

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan kualitatif, yang artinya suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Metode penelitian kualitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive dan snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna pada generalisasi.⁶⁵

Penelitian merupakan aktivitas yang ditujukan untuk mengetahui seluk-beluk sesuatu. Kegiatan ini dilakukan karena ada permasalahan yang memerlukan jawaban, ingin membuktikan sesuatu yang telah lama dialami sepanjang kehidupan manusia, atau mengetahui berbagai latar belakang terjadinya sesuatu.⁶⁶ Data penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Menurut Moleong, “Data deskriptif adalah data yang dikumpulkan berupa

⁶⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan-Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, CV,2010), hal 15

⁶⁶ Boedi Abdullah, dan Beni Ahmad Saebayu, *Metode Penelitian Ekonomi Islam (Muamalah)*, (Bandung: Pustaka Setia,2014), hal 17.

kata-kata, gambar dan bukan angka-angka”.⁶⁷ Hal ini disebabkan oleh adanya penerapan metode penelitian kualitatif. Selain itu semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti.

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data tidak dipandu oleh teori tetapi dipandu oleh fakta-fakta yang ditemukan pada saat penelitian di lapangan. Oleh karena itu analisis data yang dilakukan bersifat induktif berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan dan kemudian dapat dikonstruksikan menjadi hipotesis atau teori. Jadi dalam penelitian kualitatif melakukan analisis data untuk membangun hipotesis, sedangkan dalam penelitian kuantitatif melakukan analisis data untuk menguji hipotesis.⁶⁸

Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai di balik data yang tampak, oleh karena itu dalam penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi, tapi lebih menekankan pada makna. Generalisasi dalam penelitian kualitatif dinamakan transferability, artinya hasil penelitian tersebut dapat digunakan di tempat lain, manakala tempat tersebut memiliki karakteristik yang tidak jauh berbeda.

Bagi peneliti fenomena dapat dimengerti maknanya secara baik apabila dilakukan interaksi dengan objek melalui wawancara mendalam dan observasi pada objek dimana

⁶⁷ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), hal.06

⁶⁸ Asyari Suhardi and Mega Al-Mashrafiyah, “Implementasi Akad Mudharabah Dan Musyarakah Pada Finansial Teknologi Syariah Dengan Pendekatan Kemaslahatan,” (Al-Mashrafiyah: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Dan Perbankan Syariah, 2022) Hal 1–17.

fenomena tersebut secara berlangsung. Oleh karena itu, observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif merupakan teknik yang digunakan dalam pengumpulan data. Untuk melengkapi data yang telah diperoleh melalui wawancara dan observasi ditambah dengan dokumentasi. Sedangkan dalam penelitian jenis penelitian sebelum melakukan observasi adalah sangat dibutuhkan. Sebab jenis penelitian merupakan alat terpenting yang akan digunakan sebagai dasar utama pelaksanaan riset. Oleh sebab itu penentuan jenis penelitian didasarkan pada pilihan yang tepat karena akan berimplikasi pada keseluruhan perjalanan riset.⁶⁹

Pada penelitian kualitatif ini menggunakan beberapa jenis penelitian, di antaranya adalah jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan cara melakukan wawancara (*in-dept interview*) mendalam dimana peneliti akan mewawancarai narasumber untuk memperoleh data dan fakta yang relevan dengan tujuan penelitian yang berkaitan dengan teori.⁷⁰ Penelitian ini ditujukan untuk menyelidiki secara terperinci aktifitas dan pekerja manusia dengan cara mewawancarai, dan hasil penelitian tersebut dapat memberikan rekomendasi-rekomendasi untuk keperluan riset yang dilakukan oleh peneliti.

B. Tahap-tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian ini adalah berkaitan dengan pelaksanaan proses penelitian, tahap penelitian tersebut meliputi antara lain:

⁶⁹ Mohamad Anwar Thalib, “Pelatihan Desain Riset Akuntansi Budaya Menggunakan Metode Kualitatif,” (Komunal Jurnal Pengabdian Masyarakat, 2022) Hal 7–14.

⁷⁰ Warda Maghfiroh Husein, “Analisis Proses Pembelajaran Daring Pada Mata Pelajaran IPA Materi Energi Dan Perubahannya Melalui Pendekatan Sainifik Kelas IV Di MI,” (Jurnal Riset Madrasah Ibtidaiyah (JURMIA), 2022) Hal 127–35.

1. Tahap Pra Lapangan

Pada tahapan ini dilakukan kegiatan-kegiatan lain: mencari permasalahan penelitian melalui bahan-bahan tertulis, pengamatan, merumuskan permasalahan, berdistribusi dengan orang-orang tertentu yang dianggap memiliki pengetahuan tentang permasalahan yang ada, menyusun ide pokok penelitian, konsultasi dengan pembimbing mendapatkan persetujuan, menyusun proposal yang lengkap, serta perbaikan hasil konsultasi.⁷¹

a. Menyusun Rancangan Penelitian

Yaitu mempersiapkan prosedur penelitian yang akan dilakukan. Dalam menyusun rancangan penelitian, kami sebagai peneliti akan mempersiapkan sebagai berikut:

- 1) Judul penelitian.
- 2) Analisis penelitian.
- 3) Rumusan penelitian.
- 4) Tujuan penelitian.
- 5) Metode yang digunakan.

b. Memilih Lapangan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian, maka peneliti memilih lokasi penelitian yang digunakan sebagai sumber data, dengan

⁷¹ Yohanes Benny Suwito et al., “Pentingnya Metodologi Penelitian Dalam Pastoral Berbasis Data Di Keuskupan Surabaya,” *Jurnal Komunikasi Profesional* 6, no. 1 (2022): 79–94, <https://doi.org/10.25139/jkp.v6i1.4498>.

mengasumsikan bahwa dalam penelitian kualitatif, jumlah (informan) tidak terlalu berpengaruh dari pada konteks. Juga dengan alasan-alasan pemilihan yang ditetapkan dan rekomendasi dari pihak yang berhubungan langsung dengan lapangan. Selain didasarkan pada rekomendasi-rekomendasi dari pihak yang terkait juga melihat dari keragaman masyarakat yang berada di sekitar tempat yang menempatkan perbedaan dan kemampuan potensi yang dimilikinya.

c. Mengurus perizinan

Peneliti dalam hal ini mengurus berbagai hal yang diperlukan untuk kelancaran kegiatan penelitian. Terutama dengan metode yang digunakan yaitu kualitatif, maka perizinan dari birokrasi yang bersangkutan biasanya dibutuhkan karena hal ini akan mempengaruhi keadaan lingkungan dengan keadaan seseorang yang tidak dikenal atau diketahui. Dengan perizinan yang dikeluarkan akan mengurangi sedikitnya ketertutupan lapangan atas kehadiran kita sebagai peneliti.

d. Menjajaki dan menilai keadaan lapangan

Setelah kelengkapan administrasi diperoleh oleh peneliti sebagai bekal legalisasi kegiatan kita, maka hal yang sangat perlu dilakukan adalah proses penjajakan lapangan dan sosialisasi diri dengan keadaan, karena kitalah yang menjadi alat utamanya maka kitalah yang akan menentukan apakah lapangan merasa terganggu sehingga banyak data yang tidak dapat digali.

e. Memilih informan

Ketika kita menjajaki dan mensosialisasikan diri di lapangan, ada hal penting lainnya yang perlu kita lakukan yaitu menentukan partner kerja sebagai mata kedua kita yang dapat memberikan informasi banyak tentang keadaan lapangan.

f. Menyiapkan perlengkapan penelitian

Dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah ujung tombak sebagai pengumpul data. Peneliti terjun secara langsung ke lapangan untuk mengumpulkan sejumlah informasi yang dibutuhkan.

1. Tahap Pelaksanaan

a. Memahami tujuan penelitian dan persiapan diri

Pada tahap ini peneliti memahami latar penelitian dimana secara terbuka orang berinteraksi sehingga peneliti hanya mengamati, berinteraksi secara langsung dengan orang. Menyesuaikan penampilan dengan kebiasaan, adat, tata cara, dan budaya latar penelitian.

b. Memasuki lapangan

Pada tahap ini peneliti melakukan pengenalan hubungan peneliti dilapangan, bertindak netral dengan peran serta dalam kegiatan dan hubungan akrab dengan subjek.

c. Mengumpulkan data

Untuk memenuhi hasil yang akurat maka pendekatan kualitatif ini menempatkan peneliti sebagai instrumen utama dalam penggalan dan pengolahan data-data kualitatif yang diperoleh.

2. Tahap Analisis Data

a. Konsep dasar analisis data

Pada tahap ini peneliti menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar foto, dan sebagainya.

b. Menemukan analisis data

Tahap ini adalah langkah awal penemuan objek data dan target data yang hendak dianalisis sehingga terbentuknya sebuah data yang akan disajikan.

c. Menganalisis data

Yaitu proses pembuatan analisis data dengan menyajikannya dalam bentuk tabel frekuensi atau diagram dengan beragam ukuran tendensi sentral maupun ukuran dispersi. Tujuannya adalah agar memahami karakteristik data sampel dari suatu penelitian.

C. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga di validasi seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan.⁷² Kedudukan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai instrument. Selain itu juga sebagai perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis dan akhirnya menjadi pelapor hasil penelitiannya. Dalam penelitian kualitatif tidak ada pilihan lain daripada menjadikan manusia sebagai instrumen kunci, alasannya karena segala sesuatunya belum mempunyai bentuk yang pasti. Yang melakukan validasi adalah peneliti sendiri, melalui evaluasi diri

⁷²Sugiyono, *Metode Penelitian: Pendekatan Kualitatif & Kuantitatif*. (Jakarta: Erlangga 2010), hal 305.

seberapa jauh pemahaman terhadap metode kualitatif, penguasaan teori dan wawasan terhadap bidang yang diteliti, serta kesiapan bekal memasuki lapangan.⁷³

D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data penelitian merupakan bagian yang sangat penting bagi peneliti, karena ketetapan dalam memilih dan menentukan jenis sumber data akan menentukan ketetapan, kedalaman, dan kelayakan informasi yang diperoleh. Sumber data tidak akan mungkin dapat diperoleh tanpa sumber data, walaupun menariknya permasalahan suatu topik penelitian, bila sumber datanya tidak tersedia, penelitian tersebut tidak memiliki arti, karena tidak bisa diteliti untuk dipahami.

Beragam sumber data dalam penelitian kualitatif dapat dikelompokkan jenis dan posisinya, mulai dari yang paling nyata hingga yang samar-samar, mulai dari yang primer hingga sekunder. Oleh sebab itu, dalam memilih sumber data peneliti harus benar-benar berpikir mengenai kelengkapan informasi yang akan dikumpulkan juga berkaitan dengan validitasnya.

Berbagai macam sumber data yang dapat dimanfaatkan dalam menggali informasi dalam penelitian kualitatif, antara lain meliputi :

1. Dokumen atau arsip

Dokumen atau arsip adalah catatan rekaman kegiatan atau sumber informasi dengan berbagai macam bentuk yang dibuat oleh lembaga, organisasi maupun perseorangan dalam rangka pelaksanaan kegiatan. Arsip dapat berupa surat, warkat, akta, piagam,

⁷³ *Ibid.* hal. 306.

buku, dan sebagainya, yang dapat dijadikan bukti sah untuk suatu tindakan dan keputusan.

Secara umum, arsip memiliki fungsi untuk penunjang aktivitas administrasi, alat pengambil keputusan, bukti pertanggungjawaban, sumber informasi, dan wahana komunikasi. Dalam hal ini dokumen yang dimaksud adalah seperangkat arsip yang dimiliki Metro Store & Fasion sebagai kelengkapan data penelitian.

2. Narasumber (*informan*),

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini terdapat 2 informan diantaranya; informan kunci dan informan non kunci.

Informan kunci, yaitu orang-orang yang sangat memahami permasalahan yang diteliti. Adapun yang dimaksud sebagai informan kunci dalam penelitian ini adalah pemilik atau manager PKL Bakso . Sedangkan informan non kunci, yaitu orang yang dianggap mengetahui permasalahan yang diteliti yaitu pegawai Bakso Larasati.

3. Peristiwa atau aktivitas,

Pengertian peristiwa menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah suatu kejadian yang benar-benar terjadi. Peristiwa biasanya merupakan kejadian yang menimbulkan kesan bagi orang yang mengalaminya maupun yang mengetahui peristiwa tersebut. Sedangkan Aktivitas adalah suatu proses kegiatan yang diikuti dengan

terjadinya perubahan tingkah laku, sebagai hasil interaksi dengan lingkungan. Aktivitas merupakan kegiatan yang melibatkan gerak fisik oleh individu secara sadar. Dalam hal ini aktivitas yang dimaksud adalah segenap kegiatan yang secara umum berkaitan dengan Metro Store & Fasion seperti; interaksi jual beli antara konsumen dan pegawai, laporan harian, input data, dll.

4. Tempat atau lokasi

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti memperoleh informasi mengenai data yang diperlukan. Lokasi penelitian adalah merupakan tempat dimana penelitian akan dilakukan. Pemilihan lokasi harus didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan kemenarikan, keunikan, dan kesesuaian dengan topik yang dipilih. Dengan pemilihan lokasi ini, peneliti diharapkan menemukan hal-hal yang bermakna dan baru (Suwarma Al Muchtar, 2015: 243).

Menurut Nasution (2003: 43) mengatakan bahwa lokasi penelitian menunjuk pada pengertian lokasi sosial yang dicirikan oleh adanya tiga unsur yaitu pelaku, tempat dan kegiatan yang dapat diobservasi. Adapun yang menjadi lokasi penelitian adalah UMKM PKL Bakso Larasati besuki, kecamatan besuki kabupaten situbondo. Benda, gambar serta rekaman.⁷⁴

Benda, gambar serta rekaman merupakan piranti dalam proses penelitian. Ia berbentuk data mentah dan terserak yang kemudian disusun menjadi perangkat data

⁷⁴Farida Nugrahani. *Metode Penelitian Kualitatif (dalam Penelitian Pendidikan Bahasa)*, Surakarta, 2014 hal. 109.

penelitian secara utuh sebagai prasyarat keabsahan dan otentisitas observasi atau penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif ini disamping perlu menggunakan metode penelitian yang tepat, juga perlu memilih teknik dan alat pengumpulan data yang relevan. Penggunaan Teknik operasional dan alat pengumpulan data yang tepat memungkinkan diperolehnya data yang objektif.⁷⁵ Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Observasi

Observasi atau pengamatan memungkinkan peneliti untuk melihat, mengamati sendiri, kemudian mencatat perilaku dan kejadian yang terjadi pada keadaan yang sebenarnya. Dengan observasi memungkinkan peneliti mencatat peristiwa dalam situasi yang berkaitan dengan pengetahuan proporsional maupun pengetahuan yang diperoleh dari data-data.

Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data. Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan. Dalam tradisi kualitatif, data tidak akan diperoleh dibelakang meja, tetapi harus terjun ke lapangan, ke tetangga, ke organisasi, ke komunitas. Data yang di observasi dapat berupa gambaran tentang sikap, kelakuan, perilaku, tindakan, keseluruhan interaksi dalam suatu organisasi

⁷⁵Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan "Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif"*, (Bandung: Alfabet, 2008), hal. 35.

atau pengalaman para anggota dalam berorganisasi.⁷⁶ Dengan cara mendatangi langsung lokasi penelitian yaitu Bakso Larasati untuk memperhatikan aktivitas dan pelayanan dalam memperoleh kepuasan konsumen.

b. Wawancara

Wawancara merupakan bentuk pengumpulan data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif.⁷⁷ Dan wawancara juga merupakan salah satu tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan wawancara atau tanya jawab baik secara langsung dengan sumber data.⁷⁸ Dengan demikian peneliti akan melakukan wawancara dengan :

Pemilik Instansi : Niniek Laras

Pramuniaga retail : Lilis Purnawati

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi, yang tidak dapat diperoleh melalui observasi atau kuesioner. Tidak semua data dapat diperoleh dengan observasi. Oleh karena itu peneliti harus mengajukan pertanyaan kepada partisipan.

⁷⁶J.R.Raco. *Metode Penelitian Kualitatif (Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya)*, (Jakarta: PT Grasindo, 2010), hal. 112.

⁷⁷Imami Nur Rachmawati, “Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara”, *Jurnal Keperawatan Indonesia*, Vol 11, No.1, (Maret, 2007), hal. 35-40.

⁷⁸P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1997), hal. 63.

Pertanyaan sangat penting untuk menangkap persepsi, pikiran, pendapat, perasaan orang tentang suatu gejala, peristiwa, fakta atau realita, di sela percakapan itu diselipkan pertanyaan pancingan dengan tujuan untuk menggali lebih dalam lagi tentang hal-hal yang diperlukan.

d. Dokumentasi

Menurut Bungin, “metode dokumenter adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial untuk menelusuri data historis”. Sedangkan Sugiono menyatakan bahwa dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang”.⁷⁹ Hasil dari Teknik dokumentasi ini adalah data temuan yang meliputi : Dokumen resmi dari instansi mengenai profil PKL Bakso. Ini penting sebagai bukti bahwa penelitian benar-benar dilakukan di Bakso Larasati.

Foto proses interaksi sosial yang terjadi di Bakso Larasati. Hal ini peneliti lakukan agar data yang diperoleh dari dokumen, foto sebagai data pendukung dalam penelitian tentang Pelayanan Bakso Larasati Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen.

F. Analisis Data

Analisis data dapat didefinisikan sebagai proses penelaahan, pengurutan dan pengelempokan data dengan tujuan untuk menyusun hipotesis kerja dan mengangkatnya menjadi kesimpulan atau teori sebagai temuan penelitian. Analisis data kualitatif yaitu

⁷⁹Natalina Nilamsari, “Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif”, *Wacana*, Vol XIII. No.2,(Juni, 2014), hal. 178.

analisis data yang diperoleh berbentuk kalimat-kalimat dan aktivitas-aktivitas pemilik toko, pegawai dan konsumen. Model analisis yang digunakan yaitu:

a. Reduksi Data

a. Reduksi data adalah proses pemilihan dan pemusatan perhatian penelitian melalui seleksi yang ketat terhadap fokus yang akan dikaji lebih lanjut, penajaman fokus, pembuatan ringkasan hasil pengumpulan data, pengorganisasian data sehingga siap untuk dianalisis lebih lanjut begitu selesai melakukan pengumpulan data secara keseluruhan. Untuk memperoleh informasi yang jelas maka dilakukan reduksi data. Reduksi data dilakukan dengan menggunakan cara pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, dan transformasi kasar yang akan diperoleh dari observasi Dokumen resmi dari instansi mengenai profil toko metro. Ini penting sebagai bukti bahwa penelitian benar-benar dilakukan di Bakso Larasati.

b. Foto proses interaksi sosial yang terjadi di Bakso Larasati.

Hal ini peneliti lakukan agar data yang diperoleh dari dokumen, foto sebagai data pendukung dalam penelitian tentang Pelayanan Bakso Larasati Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen. dan catatan lapangan. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang jelas dari data tersebut, sehingga peneliti dapat membuat kesimpulan yang dapat dipertanggung jawabkan. Semua data yang diproses tersebut adalah berasal dari wawancara mendalam, observasi partisipan, dan dokumentasi tentang pelayanan untuk mendapatkan kepuasan konsumen

b. Penyajian Data

Penyajian data adalah proses penyusunan informasi secara sistematis dalam rangka memperoleh kesimpulan-kesimpulan sebagai temuan penelitian. Penyajian data

dimaksudkan agar memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian.⁸⁰ Oleh karena itu dalam penelitian ini, peneliti akan menyajikan data dalam bentuk tabel.

Dalam hal ini peneliti menyusun data-data yang diperoleh dari penelitian tentang kepemimpinan pemilik Toko Metro dalam membangun pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen yang sifatnya berhubungan antara satu sama lain agar mempermudah untuk disimpulkan dan difahami.

c. Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah memberikan kesimpulan terhadap hasil penafsiran dan evaluasi. Kegiatan ini mencakup pencarian makna data serta memberi penjelasan. Verifikasi data dalam penelitian kualitatif ini dilakukan.

⁸⁰ *Ibid.*,85.