

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan analisis deskriptif yaitu pendekatan yang ditunjukkan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena yang ada, baik fenomena yang bersifat ilmiah ataupun rekayasa manusia.¹ Dalam hal ini penelitian deskriptif merupakan pendekatan penelitian yang menggambarkan keadaan subjek atau objek penelitian lantas dianalisis dan dibandingkan berdasarkan kenyataan yang sedang berlangsung dan mencoba untuk memberikan pemecahan masalah sehingga memberikan informasi yang mutakhir dan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Pendekatan kualitatif ini digunakan karena beberapa pertimbangan yaitu pendekatan kualitatif lebih bias dan mudah menyesuaikan apabila berhadapan langsung dengan kenyataan ganda, pendekatan ini menyajikan hubungan antara peneliti dan *informan* secara langsung. Dalam penelitian ini peneliti ingin berusaha mengetahui dan mendeskripsikan dengan jelas tentang Strategi Pengelolaan terhadap kepuasan konsumen pada pembelian ikan hias pada UD Tirta Mas Agung

¹ Nana Syaodih Sukmadinata, *metode penelitian pendidikan*, (Bandung:PT Remaja Rosdakarya,2013) hal 72.

Abadi Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung.

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini masuk dalam kategori penelitian lapangan (*field Research*) yang mana tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencari peristiwa peristiwa yang menjadi objek objek penelitian. Dengan menggunakan penelitian ini informasi yang sifatnya langsung dan terbaru tentang masalah yang berkenenan, sehingga dapat sebagai *cross checking* terhadap barang barang yang sudah ada. Melalui penelitian ini kualitatif ini maka faktor faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dapat dijelaskan dan dipaparkan secara lebih jelas dan transparan.

Ditinjau dari sudut kemampuan atau kemungkinan penelitian dapat memberikan informasi atau penjelasan, maka penelitian ini termasuk penelitian termasuk penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskriptifkan mengenai unit sosial tertentu yang meliputi individu, kelompok, lembaga dan masyarakat. Dalam hal ini peneliti berupaya untuk menjabarkan secara lengkap dan mendalam tentang Strategi pengelolaan terhadap kepuasan konsumen dalam jual beli ikan hias.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Tirta Mas Agung Abadi yang terletak di Jl. Ir Bung Tomo No.25 Dusun Ringinputih RT.004/RW004 Desa Ringinpitu

Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung dengan kode pos 66251. Pengambilan lokasi tersebut juga didasarkan kepada tujuan penelitian yaitu untuk meneliti apa saja yang menjadi strategi pengelolaan terhadap kepuasan konsumen pada jual beli ikan hias. Selain itu alasan peneliti mengambil lokasi ini dikarenakan industri ini telah berjalan selama 25 tahun lebih namun tetap mendapatkan kepercayaan dari para konsumen.

C. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai pengumpul data-data di lapangan. Sedangkan instrument pendukung dalam penelitian ini adalah berbagai bentuk yang dapat digunakan untuk menunjang keabsahan hasil penelitian oleh karena itu kehadiran peneliti sangat diperlukan untuk mengkaji lebih mendalam tentang rumusan masalah yang diteliti. Peneliti juga mengadakan beberapa observasi dan pengamatan untuk mendapatkan hasil yang baik. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus sebagai pencari dan pengumpul data.

Kehadiran peneliti di lokasi penelitian berlangsung selama kurang lebih 1 bulan atau 30 hari yakni berlangsung pada tanggal 15 Oktober 2021 sampai dengan 14 November 2021. Selama proses penelitian, peneliti menyebutkan statusnya sebagai peneliti kepada subjek yang terlibat yaitu pemilik industri, karyawan dan konsumen yang hadir dilokasi penelitian agar selama proses penelitian, peneliti dapat memperoleh hasil secara maksimal dan mendapat

kelancaran serta subjek dapat memberikan keterangan yang kredibel yang nantinya dapat memperoleh data yang maksimal.

D. Sumber Data

Sumber data sangat diperlukan untuk mengadakan penelitian. Data diperoleh dengan menggunakan sistem wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

1. Sumber Data Primer.

Sumber data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber yang asli tanpa melalui perantara.² Pemilihan narasumber disini merujuk pada orang-orang yang mengetahui masalah yang akan diteliti *informan*. Dan untuk melengkapinya orang-orang yang ditunjuk akan menunjuk orang lain bila dirasa keterangan yang diberikan kurang begitu memadai. Data primer diperoleh secara langsung melalui proses wawancara kepada pemilik Tirta Mas Agung Abadi dan beberapa karyawan yang ada disana.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sebuah data dalam penelitian yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui sebuah perantara,³ misalnya dari

² Nana Sudjana Ibrahim, *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*, (Bandung: Sinar Baru, 1984), hal 25

³ Marzuki, *Metode Riset*, (Yogyakarta, BPFE_ UII, 1991), hal 55

buku buku penunjang, dokumen resmi, jurnal, lembaga organisasi yang berkaitan dengan masalah penelitian yakni tentang faktor faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dalam pembelian ikan hias.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan 3 (tiga) teknik, yaitu observasi , wawancara, dan studi dokumentasi:

1. Observasi

Metode observasi adalah metode yang digunakan dengan cara pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diteliti. Metode observasi adalah suatu metode pengamatan yang khusus dan pencatatannya yang sistematis ditunjukkan pada suatu atau beberapa fase masalah dalam rangka penelitian yang mendapatkan data yang diperlukan.⁴ Dalam hal ini peneliti datang di tempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut. Dalam penelitian ini peneliti berada langsung di Tirta Mas Agung Abadi untuk mengamati langsung para karyawan dan konsumen dan sedikit ikut ke dalam kegiatan mereka.

2. Wawancara

⁴ Imam Asyari, *Metode Penelitian Sosial*, (Surabaya:Usaha Nasional, 1983), hal. 82

Metode pengumpulan data selanjutnya ialah dengan jalan wawancara yaitu mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada informan. Tanpa wawancara, peneliti akan kehilangan informasi yang hanya dapat diperoleh dengan jalan bertanya langsung kepada narasumber. Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai.⁵ Wawancara dapat diartikan sebagai pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya-jawab, maka dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri.⁶

Wawancara mendalam merupakan suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan, dengan maksud mendapatkan gambaran lengkap tentang topik yang diteliti dalam hal ini semua yang berkaitan dengan analisis faktor faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen pada pembelian ikan hias.(studi kasus Tirta Mas Agung Abadi Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten

⁵ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), hal. 105.

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian pendidikan (Pendekatan kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2013), hal. 319

Tulungagung). Dalam melakukan wawancara peneliti tidak menggunakan pedoman (*guide*) tertentu, dan semua pertanyaan bisa spontan sesuai dengan apa yang dilihat, didengar, dirasakan pada saat pewawancara bersama narasumber. Dalam hal ini narasumber yang dimaksud adalah Pemilik Tirta Mas Agung Abadi Bapak Julius, Bapak Iriyanto selaku kepala bidang Kepegawain, Bapak Rustama Selaku Kepala Bidang karantina Ikan, Bapak Thomas selaku *customer* yang pada saat itu hadir di lokasi penelitian.

3. Dokumentasi

Metode dokumen dalam penelitian kualitatif merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Studi dokumentasi yaitu mengumpulkan dokumen dan data-data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian lalu ditelaah secara mendalam sehingga dapat mendukung dan menambah kepercayaan dan pembuktian suatu kejadian.⁷

Metode dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subyek penelitian. Dokumen yang diteliti dapat berupa berbagai macam, tidak hanya dokumen resmi.⁸ Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Di dalam metode dokumentasi peneliti mencari data yang berupa: catatan, buku agenda, surat kabar, majalah, dokumen- dokumen, arsip, transkrip dan sebagainya. Dalam melaksanakan metode dokumentasi peneliti mencari data-data yang

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian pendidikan (Pendekatan kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)* ..., hal. 149

⁸ Irawan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial: Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial lainnya*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), hal. 70

dimiliki lembaga dan peneliti menformulasikan dalam bentuk laporan sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan.

Dengan teknik dokumentasi ini, peneliti dapat memperoleh informasi bukan dari orang sebagai narasumber, tetapi mereka memperoleh informasi dari macam-macam sumber tertulis atau dari dokumen yang ada pada informan dalam bentuk peninggalan budaya, karya seni dan karya pikir.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Pada tahap ini data dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa sampai berhasil menyimpulkan kebenaran-kebenaran yang dapat dipakai untuk menjawab pertanyaan atau persoalan-persoalan yang diajukan dalam penelitian.

Dalam penelitian kualitatif analisis data telah dilakukan sebelum memasuki lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil pendahuluan, ataupun data sekunder yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun demikian focus peneliti ini masih bersifat sementara, dan akan berkembang peneliti masuk dan selama dilapangan. Adapun metode yang digunakan untuk mengelola data kualitatif adalah dengan menggunakan metode induktif.

Metode induktif adalah berangkat dari fakta yang khusus, peristiwa yang konkret, kemudian dari fakta atau peristiwa yang konkret itu ditarik generalisasi yang mempunyai sifat umum.⁹ Teknik Analisis data dalam penelitian ini menggunakan prosedur Analisa data ke dalam 3 langkah:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses merangkum dan memilih data yang dianggap pokok serta difokuskan sesuai dengan fokus penelitian. Mereduksi data berarti memilih hal-hal pokok, merangkum, serta memfokuskan pada hal-hal yang penting serta menyusunnya secara terus menerus untuk menghasilkan catatan-catatan dari inti data yang diperoleh.¹⁰ Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

Reduksi data berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sudah mengantisipasi akan adanya reduksi data sudah tampak sewaktu memutuskan kerangka konseptual, wilayah penelitian, permasalahan penelitian, dan penentuan metode pengumpulan data. Dalam mereduksi data peneliti akan dipadu oleh tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti, sehingga tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan.

⁹ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research I Penulisan Peper, Skripsi, Teshis, dan Disertasi*, (Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM, 1986), hal. 87

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian pendidikan (Pendekatan kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)* ...,hal338

2. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian ini juga dimaksudkan untuk menemukan suatu makna dari data-data yang telah diperoleh, kemudian disusun secara sistematis, dari bentuk informasi yang kompleks menjadi sederhana namun selektif. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan maupun hubungan antar kategori. Dalam hal ini yang paling sering digunakan adalah teks yang bersifat deskriptif.

Penyajian data disini disajikan menggunakan teks maupun penggambaran yang bersifat naratif sehingga dapat memudahkan pembaca dalam memahami segala yang ada didalamnya.

3. Kesimpulan

Langkah terakhir disini adalah kesimpulan. Pada langkah ini, peneliti menyusun secara sistematis data yang sudah disajikan, selanjutnya berusaha untuk menarik kesimpulan dan data-data tersebut sesuai dengan fokus penelitian.¹¹

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Akan tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan

¹¹ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research I Penulisan Peper, Skripsi, Teshis, dan Disertasi*, (Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM, 1986), hal. 21-22

konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Dari kegiatan ini dibuat simpulan-simpulan yang sifatnya masih terbuka, umum, kemudian menuju ke yang spesifik/rinci. Kesimpulan final diharapkan dapat diperoleh setelah pengumpulan data selesai.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data dilakukan dengan 3 cara, mirip yang dijelaskan pada bawah ini.

1. Triangulasi : Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yg memanfaatkan sesuatu yg lain di luar data itu buat keperluan pengecekan atau menjadi pembanding terhadap data itu.¹² Teknik triangulasi yg dipergunakan dalam penelitian ini merupakan triangulasi sumber, yaitu menggunakan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. asal data pada penelitian diperoleh asal hasil wawancara, data yang akan terjadi dokumentasi dan data hasil observasi. Selain berasal pada itu peneliti memerlukan beberapa dokumen-dokumen resmi buat memastikan kebenaran aktivitas oleh lembaga tadi.

H. Tahap Tahap Dalam Penelitian

Tahap-tahap dalam penelitian ini adalah terdiri dari 3 tahap, berikut penjelasannya:

1. Tahap pra lapangan

¹² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif ...*, hal. 330

Tahap pralapangan adalah tahapan dimana seorang peneliti sebelum memasuki lapangan atau peneliti sebelum mengadakan penelitian di lapangan. Maka seorang peneliti akan mengadakan tahapan-tahapan sebagai berikut:¹³

- a. Menyusun rancangan penelitian,
- b. Memilih lapangan penelitian,
- c. Mengurus perizinan,
- d. Menjajaki dan menilai keadaan lapangan,
- e. Memilih dan memanfaatkan informan, dan
- f. Etika penelitian lapangan.

2. Tahap pekerjaan lapangan

Tahap pekerjaan lapangan adalah tahap penelitian atau tahap peneliti memasuki tempat penelitian adapun tahapan-tahapannya adalah sebagai berikut:

- a. Memahami latar penelitian dan persiapan diri,
- b. Memasuki lapangan, dengan mengamati berbagai fenomena dan wawancara dengan beberapa pihak yang bersangkutan.
- c. Berperan serta sambil pengumpulan data.¹⁴

3. Tahap pengumpulan data

Tahap pengumpulan data merupakan proses pengumpulan berbagai data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Proses pengumpulan data

¹³Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* ..., hal. 85-91

¹⁴*Ibid.*, hal. 96-103

ini dilakukan dengan mengacu ada prosedur penggalan data yang telah dirumuskan dalam desain penelitian.

4. Tahap analisa data

Analisa data dilakukan baik yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi pada Industri Mitra Mas Agung Abadi desa Ringinpitu Kabupaten Tulungagung. Data dianalisa menggunakan prosedur yang tepat sesuai jenis data dan rancangan yang telah dirumuskan dalam desain penelitian.¹⁵

5. Tahap penyelesaian

Penyelesaian merupakan tahap akhir dari sebuah penelitian. Data yang sudah diolah, disusun, disimpulkan, diverifikasi selanjutnya disajikan dalam bentuk penelitian laporan penelitian. Kemudian peneliti melakukan *member cek*, agar penelitian mendapat kepercayaan dari informan dan benar-benar valid. Langkah terakhir yaitu penelitian laporan penelitian yang mengacu pada pedoman penelitian skripsi UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

¹⁵Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif ...*, hal. 92