BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah dengan pendekatan kualitatif. Yaitu merupakan pendekatan yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang belum jelas, holistik, kompleks, dinamis dan penuh makna sehingga data pada metode kualitatif ini diperoleh dengan cara melakukan wawancara, observasi dilapangan, dokumen pribadi dan dokumen resmi lainnya. Tentang jenis penelitian kualitatif, Creswell mendefinisikannya sebagai suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral.[78]

Peneliti kualitatif percaya bahwa kebenaran (*truth*) adalah dinamis. Peneliti kualitatif bermaksud untuk memberi makna atas fenomena secara holistis dan harus memerankan dirinya secara aktif dalam keseluruhan proses studi. Oleh karena itu, temuan dalam studi kualitatif sangat dipengaruhi oleh nilai dan persepsi peneliti. Serta temuan-temuan dalam studi kualitatif dapat digunakan untuk mengidentifikasi hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lain.[79]

---

[78] J.R. Raco, Conny R.Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik, dan* Keunggulannya, (Jakarta:Grasindo,2010),hlm. 7

[79] Husein umar, *Desain Penelitian MSDM Dan Perilaku Karyawan: Paradigma Positivistik dan Berbasis Pemecahan Masalah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 4.

Menurut Merriam dalam bukunya *Qualitative Research* menyatakan bahwa peneliti kualitatif tertarik untuk memahami bagaimana orang menginterprestasikan pengalaman dalam hidupnya, bagaimana mereka mengkonstruksikan dunianya, dan apa makna pengalaman dalam hidupnya.[80]
Dari penjelasan diatas maka peneliti menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengetahui bagaimana Manajemen Mutu Produk dan Pelayanan dalam Meningkatkan Volume Penjualan Kerupuk Mentah pada UD. KKK (Kerajinan Krupuk Kenny) di Tulungagung.

Jenis Penelitian dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif lapangan (*field research*), yaitu merupakan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan cara terjun langsung ke lokasi yang dijadikan objek penelitian. Serta terlibat dengan masyarakat setempat. Terlibat dengan partisipan atau masyarakat berarti turut merasakan apa yang mereka rasakan dan sekaligus juga mendapatkan gambaran yang lebih *komprehensif* tentang situasi setempat.[81] Hal ini cocok digunakan dalam menggambarkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti sekarang dengan pokok permasalah yaitu manajemen mutu produk dan pelayanan yang dilakukan serta peningkatan volume penjualan kerupuk mentah melalui manajemen tersebut pada UD. KKK Tulungagung.

---

[80] Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 16.

[81] J.R Raco, *Metode Penelitian Kualitatif jenis, Karakteristik dan Keunggulannya* (Jakarta: PT Grasindo, 2010), hlm. 9.

B. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini mengambil objek penelitian di UD. KKK (Kerajinan Krupuk Kenny) Tulungagung, dimana usaha dagang ini merupakan usaha yang memproduksi dan menjual kerupuk mentah yang diproduksi sendiri maupun yang diperoleh dari pemasok diluar perusahaan. Selain itu perusahaan tersebut, lokasinya mudah dijangkau oleh khalayak umum. Yang beralamat di Jln.Pahlawan Gg.1 No.12 Dsn.Kedungsingkal Ds.Ketanon Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung. Sehingga memicu peneliti untuk berkeinginan melakukan penelitian ditenpat tersebut.

C. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian ini seperti yang telah dijelaskan pada jenis penelitian yang diambil adalah dengan cara studi lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif sehingga kehadiran peneliti sangat diperlukan, karena peneliti disini dapat mengamati subjek secara langsung serta dapat terlibat didalam penelitian tersebut. Peneliti dalam hal ini mengumpulkan data yang sebanyak-banyaknya sehingga mendapat informasi yang dibutuhkan dengan lengkap dan benar. Agar penelitian dapat berjalan dengan lancar maka peneliti memanfaatkan buku ,bolpoint dan handpone untuk menulis dan merekam hasil dari pengamatan dan wawancara dari objek penelitian. Oleh karena itu, kehadiran peneliti sangatlah penting dalam hal ini.

D. Data dan Sumber Data

Data adalah keterangan mengenai suatu keadaan pada responden.[82] Data kualitatif merupakan data yang berbentuk kata, kalimat, gerak tubuh, ekspresi wajah, bagan, gambar dan foto. Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah subyek dari mana data diperoleh. Dalam pengumpulan sumber data pada penelitian ini dapat menggunakan dua cara yaitu :

1. Sumber data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data atau kepada peneliti secara langsung dengan langsung meneliti objeknya dilapangan.[83] Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah pemilik UD. KKK Tulungagung dan karyawan dari perusahaan tersebut.
2. Sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau melalui dokumen.[84] Data sekunder dalam hal ini dapat diperoleh dari literatur-literatur diperpustakaan, buku-buku mengenai manajemen mutu produk, pelayanan dan volume penjualan. Serta dapat melalui dokumen-dokumen atau catatan lainnya yang mendukung berkaitan dengan manajemen mutu produk, pelayanan dan volume penjualan.

---

[82] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : suatu pendekatan praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 1993), hlm. 102.

[83] Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 187.

[84] *Ibid.*, hlm. 187.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.[85] Berdasarkan jenis penelitian diatas yaitu penelitian kualitatif, maka teknik pengumpulan data yang diperlukan sangat tergantung pada masalah yang dihadapi, oleh karena itu penelitian ini akan menggunakan tiga teknik pengumpulan data yaitu wawancara, dokumentasi dan observasi.

1. Wawancara

   Wawancara atau *interview* merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga 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 juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Dalam penelitian ini wawancara ditujukan kepada pemilik UD. KKK Tulungagung dan pegawai atau karyawan yang bekerja pada UD. KKK Tulungagung.

2. Dengan Dokumen

   Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data tentang berbagai jenis kegiatan usaha manajemen atau

[85] *Ibid.*, hlm. 308.

mengatur kualitas produk, kualitas layanan dan kegiatan usaha untuk meningkatkan volume penjualan yang terdokumentasi dalam berbagai buku ataupun catatan-catatan kegiatan UD. KKK Tulungagung.

3. Observasi

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi atau pengamatan. Begitu juga dengan peneliti yang menggunakan observasi untuk memperoleh data secara langsung tanpa melalui perantara.[86] Pengamatan dilakukan untuk memperoleh data tentang aktifitas UD. KKK Tulungagung dalam mengatur atau memanajemen produk dan pelayanan yang dilihat dari segi kualitasnya dengan mengamati secara langsung kinerja UD. KKK Tulungagung. Hal tersebut dimaksudkan agar penelitian dapat memperoleh data yang akurat dan faktual berkenaan dengan aktifitas manajemen UD. KKK Tulungagung.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses yang digunakan untuk mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.[87] Tahap analisis data antara lain :

1. Reduksi Data

---

[86] Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2015),hlm. 309-327.

[87] Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 332.

Mereduksi data berarti merangkum, dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

2. Penyajian Data

   Menurut Miles dan Huberman yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data, maka peneliti akan dimudahkan untuk memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan

   Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Dalam menganalisa data peneliti menggunakan teknik analisis data kualitatif lapangan. Analisis data dilakukan setelah pengumpulan data dianggap selesai setelah pengamatan dilapangan. Pada tahap pertama dilakukan pengorganisasian data. Langkah berikutnya mengelompokkan data dan menyajikan data secara teks supaya mudah dipahami oleh peneliti. Kemudian data disusun dan selanjutnya dilakukan penafsiran dan penarikan kesimpulan.

G. Pengecekan Keabsahan Temuan

Dalam pengujian keabsahan data, metode penelitian ini menggunakan beberapa teknik antara lain :

1. Perpanjangan pengamatan

   Dalam perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data dalam penelitian, dan sebaiknya difokuskan pada pengujian terhadap data yang diperoleh, setelah dicek kembali ke lapangan benar atau tidak, berubah atau tidak. Bila setelah dicek kembali ke lapangan data sudah benar berarti kredibal, maka waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri.

   Dalam penerapannya peneliti melakukan perpanjangan kehadiran peneliti di lokasi penelitian. Peneliti akan datang ketempat penelitian beberapa kali untuk mengecek kebenaran atau keabsahan data yang ada dilokasi penelitian dan peneliti ikut serta mempelajari hal-hal terkait subyek penelitian. Dengan begitu data akan diperoleh nilai keabsahan yang valid. Dan waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri.

2. Triangulasi

   Triangulasi dalam pengujian kredibilitas merupakan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.[88] Menurut Norman K. Denkin triangulasi terdiri dari empat hal yaitu:

   a. Triangulasi metode

      Merupakan triangulasi yang dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berdeda. Sebagaimana dikenal,

[88] Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT.Remaja Rosda Karya, 2012), hlm. 329-330.

dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, obervasi, dan survei. Karena itu, triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya.

b. Triangulasi antar peneliti

Merupakan triangulasi yang dilakukan dengan cara menggunakan lebih dari satu orang dalam pengumpulan dan analisis data. Teknik ini diakui memperkaya khasanah pengetahuan mengenai informasi yang digali dari subjek penelitian. Tetapi perlu diperhatikan bahwa orang yang diajak menggali data harus yang telah memiliki pengalaman penelitian dan bebas dari konflik.

c. Triangulasi sumber data

Merupakan triangulasi yang dilakukan dengan cara menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat (*participant obervation*), dokumen tertulis, arsif, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto.

d. Triangulasi teori

Pada penelitian kualitatif hasil akhir berupa sebuah rumusan informasi atau thesis statement. Informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan teori yang relevan untuk menghindari prasangka kesimpulan yang dihasilkan. Diakui tahap ini paling sulit sebab peneliti

dituntut memiliki *expert judgement* ketika membandingkan temuannya dengan perspektif tertentu, terlebih jika perbandingannya menunjukkan hasil yang jauh berbeda.[89]

Dalam penelitian ini, peneliti mengecek kembali semua informasi dan dokumen-dokumen yang telah diperoleh kemudian membandingkan dengan sumber, teori serta metode yang ada. Seperti misalnya membandingkan hasil wawancara dengan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dan membandingkan data yang diperoleh dengan berbagai sumber data yang berkaitan. Untuk triangulasi pada penelitian ini, peneliti membandingkan hasil wawancara dengan hasil pengamatan atau observasi secara langsung yang dilakukan oleh peneliti dan dibandingkan juga dengan individu (informan) berbeda yang terakit dalam penelitian ini.

3. Menggunakan bahan referensi

Yang dimaksud dengan bahan referensi disini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Sebagai contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara, data tentang interaksi manusia atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto.[90] Dalam penelitian ini data pendukung yang digunakan adalah foto dan hasil rekaman yang terkait. Selain itu, bahan referensi lain juga digunakan dalam penelitian ini seperti buku-buku atau sumber-sumber referensi lain yang sesuai.

---

[89] Http://www.uin-malang.ac.id/r/101001/triangulasi-dalam-penelitian-kualitatif.html dikutip pada tanggal 22 Mei 2018, pukul 11.30

[90] Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 372.

H. Tahap-tahap Penelitian

Agar dalam proses penelitian dapat lebih terarah dan terfokus serta mendapatkan kefalitan yang maksimal dan memperoleh hasil yang diinginkan maka dalam penelitian ini dibagi menjadi 4 tahapan yaitu[91] :

1. Tahap sebelum ke lapangan

   Pada tahap sebelum ke lapangan kegiatan yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut :

   a. Menentukan fokus penelitian
   b. Menentukan lapangan atau tempat penelitian
   c. Mengurusi perizinan yang ditujukan ketempat penelitian
   d. Menjajaki dan menilai keadaan di lapangan
   e. Menyiapkan perlengkapan penelitian

2. Tahap kegiatan lapangan

   Pada tahap kegiatan lapangan ini terdiri dari kegiatan sebagai berikut :

   a. Memahami latar belakang penelitian dan mempersiapkan diri
   b. Memasuki lapangan atau tempat penelitian
   c. Mengumpulkan data atau informasi yang terkait dengan fokus penelitian.
   d. Melakukan wawancara terhadap objek yang diteliti misalnya pada lembaga terkait.
   e. Meminta arsip yang ada yang dibutuhkan untuk mendukung penelitian.

---

[91] Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT.Remaja Rosda Karya, 2012), hlm.127-148.

3. Tahap analisis data
    a. Pengorganisasian data
    b. Pemilahan data menjadi satu-satuan tertentu
    c. Penemuan hal-hal terpenting dari data penelitian
    d. Penemuan informasi yang perlu dilaporkan kepada orang lain
    e. Pemberian makna.
4. Tahap penulisan laporan, meliputi kegiatan :
    a. Penyusunan hasil penelitian
    b. Konsultasi hasil penelitian kepada pembimbing
    c. Perbaikan hasil konsultasi.