas untuk pendidikan, namun masih banyak anak di luar sana yang belum menempuh pendidikan sama sekali. Rendahnya jumlah anak berkebutuhan khusus yang memperoleh pendidikan disebabkan dari beberapa faktor, mulai dari kurangnya infrastruktur sekolah yang memadai, kurangnya tenaga pengajar khusus dan juga stigma masyarakat terhadap ABK. Hal ini ditambah dengan adanya stigma negatif yang ada pada masyarakat di Indonesia. Masyarakat beranggapan bahwa anak yang memiliki kelainan mental atau anak disabilitas termasuk orang sakit yang membutuhkan pertolongan dan mereka tidak bisa melakukan apa-apa.

Keadaan yang terus berlanjut sampai sekarang ini menimbulkan rasa tidak percaya diri bagi orang tua penyandang disabilitas. Orang tua merasa malu untuk menyekolahkan anaknya ke sekolah luar biasa. Realita yang terjadi sekarang ini ternyata masih ada di sekitar kita, dengan adanya kasus orang tua yang masih malu untuk menyekolahkan anaknya ke sekolah luar

biasa dan lebih memilih untuk memasukkan anak tersebut ke MI (Madrasah Ibtidaiyah). Sebagaimana kasus yang terjadi di Kecamatan Maja Kabupaten Majalengka. Seperti yang sudah diketahui Madrasah Ibtidaiyah atau MI merupakan pendidikan formal berciri agama yang setara dengan sekolah dasar. Sekolah umum memang didesain dan dirancang untuk anak normal yang tidak memiliki latar belakang kelainan mental karena cara pengajarannya pun berbeda dengan SLB.

Berdasarkan observasi awal, terdapat Orang tua yang memiliki anak berkebutuhan khusus berupa kelainan intelektual atau biasa disebut penyandang tunagrahita bernama Galih. Tunagrahita merupakan kondisi di mana seorang anak mempunyai kelainan mental atau retardasi mental. Anak tersebut memiliki IQ di bawah rata-rata sehingga kecerdasan mereka di bawah anak normal pada umumnya karena memiliki gangguan perilaku dan proses belajar yang lambat. Mereka juga sulit dalam hal mengingat dan sulit berpikir logis maupun memecahkan persoalan yang mudah. Orang tua Galih menyekolahkan anaknya ke MI tidak lain karena malu ketika Galih di sekolahkan ke SLB. Hal ini menyebabkan guru yang mengajar Galih merasa kesulitan dalam proses belajar mengajar di kelasnya.

Menurut wali kelas, Galih tidak bisa mengikuti proses belajar mengajar, seperti membaca, menulis, menjawab pertanyaan yang diajukan oleh guru. Menurut beliau Galih terlambat dalam keterampilannya tidak seperti teman-teman yang lain. Kendala lain yang dirasakan beliau selama menjadi wali kelas Galih yaitu sering usil dengan teman-temannya, tidak

mudah berbaur dengan teman sebayanya, dan tidak bisa diam. Karena hal tersebut wali kelas menganjurkan kepada orang tua Galih agar memasukkan anaknya ke sekolah khusus sesuai kebutuhannya agar Galih dapat berkembang dan menemukan bakat yang dimilikinya.

Dalam hal ini maka kesiapan orang tua sangat penting guna mendukung pendidikan anak sesuai kemampuannya. Program atau rancangan pembelajaran untuk penyandang tunagrahita memerlukan bentuk-bentuk media pembelajaran yang disesuaikan dengan kebutuhan siswa yang bersangkutan, dan belum menemukan cara pas untuk meningkatkan kemampuan kognisi serta kemampuan siswa tersebut (Delphie, 2006). Dengan adanya sekolah luar biasa (SLB) ditujukan untuk anak-anak yang mempunyai kebutuhan khusus agar mendapatkan pendidikan yang sesuai. Terkait dengan hal ini, dianggap perlu adanya penelitian lebih lanjut tentang kesiapan orang tua dalam menyekolahkan anak berkebutuhan khusus ke sekolah luar biasa. Sehingga diharapkan penelitian ini dapat membuka pengetahuan bagi orang tua agar tidak malu lagi menyekolahkan anaknya ke SLB.

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian dilakukan agar menghindari dan membatasi adanya pelebaran pokok permasalahan yang ada di dalam sebuah penelitian. Agar peneliti lebih terfokuskan dan terarah serta memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan mudah tercapai. Maka ada beberapa masalah yang akan diteliti, di antaranya:

1. Bagaimana kesiapan mental orang tua dalam menyekolahkan anak berkebutuhan khusus ke SLB?
2. Bagaimana kesiapan orang tua dalam memahami pentingnya menyekolahkan anak berkebutuhan khusus ke SLB?
3. Bagaimana kesiapan material orang tua dalam menyekolahkan anak berkebutuhan khusus ke SLB?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kesiapan mental orang tua dalam menyekolahkan anak berkebutuhan khusus ke SLB.
2. Mengetahui bagaimana kesiapan orang tua dalam memahami pentingnya menyekolahkan anak berkebutuhan khusus ke SLB.
3. Mengetahui kesiapan material orang tua dalam menyekolahkan anak berkebutuhan khusus ke SLB.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan tujuan yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini dapat memberikan manfaat di antaranya:

1. Kegunaan Teoritis :
  - a. Kegunaan secara teoritis dapat menambah Ilmu Pengetahuan khususnya pada pembelajaran pada semester VI terkait mata pelajaran Anak Berkebutuhan Khusus.
  - b. Kegunaan selanjutnya dapat menambah Ilmu Pengetahuan tentang menangani permasalahan Anak Berkebutuhan Khusus yang terjadi

secara langsung di tengah-tengah masyarakat dan bagaimana langkah-langkah yang tepat dalam mengatasinya.

## 2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi remaja, dapat membentuk kepribadian yang peduli dan memprioritaskan penyandang disabilitas. Melalui tindakan yang sederhana ini diharapkan sikap kepedulian dapat diterapkan kepada pribadi masing-masing remaja.
- b. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat menyadarkan kepada masyarakat untuk memiliki rasa peduli terhadap penyandang disabilitas di sekitarnya dan memperlakukan mereka secara adil.
- c. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan penelitian ini bisa menjadi acuan agar lebih dikembangkan dalam penelitiannya ke arah lebih positif serta mendapatkan manfaat dari hasil penelitian.

## E. Landasan Pemikiran

Menurut Slameto (2010:113), kesiapan adalah keseluruhan situasi yang membuat seseorang siap untuk bereaksi /menjawab suatu situasi dengan cara tertentu. Menyesuaikan kondisi di beberapa titik menghasilkan efek atau tren yang responsif . Menurut Jamie Drever dalam Slameto, *Readiness* adalah kesiapan untuk merespon atau bereaksi. Kesiapan adalah kesediaan untuk merespon atau bereaksi (Slameto, 2010: 59). Menurut kamus psikologi, kesiapan adalah suatu keadaan perkembangan dan kedewasaan yang dinyatakan dalam melakukan sesuatu (Chaplin, 2006). Kesiapan adalah

keadaan kompetensi yang ada pada siswa untuk beberapa tujuan instruksional (Oemar, 2003).

Sebagian orang mengartikan kesiapan sebagai siap atau mau melakukan sesuatu (Slameto, Psikologi Pendidikan, 1998). Seorang ahli bernama Cronbach memahami bahwa kesiapan adalah kualitas atau kekuatan apapun yang membuat seseorang bereaksi dengan cara tertentu.

Menurut Al-Quran arti kata kesiapan ada di dalam surat Al-Anfal ayat 60 yang isinya mengenai keharusan menyiapkan segala sesuatu dalam peperangan, hal ini sama artinya sebagai suatu kesiapan. Allah Swt berfirman:

وَأَعِدُوا لَهُمْ مَا اسْتَطَعْتُمْ مِنْ قُوَّةٍ وَمِنْ رِبَاطِ الْخَيْلِ تُرْهِبُونَ بِهِ عَدُوَّ اللَّهِ وَعَدُوَّكُمْ وَءَاخِرِينَ مِنْ دُونِهِمْ لَا تَعْلَمُونَهُمُ اللَّهُ يَعْلَمُهُمْ وَمَا تُنْفِقُوا مِنْ شَيْءٍ فِي سَبِيلِ اللَّهِ يُوَفَّ إِلَيْكُمْ وَأَنْتُمْ لَا تُظْلَمُونَ (الأنفال: ٦٠)

Dan siapkanlah untuk menghadapi mereka kekuatan apa saja yang kamu sanggupi dan dari kuda-kuda yang ditambat untuk berperang (yang dengan persiapan itu) kamu menggentarkan musuh Allah, musuhmu dan orang-orang selain mereka yang kamu tidak mengetahuinya; tetapi Allah mengetahuinya. Apa saja yang kamu infakkan di jalan Allah niscaya akan dibalas dengan cukup kepadamu dan kamu tidak akan dizalimi (dirugikan). (QS. Al-Anfal: 60)

Dalam ayat ini kita sebagai manusia mengharuskan untuk menyiapkan berbagai kesiapan dalam berbagai aspek kepentingan, baik aspek kualitas maupun kuantitas. Karena hal ini sangat penting dilakukan. Seperti dalam dalil tersebut Allah memerintahkan agar menyiapkan segala sesuatu ketika akan berperang dalam menghadapi musuh. Jika tidak siap maka sama seperti kehancuran atau akhir dalam peperangan.

Dari uraian di atas arti kata kesiapan adalah suatu kondisi di mana seseorang harus memiliki kesiapan dalam berbagai aspek tertentu terhadap

situasi dan kondisi yang dihadapi. Dan memberikan respon terhadap dirinya untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Slameto (2010:115) prinsip-prinsip kesiapan adalah :

1. Semua aspek perkembangan saling berinteraksi (*interact*).
2. Kedewasaan jasmani dan rohani diperlukan untuk memperoleh manfaat dan pengalaman.
3. Pengalaman secara positif mempengaruhi kesiapan.
4. Kesiapan dasar untuk suatu kegiatan tertentu dibentuk selama periode tertentu dari fase pembentukan periode pengembangan.

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia (1990:629) mengartikan Orang tua merupakan ayah dan ibu kandung. Menurut A.H. Hasanuddin (1984:155) Orang tua adalah ibu dan ayah yang dikenal pertama kali oleh putra putrinya.

Menurut Al-Qur'an, hal ini terdapat dalam surat Luqman ayat 14:

وَوَصَّيْنَا الْإِنْسَانَ بِوَالِدَيْهِ حَمَلَتْهُ أُمُّهُ وَهَنَا عَلَى وَهْنٍ وَفِصْلُ فِي عَامَتَيْنِ أَنْ اَشْكُرْ لِي وَلِوَالِدَيْكَ إِلَيَّ الْمَصِيرُ

(لقمان ١٤)

Dan Kami perintahkan kepada manusia (agar berbuat baik) kepada kedua orang tuanya. ibunya telah mengandungnya dalam keadaan lemah yang bertambah-tambah, dan menyapihnya dalam dua tahun. Bersyukurlah kepada-Ku dan kepada kedua orang tuamu, hanya kepada Aku kembalimu. (QS. Luqman: 14)

Ayat di atas menjelaskan bahwa Allah Swt memerintahkan manusia untuk berbuat baik kepada kedua orang tuanya. Karena ibunya telah mengandung dalam keadaan lemah dan tidak berdaya. Dan bersyukurlah kamu kepada orang tuamu karena telah lahir di dunia ini berkat mereka.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa orang tua adalah ayah dan ibu yang merawat dan membesarkan anaknya sejak dalam kandungan. Orang tua memiliki peran penting dalam pertumbuhan dan perkembangan anaknya karena tanggung jawab orang tua sangat besar. Allah Swt menempatkan posisi orang tua pada posisi tertinggi. Allah Swt memberikan perintah kepada orang tua agar mendidik anak-anaknya, memberikan nafkah, menjaga mereka, memberikan pendidikan yang terbaik dan lain sebagainya. Maka seorang anak diharuskan untuk berbakti kepada kedua orang tua karena pengorbanan mereka yang sangat besar.

Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) yakni di mana proses tumbuh dan berkembangnya mengalami kelainan atau fisik yang menyimpang, mental-intelektual, sosial dan emosional dibanding anak pada umumnya, sehingga mereka membutuhkan pelayanan pendidikan khusus (Jannah & Darmawanti, 2004:15).

Anak berkebutuhan khusus adalah mereka yang memerlukan perlakuan khusus karena adanya gangguan atau kelainan perkembangan yang dialaminya. Anak berkebutuhan khusus yang terkait dengan istilah disabilitas adalah anak dengan keterbatasan kemampuan fisik seperti gangguan penglihatan dan pendengaran serta kemampuan psikologis seperti autisme dan ADHD. Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), definisi setiap istilah adalah sebagai berikut (Desiningrum, 2016, hal. 2):

1. *Disability*, adalah keterbatasan kemampuannya dalam melakukan suatu aktivitas sesuai dengan aturan atau dalam batas normal, yang biasa digunakan oleh individu.
2. *Impairment*, yaitu ketidaknormalan dalam hal psikologis atau anatomis atau fungsinya. Biasanya digunakan pada level organ.
3. *Handicap*, adalah kerugian seseorang karena suatu hambatan atau kecacatan yang membatasi atau mengganggu kemampuan orang tersebut untuk melakukan kegiatan normalnya.

Anak tunagrahita merupakan anak yang memiliki kecerdasannya di bawah batas normal. Selain itu mereka memiliki keterbelakangan dalam beradaptasi dengan lingkungan . Mereka kurang mampu berpikir secara abstrak, yang sulit dan berbelit-belit (Amin, 1996). Tunagrahita erat kaitannya diartikan dengan keterbelakangan mental (retardasi mental). Tunagrahita atau retardasi mental adalah mereka yang mempunyai kemampuan intelektual (IQ) serta keterampilan di bawah normal (Nur'aeni, 1997).

Seseorang mengategorikan kelainan mental subnormal maupun retardasi mental, jika mempunyai intelektual sedemikian rendah (di bawah normal) maka ketika membuat penelitian tentang tugas perkembangan perlu adanya layanan khusus, termasuk program pendidikannya (Effendi, 2006).

Dapat diartikan dari beberapa pengertian di atas bahwa tunagrahita adalah anak yang mengalami kelainan mental ditandai dengan IQ di bawah

rata-rata, tidak bisa beradaptasi terhadap lingkungan dengan baik, dan perkembangan yang lambat tidak seperti anak pada umumnya.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan, memaparkan dan menganalisa permasalahan yang akan diteliti. Setelah dianalisis penyebabnya, kemudian dicarilah solusi atau strategi dari permasalahan tersebut. Pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu pendekatan deskriptif dan pendekatan kualitatif.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian dengan mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada konteks yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode yang alamiah. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, karena data yang dikumpulkan berupa kata-kata bukan dalam bentuk angka-angka. Hal ini disebabkan adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, segala sesuatu yang dikumpulkan dimungkinkan sebagai kunci dari apa yang diteliti (Moleong, 2013).

### **2. Tempat dan Objek Penelitian**

Peneliti mengambil objek penelitian di salah satu sekolah swasta yang berada di Kabupaten Majalengka, yaitu MI PUI Cicalung Kecamatan Maja. Alasan penelitian dilaksanakan di tempat ini dikarenakan objek

penelitian tersebut merupakan siswa di MI PUI Cicalung itu sendiri yang bernama Galih kelas 1.

### 3. Sumber Data

Sumber data utama untuk penelitian kualitatif adalah metode pengamatan yang mendalam dan menghasilkan suatu fenomena yang lebih komprehensif. Dalam penelitian ini sumber data yang akan digunakan yaitu:

#### a. Data Primer

Sumber data primer diperoleh dari hasil wawancara dan kunjungan langsung ke lapangan. Sumber data primer merupakan pengambilan data berupa interview maupun observasi dengan cara menggali langsung informasi kepada responden. Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah Orang tua murid yang mempunyai anak berkebutuhan khusus.

#### b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder adalah sumber data tidak langsung atau diperoleh dari sumber yang tidak langsung / melalui perantara kepada pengumpul data, seperti lewat orang lain atau dokumen. Dan bisa ditambah melalui studi pustaka, bantuan media cetak dan media internet. Sumber ini dapat menguatkan serta menambahkan data terkait penelitian yang akan diteliti.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan untuk memperoleh suatu data yang digunakan dalam penelitian. Dalam hal ini ada beberapa metode yang dapat digunakan, yaitu:

##### a. Observasi

Observasi adalah suatu penelitian dalam rangka menemukan data melalui proses penelitian terhadap gejala yang tampak pada objek yang akan diteliti. Observasi ini adalah observasi partisipasi, di mana peneliti terlibat langsung dengan orang yang sedang diamati terhadap kegiatan sehari-hari atau seseorang yang digunakan sebagai sumber data penelitian (Sugiyono, 2006). Dalam penelitian kualitatif dikenal ada tiga tahap observasi, di antaranya:

##### 1) Observasi deskriptif

Observasi ini umumnya dilakukan pada tahap eksplorasi umum. Dalam tahap ini, peneliti berusaha menunjukkan dan melihat seberapa besar kemungkinan aspek situasi yang diobservasi sehingga mendapat gambaran menyeluruh tentang situasi sosial.

##### 2) Observasi terfokus

Observasi ini menjadi kelanjutan setelah observasi deskriptif. Pada tahap ini observasi lebih terfokus terhadap kejelasan suatu penelitian. Sehingga setelah mengetahui gambaran umum penelitian, peneliti akan melanjutkan ke langkah berikutnya,

memfokuskan terhadap pengamatan mengenai kehidupan subjek dan kaitannya dengan penanganan anak berkebutuhan khusus .

### 3) Observasi terseleksi

Pada tahapan ini peneliti memfokuskan pada temuan data yang lebih rinci. Dengan analisis kegiatan atau aktivitas subjek maka tahap ini peneliti dapat menemukan karakteristik, perbedaan dan kesamaan suatu masalah serta menemukan hubungan di antara keduanya.

#### b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan atau tanya-jawab yang bertujuan untuk memperoleh suatu informasi. Disini peneliti menggunakan wawancara yang terstruktur, di mana pewawancara memutuskan sendiri permasalahan dan pertanyaan yang diajukan untuk mencari jawaban terhadap hipotesis yang disusun dengan ketat (Moleong, 2013).

Menurut Esterberg (dalam Sugiyono, 2015) wawancara adalah pertemuan dua orang yang saling bertukar informasi maupun ide melalui tanya jawab sehingga dapat diambil menjadi sebuah kesimpulan atau makna suatu topik. Dalam wawancara ini terdapat interaksi antara peneliti dengan responden. Dengan tujuan menggali dan melengkapi data-data yang diperlukan untuk penelitian.

#### c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015:82), dokumentasi merupakan catatan peristiwa pada masa lampau bisa berupa teks, gambar maupun karya-karya

monumen seseorang. Peneliti menggunakan data konsumen, data penjualan, dokumentasi berupa foto dengan konsumen sebagai data sekunder dalam sebuah penelitian. Penggunaan dokumen telah lama digunakan pada penelitian sebagai sumber data dalam banyak hal, dokumen sebagai sumber data dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan (Moleong, 2013).

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data-data yang telah diambil. Metode dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk melengkapi data dari hasil observasi dan wawancara. Hal ini bertujuan untuk melengkapi hasil penelitian berupa catatan dan dokumentasi.

#### 5. Teknik Analisis Data

Neong mengatakan pengertian analisis data merupakan upaya dalam mencari dan menata secara terstruktur catatan hasil observasi, wawancara dan yang lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti mengenai masalah yang akan diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain (Muhadjir, 1998).

Menurut Miles & Huberman (1992:16) teknik analisis data terbagi menjadi tiga alur kegiatan yang terjadi secara kontinu, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan data. Langkah-langkah dalam menganalisis data kualitatif adalah :

a. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2010:338) reduksi data berupa merangkum, memilih kebutuhan, memilih hal-hal yang pokok, mencari tema dan polanya, dan membuang yang tidak perlu.

b. Penyajian Data

Setelah data direduksi kemudian tahap selanjutnya adalah display data atau penyajian data. Penyajian data di penelitian kualitatif berupa penjelasan singkat, bagan, hubungan antar kategori, bagan alur, dan sebagainya (Sugiyono, 2016).

c. Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam proses analisis data adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan awal yang telah dikemukakan hanya bersifat temporer dan bisa berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung tahap pengumpulan data selanjutnya (Sugiyono, 2016). Data-data yang telah diproses dengan langkah-langkah di atas kemudian ditarik sebuah kesimpulan. Kesimpulan tersebut diverifikasi dari hasil reduksi dan display data yang bertujuan agar kesimpulan tidak menyimpang dari permasalahan yang diteliti.