

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam sebuah penelitian kita mengenal jenis atau ragam penelitian yang diantaranya adalah penelitian kualitatif dan kuantitatif. Namun untuk memperoleh gambaran tentang Strategi pesantren dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan studi kasus Pondok Pesantren Al- Mashduqiah Kraksaan Probolinggo, maka peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yaitu suatu penelitian yang data penyajiannya berupa kata-kata dan kalimat. Pendekatan kualitatif ini bertujuan untuk memahami fenomena yang terjadi melalui gambaran holistik dan memperbanyak pemahaman mendalam mengenai Strategi pesantren dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian study kasus (*Case Study*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam terhadap suatu organisasi, lembaga atau gejala tertentu.³² Ditinjau dari wilayahnya, maka penelitian kasus hanya meliputi daerah yang sempit, akan tetapi ditinjau dari sifat penelitian, penelitian study kasus lebih mendalam dan objeknya adalah Pondok Pesantren Al- Mashduqiah Kraksaan Probolinggo. Adapun tujuan study kasus adalah untuk memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat

³² Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta : Ghlmia Indonesia, 2003), 55

yang khas dari kasus ataupun status dari individu, yang kemudian dari sifat-sifat khas diatas akan dijadikan suatu hal yang bersifat umum.

B. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti bertindak sebagai instrumen kunci (*Key Instrument*) sekaligus pengumpul data. Instrumen selain manusia dapat pula digunakan, akan tetapi fungsinya terbatas sebagai pendukung tugas peneliti instrumen. Oleh karena itu kehadiran peneliti untuk penelitian kualitatif mutlak dilakukan atau diperlukan. Agar penelitian ini lebih obyektif, maka peneliti berusaha sesering mungkin untuk mengamati proses penerapan Strategi pesantren dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kemampuan peneliti sebagai instrumen dapat ditingkatkan dengan jalan pertama-tama peneliti selalu pergi kepada situasi baru kemudian berusaha mencatat apa saja yang terjadi dan melakukan wawancara dengan subjek penelitian serit mencatat apa saja yang menjadi hasil pembicaraan. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan data yang mendukung terhadap penelitian.

Dalam penelitian kualitatif instrumen utamanya adalah peneliti sendiri, namun selanjutnya setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan instrumen penelitian sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang telah ditemukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti akan terjun ke lapangan sendiri, melakukan pengumpulan data, analisis dan membuat kesimpulan.

C. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis data yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas, maka penulis memberikan uraian sebagai berikut:

1. Jenis Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang dipakai adalah data kualitatif.

Data kualitatif yaitu data yang tidak langsung berwujud dalam angka, tetapi dalam bentuk kategori-kategori. Dalam hal ini data yang dimaksud adalah jenis data yang berupa kata-kata yang tertulis yang diperoleh dari data wawancara berupa keterangan-keterangan yang didapat oleh pihak-pihak terkait dengan subjek penelitian, seperti: pengasuh pondok pesantren, kepala pondok pesantren, peserta didik dan wali santri pondok pesantren.

2. Sumber Data

- a. Person (narasumber) merupakan sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara. Dalam hal ini penulis mendapatkan data atau informasi mengenai gambaran objek penelitian di Pondok Pesantren AL Masdhuqiyah dari pengasuh pondok pesantren, Kepala Pondok Pesantren, pengurus, para santri dan wali santri pondok pesantren.
- b. Paper (arsip/dokumen) merupakan sumber data yang menyajikan data huruf, angka, gambar yang berhubungan dengan kegiatan pemasaran di Pondok Pesantren Al Masdhuqiyah.
- c. Observasi yaitu kegiatan mengamati melalui indra tentang suatu masalah, sehingga mendapatkan pemahaman yang digunakan untuk pembuktian informasi yang didapatkan sebelumnya. Informan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Sekretaris Pondok Pesantren Al Masduhiyah yang bertujuan mengetahui strategi pemasaran dan peningkatan citra pondok pesantren.
- 2) Pengasuh Pondok Pesantren Al-Masduhiyah yang bertujuan untuk memperoleh data tentang kebijakan-kebijakan yang diterapkan yang berhubungan dengan strategi program dan kegiatan pondok pesantren.
- 3) Kepala Pondok Pesantren Al-Masduhiyah yang bertujuan untuk memperoleh data tentang kegiatan manajemen yang berhubungan dengan strategi pondok pesantren.
- 4) Beberapa pengurus pondok pesantren yang bertujuan untuk memperoleh data dan informasi tambahan mengenai kegiatan dan peningkatan citra pondok pesantren

D. Tahap-Tahap Penelitian

Tahapan penelitian mencakup langkah-langkah pelaksanaan penelitian dari awal sampai akhir. Maka langkah-langkah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tahap mencari dan mengumpulkan data

Sehubungan dengan metode penelitian ini adalah study kasus, maka beberapa tahap penelitian yang peneliti tentukan adalah mencari beberapa literatur yang akan dijadikan bahan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti mencari beberapa responden, yakni; orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti baik secara tertulis maupun lisan.

Adapun lokasi atau lapangan dimana peneliti mencari data, maka lapangan yang tepat adalah lembaga tempat penelitian, dimana berperan sebagai sumber data utama atau primer. Adapun yang dijadikan responden adalah pengasuh pondok pesantren, kepala pondok pesantren, peserta didik dan wali santri pondok pesantren.

2. Tahap analisis data

Penelitian kualitatif mengenal adanya analisis data di lapangan. Analisis data merupakan proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Ia membedakannya dengan penafsiran, yaitu memberikan arti yang signifikan terhadap hasil analisis.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan meliputi wawancara, observasi dilakukan secara partisipan, dan dokumentasi.³³ Teknik yang digunakan meliputi:

1. Wawancara

Wawancara adalah salah satu alat yang paling banyak digunakan untuk mengumpulkan data penelitian kualitatif. Wawancara di definisikan sebagai diskusi antara dua orang atau lebih dengan tujuan tertentu. Wawancara yang dilakukan dengan lebih dari satu partisipan disebut sebagai *focus 2group*.³⁴

³³ Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : Rineke cipta, 2008), 93.

³⁴ Samiaji Sarosa, *“Penelitian Kualitatif: Dasar-Dasar”*, (Jakarta : indeks, 2012), 45.

2. Observasi

Observasi adalah cara menganalisis dan melakukan pencatatan secara sistematis tentang tingkah laku dengan melihat dan mengamati individu atau kelompok secara langsung cara ini dilakukan untuk mengamati langsung keadaan di lokasi supaya peneliti memperoleh gambaran yang lebih luas tentang Strategi pesantren dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, observasi dapat dipahami sebagai metode pengumpulan data dimana peneliti melihat dan mengamati secara visual sehingga data yang didapat lebih valid.³⁵ Metode observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi langsung (*direct observation*) dengan tujuan untuk memperoleh data sebagai berikut:

- a. Suasana kegiatan pembelajaran pesantren Al- masduqiyah Kraksaan Probolinggo
- b. Proses pelaksanaan strategi yang dilaksanakan pesantren dalam menciptakan suasana yang nyaman dan damai
- c. Cara penerapan metode pengembangan sistem Pondok Pesantren Al-Mashduqiah Kraksaan Probolinggo

Pengamatan dan pengumpulan data hanya merupakan suplemen dari wawancara yang berguna membantu responden dalam menjawab pertanyaan yang sulit dijawab dan untuk memeriksa kebenaran jawaban pengamatan

³⁵ Basrowi dan Suwandi, *Memahami*, 93.

dilakukan untuk membantu responden bila tidak mampu menjawab serta pengamatan perlu dilakukan untuk lebih memberikan data yang akurat.³⁶

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data-data dengan jalan menjadi partisipan secara langsung dan sistematis terhadap obyek yang diteliti, dengan cara mendatangi langsung lokasi penelitian yaitu Pondok Pesantren Al- Masduqiah Kraksaan Probolinggo untuk memperhatikan strategi pesantren dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti sehingga data yang akan diperoleh akan lengkap, sah dan tidak hanya berdasarkan perkiraan saja.³⁷ Metode dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data sebagai berikut:

- a. Majelis pengasuh Al- masduqiyah Kraksaan Probolinggo
- b. Struktur organisasi di Al- masduqiyah Kraksaan Probolinggo
- c. Data peserta didik di Al- masduqiyah Kraksaan Probolinggo
- d. Data asatidz/asatidzah pembina Al- masduqiyah Kraksaan Probolinggo
- e. Teknik Pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sebab bagi peneliti kualitatif study kasus dapat dimengerti maknanya secara baik, apabila dilakukan interaksi

³⁶ Moehar Daniel, *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), 147

³⁷ Basrowi dan Suwandi, *Memahami*, 127.

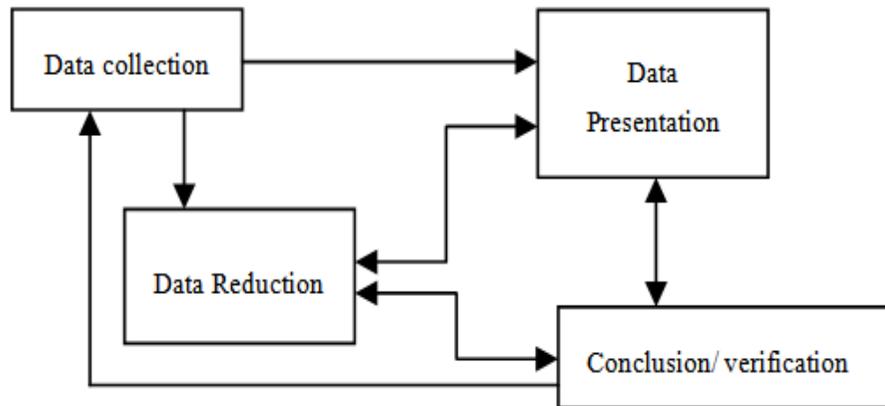
dengan subjek melalui wawancara mendalam dan observasi pada latar dimana fenomena tersebut berlangsung dan disamping itu untuk melengkapi data diperlukan dokumentasi.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisa kualitatif deskriptif adalah suatu analisa yang dalam kegiatan penelitian tidak menggunakan angka dalam mengumpulkan data dan dalam memberikan penafsiran terhadap hasilnya. Keperluannya adalah untuk menambah pemahaman peneliti mengenai bahan-bahan tersebut dan memungkinkan peneliti melaporkan dari apa yang ditemukan kepada pihak lain.

Setelah melakukan pengumpulan data, seluruh data yang terkumpul kemudian diolah oleh peneliti. Data dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan secara menyeluruh data yang didapat selama proses penelitian. Miles dan Huberman mengungkapkan bahwa dalam mengolah data kualitatif dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.³⁸ Dapat digambarkan sebagaimana berikut:

³⁸ Nusa Putra, *Penelitian Kualitatif; Proses dan Aplikasi*, (Jakarta Barat: PT Indeks, 2012), 204



Source: modified from Miles and Huberman (1992)

Gamb

ar 1.1 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, metode analisis yang digunakan adalah deskripsi analitik yaitu menggambarkan dan memaparkan hasil wawancara dengan pengasuh pondok pesantren, kepala pondok pesantren, peserta didik dan wali santri pondok pesantren sebagai informan.

Langkah-langkah yang dilakukan peneliti dalam analisis data ini adalah:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Menurut S. Nasution dalam bukunya yang berjudul *Metode Penelitian Naturalistik* banyak reduksi adalah merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema polanya, sehingga data lebih mudah untuk dikendalikan.³⁹

Setelah semua data yang telah terkumpul melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, maka perlu difokuskan sesuai dengan rumusan masalah

³⁹ Nasution, "*Metode Penelitian Naturalistik*", (Bandung: Tarsito, 1988), 129

dalam penelitian ini, yaitu strategi pesantren dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah dilakukan reduksi data, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Data disajikan dalam bentuk tabel dan uraian penjelasan yang bersifat dekriptif. Hal ini disesuaikan dengan jenis data yang terkumpul dalam proses pengumpulan data, baik dari hasil observasi, wawancara, maupun dokumentasi. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.⁴⁰

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada atau berupa gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Kesimpulan ini masih sebagai hipotesis, dan dapat menjadi teori jika didukung oleh data-data yang lain.⁴¹ Langkah ini dimulai dengan mencari pola tema, hal-hal yang sering timbul, yang mengarah kepada strategi pesantren dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan dan diakhiri dengan menarik kesimpulan sebagai hasil temuan lapangan.

⁴⁰ Sugiono, “Memahami Penelitian Kualitatif”, (Bandung: CV. ALFABETA, 2008), 341

⁴¹ *Ibid*, 345

Pada tahap inilah data yang penting dikelompokkan, dan data yang tidak ada kaitannya dengan penelitian dibuang. Adapun tujuan mengapa harus ada pengelompokan data, dan penyaringan data adalah, supaya dalam penyusunan itu lebih sedikit mudah dan hasil dari penelitian itu bisa fokus atau tidak menjalar kemana-mana.

G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif dibutuhkan cara mengecek keabsahan data, sebab dalam suatu penelitian kelemahan data bukanlah merupakan suatu hal yang tidak mungkin terjadi, untuk itu guna mengatasi kelemahan yang terjadi ada beberapa kegiatan yang dapat dilakukan oleh peneliti dalam kaitannya dengan data yang terkumpul, guna mendapat kevaliditasan. Sebab menurut S. Nasution bahwa validitas membutuhkan apa yang diamati oleh peneliti sesuai dengan apa yang sesungguhnya ada didalam dunia kenyataan dan apakah penjelasan yang diberikan tentang dunia memang sejalan dengan kenyataan.

Pengecekan keabsahan data didasarkan atas kriteria tertentu. Kriteria itu terdiri atas derajat kepercayaan, keteralihan, kebergantungan, dan kepastian. Kriteria derajat kepercayaan pemeriksaan datanya dilakukan dengan teknik perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan, triangulasi, dan pengecekan anggota. Kriteria kebergantungan dan kepastian pemeriksaan dilakukan dengan teknik auditing.⁴²

⁴² Lexy. J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi, Ibid, 327*

Dengan demikian dalam rangka menguji kembali terhadap kebenaran data yang dianggap lemah, peneliti menerapkan beberapa keabsahan data sesuai dengan data yang dianggap lemah, teknik itu antara lain:

1. Perpanjangan Keikutsertaan

Perpanjangan keikutsertaan mengharuskan peneliti lebih lama di lapangan dan bertemu serta berkomunikasi dengan lebih banyak orang. Ini dilakukan bukan saja untuk meningkatkan keakraban, juga untuk meningkatkan kualitas kepercayaan. Jika orang-orang yang diteliti semakin akrab dan percaya pada peneliti, maka apapun yang hendak digali lebih dalam akan di dapatkan oleh peneliti.⁴³

Perpanjangan keikutsertaan, sebagaimana teknik pemeriksaan keabsahan data yang lain, dilaksanakan jika data yang terkumpul sudah sangat banyak, telah dianalisis, dan ada temuan yang dapat dikategorikan. Dengan kata lain fokusnya sudah dapat ditemukan, dapat dijelaskan dengan uraian yang rinci.

Peneliti dalam penelitian kualitatif adalah instrumen itu sendiri. Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Perpanjangan keikutsertaan mengharuskan peneliti lebih lama dilapangan dan bertemu secara berkomunikasi dengan lebih banyak orang. Maka dalam hal ini keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan peneliti pada latar penelitian.

⁴³ Nusa Putra, *Penelitian Kualitatif: Proses dan Aplikasi*, Ibid, 168

2. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan merupakan teknik yang mengharuskan peneliti mencaritemukan kedalaman. Karena itu prinsip sempit dan mendalam mesti diterapkan. Peneliti diharuskan untuk lebih fokus, menemukan penjelasan yang lebih rinci, terus-menerus atau berkesinambungan sampai menemukan penjelasan yang mendalam terhadap gejala atau fenomena yang sangat menarik dan menonjol.

Ketekunan pengamatan dalam penelitian ini adalah menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan yang sedang dicari. Jadi, apabila perpanjangan keikutsertaan menyediakan lingkup, maka ketekunan pengamatan menyediakan kedalaman.

3. Triangulasi

Triangulasi adalah pengecekan data menggunakan beragam sumber, teknik, dan waktu. Beragam sumber maksudnya digunakan lebih dari satu sumber untuk memastikan apakah datanya benar atau tidak. Beragam teknik berarti penggunaan berbagai cara secara bergantian untuk memastikan apakah datanya memang benar. Cara yang digunakan adalah wawancara, pengamatan, dan analisis dokumen. Beragam waktu berarti memeriksa keterangan dari sumber yang sama pada waktu yang berbeda pagi, siang, sore, atau malam. Triangulasi merupakan cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan

dari berbagai pandangan. Dengan triangulasi, peneliti dapat *me-recheck* temuannya dengan jalan membandingkan dengan berbagai sumber, metode, atau teori.

4. Diskusi Sejawat

Teknik ini dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawat. Teknik ini mengandung beberapa maksud sebagai salah satu teknik pemeriksaan keabsahan data, diantaranya sebagai berikut:

- a. Agar peneliti tetap mempertahankan sikap terbuka dan kejujuran
- b. Memberikan suatu kesempatan awal yang baik untuk mulai menjajaki dan menguji hipotesis kerja yang muncul dari pemikiran peneliti.

