

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, untuk memperoleh data dan menganalisis data peneliti menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan jenis penelitiannya deskriptif. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan literature teori dari buku – buku dalam menganalisis sebagai bahan acuan penelitian.

Menurut Kirk dan Miler yang dikutip oleh Prof. Dr. Lexy J. Moleong dalam bukunya mendefinisikan bahwa, “penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya”.¹ Penelitian kualitatif dilakukan untuk mencari informasi terkait meningkatkan mutu pelayanan yang dilakukan oleh lembaga keuangan yaitu Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo.

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi kasus (*case study*). Penelitian ini memusatkan diri secara intensif pada satu obyek tertentu yang mempelajarinya sebagai suatu kasus.

¹ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif cetakan ke-36*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2017), hal. 4.

Data studi kasus dapat diperoleh dari semua pihak yang bersangkutan, dengan kata lain dalam studi ini dikumpulkan dari berbagai sumber.²

Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan cara menggunakan data selain data dari perhitungan atau statistik. Data yang dipakai biasanya berupa gambar, kalimat, dan data. Sedangkan jenis penelitian merupakan jenis penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian namun tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

B. Lokasi Penelitian

Cara terbaik yang perlu ditempuh dalam penentuan lapangan penelitian adalah dengan jalan mempertimbangkan teori substantif dan dengan mempelajari serta mendalami fokus serta rumusan masalah penelitian; untuk itu pergilah dan jajakilah lapangan untuk melihat apakah terdapat kesesuaian dengan kenyataan yang ada di lapangan. Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Sidoarjo. Adapun lokasi penelitian adalah tempat peneliti mencari informasi terkait dengan sesuatu yang diteliti.

Lokasi yang dipilih peneliti adalah :

1. Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo yang beralamatkan Jl. A. Yani 41 A-B Sidoarjo Jawa Timur.

² Nawawi Hadari, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2003), hlm. 1.

C. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian kualitatif kehadiran peneliti sendiri atau bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama.³ Kehadiran peneliti di lapangan yaitu di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo sangat dibutuhkan guna memperoleh data sebanyak mungkin dan mencari keabsahan dari data yang diperoleh. Karena itu peneliti harus berhati – hati dan bersungguh – sungguh dalam menyeleksi data – data yang relevan agar terjamin keabsahannya. Juga peneliti harus mampu menetapkan langkah – langkah yang tepat sehingga data – data yang didapat nanti benar – benar mampu mewakili subjek penelitian dan sesuai dengan tujuan penelitian.

Penelitian ini peneliti bertindak sebagai pengumpul data dan sebagai instrumen aktif dalam upaya mengumpulkan data di lapangan. Sedangkan instrumen pengumpulan data yang lainnya berupa dokumen – dokumen pendukung lainnya yang dapat digunakan untuk menunjang keabsahan hasil penelitian, namun berfungsi sebagai instrumen pendukung.⁴

Oleh karena itu peneliti dalam penelitian ini akan terjun langsung ke lokasi sebagai tolak ukur keberhasilan untuk memahami kasus yang diteliti sehingga keterlibatan peneliti secara langsung dan aktif bisa mendapatkan data – data yang diperlukan. Dan disana peneliti akan mencari data dengan cara survey di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor

³ Lexy Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif.....*, hal. 87.

⁴ Hotman M. Siahaan, *Metode Penelitian Kualitatif Perseptif Mikro*, (Surabaya: Insan Cendekia, 2007), hal. 35.

Cabang Sidoarjo untuk meminta data – data kondisi naik turunnya nasabah yang datang untuk melakukan pembiayaan di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo. Selain itu juga melakukan wawancara dengan pengelola Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo serta para anggota di lembaga tersebut.

Sehingga dapat disimpulkan keterlibatan peneliti secara langsung dan aktif dengan informan dan atau sumber data lainnya disini mutlak diperlukan supaya memperoleh hasil yang akurat. Studi dilakukan pada waktu interaksi berlangsung di lokasi kejadian. Peneliti mengamati, mencatat, merekam, bertanya, menggali sumber yang erat hubungannya dengan peristiwa yang terjadi saat itu. Hasil yang diperoleh segera disusun pada saat itu.

D. Data dan Sumber Data

Sumber data adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Untuk melengkapi data penelitian ini maka peneliti mempersiapkan beberapa metode antara lain metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Menurut Lofland yang dikutip oleh Lexy J. Moleong mengatakan, “sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata – kata dan tindakan, selebihnya adalah data yang ditambahkan seperti dokumen dan lain – lainnya”.⁵ Peneliti disini mengumpulkan semua data yang dapat diperoleh, baik itu dari pengelihatian ataupun pendengaran yang kemudian digabungkan untuk dicatat secara rinci tanpa meninggalkan satu informasi

⁵ Lexy J. Melong, *Metode Penelitian Kualitatif*,....., hal. 112.

pun agar data – data yang ada benar – benar valid atau bisa dipertanggungjawabkan kebenarannya yang kemudian bisa disajikan dalam pembuatan skripsi.

Dimana jumlah data – data yang telah diperoleh harus bersifat kualitatif yang berupa kata – kata oleh subyek yang selanjutnya diubah kedalam bahasa tulisan dan tindakan perilaku subyek yang dijelaskan atau dipaparkan dengan tulisan. Dalam penelitian ini membagi data menjadi dua kelompok yaitu :

1. Sumber Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini penelitian memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen – instrumen yang telah ditetapkan. Data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan – pertanyaan penelitian.⁶ Mengingat penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan di lapangan, maka sebagai data primer atau utama yaitu keterangan atau fakta yang langsung didapat dari hasil penelitian di lapangan.

Dapat disimpulkan data primer yang diperoleh adalah data mengenai meningkatkan mutu pelayanan nasabah yang dilakukan lembaga keuangan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo untuk menciptakan kepercayaan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor

⁶Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hal. 79.

Cabang Sidoarjo. Peneliti melakukan wawancara dengan pengelola lembaga keuangan tersebut, serta kepada beberapa nasabahnya untuk menemukan data yang akan dijadikan objek penelitian.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu sumber data tertulis yang merupakan sumber data tambahan yang tidak bisa diabaikan karena melalui sumber data tertulis akan diperoleh yang dapat dipertanggungjawabkan validitasnya.⁷ Data yang diperoleh berupa arsip, dokumen, visi dan misi, struktur organisasi yang terdapat pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo yang terkait dengan meningkatkan mutu pelayanan nasabah.

E. Teknik Pengumpulan data

Dalam suatu penelitian selalu terjadi proses pengumpulan data. Teknik pengumpulan data adalah sebuah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Dalam proses pengumpulan data tersebut akan menggunakan satu atau beberapa metode. Jenis metode yang dipilih dan digunakan dalam pengumpulan data tentunya harus sesuai dengan sifat dan karakteristik penelitian yang dilakukan.⁸ Teknik yang akan digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data adalah :

1. Observasi

⁷ Lexy.J.Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif.....*, hlm. 159.

⁸ Supardi, *Metode Penelitian Ekonomi & Bisnis*, (Yogyakarta: UII Press, 2005), hal. 136.

Observasi adalah pengamatan, perhatian, dan pengawasan untuk mengumpulkan data atau menjangkau data terhadap subyek atau obyek penelitian secara seksama (cermat dan teliti) dan sistematis.⁹

Pada dasarnya teknik observasi digunakan untuk melihat atau mengamati perubahan fenomena sosial yang tumbuh dan berkembang yang kemudian dapat dilakukan penilaian atas perubahan tersebut. Bagi pelaksana atau petugas atau disebut sebagai observer bertugas melihat obyek dan kepekaan mengungkap serta membaca permasalahan dalam momen – momen tertentu dengan dapat memisahkan antara yang diperlukan dengan yang tidak diperlukan.¹⁰

Dapat disimpulkan dengan demikian observasi ini digunakan untuk mengumpulkan data terkait kepercayaan para nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo tersebut. Dalam tahapan observasi ini peneliti melakukan pengamatan dengan cara mendatangi langsung para nasabah mereka untuk melihat dan menganalisis keadaan secara nyata dan hasilnya dicatat secara sempurna.

Metode observasi ini penelitian pengamatan secara langsung ke lapangan. Sehingga dalam penelitian ini peneliti langsung datang ke Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo , agar data

⁹ Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: UUI Press, 2005), hal. 136.

¹⁰ Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek, Cet. Ke 5*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), hal. 63.

yang diperoleh bisa akurat, cermat, dan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh peneliti.

2. Wawancara Mendalam (*Indepth Interview*)

Interview merupakan salah satu cara pengambilan data yang dilakukan melalui kegiatan lisan dalam bentuk terstruktur dan tidak terstruktur. Interview yang terstruktur merupakan bentuk interview yang sudah diarahkan oleh sejumlah pertanyaan secara ketat. Interview semi terstruktur, meskipun interview sudah diarahkan oleh sejumlah daftar pertanyaan tidak menutup kemungkinan memunculkan pertanyaan baru yang idenya akan muncul secara spontan sesuai dengan konteks pembicaraan yang dilakukannya. Interview secara tidak terstruktur (terbuka) merupakan interview dimana peneliti hanya berfokus pada pusat – pusat permasalahan tanpa diikat format – format secara ketat.¹¹

Wawancara yang dilakukan terhadap satu prang responden akan mendapatkan informasi yang relatif lebih bersifat obyektif bila dibandingkan dengan responden lebih dari dua orang atau kelompok. Jika respon tersebut berupa kelompok maka memungkinkan adanya saling mempengaruhi, sehingga apabila orang pertama setuju tidak menutup kemungkinan orang yang berikutnya setuju pula. Keadaan demikian untuk menggali informasi yang lebih banyak dan detail hanya diperoleh informasi senada yang pada dasarnya berasal dari

¹¹ H.A.Fatchan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Surabaya: Jenggala Pustaka Utama, 2011), hlm. 78 – 82.

orang yang dianggap paling berpengaruh dalam kelompoknya. Hal ini tidak menutup kemungkinan bahwa cara berkelompok akan memperoleh informasi lebih kompleks, karena adanya kegiatan saling mengisi antara satu dengan lainnya.

Dengan demikian dapat disimpulkan wawancara yang penulis lakukan yaitu dengan cara penulis mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan yang dibahas, kepada narasumber yang dipandang memiliki pengetahuan dan informasi terkait dengan penelitian yang dilakukan yang terdiri atas pengelola Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo, serta beberapa anggota dari masing – masing anggota. Materi pertanyaan dapat dikembangkan pada saat berlangsungnya wawancara dengan menyesuaikan pada kondisi saat itu sehingga menjadi lebih fleksibel dan sesuai dengan jenis pertanyaannya. Metode ini digunakan untuk mengetahui penerapan strategi pemasaran yang dilakukan oleh lembaga keuangan, kendala yang dialami lembaga keuangan terkait meningkatkan mutu pelayanan nasabah, serta solusi yang lembaga keuangan tersebut lakukan.

Dalam hal ini penelitian memberikan pertanyaan – pertanyaan kepada *manager*, para staff, dan nasabah yang ada di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo mengenai *Total Quality Management* dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan nasabah

untuk meningkatkan pelayanan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo.

3. Dokumentasi

Yaitu data melalui data yang tersedia yaitu biasanya berbentuk surat, catatan harian, laporan foto dan juga dapat berbentuk file di server, dan flashdisk serta data yang tersimpan di website. Data ini bersifat tidak terbatas oleh ruang dan waktu.¹² Dokumentasi ini dimaksudkan untuk melengkapi data dari hasil wawancara. Dokumentasi yang dimaksudkan berbentuk rekaman suara serta gambar atau foto catatan yang berhubungan dengan fokus penelitian.

Dapat disimpulkan pada penelitian ini teknik dokumentasi yang dilakukan penulisan yaitu mengabadikan hasil wawancara dengan para informan atau narasumber dalam bentuk rekaman suara serta dalam bentuk gambar atau foto sehingga diperoleh data yang berkaitan dengan meningkatkan mutu pelayanan nasabah.

Dalam metode dokumentasi ini, penulis gunakan untuk mendapatkan keterangan mengenai meningkatkan mutu pelayanan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo. Data ini penulis gunakan sebagai bahan pendukung yang lebih akurat dan bisa dijadikan sebagai bukti yang autentik bahwa penulis telah melakukan observasi dan wawancara.

¹² Juliyansyah Noor, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 141.

F. Teknik Analisis Data

Analisis sebelum memasuki lapangan, dimana data ini merupakan hasil dari data sekunder sebagai informasi awal. Dan selanjutnya dilakukan analisis ketika sudah berada dilapangan yaitu dengan analisis data model interaktif dari Miles dan Huberman yaitu diawali dengan reduksi data, pemaparan data dan yang terakhir penarikan kesimpulan atau verifikasi.¹³

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi berarti merangkum, kemudian memilih data, dan pada akhirnya memfokuskan. Dalam reduksi data proses berfikir sensitif dilakukan dan memerlukan kecerdasan, keluasan, serta kedalaman pengetahuan atau wawasan.¹⁴

Dapat disimpulkan data hasil wawancara, hasil observasi, dan berbagai dokumentasi dari Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo dikumpulkan, dirangkum, dan disesuaikan dengan fokus penelitian.

Setelah peneliti melakukan tahapan seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi lalu mengumpulkan informasi yang telah didapat kemudian merangkumnya sesuai dengan rumusan – rumusan masalah supaya tidak meluas dari fokus penelitian. Reduksi data ini dimulai sejak awal pengumpulan data sampai penyusunan laporan.

¹³ Rokhmat Subagiyo, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Konsep dan Penerapan*,.... hal. 191.

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 408.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Menurut Miles dan Huberman, “yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif”.¹⁵ Sehingga nantinya data akan disajikan dalam bentuk naratif. Menampilkan data atau memaparkan data yang sudah didapatkan dari hasil penelitian untuk memperoleh kesimpulan.

Dapat disimpulkan *mendisplay* data dapat mempermudah dalam memahami hal apa apa yang terjadi, mengetahui meningkatkan mutu pelayanan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo, data yang sudah diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang sudah dirangkum untuk dipahami lebih dalam guna mendapatkan kesimpulan.

Penyajian data dilakukan oleh peneliti dengan cara menganalisis data hasil reduksi dalam bentuk naratif yang memungkinkan untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Sajian data tersebut oleh peneliti selanjutnya ditafsirkan dan dievaluasi untuk merencanakan tindakan selanjutnya.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Catatan yang diperoleh dari berbagai sumbe dan dari observasi disimpulkan dan juga disesuaikan dengan fokus penelitian. Setelah data hasil penelitian disimpulkan dalam bentuk naratif dan dipelajari

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*,....., hal. 408.

lebih dalam.¹⁶ Maka dapat ditarik kesimpulan sesuai dengan fokus penelitian di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo. Kesimpulan awal dalam penelitian akan bersifat sementara apabila tidak disertai atau didukung bukti yang kuat. Namun apabila sudah didukung dengan bukti yang kuat maka kesimpulan bersifat kredibel. Selain itu kesimpulan diharapkan memberikan sebuah jawaban atas rumusan masalah dan memberikan temuan baru.

Pada tahap ini peneliti melakukan pengumpulan data untuk mencari makna atau arti dari simbol – simbol, mencatat, keteraturan pola, penjelasan – penjelasan, dan alur sebab akibat yang terjadi. Dari kegiatan ini dibuat simpulan – simpulan yang sifatnya masih terbuka, umum, kemudian menuju ke yang spesifik atau rinci. Kesimpulan final diharapkan oleh peneliti dapat diperoleh setelah pengumpulan data selesai.

G. Pengecekan Keabsahan Temuan

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengecekan keabsahan temuan atau data yang diperoleh selama melakukan penelitian dengan interview bapak Manager Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo yang terkait dengan implementasi *Total Quality Management* dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan nasabah. Untuk memperoleh keabsahan data perlu adanya tehnik untuk mengetahui apakah penelitian ini valid atau tidak dengan melakukan :

¹⁶ Ibid., hal, 408.

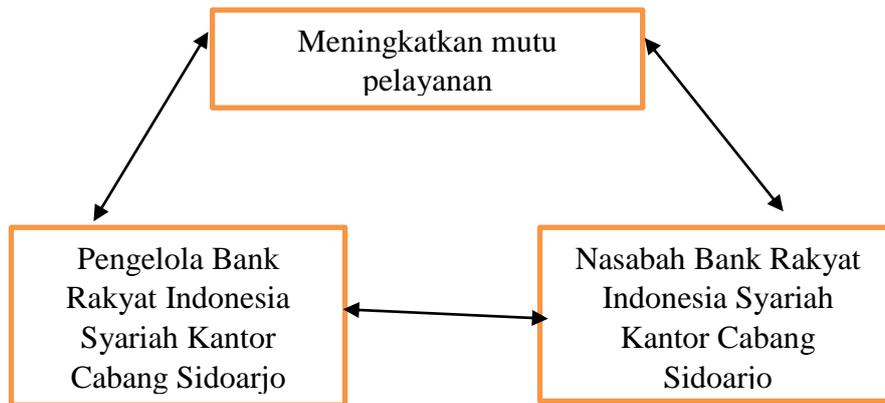
1. Triangulasi Sumber

Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan serta mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang didapat melalui waktu serta alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.¹⁷ Dengan teknik ini peneliti membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, membandingkan apa yang dikatakan umum dengan apa yang dikatakan pribadi, dan membandingkan wawancara dengan dokumen yang berkaitan. Dengan teknik triangulasi sumber ini peneliti menguji kredibilitas data melalui pengecekan data yang diperoleh di lapangan dari beberapa sumber yang meliputi pengelola lembaga keuangan yaitu *manager, customer service, marketing manager, back office* di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo, serta beberapa nasabah dari Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo. Setelah data dianalisis oleh peneliti, maka akan dihasilkan suatu kesimpulan dengan adanya kesamaan pendapat beberapa sumber.

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*,....., hal. 372.

Gambar 3.1

Triangulasi Sumber

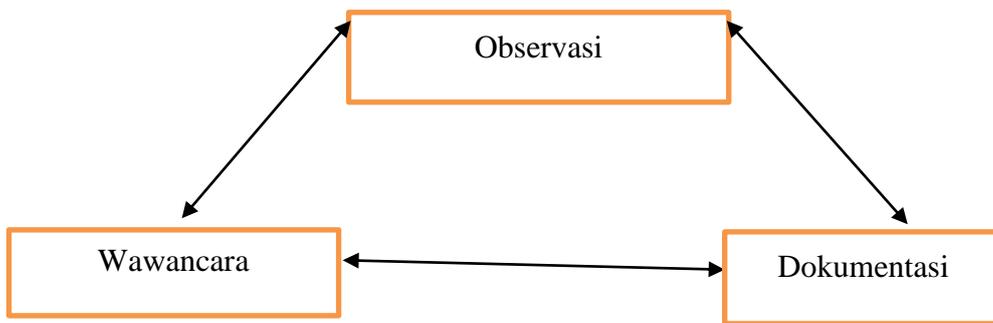


2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik digunakan untuk menguji kredibilitas data.¹⁸ Adapun teknik pengumpulan datanya adalah observasi langsung di lapangan, wawancara dan dokumentasi untuk mendapatkan suatu informasi yang berkaitan dengan apa yang akan diteliti di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo variabelnya meliputi meningkatkan pelayanan nasabah yang dilakukan oleh Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo dalam menciptakan kepercayaan kepada nasabah yang melakukan pembiayaan.

¹⁸ Djam'an Satori, Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), hal. 329.

Gambar 3.2
Triangulasi Teknik



3. Pendiskusian dengan teman sejawat

Tehnik ini diterapkan melalui cara mengekspos hasil temuan penelitian baik itu sementara atau merupakan hasil akhir yang telah didapatkan yang selanjutnya didiskusikan dengan teman – teman sejawat. Proses pengecekan keabsahan ini dilakukan dengan beberapa tujuan¹⁹ :

- a. Agar peneliti tetap mempertahankan bentuk sikap terbuka dan kejujuran.
- b. Memberikan suatu kesempatan awal baik itu untuk mengawali, dan menguji dugaan sementara yang muncul.

¹⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Kombinasi.....*, hal. 369.

H. Tahap – Tahap Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan empat tahapan penelitian, antara lain :²⁰

1. Tahap Persiapan

Dalam tahap ini peneliti mulai megumpulkan bahan – bahan acuan penelitian yang berkaitan dengan meningkatkan mutu pelayanan nasabah dalam menciptakan kepercayaan nasabah pembiayaan seperti mencari literasi dari perpustakaan maupun internet.²¹ Pada tahap ini dilaksanakan pula proses penyusunan proposal penelitian skripsi yang kemudian diseminarkan sampai pada proses disetujiknya proposal penelitian skripsi ini.

2. Tahap Pelaksanaan

Tahap ini dilaksanakan dengan cara pengumpulan data – data yang berkaitan dengan rumusan masalah yang ada di lokasi penelitian. Dalam proses pengumpulan data ini, peneliti menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

3. Tahap Analisis Data

Meliputi analisis data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi di lokasi penelitian yaitu Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo. Pada tahap ini peneliti menyusun semua data yang telah terkumpul secara sistematis dan terperinci kemudian dilakukan penafsiran data sesuai dengan konteks

²⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*....., hal. 127 – 148.

²¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*....., hal. 330.

permasalahannya yang diteliti. Selanjutnya melakukan pengecekan keabsahan data dengan mengecek sumber data yang diperoleh dengan metode perolehan data sehingga data benar – benar valid sebagai dasar dan bahan untuk memberikan makna data yang merupakan proses penentuan dalam memahami konteks penelitian yang sedang diteliti.²² Semua hasil data yang terkumpul disusun secara sistematis dan terperinci sehingga data tersebut mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain secara jelas.

4. Tahap Pelaporan

Pada tahap ini dilakukan dengan membuat laporan tertulis dari hasil yang telah dilaksanakan.²³ Laporan ini akan ditulis dalam bentuk laporan penelitian skripsi. Pada tahap terakhir ini peneliti harus mampu memahami situasi bagaimana golongan pembaca laporan itu sendiri. Bentuk dan isi laporan yang dibuat harus sesuai dan mudah dipahami, selain itu kalimat yang digunakan harus tepat dan sopan.

²² Ibid., hal. 330.

²³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*,....., Hal. 330.