

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.¹ Metode penelitian merupakan suatu proses yang diperlukan dalam melakukan kajian, mulai dari proses penentuan sampai saat penelitian dilaksanakan. Metode penelitian yang akan peneliti gunakan adalah penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bersifat apa adanya dari sesuatu yang kita teliti. Penelitian kualitatif dilaksanakan untuk membangun pengetahuan melalui pemahaman dan penemuan.²

Dan dilihat dari jenis penelitiannya, Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan studi kasus. Studi kasus merupakan strategi penelitian dimana didalamnya peneliti menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses atau sekelompok individu. Kasus-kasus dibatasi oleh waktu dan aktivitas, peneliti mengumpulkan informasi secara lengkap dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data berdasarkan waktu yang telah ditentukan.³

¹Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2003), 1

²Husein umar, *Desain Penelitian Manajemen strategi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, Cetakan 1, 2010), 3.

³Jonh W. Creswell, *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed, Edisi Ketiga*. (Bandung: Pustaka Pelajar, 2008), 19.

Secara metodologis, penelitian ini termasuk dalam lingkup penelitian lapangan (*field research*), dimana penelitian yang dilakukan dengan jalan peneliti terjun langsung ke kancah penelitian atau ditempat fenomena itu terjadi.⁴ Tujuan studi kasus dan penelitian lapangan ini adalah mempelajari secara intensif latar belakang, status berakhir, dan interaksi lingkungan yang terjadi pada suatu satuan sosial seperti individu, kelompok, lembaga atau komunitas.

Dengan menggunakan penelitian kualitatif dalam penelitian ini maka peneliti akan mencari dan mendeskripsikan penerapan strategi pelayanan, peristiwa dan kasus atau kegiatan-kegiatan yang berhubungan erat dengan Strategi Pelayanan Jasa Untuk Meningkatkan Minat Pengguna Jasa di Fotocopy Lucy Print Karanganyar Paiton.

B. Tahap-tahap Penelitian

Penelitian ini menggunakan enam tahap kegiatan, kegiatan yang harus dilakukan oleh peneliti dalam tahapan ini ditambah dengan satu pertimbangan yang perlu dipahami, yaitu penelitian lapangan. Kegiatan dan pertimbangan tersebut diuraikan sebagai berikut:

1. Menyusun rancangan penelitian

Dalam hal penyusunan rancangan penelitian, peneliti menetapkan beberapa hal sebagai berikut:

a. Judul penelitian

⁴ S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1997),

- b. Analisis penelitian
- c. Rumusan penelitian
- d. Tujuan penelitian
- e. Situs penelitian
- f. Metode yang digunakan

2. Memilih lapangan penelitian

Cara terbaik yang perlu ditonpuh dalam penentuan lapangan penelitian ialah dengan jalan mempertimbangkan teori substansif dengan jalan mempelajari dan mendalami fokus serta rumusan masalah penelitian. Untuk itu perlu menjajaki lapangan untuk melihat apakah terdapat kesesuaian dengan kenyataan yang ada di lapangan. Keterbatasan geografis dan praktis seperti waktu, biaya, tenaga, perlu ditimbang dalam penentuan lokasi penelitian. Oleh karena itu peneliti memilih penelitian di Fotocopy Lucy Print Karanganyar Paiton.

3. Mengurus perizinan

Dengan suatu pengantar dari bapak Dekan Fakultas Agama Islam Nurul Jadid Paiton Probolinggo, peneliti dimohonkan izin kepada pemilik usaha Fotocopy Lucy Print Karanganyar Paiton. Dengan demikian, peneliti telah mendapatkan izin untuk melakukan penelitian di instansi tersebut.

4. Menjejaki dan menilai lapangan

Pengenalan dan penjagaan lapangan diteruskan sehingga peneliti menjadi bagian anggota kelompok masyarakat yang ditelitinya, misalnya di sekolah, desa, kecamatan, lembaga agama, dan instansi. Jika peneliti sudah masuk sebagai anggota, ia akan mudah memahami dan menghayati apa yang terjadi di dalam masyarakat atau lembaga tempat penelitian diadakan.

5. Memilih dan memanfaatkan informan

Dalam hal tertentu informan perlu direkrut seperlunya dan diberitahu tentang maksud dan tujuan penelitian jika hal itu mungkin dilakukan. Dalam penelitian ini peneliti menentukan informan dengan prosedur purposif yaitu menentukan kelompok peserta yang menjadi informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian tertentu.

6. Menyiapkan perlengkapan penelitian

Peneliti hendaknya menyiapkan tidak hanya perlengkapan fisik, namun juga segala macam perlengkapan penelitian yang diperlukan. Dan salah satu ciri utama penelitian kualitatif ialah orang sebagai alat atau instrument yang mengumpulkan data.

Setelah persiapan dianggap matang, maka tahap selanjutnya adalah melaksanakan penelitian, dalam melaksanakan tahap ini, peneliti mengumpulkan data-data yang diperlukan dengan menggunakan beberapa metode yaitu:

- a. Metode observasi
- b. Metode wawancara
- c. Metode dokumentasi

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian atau biasa disebut sebagai pelaku lapangan sangat dibutuhkan dalam mempermudah proses penelitian. Dalam penelitian kualitatif terdapat salah satu keunikan yaitu peneliti bertindak sebagai instrumen utama (*key instrument*). Dimana dalam penelitian kualitatif peneliti wajib hadir di lapangan, karena peneliti merupakan instrumen penelitian yang utama untuk mengumpulkan data.⁵

Kehadiran peneliti ke Fotocopy Lucy Print Karanganyar Paiton adalah sebagai subjek penelitian. Peneliti melakukan wawancara dengan objek penelitian, hal ini dilakukan untuk mendapatkan bagian data yang mendukung terhadap penelitian ini. Peneliti melakukan pengamatan yang memungkinkan juga melihat dan mengamati sendiri kemudian mencatat perilaku dan kejadian bagaimana yang terjadi pada kenyataan yang sebenarnya.

D. Sumber Data

Setiap penelitian ilmiah memerlukan data dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Data harus diperoleh dari sumber data yang tetap, agar data yang terkumpul relevan dengan masalah yang diteliti, sehingga tidak menimbulkan kekeliruan dalam penyusunan interpretasi dan

⁵Rochiati Wiriaatmaja, *Metode Penelitian Tindakan Kelas*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007), 96.

kesimpulan. Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh.

Maka sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber yang diteliti, dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap masalah yang dihadapi.

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan:

- a. Pemilik usaha Fotocopy Lucy Print
- b. Karyawan Fotocopy Lucy Print
- c. Pengguna jasa Foto Copy Lucy Print

Dengan data tersebut peneliti mendapatkan gambaran umum tentang Fotocopy Lucy Print mengenai bagaimana strategi pelayanan jasa dan apa saja factor pendukung dan penghambat pelayanan jasa untuk meningkatkan minat pengguna jasa di Fotocopy Lucy Print.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain secara tidak langsung, diperoleh oleh peneliti dari subyek penelitian.⁶ Data sekunder yang kami dapatkan dalam penelitian ini adalah data tambahan dari sebagian pengguna jasa Fotocopy Lucy Print, dan literature atau buku-buku, blog internet, dll.

⁶ Saifuddin Anwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), 91.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi yaitu metode pengamatan secara langsung dari lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data-data yang diperlukan guna melengkapi bahan-bahan penelitian.⁷

Dalam penelitian ini peneliti mengamati secara langsung terhadap objek tertentu yang menjadi fokus penelitian pada strategi pelayanan jasa untuk meningkatkan minat pengguna jasa di Fotocopy Lucy Print.

2. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu data tertentu.⁸ Atau juga metode pengumpulan data yang dilakukan dengan bertatap muka langsung dengan responden. Metode wawancara paling luas digunakan adalah wawancara terstruktur yaitu peneliti telah menentukan format masalah yang akan diwawancarai, berdasarkan masalah yang akan diteliti. Peneliti melakukan wawancara

⁷Soeranto, *Metodelogi Penelitian Ekonomi Islam, cet 1*, (Yogyakarta: Unti Penerbit dan Pencetakan (UPP) AMP, YKPN, 1998), 89.

⁸Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian*, (Bandung: Pustaka Setia, 2008), 190.

langsung dengan pemilik Fotocopy Lucy Print Karanganyar Paiton, karyawan dan beberapa pengguna jasa.

3. Dokumentasi

Pada tahap dokumentasi, peneliti sebagai kerja lapangan bertugas untuk mengabadikan setiap momen selama menjalankan proses penelitian. Dari awal sampai berakhirnya penelitian, dalam arti yang sederhana bahwa dokumentasi adalah data pembuktian. Oleh karena itu, dokumentasi dalam penelitian ini akan berupa gambar atau foto yang di ambil dari beberapa kategori yang di anggap menunjang perkembangan penelitian ini.

F. Tehnik Analisis Data

Metode analisis data merupakan salah satu cara yang digunakan untuk membuktikan dan menguji kebenarannya.⁹ Data yang terkumpul disusun secara teratur dalam bentuk pengujian data dan siap dianalisis dalam arti ditafsirkan, dihubung-hubungkan, dibanding-bandingkan antara golongan data satu dengan data yang lainnya sehingga mudah dibaca dan dipahami dengan menggunakan metode analisis teknik tertentu.

Dalam menganalisis data peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif dimana peneliti menggambarkan atau melukiskan secara nyata bagaimana setelah data-data terkumpul kemudian dianalisis, dicari jawaban yang sesuai dengan permasalahan diatas.

⁹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Rieneka Cipta, 1991), 213.

Adapun metode yang digunakan adalah model penelitian Miles dan Huberman yaitu berupa reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi atau pembuktian data.¹⁰

1. Data *Reduction* (reduksi data)

Mereduksi data berarti merangkum, memfokuskan pada hal-hal yang penting, lalu memilih hal-hal yang pokok, serta mencari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan lebih mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

Dalam mereduksi data penelitian, peneliti mengumpulkan data tentang strategi pelayanan jasa Fotocopy untuk meningkatkan minat pengguna jasa. Data yang diperoleh berupa catatan observasi, hasil wawancara dan dokumentasi kegiatan, kemudian memilih data yang penting untuk digunakan peneliti selanjutnya.

2. Data *Display* (penyajian data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dengan bentuk uraian singkat, bagan, teks naratif, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Pada langkah ini peneliti dapat mendisplay data sehingga dapat memudahkan dalam memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

¹⁰ Miles Huberman A Micheal, *Analisis Data Kualitatif*, (Jakarta: UI Press, 1992), 17.

3. *Verification* (penarikan kesimpulan)

Verifikasi atau penarikan kesimpulan diartikan sebagai proses pengambilan intisari dari sajian data yang lebih terorganisasikan dalam bentuk pernyataan kalimat atau formula yang singkat dan padat tetapi mengandung pengertian luas.¹¹

Dalam hal ini peneliti berusaha mencari bukti-bukti yang akurat mengenai masalah-masalah yang terjadi dalam Strategi Pelayanan

Jasa Fotocopy Lucy Print.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Apabila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka disitu peneliti sudah mengumpulkan data sekaligus kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan sebagai sumber data.¹²

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap suatu data.¹³ Untuk mengecek atau memeriksa keabsahan data mengenai Strategi Pelayanan

¹¹ Purwanto, N.M, *Psikologi Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1996), 20.

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, (Bandung: ALFABETA, 2010), 373.

¹³Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi, cetakan ke-33, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014), 330.

Jasa Untuk Meningkatkan Minat Pengguna Jasa di Fotocopy Lucy Print Karanganyar Paiton.

Dalam penelitian kualitatif, teknik triangulasi dimanfaatkan sebagai pengecekan keabsahan data yang peneliti temukan dari hasil wawancara peneliti dengan informan dan kemudian peneliti mengkonfirmasi dengan studi dokumentasi yang berhubungan dengan penelitian serta hasil pengamatan si peneliti di lapangan sehingga kemurnian dan keabsahan data terjamin.¹⁴



¹⁴ Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*, (Jakarta: GP. Press, 2009), 230-231