

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif disebut juga penelitian natural atau penelitian alamiah yang merupakan penelitian yang mengutamakan penekanan pada proses dan makna yang tidak diuji, atau diukur dengan setepat-tepatnya, namun berupa data deskriptif yang nantinya dibuat dalam pernyataan naratif.<sup>79</sup> Metode kualitatif yaitu jenis penelitian untuk menekankan suatu makna dari objek yang diteliti. Informasi pada penelitian kualitatif adalah informasi deskriptif yang umumnya berbentuk kata-kata, gambar-gambar, atau rekaman.<sup>80</sup>

#### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat peneliti melakukan penelitiannya agar mengungkap peristiwa yang terjadi di lapangan dan mengungkap data yang akurat. Lokasi penelitian mempunyai peran yang sangat penting agar mendapatkan informasi dari rumusan masalah yang di cari. Maka dari itu sebelum melakukan penelitian peneliti melakukan pertimbangan terhadap lokasi yang akan dijadikan tempat penelitian. Tujuan dari pertimbangan agar di dapatkannya hasil yang akurat dan penelitian sesuai dengan rencana.

---

<sup>79</sup> Rokhmat Subagiyo, *Metode Penelitian Ekonomi Islam: Konsep dan Penerapan*, (Jakarta: Alim's Publishing, 2017), hal. 158

<sup>80</sup> Eko Sugiarto, *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Diandra Kreatif, 2017), hal.9

Lokasi penelitian dalam penelitian ini yaitu berada di Moyoketen Kabupaten Tulungagung dengan narasumber sebagai pemilik dari UMKM Sisi Kertas Tulungagung. Alasan peneliti mengambil lokasi ini sebagai lokasi penelitian yaitu karena yang pertama saya bekerja di sini dan yang kedua UMKM Sisi Kertas merupakan salah satu penyedia jasa percetakan yang khusus memproduksi paper bag yang digunakan dalam acaraacara tertentu di Tulungagung maupun luar Tulungagung. UMKM Sisi Kertas sendiri juga melakukan proses produksi secara manual sehingga paper bag yang dihasilkan dikerjakan secara teliti. Perkembangan penggunaan paper bag ini menjadi lebih banyak digunakan di kalangan masyarakat sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian di lokasi tersebut.

### **C. Kehadiran Peneliti**

Karakteristik pada penelitian kualitatif ialah penelitian bertindak langsung sebagai instrumen dan pengumpul data. Kehadiran peneliti pada saat penelitian sangat penting agar memperoleh data yang akurat. Penelitian yang dilakukan sendiri atau dengan bantuan orang lain ialah unsur utama alat pengumpulan data. Dalam penelitian kualitatif kehadiran peneliti mutlak karena peneliti harus berinteraksi langsung dengan obyek dan informan yang lokasinya dijadikan penelitian.<sup>81</sup>

---

<sup>81</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2001), hal. 41

Pada penelitian ini peneliti melakukan observasi dan wawancara secara langsung di lapangan. Peneliti akan mendapatkan data yang valid yang dijadikan objek penelitian. Peneliti melakukan observasi, wawancara, dan pengumpulan data dari obyek yang dilihat di lapangan. Peneliti berbaur dengan kegiatan yang ada pada usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung agar peneliti mendapatkan data yang lebih mendalam dan terarah.

#### **D. Data dan Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini adalah subyek dari mana yang dapat diperoleh. Data merupakan sebuah informasi berupa fakta yang dapat diteliti untuk mengetahui sebuah fenomena atau memperkuat teori. Sedangkan sumber data ialah salah satu bagian penting dalam sebuah penelitian.<sup>82</sup> Sumber data inilah yang nantinya akan digunakan peneliti sebagai informasi untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan sumber data primer dan sekunder, sebagai berikut:

##### **1. Data Primer**

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber data asli. Sumber data primer adalah sumber yang dapat memberikan informasi langsung, serta sumber data tersebut memiliki hubungan dengan permasalahan pokok penelitian sebagai bahan informasi yang dicari. Dengan demikian, data primer dari penelitian ini

---

<sup>82</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kombinasi (mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 308

yaitu data yang secara langsung diambil dari lokasi penelitian oleh peneliti berupa subyek (orang) secara individual maupun kelompok.

Data primer dalam penelitian ini yaitu diperoleh melalui gambaran umum tentang kondisi obyek penelitian dan wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber yaitu pemilik, karyawan, dan konsumen dari UMKM Sisi kertas

## 2. Data Skunder

Data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui perantara. Data sekunder dari penelitian ini yaitu data yang telah terlebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi di luar dari peneliti sendiri atau bukan didapatkan oleh peneliti sendiri meskipun data tersebut data yang asli.

Data sekunder dapat diperoleh dari buku, jurnal, artikel, majalah, internet, maupun dokumen dan arsip-arsip yang berkaitan dengan permasalahan penelitian yang dibahas yaitu terkait penerapan manajemen operasional pada usaha percetakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada UMKM Sisi Kertas kabupaten tulungagung.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian kualitatif adalah teknik yang memudahkan mendapatkan data yang detail dengan waktu yang tersedia. Tekni pengumpulan data merupakan langkah strategis dalam melakukan penelitian. Tujuan melakukan penelitian untuk memperoleh data

yang valid. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan beberapa cara yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

#### 1. Wawancara

Wawancara yaitu pertemuan yang berlangsung direncanakan antara pewawancara dan narasumber untuk menerima informasi tertentu. Menurut Moleong<sup>83</sup>, dalam Mamik wawancara adalah kegiatan percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh kedua belah pihak yaitu pewawancara dan narasumber.

Adapun teknik wawancara yang digunakan oleh peneliti dalam hal ini adalah teknik wawancara tidak terstruktur, bersifat luwes atau santai, susunan pertanyaan dan susunan kata-kata dalam setiap pertanyaan bersifat fleksibel atau dapat diubah pada saat wawancara, sesuai dengan kebutuhan dan kondisi pekerjaan atau responden yang dihadapi.

Dalam pelaksanaannya, peneliti akan mewawancarai langsung pihak-pihak yang bersangkutan dan relevan kaitannya dengan penelitian. Wawancara pada penelitian ini dilakukan dengan narasumber yang bersangkutan dengan UMKM Sisi Kertas Tulungagung dan diyakini peneliti akan memberikan informasi yang valid atau akurat. Dalam hal ini peneliti juga melakukan wawancara langsung kepada pemilik, pegawai dan konsumen UMKM Sisi Kertas Tulungagung. Diharapkan

---

<sup>83</sup> Deny Nofriansyah, “*Penelitian Kualitatif: Analisis Kinerja Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan*”, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hal. 12-13

wawancara dalam penelitian ini dapat menghasilkan beberapa data terkait dengan penerapan manajemen operasional terkait dengan fungsi manajemen operasional yaitu *planning*, *organizing*, *actuating*, *controlling*, dan efektifitas pada penerapan manajemen operasional dalam meningkatkan kepuasan konsumen yang dilakukan UMKM Sisi Kertas Tulungagung.

## 2. Observasi

Observasi yaitu kegiatan pengamatan terhadap obyek yang dilakukan secara langsung ke lapangan dan terencana terhadap obyek yang dijadikan penelitian. Observasi digunakan dalam penelitian sebagai bentuk pengamatan yang biasanya melibatkan hubungan perilaku manusia, fenomena, gejala alam, dan kejadian yang terjadi lainnya.<sup>84</sup>

Observasi dalam penelitian ini berupa pengamatan terkait proses produksi paperbag, proses pelayanan kepada calon konsumen, pengamatan terkait perencanaan desain dan sablon, serta pengamatan secara tidak langsung pada akun sosial media yang dimiliki oleh usaha percetakan Sisi kertas Tulungagung.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah data yang terkumpul atau dikumpulkan dari peristiwa masa lalu. Data dokumentasi dapat berbentuk tulisan, gambar, karya hasil observasi atau wawancara, dan sebagainya. Data yang

---

<sup>84</sup>Lexy J.Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), hal. 4

diperoleh dari dokumentasi kebanyakan berupa data sekunder dan data tersebut telah memiliki makna untuk diinterpretasikan.<sup>85</sup>

Dokumentasi pada penelitian ini dilakukan dengan mengabadikan setiap momen penelitian yang dilakukan sebagai bukti penelitian. Dimulai dari dokumentasi pada survey langsung, serta pada saat wawancara berlangsung untuk menunjang hasil penelitian agar valid dan reliabel juga dapat diuji keabsahannya. Hasil dari dokumentasi terkait penelitian adalah dokumentasi proses produksi, bahan paperbag dan berupa postingan dari akun sosial media iG @sisi.kertas\_t.a

## **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan proses untuk mengatur urutan data untuk mengorganisasikan dalam suatu pola, kategori, dokumentasi akan dianalisis sebagai langkah-langkah reduksi data, penyajian data, dan penyimpulan.

Menurut Miles dan Huberman terdapat tiga tahapan dalam melakukan analisis data yaitu:

### **1. Reduksi Data (*Data Reduction*)**

Tahap reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya, dan membuang yang dianggap tidak perlu. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah

---

<sup>85</sup> Slamet Riyanto dan Aglis Adhita Hatmawan, *Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), hal. 28.

peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Reduksi data dalam penelitian ini akan memfokuskan pada bagaimana penerapan manajemen operasional usaha percetakan dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada UMKM Sisi Kertas kabupaten Tulungagung.

## 2. Paparan Data (*Data Display*)

Paparan data atau pemaparan data merupakan sekumpulan informasi yang tersusun dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian ini pemaparan data akan menguraikan permasalahan yang dibahas yaitu tentang penerapan manajemen operasional usaha percetakan dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada UMKM Sisi Kertas kabupaten Tulungagung. Terkait penelitian tersebut maka data yang diperoleh berupa pengelolaan usaha yang telah diterapkan yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan usaha.

## 3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion drawing/verifying*)

Penarikan kesimpulan merupakan jawaban atas fokus penelitian berdasarkan analisis data. Tahap penarikan kesimpulan dalam penelitian ini merupakan aktifitas pemberian makna dan memberikan penjelasan terhadap hasil penyajian data yang diperoleh dari analisis data terhadap penerapan manajemen operasional usaha percetakan dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada UMKM Sisi Kertas kabupaten Tulungagung.

## **G. Pengecekan Keabsahan Data**

Penetapan keabsahan data diperukan teknik dalam pemeriksaannya. Peneliti harus mengetahui keabsahan data agar dapat dipercaya dan di pertanggung jawabkkan pada hasil penelitian. Data pengecekan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi adalah pengecekan data dengan cara pemeriksaan ulang. Teknik triangulasi yang digunakan tiga cara yaitu:

- 1) Triangulasi sumber, yaitu pengecekan data yang dilakukan peneliti mencari data dari beberapa sumber yang ada tersebut benar-benar valid. Dalam penelitian ini peneliti menanyakan kembali kepada informan tentang kebenaran data yang diperoleh dari informan ke informan lainnya.
- 2) Triangulasi teknik, yaitu dengan membandingkan data yang dikumpulkan melalui wawancara dengan data yang diperoleh dari hasil observasi atau dari informasi hasil dokumentasi.
- 3) Triangulasi waktu, yatu pada triangulasi waktu akan mempengaruhi kreabilitas atau kepercayaan terhadap data dengan cara wawancara dan observasi.

## **H. Tahap Penelitian**

### **1. Tahap Pra Lapangan**

Pada tahap ini sebelum peneliti terjun kelapangan akan mempersiapkan beberapa persiapan terlebih dahulu, diantaranya melihat

kondisi lokasi penelitian, hal ini dilakukan guna melihat serta mengenal unsur-unsur dan keadaan alam pada latar penelitian. Pada saat itu peneliti akan mengumpulkan buku-buku penunjang seperti buku manajemen pemasaran dan pertanyaan yang akan ditanyakan kepada informan agar memperoleh data yang diinginkan.

## 2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Tahap ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang berkaitan dengan fokus penelitian dari lokasi penelitian. Dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti, peneliti akan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi yang terkait dengan penelitian.

## 3. Tahap Analisis Data

Pada tahap ini peneliti akan menyusun semua data yang diperoleh sistematis dan terperinci. Sehingga data yang dibuat akan lebih mudah dipahami.

## 4. Tahap Pelaporan

Tahap ini ialah tahap akhir dari penelitian yang peneliti lakukan. Tahap ini dilakukan dengan membuat laporan tertulis dari hasil yang telah dilakukan oleh peneliti.