

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Jenis pendekatan penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan studi kasus. Pendekatan penelitian studi kasus ini merupakan jenis pendekatan yang digunakan untuk menyelidiki dan memahami sebuah kejadian atau masalah yang telah terjadi dengan mengumpulkan berbagai macam informasi yang kemudian diolah untuk mendapatkan sebuah solusi agar masalah yang diungkap dapat terealisasi.⁵⁴

Pendekatan studi kasus banyak dilakukan dalam disiplin ilmu kedokteran, marketing dan lain-lain. Pendekatan studi kasus sendiri di desain untuk penelitian yang mendalam tentang masalah suatu penelitian tertentu. Tujuan dari desain ini untuk mempersempit bidang yang sangat luas ke dalam satu atau beberapa hal yang spesifik⁵⁵

Pendekatan studi kasus juga merupakan suatu metode untuk memahami individu yang dilakukan secara integrative dan komprehensif agar diperoleh pemahaman yang mendalam tentang individu tersebut beserta masalah yang dihadapinya dengan tujuan

⁵⁴ Masyhuri Mahfudz, *Metodologi Penelitian Ekonomi: Aplikasi Pada Manajemen Sumber Manusia, Keuangan (Perbankan), dan Manajemen Pemasaran, Serta Integrasi Keislaman*, (Malang: Genius Media, 2014), hal. 41

⁵⁵ Ismail Nurdin dan Sri Hartati, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), hal. 36

masalahnya dapat terselesaikan dan memperoleh perkembangan diri yang baik.⁵⁶

Alasan peneliti menggunakan jenis pendekatan studi kasus karena peneliti berusaha memaparkan suatu keadaan secara lebih spesifik sehingga objek peneliti dapat diketahui kedalaman analisisnya pada kasus yang dalam hal ini berkaitan dengan strategi mempertahankan loyalitas pelanggan melalui inovasi produk yang diterapkan pada usaha mikro kecil dan menengah Putri Kembar.

2. Jenis Penelitian.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan bidang penyelidikan yang berdiri sendiri. Penelitian kualitatif menyinggung aneka disiplin ilmu, bidang dan tema. Serumpun tema, konsep dan sumsi yang rumit dan saling berkaitan menyelimuti tema penelitian kualitatif. Rumpun tersebut berkaitan dengan tradisi positivisme, post-strukturalisme, dan berbagai sudut pandang, atau metode penelitian kualitatif yang bertautan dengan kajian-kajian kultural dan berciri interpretif.⁵⁷

Secara mendasar penelitian kualitatif ini memiliki dua tujuan, yaitu: menggambarkan dan mengungkapkan, serta menggambarkan dan menjelaskan. Jadi maksud pokok dari sebuah penelitian kualitatif adalah menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol fenomena melalui pengumpulan data terfokus dari data numerik.

⁵⁶ Nazir, *Metode Penelitian I*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998), hal. 63

⁵⁷ Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Takalar: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2019), hal. 2

Dalam penelitian kualitatif dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dipahami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. Untuk metode yang digunakan dalam jenis penelitian kualitatif itu sendiri yaitu dengan melakukan pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen.⁵⁸

Adapun ciri-ciri dari penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

- a. Bersifat alamiah, penelitian kualitatif dilakukan pada latar alamiah atau konteks dari suatu keutuhan. Hal ini dilakukan karena sifat alamiah menghendaki adanya kenyataan-kenyataan sebagai keutuhan yang tidak dapat dipahami jika dipisahkan dari konteksnya.
- b. Manusia sebagai alat (instrumen), dalam penelitian kualitatif peneliti tersendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan salah satu sarana pengumpulan data yang utama.
- c. Metode kualitatif, metode yang digunakan yaitu pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen.

Penelitian kualitatif sendiri lebih mementingkan proses daripada hasil, hal ini dikarenakan oleh adanya hubungan bagian-bagian yang sedang diteliti akan jauh lebih jelas apabila diamati dalam proses.⁵⁹

⁵⁸ Lexy J. Maleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosda Karya, 2006), hal. 6

⁵⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 11

B. Lokasi Penelitian

Dalam menentukan lokasi penelitian karena keterbatasan geografi dan praktis seperti waktu, biaya, perlu dijadikan pertimbangan. Lokasi penelitian yaitu bertempat pada Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar yang berada di dusun Kebonsari Kelurahan Garum Kabupaten Blitar. Dimana lokasi UMKM ini mudah dijangkau. Selain itu, sudah adanya relasi sebelum penelitian ini dimulai, sehingga memungkinkan peneliti untuk melakukan penelitian lebih mendalam karena adanya akses untuk menggali informasi yang relevan.

C. Kehadiran Peneliti

Dalam hal ini peneliti berperan sebagai alat penelitian, artinya peneliti sebagai alat utama pengumpul data yaitu dengan metode pengumpulan data berdasarkan pengamatan dan wawancara. Kehadiran peneliti secara langsung dilapangan sebagai tolak ukur keberhasilan untuk memahami masalah yang diteliti.

Menurut Moleong yang dikutip oleh Rifai dalam bukunya yang berjudul *Kualitatif Teori, Praktek & Riset Penelitian Kualitatif Teologi* mengatakan pengamat berperan serta adalah penelitian yang bercirikan interaksi sosial yang memakan waktu yang cukup lama antara peneliti dengan subyek dalam lingkungan subyek, dan selama itu data dalam

bentuk catatan lapangan dikumpulkan secara sistematis dan berlaku tanpa gangguan.⁶⁰

Kehadiran peneliti secara langsung dapat menangkap arti yang sebenarnya. Kehadirannya tidak dapat diwakili. Untuk dapat mendapatkan hasil penelitian yang bersifat defektif maka peneliti harus menjadi bagian dalam kelompok subjek penelitian. Oleh karena itu dalam sebuah penelitian kehadiran peneliti dilapangan mutlak diperlukan untuk memperoleh data yang lebih akurat.

Adapun instrumen pengumpulan data lainnya berupa dokumen-dokumen pendukung yang berfungsi sebagai instrumen pendukung untuk menunjang keabsahan penelitian.

D. Data dan Sumber Data

Data menerangkan objek-objek dalam variabel tertentu. Terdapat dua sumber data yang akan menentukan proses pengumpulan data yang akan dilakukan oleh peneliti, yaitu : sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan berdasarkan interaksi langsung antara pengumpul dan sumber data. Sedangkan data sekunder dikumpulkan dari sumber-sumber tercetak, dimana data tersebut telah dikumpulkan oleh pihak lain sebelumnya.⁶¹

⁶⁰ Rifai, *Kualitatif Teori, Praktek & Riset Penelitian Kualitatif Teologi*, (Surakarta: Intheos, 2016), hal. 52

⁶¹ Dermawan Wibisono, *Riset Bisnis Panduan Bagi Praktisi Dan Akademisi*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), hal. 37

Dengan demikian, sumber data yang akan digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah sumber data primer yaitu dengan melakukan wawancara terhadap pihak perusahaan yaitu pemilik, karyawan dan kosumen UMKM Opak Gambir Putri Kembar. Dan didukung dengan melakukan observasi secara langsung di lapangan.

Sedangkan sumber data sekunder diperoleh dari beberapa media berupa buku, jurnal dan lainnya yang sesuai dan berkaitan langsung dengan penelitian yang nantinya akan dilakukan. Sumber data sekunder dalam penelitian ini yaitu mengenai bagaimana tujuan inovasi produk terhadap strategi mempertahankan loyalitas pelanggan yang dilakukan oleh UMKM Opak Gambir Putri Kembar.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif peneliti adalah instrumen penelitian. Keberhasilan dalam pengumpulan data banyak ditemukan oleh kemampuan peneliti menghayati situasi sosial yang dijadikan fokus penelitian. Ada beberapa teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif sebagai berikut:

1. Pengamatan (Observasi)

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan

terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.⁶² Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi secara langsung ke lokasi UMKM Putri kembar untuk memperoleh informasi terkait dengan kondisi lingkungan UMKM Opak Gambir Putri Kembar dan peristiwa inovasi pada olahan produk UMKM Putri Kembar.

2. Wawancara (interview)

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara (interview) adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi langsung.⁶³ Dalam penelitian ini, sumber informasi yang akan peneliti wawancarai secara langsung adalah pemilik usaha yaitu Bapak Mudhofir dan Ibu Hanifah. Selain itu peneliti juga melakukan wawancara kepada karyawan dan konsumen UMKM Putri Kembar yang berada di wilayah Kabupaten Blitar.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan atau karya seseorang tentang sesuatu yang sudah berlalu. Dokumentasi dapat berupa teks tertulis,

⁶² Abdurrahman Fatoni, *Metodologi Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hal. 105

⁶³ Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2017), hal. 372

artefacts, gambar maupun foto. Dalam hal ini dokumentasi sangat berguna sebagai sumber data dalam sebuah penelitian kualitatif.⁶⁴

Dokumentasi juga dapat dijadikan sebuah alat atau media untuk mencari-cari fakta terkait data sekaligus beberapa kajian lain seperti sejarah, letak geografis, visi dan misi serta strategi yang digunakan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan melalui inovasi produk di Usaha Mikro Kecil Menengah Opak Gambir Putri Kembar di Desa Kebonsari Kecamatan Garum Kabupaten Blitar.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu upaya dalam menguraikan suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian sehingga susunan dan tatanan bentuk sesuatu yang diurai tersebut tampak dengan jelas terlihat dan mudah dicerna atau ditangkap maknanya.

Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang telah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya. Analisis data juga dimaknai sebagai mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam satu pola, kategori, dan satuan uraian dasar.⁶⁵

Dalam penelitian ini, analisis data dimulai dengan merangkum secara umum atau keseluruhan data yang diperoleh dilapangan. Langkah

⁶⁴ Ibid, hal. 391

⁶⁵ Haelaluddin Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif*, (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019), hal. 99

selanjutnya yang dilakukan yaitu memfokuskan pada hal-hal penting yang mengarah pada subyek data yang mengandung prioritas. Dalam hal ini data prioritas yang di olah yaitu mengenai strategi inovasi yang dilakukan oleh UMKM Putri Kembar untuk mempertahankan loyalitas pelanggannya.

Tahap analisis data selanjutnya yaitu melakukan penyajian data dengan membuat uraian singkat, bagan, hubungan antar variabel atau sejenisnya. Dalam penelitian ini secara teknis data-data akan di sajikan dalam bentuk teks naratif, tabel, foto.

Langkah terakhir dalam analisis data yaitu melakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi mengenai strategi mempertahankan loyalitas pelanggan melalui inovasi produk pada UMKM Putri Kembar. Pada tahap langkah ini kesimpulan dalam penelitian memungkinkan untuk dapat menjawab rumusan masalah mengenai strategi yang dilakukan UMKM Putri Kembar untuk mempertahankan loyalitas pelanggan melalui inovasi produk dan mendeskripsikan mengenai kekuatan dan kelemahan dalam strategi inovasi produk untuk mempertahankan loyalitas pelanggan pada UMKM Putri Kembar di Desa Kebonsari Kecamatan Garum Kabupaten Blitar.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan terhadap keabsahan data pada dasarnya selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian

kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, tetapi juga digunakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari pengetahuan penelitian kualitatif.

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang telah diperoleh dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini peneliti mendapatkan keabsahan data dengan melakukan triangulasi. Adapun triangulasi sendiri yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut.⁶⁶

Untuk meningkatkan kredibilitas atau kepercayaan data perlu dilakukan triangulasi. Triangulasi dalam penyajian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah data. Apabila seorang peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti tersebut mengumpulkan data yang sekaligus menguji keabsahan data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.⁶⁷

⁶⁶ Lexy J. Maleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), hal. 330

⁶⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 330

H. Tahap-Tahap Penelitian

Seorang peneliti dengan pendekatan kualitatif diharuskan memahami dan mengikuti tahap-tahap di dalam penelitian kualitatif. Adapun tahap-tahap dalam penelitian kualitatif terdiri dari tahap pra-lapangan, tahap perkerjaan dan tahap analisis data.

1. Tahap Pra lapangan

Kegiatan yang harus dilakukan dalam penelitian kualitatif pada tahap ini adalah menyusun rancangan penelitian yang memuat tentang latar belakang masalah dan alasan pelaksanaan penelitian, studi pustaka, penentuan lapangan penelitian, penentuan jadwal penelitian, pemilihan alat penelitian, rancangan pengumpulan data, rancangan prosedur analisis data, rancangan perlengkapan yang diperlukan di lapangan, dan rancangan pengecekan kebenaran data. Terdapat enam tahapan yang harus dilakukan peneliti:

a. Menyusun rancangan penelitian

Penelitian yang akan dilakukan berangkat dari suatu permasalahan dalam lingkup peristiwa yang sedang terus berlangsung dan bisa diamati serta diversifikasi secara nyata pada saat berlangsungnya penelitian.

Dimana pada tahap ini peneliti membuat ulasan penelitian atau proposal penelitian yang sebelumnya didiskusikan dengan dosen pembimbing dan beberapa dosen lain serta mahasiswa.

b. Memilih lapangan penelitian

Pemilihan lapangan dalam sebuah penelitian diarahkan oleh teori substansi yang dirumuskan dalam bentuk hipotesis kerja walaupun masih tentang sifatnya.

Peneliti memilih lokasi pada Usaha Mikro Kecil Menengah Opak Gambir Putri Kembar yang berada di Desa Sumberdiren Kecamatan Garum Kabupaten Blitar karena produk Opak Gambir Putri Kembar ini banyak diminati oleh konsumen dan produknya hampir tersebar di seluruh Kota/Kabupaten Blitar bahkan ke luar Kota.

c. Mengurus perizinan

Mengurus berbagai hal yang diperlukan untuk kelancaran kegiatan penelitian. Terutama yang berkaitan dengan metode pendekatan penelitian kualitatif, maka perizinan dari birokrasi yang bersangkutan biasanya dibutuhkan untuk mempengaruhi keadaan lingkungan dengan kehadiran seseorang yang tidak dikenal atau diketahui.

Pada tahap ini yang pertama mencari tempat penelitian yaitu pada Usaha Mikro Kecil Menengah Opak Gambir Putri Kembar yang berada di Desa Sumberdiren Kecamatan Garum Kabupaten Blitar. Tahap kedua yaitu meminta surat pengantar dari fakultas untuk diserahkan kepada pihak perusahaan yang berkaitan dan selanjutnya melakukan penelitian.

d. Menjajaki dan menilai lapangan

Pada tahap ini, peneliti baru melakukan orientasi lapangan dan dalam hal-hal tertentu telah menilai keadaan lapangan. Tujuan dari tahapan ini adalah untuk mengenal segala unsur lingkungan sosial, fisik, dan keadaan alam supaya peneliti dapat mempersiapkan diri serta menyiapkan perlengkapan yang diperlukan.

Pada tahap ini peneliti melakukan observasi secara langsung di tempat Usaha Opak Gambir Putri Kembar untuk mendapatkan gambaran tentang produk olahan Opak Gambir agar peneliti lebih siap untuk menilai keadaan, situasi, dan konteks yang dibutuhkan sehingga ditemukan apa yang terfikirkan oleh peneliti.

e. Memilih dan memanfaatkan lingkungan

Informan adalah penyelidik dan pemberi informasi dan data. Maka dari itu seorang peneliti perlu memiliki informan yang mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian yang berguna bagi peneliti dalam mencari dan melengkapi informasi dari penelitinya. Pada tahap ini peneliti melakukan pemilihan informan untuk dilakukan wawancara terkait UMKM Opak Gambir Putri Kembar yaitu pemilik usaha, karyawan dan konsumen Opak Gambir Putri Kembar.

f. Menyiapkan beberapa kebutuhan dan perlengkapan yang digunakan pada saat penelitian.

2. Tahap pekerjaan lapangan

Dalam penelitian naturalistik menuntut seorang peneliti untuk harus langsung mengumpulkan data dalam situasi yang sesungguhnya. Oleh sebab itu, seorang peneliti harus turun tangan sendiri ke lapangan untuk memperoleh data. Untuk memasuki sebuah lapangan dalam penelitian ada tiga bagian dalam tahap pekerjaan lapangan.

a. Memahami latar penelitian dan persiapan diri

Tahap awal ketika akan melakukan pekerjaan lapangan sebaiknya terlebih dulu memahami latar penelitian dan melakukan persiapan diri baik secara fisik maupun mental serta mengingat persoalan etika dalam melakukan penelitian.

b. Memasuki lapangan

Pada tahap ini seorang peneliti sudah tentu mengadakan interaksi sosial dan menyesuaikan sikap yang harus ditunjukkan kepada subjek penelitian.

c. Berperan serta sambil mengumpulkan data

Beberapa hal yang harus diperhatikan oleh peneliti dalam pengumpulan data, yaitu:

- 1) Pengarahan batas studi
- 2) Mencatat data
- 3) Petunjuk tentang cara mengingat data
- 4) Kejenuhan, kelelahan, dan istirahat
- 5) Meneliti suatu latar yang didalamnya terdapat pertentangan

6) Analisis lapangan

3. Tahap analisis data

Pada tahap ini seorang peneliti akan mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, serta menentukan apa yang penting dan perlu dipelajari.

Peneliti akan membuat ringkasan terkait dengan fokus penelitian dari hasil wawancara yang dilakukan di lapangan yang kemudian mengembangkan beberapa pertanyaan yang sudah tercatat mengenai beberapa hal penting yang ada pada data-data yang diperoleh dari penelitian.

Analisis terletak pada tiga proses yang berkaitan yaitu:

- a. Mendeskripsikan fenomena
- b. Menklasifikasikannya
- c. Melihat bagaimana konsep-konsep yang muncul saling berkaitan.⁶⁸

⁶⁸ Albi Anggito & Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV Jejak, 2018), hal. 189