

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian

Metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mendekati objek yang diteliti, cara tersebut merupakan pedoman bagi seorang peneliti dalam melaksanakan penelitian sehingga dapat dikumpulkan secara efektif dan efisien guna untuk dianalisis sesuai dengan tujuan yang ingin dicapainya.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Menurut Anslem Straus sebagaimana yang dikutip oleh Rokhmad Subagiyo, penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitung lainnya. Menurut Imam Gunawan sebagaimana dikutip oleh Rokhmad Subagiyo penelitian kualitatif adalah penelitian yang tidak dimulai oleh teori yang telah dipersiapkan sebelumnya, akan tetapi penelitian ini akan dimulai dari lapangan berdasarkan lingkungan alam. Menurut Rokhmad Subagiyo, penelitian kualitatif yaitu penelitian yang mendeskripsikan kejadian yang didengar, dirasakan dan dibuat dalam pernyataan naratif atau deskriptif. Tujuannya untuk memahami, mencari makna dibalik data, menemukan kebenaran, baik kebenaran empiris, logis, dan teoritis.¹

¹ Rokhmat Subagiyo, *Metode Penelitian Ekonomi Islam, Konsep dan Penerapan*, (Jakarta: Alim's Publishing, 2017), hal. 157-160

2. Pendekatan Penelitian

Adapun pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif (*field research*), yakni pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti guna mendapatkan data yang relevan.² Peneliti akan mengamati secara langsung objek yang akan diteliti. Dapat dikatakan peneliti akan turun ke lapangan secara langsung guna menggali data-data yang bersangkutan atau data-data yang dibutuhkan.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang dijadikan obyek penelitian. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Paspor yang mempunyai kriteria seperti yang diharapkan peneliti. Peneliti dalam penelitian ini mengambil lokasi penelitian di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, Jl. Mastrip No.45, Srengat II, Srengat, Blitar, Jawa Timur. Letaknya sangat strategis dengan keramaian dan mudah dijangkau karena termasuk daerah jalur nasional.

C. Kehadiran Penelitian

Kehadiran peneliti dalam penelitian ini sangatlah penting dan utama, seperti yang dikatakan Moleong bahwa dalam penelitian kualitatif peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama. Hal ini dikarenakan hanya manusia atau peneliti saja yang dapat berhubungan langsung dengan responden atau objek lainnya, dan mampu memahami kaitan langsung dengan kenyataan-kenyataan yang ada

² Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hal. 17

di lapangan. Oleh karena itu, ketika peneliti mengumpulkan data di lapangan, peneliti harus berperan serta pada situasi penelitian dan mengikuti secara aktif kegiatan masyarakat.³ Sehingga kehadiran peneliti di lapangan sangat penting.

Penelitian dalam hal ini peneliti bertindak sebagai pengumpul data dan sebagai instrument aktif dalam upaya mengumpulkan data-data di lapangan sedangkan instrument data yang lain selain manusia adalah berbagai bentuk alat-alat bantu dan berupa dokumen-dokumen lainnya yang dapat digunakan untuk menunjang keabsahan hasil penelitian, namun berfungsi sebagai instrument pendukung. Peneliti berperan aktif untuk meneliti secara langsung di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar. Penelitian tersebut digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan untuk memahami kasus yang diteliti.

D. Sumber Data

Data tidak akan bisa diperoleh tanpa adanya sumber data. Data yang diperoleh dalam penelitian skripsi ini bersumber dari data primer dan data skunder.

1. Data primer, yaitu informasi yang penulis peroleh dari lapangan melalui wawancara langsung dengan kepala kantor, humas dan karyawan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, serta dengan masyarakat yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar sehingga data yang dibutuhkan yang berkaitan dengan judul penelitian dirasa cukup.

³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif edisi revisi* (Bandung PT Remaja Rosdakarya, 2014), hal. 9

2. Data sekunder, yaitu data yang digunakan untuk mendukung data primer yang berasal dari bahan-bahan pustaka. Penelitian ini menggunakan data sekunder yang didapat dari sumber bacaan dan berbagai macam sumber lainnya yang berupa artikel, hasil-hasil studi, tesis, hasil survey, buletin, dan sebagainya. Peneliti menggunakan data sekunder ini untuk memperkuat penemuan dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan kepala kantor, humas, serta masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar.

E. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti dalam penelitian, di samping perlu menggunakan metode penelitian yang tepat, juga diperlukan memilih teknik dan alat pengumpulan data yang relevan. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data adalah wawancara, observasi dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi adalah suatu proses penelitian dengan menggunakan metode pengamatan secara langsung. Pengamatan yang dilakukan dengan menggunakan panca indra. Seperti yang dijelaskan oleh Rokhmad Subagiyo, bahwa observasi merupakan sebuah proses pengamatan menggunakan panca indra. Pengamatan ini dilakukan tanpa mengajukan pertanyaan.⁴

⁴ Rokhmat Subagiyo, *Motode Penelitian...*, hal. 75

Peneliti dalam hal ini berusaha melakukan suatu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, adapun dalam teknik observasi pada penelitian ini adalah menggunakan observasi partisipan. Dilakukannya observasi partisipan bertujuan untuk mengamati peristiwa sebagaimana yang terjadi di lapangan secara alamiah. Pada teknik ini, peneliti melibatkan diri atau berinteraksi secara langsung pada kegiatan yang dilakukan oleh subjek dengan mengumpulkan data secara sistematis dari data yang diperlukan. Peneliti mengamati berdasarkan fokus penelitian yang terkait.

2. Wawancara atau *Interview* yang mendalam

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan memberikan pertanyaan secara langsung atau tatap muka dan tidak langsung atau menggunakan suatu media seperti telepon. Menurut Rokhmad Subagiyo wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara peneliti mengajukan beberapa pertanyaan baik itu dilakukan lewat media seperti telpon maupun tatap muka.⁵ Dalam penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur dan semiterstruktur, yakni dialog oleh peneliti dengan informan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan

⁵ Rokhmat Subagiyo, *Motode Penelitian...*, hal. 75

dengan masalah penelitian.⁶ Dokumen-dokumen yang dimaksud dapat berupa buku, majalah, surat kabar, transkrip, catatan, jurnal ilmiah, gambar dan lain sebagainya yang berkaitan dengan masalah penelitian. Data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi akan lebih kredibel atau dapat dipercaya apabila dilengkapi dengan dokumentasi. Studi dokumentasi memberikan manfaat yang cukup berarti bagi peneliti dalam upaya melengkapi data dan informasi yang berkaitan dengan penelitian berupa kesiapan, form pengajuan pembiayaan, kesiapan, foto-foto karyawan dan lain-lain.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁷

Analisis data sebelum di lapangan masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti masuk dan sesuai keadaan di lapangan. Sedangkan analisis data di dalam penelitian ini akan dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data terakhir analisis setelah di lapangan analisis yang dilakukan setelah data dari lapangan terkumpul. Dalam

⁶ Rokhmat Subagyo, *Metode Penelitian...*, hal. 76

⁷Prof. Dr.Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hal. 244

penelitian kualitatif analisis data lebih difokuskan selama proses dilapangan bersamaan dengan pengumpulan data.

1. Analisis data sebelum di lapangan. Penelitian kualitatif telah melakukan analisis data sebelum peneliti memasuki lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun demikian fokus penelitian ini masih bersifat sementara, dan akan berkembang setelah peneliti masuk dan selama dilapangan.
2. Analisis data selama dilapangan model Miles and Humberman. Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu diperoleh data yang dianggap kredibel.⁸

Adapun proses analisis data yang dikembangkan oleh Milles dan Hiberman terdiri dari 3 tahapan yaitu:⁹

- a. Reduksi data. Semakin lama penelitian melakukan penelitian ke lapangan, maka data yang diperoleh akan semakin banyak, kompleks, dan rumit. Untuk itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang

⁸ Prof. Dr.Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hal. 245-246

⁹ *Ibid.*, hal. 247-249

penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

- b. *Data Display* (Penyajian data). Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori *flowchart*, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.
- c. *Conciusion Drawing/Verifikasi*. Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah Penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Kesimpulan penelitian kualitatif dengan demikian dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif

bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Peneliti menggunakan pengecekan keabsahan temuan untuk memperoleh keabsahan temuannya yang memuat uraian tentang usaha-usaha yang telah dilakukan selama penelitian, agar diperoleh temuan dan interpretasi yang absah ada beberapa teknik untuk mencapai kredibilitas, antara lain:

1. Perpanjangan Kehadiran

Peneliti pada penelitian ini menjadi instrumen penelitian. Keikutsertaan peneliti dalam mengumpulkan data tidak cukup bila dalam waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan kehadiran pada latar penelitian agar terjadi peningkatan derajat kepercayaan atas data yang dikumpulkan.

2. Ketekunan

Peneliti menggunakan teknik ini karena bermaksud untuk menemukan ciri-ciri dan informasi yang sangat relevan dengan persoalan yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci.

3. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pemeriksaan keabsahan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi

waktu.¹⁰ Peneliti pada penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

H. Tahap-tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian ini terdiri dari beberapa tahap, yaitu: tahap pra lapangan, tahap pekerjaan lapangan, tahap analisis data dan tahap laporan.

1. Tahap pra lapangan

Peneliti pada tahap ini melakukan berbagai macam persiapan sebelum terjun laporan ke dalam kegiatan penelitian diantaranya yaitu mengurus perizinan, yang merupakan salah satu hal yang tidak dapat dijabarkan begitu saja. Karena hal ini melibatkan manusia ke latar penelitian. Kegiatan lainnya yang harus diperhatikan ialah latar penelitian itu sendiri perlu dijajaki dan dinilai guna melihat sekaligus mengenal unsur-unsur dan keadaan alam pada latar penelitian.

2. Tahap pekerjaan lapangan

Meliputi pengumpulan bahan-bahan yang berkaitan dengan kebijakan Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dalam penanganan pengaduan masyarakat pada pelayanan paspor, data tersebut diperoleh dengan observasi, dokumentasi dan wawancara yang mencakup bagaimana penanganan pengaduan masyarakat pada pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, yang dimuai dengan kendala dalam penanganan pengaduan, langkah-langkah apa

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cetakan V, (Bandung: Alfabeta,2008), hal. 175

yang digunakan dalam penanganan pengaduan masyarakat pada pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Blitar.

3. Tahap analisis data

Meliputi analisis data baik yang diperoleh melalui observasi, dokumentasi maupun wawancara dengan pihak Humas Kantor Imigrasi Kelas II Blitar atau karyawan lainnya yang telah menguasai dibidang penanganan pengaduan, kemudian dilakukan dengan penafsiran data sesuai dengan konteks permasalahan yang diteliti, selanjutnya melakukan pengecekan keabahan data dengan cara mengecek sumber data yang didapat dan metode perolehan data sehingga data benar-benar valid, dan absah sebagai dasar dan bahan untuk memberikan makna data yang merupakan proses penentuan dalam memahami konteks penelitian yang sedang diteliti.

4. Tahap laporan

Tahap ini merupakan tahap terakhir dari tahap penelitian yang peneliti lakukan. Tahap ini dilakukan dengan membuat laporan tertulis dari hasil penelitian yang telah dilakukan ini akan ditulis dalam bentuk skripsi.

