

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian yang berjudul Implementasi Disiplin Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Berbasis Islami Di Toko Pasific Maron Probolinggo, ini menggunakan penelitian kualitatif, Menurut Denzin & Lincoln menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Erickson menyatakan bahwa penelitian kualitatif berusaha untuk menemukan dan menggambarkan secara naratif kegiatan yang dilakukan dan dampak dari tindakan yang dilakukan terhadap kehidupan mereka.²⁵

Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus. Peneliti menggunakan penelitian dengan menggunakan pendekatan studi kasus karena penelitian studi kasus berusaha menggambarkan kehidupan dan tindakan-tindakan manusia secara khusus pada lokasi tertentu. Penelitian studi kasus menurut Basuki adalah kajian mendalam tentang peristiwa, lingkungan dan situasi tertentu yang memungkinkan untuk mengungkapkan atau memahami sesuatu hal.²⁶



²⁵ Albi Anggito, Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: CV Jejak, 2018), 07.

²⁶ Basuki Sulisty, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Wedatma Widya Sastra dan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia, 2006), 36.

Penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Penelitian ini tidak mengutamakan besarnya populasi atau *sampling*, bahkan *sampling*nya sangat terbatas. Jika data yang terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari *sampling* lainnya. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada persoalan kedalaman (kualitas) bukan banyaknya (kuantitas) data.²⁷

Adapun tujuan penelitian ini untuk menggambarkan penerapan disiplin kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan di Toko Pasific Maron Probolinggo.

B. Tahap-Tahap Penelitian

1. Tahap (Pra-Lapangan)

- a. Memilih lapangan penelitian, dengan pertimbangan bahwa Toko Pasific adalah sebuah perusahaan atau organisasi yang sangat memperhatikan kinerja terhadap kedisiplinan dan sikap terhadap pelayanan kepada pelanggan.
- b. Mengurus perizinan secara formal kepada pimpinan
- c. Menilai keadaan lapangan, yaitu Toko Pasific memiliki program yang menarik untuk diteliti.

2. Tahap Pelaksanaan

²⁷ Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014.) 9.

- a. Mengadakan observasi di Toko Pasific dengan melibatkan informan untuk memperoleh data.
- b. Memasuki lapangan mengamati fenomena proses kinerja di Toko Pasific an wawancara terhadap pihak yang bersangkutan.
- c. Mengamati secara langsung disiplin kerja dan sikap terhadap pelanggan di Toko Pasific Maron Probolinggo.

3. Tahap Analisis Data

Analisis data dilakukan setelah peneliti melakukan wawancara mendalam terhadap kepala toko, pegawai dan pelanggan dan observasi dokumen disiplin kerja dan sikap pegawai Toko Pasific Maron Probolinggo.

C. Instrumen Penelitian

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.

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, 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 Toko Pasific sebagai kelengkapan data penelitian.

2. Narasumber (*informant*),

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 toko Toko Pasific. Sedangkan informan non kunci, yaitu orang yang dianggap mengetahui permasalahan yang diteliti yaitu pegawai toko Toko Pasific.

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 Toko Pasific 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.

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 Toko Pasific Maron Probolinggo.

5. Benda, gambar serta rekaman.²⁸

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

²⁸ Farida Nugrahani. *Metode Penelitian Kualitatif (dalam Penelitian Pendidikan Bahasa)*, Surakarta, 2014. 109.

yang tepat memungkinkan diperolehnya data yang objektif.²⁹ Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Observasi atau pengamatan memungkinkan peneliti 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 atau pengalaman para anggota dalam berorganisasi.³⁰ Dengan cara mendatangi langsung lokasi penelitian yaitu Toko Pasific untuk memperhatikan aktivitas dan disiplin kerja pegawai.

²⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan "Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif"*, (Bandung: Alfabet, 2008), 35.

³⁰ J.R.Raco. *Metode Penelitian Kualitatif (Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya)*, (Jakarta: PT Grasindo, 2010), 112.

2. Wawancara

Wawancara merupakan bentuk pengumpulan data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif.³¹ Dan wawancara juga merupakan salah satu tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan wawancara atau tanya jawab baik secara langsung dengan sumber data.³² Dengan demikian peneliti akan melakukan wawancara dengan :

1. Pemilik toko : H. Hanafi
2. Manager : Muhammad Jailani
3. Bendahara : Holilatul ais
4. Wakil Kepala Toko : Ahmad Zamroni

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. 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.

³¹ Imami Nur Rachmawati, "Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara", *Jurnal Keperawatan Indonesia*, Vol 11, No.1, (Maret, 2007), 35-40.

³² P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1997), 63.

3. 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”.³³ Hasil dari Teknik dokumentasi ini adalah data temuan yang meliputi :

1. Dokumen resmi dari instansi mengenai profil toko Pasific. Ini penting sebagai bukti bahwa penelitian benar-benar dilakukan di Toko Pasific.
2. Foto proses interaksi sosial yang terjadi di Toko Pasific .

Hal ini peneliti lakukan agar data yang diperoleh dari dokumen, foto sebagai data pendukung dalam penelitian tentang Implementasi Disiplin Kerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan berbasis islmai di Toko Pasific Maron Probolinggo.

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

³³ Natalina Nilamsari, “Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif”, *Wacana*, Vol XIII. No.2,(Juni, 2014), 178.

1. Reduksi Data

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 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 kepemimpinan kepala Toko Pasific dalam membangun kerja pegawai.

2. 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.³⁴ 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 Pasific dalam membangun disiplin kerja pegawai yang sifatnya berhubungan antara satu sama lain agar mempermudah untuk disimpulkan dan difahami.

3. 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 secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung. Verifikasi tersebut merupakan validitas dari data yang disimpulkan. Selanjutnya dilakukan kegiatan verifikasi, yaitu menguji kebenaran, kekokohan, dan kecocokan makna-makna yang muncul dari data. Setiap kesimpulan senantiasa terus dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung.

Adapun teknik ini penulis gunakan untuk menganalisis semua data yang penulis temukan dalam pengumpulan data dari wawancara mendalam, observasi partisipan maupun dokumentasi. Semua data tentang Toko Pasific dalam membangun disiplin kerja pegawai, penulis reduksi dengan merangkum, dan mengambil pokok-pokok yang penting,

³⁴ *Ibid.*,85.

kemudian disajikan dalam bentuk data naratif dan penulis menarik kesimpulan dari data tersebut.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan suatu data dapat dilakukan dengan teknik pemeriksaan berdasarkan kriteria tertentu. Menurut Moleong ada 4 kriteria dalam teknik pemeriksaan keabsahan data; yaitu 1) derajat kepercayaan (kredibilitas), 2) keteralihan, 3) ketergantungan, 4) kepastian.³⁵

Teknik pemeriksaan data yang digunakan untuk membuktikan kebenaran atau kepercayaan data tersebut dapat dilakukan melalui perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan, triangulasi, pengecekan sejawat, kecukupan referensial, kajian kasus negatif, pengecekan anggota, uraian rinci, audit kebergantungan, dan audit kepastian. Dari berbagai macam teknik tersebut maka pemeriksaan data kriteria derajat kepercayaan digunakan teknik triangulasi. Triangulasi merupakan suatu cara untuk mendapatkan data yang benar-benar absah dengan menggunakan pendekatan metode ganda. Triangulasi adalah cara untuk memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu sendiri sebagai keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Berikut macam-macam cara triangulasi:

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber berarti membandingkan mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang

³⁵ Lexy J. Moleong, Metode Penelitian Kualitatif (Bandung : PT. Remaja Rosda Karya, 2011), 186

berbeda. Misalnya, membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara; membandingkan antara apa yang dikatakakan masyarakat umum terhadap tahu baxo ibu pudji dengan yang dikatakakan secara pribadi dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang telah ada.

2. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu digunakan untuk validitas data yang berhubungan dengan perubahan suatu proses dan perilaku manusia, karena perilaku manusia mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Untuk mendapatkan data yang sah melalui observasi peneliti mengadakan pengamatan tidak hanya satu kali pengamatan saja

3. Triangulasi metode

Triangulasi metode adalah usaha mengecek keabsahan data atau megececek keabsahan temuan penelitian. Triangulasi metode dapat dilakukan dengan menggunakan lebih dai satu tekhnik pengumpulan data untuk mendapatkan data yang sama, pelaksanaan juga dapat dilakukan dengan cara cek dan ricek. Peneliti membandingkan hasil wawancara yang telah diperoleh dari beberapa informasi Peneliti juga mengecek kebenaran hasil wawancara dengan teori yang terkait.