

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Sedangkan menurut David dan William dalam buku Lexy J. Moleong menyebutkan penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah.¹

Penelitian kualitatif dari sisi definisi lainnya dikemukakan bahwa hal itu merupakan penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku individu, atau sekelompok orang. Jadi dari beberapa definisi- definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode.

¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 4

Penelitian ini merupakan Penelitian Kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data yang dikumpulkan dengan pendekatan deskriptif ini adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.² Penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.³ Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dimana penelitian ini akan mendeskripsikan tentang objek dengan mencatat apa yang ada dalam objek penelitian kemudian memasukkannya dengan sumber data yang ada dalam objek penelitian.⁴

Dalam metode kualitatif ini penelitian dilakukan dengan penelitian lapangan. Penelitian lapangan merupakan studi mendalam mengenai unit sosial tertentu, dimana hasil penelitian ini memberikan gambaran yang luas dan mendalam mengenai unit sosial tertentu. Jenis penelitian lapangan (Field Research) dapat juga dianggap sebagai pendekatan luas dalam pendekatan kualitatif atau sebagai metode untuk mengumpulkan data kualitatif. Hal terpentingnya adalah bahwa peneliti berangkat ke 'lapangan' untuk mengadakan pengamatan tentang suatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah. Peneliti lapangan biasanya membuat catatan

² *Ibid*, hlm. 11

³ Sudarwan Darmin, *Menjadi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Pustaka Setia, 2002), hlm.

⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (t.tp, 2006), hlm.

lapangan secara ekstensif yang kemudian dibuatkan kodenya dan dianalisis dalam berbagai cara.⁵

Maka berdasarkan hal tersebut dituntut keterlibatan peneliti secara aktif dalam pengumpulan data penelitian. Dimana dengan hal tersebut dimaksudkan untuk mengetahui informasi terkait strategi pelayanan batik dalam meningkatkan kepuasan pelanggan ditinjau dari etika bisnis Islam .

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di rumah pemilik usaha batik “Setia Jaya” yang beralamat di Rt.06 Rw.01 Dusun Jambi, Desa Ngentrong, Kecamatan Karang, Kabupaten Trenggalek. Usaha batik milik ibu Rurik ini termasuk usaha yang cukup berkembang terbukti dari banyaknya konsumen yang melakukan pembelian maupun pemesanan pada toko batik tersebut. Karena itu dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan usaha pembuatan batik tersebut menerapkan strategi yang sesuai dengan etika bisnis Islam.

C. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti di lapangan dalam penelitian kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah suatu yang mutlak, karena peneliti bertindak sebagai instrumen penelitian sekaligus pengumpul data. Keuntungan yang didapat dari kehadiran peneliti sebagai instrumen adalah subjek lebih tanggap akan kehadiran peneliti, peneliti dapat menyesuaikan diri dengan *setting* penelitian, keputusan yang berhubungan dengan penelitian dapat

⁵ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm. 26

diambil dengan cara cepat dan terarah, demikian juga dengan informasi dapat diperoleh melalui sikap dan cara informan dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

Menurut Sugiyono, peneliti kualitatif sebagai human instrument berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan atas temuannya.⁶ Sedangkan menurut Nasution dalam buku Sugiyono, kehadiran peneliti sebagai instrumen penelitian serasi untuk penelitian kualitatif itu sendiri karena memiliki ciri-ciri diantaranya peneliti sebagai alat dapat menyesuaikan diri terhadap semua aspek keadaan dan dapat mengumpulkan aneka ragam data sekaligus.

Penelitian ini berawal dari pengajuan izin penelitian. Melalui surat izin tersebut memulai penelitian dengan melakukan wawancara dengan pemilik usaha serta pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian dalam kurun waktu yang ditentukan. Pengamatan terhadap aktifitas dalam usaha tersebut yang berkaitan dengan strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yang ditinjau dari etika bisnis Islam.

D. Data dan Sumber Data

Menurut Miles dan Huberman, sumber data dalam penelitian adalah manusia dan bukan manusia. Sumber data manusia dapat dikatakan sebagai informan, seperti pemilik usaha, konsumen dan masyarakat

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, hlm. 306

umum. Kemudian sumber data bukan manusia antara lain catatan lapangan, dan dokumen-dokumen hasil penelitian. Sumber Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber asli. Dalam hal ini maka proses pengumpulan datanya perlu memperhatikan siapa sumber utama yang akan dijadikan objek penelitian.⁷ Dalam penelitian ini yang termasuk kedalam data primer adalah data yang diperoleh dengan melakukan wawancara secara langsung terhadap pihak terkait. Yang menjadi narasumber dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan usaha ini yaitu pemilik usaha, karyawan, dan konsumen.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pengumpul data primer atau oleh pihak lainnya. Data sekunder yang diperoleh peneliti berasal dari dokumen-dokumen, catatan-catatan, laporan-laporan serta arsip-arsip yang berkaitan dengan penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dilakukan dalam berbagai *setting*, sumber, dan cara.

⁷ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 103

Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah hasil dari data primer dan data sekunder. Pengumpulan data merupakan prosedur sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian. Oleh karena itu pengumpulan data merupakan suatu langkah yang paling penting dalam metode penelitian.

Selanjutnya jika dilihat dari cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dipergunakan sebagai berikut :

a. Pengamatan (observasi)

Menurut Nasution dalam Sugiyono menyatakan bahwa, Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan.⁸ Menurut Marshall menyatakan bahwa *“through observation, the researcher learn about behavior and the learning attached to those behavior”*. Melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut.⁹ Metode penelitian (observasi) ini yang dimaksud adalah untuk mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti untuk mendapatkan hasil yang diinginkan untuk melengkapi penulisan yang dilakukan sehingga dalam hal ini lembaga terkait tidak memberikan data fiktif mengenai kondisi pada saat itu.

Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan observasi partisipatif. Observasi ini sering digunakan dalam penelitian

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, hlm. 309

⁹ *Ibid*, hlm. 309

eksploratif. Dimana yang dimaksud observasi partisipatif adalah apabila observasi (orang yang melakukan observasi) turut ambil bagian atau berada dalam keadaan objek yang diobservasi (disebut *observeses*).¹⁰ Menurut Susan Stainback dalam Sugiyono menyatakan “*in participant observation, the researcher observes what people do, listen to what, they say, and participates in their activities*”.¹¹ Dalam observasi partisipatif, peneliti mengamati apa yang dikerjakan orang, mendengarkan apa yang mereka ucapkan, dan berpartisipasi dalam aktivitas mereka.

Dengan cara ini diharapkan data yang didapatkan sesuai dengan keadaan sesungguhnya dalam hal ini peneliti meninjau secara langsung lokasi penelitian dengan maksud untuk melihat secara langsung keadaan yang ada di lapangan. Pengamatan dilakukan untuk menganalisis strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan ditinjau dari etika bisnis Islam dengan mengamati beberapa situasi dan kondisi pada perusahaan saat pembuatan produk, proses pelayanan, maupun sikap konsumen setelah melakukan pembelian.

b. Wawancara Mendalam (*indepth interview*)

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari orang lain dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan

¹⁰ Cholid Narbuko, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2013), hlm.72

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, hlm. 310

tertentu.¹² Wawancara juga dapat diartikan sebagai proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan menggunakan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya dengan pihak penjawab atau responden dengan menggunakan panduan wawancara. Jadi dengan wawancara, maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan dalam observasi.¹³

Wawancara dalam penelitian ini berdasarkan atas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data dan bersedia memberikan informasi yang lengkap dan akurat. Dalam penelitian ini wawancara akan dilakukan dirumah pemilik usaha batik yang akan menjadi narasumber adalah pemilik usaha. Wawancara mendalam yang dilakukan mengenai strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Wawancara yang terstruktur dipilih oleh peneliti sebagai teknik pengumpulan data, karena informasi yang didapatkan oleh peneliti telah diketahui secara pasti oleh peneliti. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data atau peneliti telah mempersiapkan instrument pertanyaan dan alternatif jawaban. Melalui

¹² Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008), hlm. 180

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung : Alfabeta, 2015), hlm. 316

wawancara ini pula, menurut Sugiyono, peneliti dapat menggunakan beberapa wawancara untuk mendapatkan informasi.¹⁴

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi ini adalah suatu metode untuk mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan-catatan, dokumen-dokumen, notulen, agenda, dan data lain sebagainya.¹⁵ Metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran atau fenomena yang masih aktual sesuai dengan penelitian.

Menurut Guba dan Lincoln, dokumen dapat dipergunakan peneliti karena alasan yang dapat dipertanggungjawabkan, yaitu: 1) merupakan sumber yang stabil, kaya, dan mendorong penelitian, 2) berguna sebagai bukti untuk pengujian, 3) sesuai dengan penelitian kualitatif, 4) relatif murah dan mudah diperoleh, 5) tidak reaktif, sehingga mudah ditemukan, 6) hasil pengkajian isi akan membuka kesempatan memperluas pengetahuan terhadap sesuatu yang diteliti.

Teknik dokumentasi berproses dan berawal dari menghimpun dokumentasi, memilih-milih dokumen sesuai dengan tujuan penelitian, mencatat dan menerangkan, dan menghubungkan dengan fenomena lain. Dokumen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah dokumen yang berkaitan dengan strategi pelayanan dalam meningkatkan

¹⁴ *Ibid*, hlm. 319

¹⁵ Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta : Rineka Cipta, 1996), hlm. 231

kepuasan pelanggan. Dokumen tersebut dapat berupa tulisan sejarah usaha, profil usaha, produk-produk yang dihasilkan atau dokumen lain.

F. Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman dalam Sugiyono, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu *reduction data*, *data display*, dan *conclusion drawing/ verification*.¹⁶ Dalam penelitian ini metode analisis yang digunakan adalah menggunakan model analisis interaktif. Dan aktivitas dalam analisis data yang dilakukan yaitu :

1. Reduksi Data (*Reduction Data*)

Diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan data “kasar” yang muncul dalam catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung secara terus menerus selama penelitian. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data.

Jadi dalam penelitian ini data yang diperoleh dari catatan-catatan saat di lapangan akan direduksi sedemikian rupa sehingga menghasilkan data yang telah terarah dan terorganisasi saat disajikan.

2. Penyajian data (*Display Data*)

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, hlm. 334

Diartikan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian data, peneliti akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan pemahaman tentang penyajian data. Jadi dalam tahap ini data yang diperoleh dari tahap reduksi akan disajikan sedemikian rupa sehingga data dapat tersaji agar mudah dipahami untuk selanjutnya dapat ditarik sebuah kesimpulan.

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

Kesimpulan yang diambil dapat diolah secara terbuka sehingga kesimpulan yang semula belum jelas, kemudian akan meningkat menjadi lebih rinci dan terarah. Kesimpulan dari penelitian ini nantinya juga akan diverifikasi selama penelitian berlangsung dengan maksud menguji kebenaran, dan kecocokannya yang merupakan validitasnya.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan yang didasarkan pada sejumlah kriteria tertentu. Menurut Moleong kriteria tersebut adalah: 1) derajat kepercayaan (*credibility*), 2) keteralihan (*transferability*), 3) kebergantungan (*dependability*), dan 4) kepastian (*confirmability*).¹⁷ Keempat pengujian tersebut yang utama adalah uji

¹⁷ Lexy J. Moeleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm. 174

kredibilitas data. Untuk menguji kredibilitas suatu data diperlukan beberapa langkah diantaranya :

a. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan disini dimaksudkan agar peneliti benar-benar mendapatkan data yang kredibel untuk dijadikan bahan penelitian. Oleh sebab itu, terlebih dahulu peneliti menyerahkan surat permohonan penelitian agar peneliti mendapat sambutan yang baik dari awal hingga akhir penelitian.

b. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Pengujian keabsahan data dalam penelitian dilakukan dengan :

1) Triangulasi sumber

Dilakukan peneliti dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber.

2) Triangulasi teknik/cara

Dilakukan peneliti untuk mengecek data kepada sumber yang sama namun dengan cara berbeda.

3) Triangulasi waktu

Dilakukan peneliti dengan cara mengecek data dengan wawancara, observasi, atau cara lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

c. Melakukan Membercheck

Langkah ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh pemberi data maka data penelitian tersebut dianggap valid dan kredibel. Pengecekan ini dilakukan untuk mendapatkan komentar setuju atau tidak, untuk melengkapi informasi yang perlu dilengkapi. Komentar atau tambahan informasi digunakan untuk memperbaiki catatan yang telah dikumpulkan peneliti selama di lapangan.

H. Tahap-tahap Penelitian

Menurut Moleong, pelaksanaan penelitian ada empat tahap, yaitu : 1) tahap sebelum ke lapangan, 2) tahap ke lapangan, 3) tahap analisis data, dan 4) tahap menulis laporan. Lebih jelasnya akan diuraikan, sebagai berikut :

- 1) Tahap Pra-Lapangan, peneliti ingin mengetahui bagaimana strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan ditinjau dari etika bisnis Islam pada usaha tersebut dengan melakukan observasi lokasi penelitian untuk mencari informasi yang dapat dikembangkan. Selanjutnya mulai fokus untuk memperhatikan masalah yang digunakan dalam penelitian.
- 2) Tahap pekerjaan lapangan merupakan tahapan studi terfokus yang dilakukan di lapangan dalam kegiatan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada tahap pekerjaan

lapangan, peneliti mulai melakukan penelitian melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi untuk mendapatkan informasi yang lebih lengkap. Peneliti adalah instrumen pengumpulan data. Peneliti melakukan wawancara dengan pemilik usaha. Setelah itu hasil wawancara dibandingkan dengan hasil observasi dan peneliti mulai mengolah dan mendeskripsikan data yang didapat di lapangan sehingga triangulasi digunakan lebih akurat.

- 3) Tahap analisis data, secara operasional dibaca berulang-ulang untuk dipilih yang terkait dengan fokus penelitian dan diberi kode berdasarkan fokus penelitian dan sumbernya. Pada tahap ini peneliti melakukan analisis data untuk membuat kesimpulan sementara dan mereduksi data hingga akhirnya peneliti mampu membuat kesimpulan akhir dari proses penelitian di lapangan.
- 4) Tahap pelaporan hasil penelitian, dilakukan dengan penyajian data yang menyajikan sekumpulan data hasil penelitian. Tahap pelaporan hasil penelitian merupakan hasil dari beberapa tahap sebelumnya, berupa draf hasil penelitian. Hasil penelitian terdiri atas : Latar belakang, tinjauan pustaka, metode penelitian, penyajian atau pemaparan data temuan dan pembahasan, dan penarikan kesimpulan.