

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia yang lebih memperhatikan karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan. Selain itu, penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan manipulasi atau perubahan pada variabel-variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya.³⁶

Berdasarkan keterangan dari pengertian penelitian deskriptif kualitatif, dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian deskriptif kualitatif yaitu rangkaian kegiatan untuk memperoleh data yang apa adanya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini akan mengetahui secara sistematis strategi yang dijalankan supervisor butik Ninety-nine dalam meningkatkan kinerja karyawan.

B. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti dalam model penelitian kualitatif dinilai sangat penting dan diperlukan secara optimal. Peneliti merupakan kunci utama dalam mengungkapkan makna sekaligus sebagai alat pengumpul data. Peran peneliti dalam penelitian ini sebagai pengamat partisipan (*observer as participant*), di mana peneliti masuk ke dalam kelompok dan secara

³⁶ Lexy J. Moelong, *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1993, 4

terbuka menyatakan identitas diri sebagai pengamat serta melakukan wawancara secara terstruktur.³⁷ Kehadiran peneliti diketahui statusnya oleh subjek penelitian karena seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, bahwa peneliti secara terbuka menyatakan identitas diri sebagai pengamat. Oleh karena itu, peneliti terjun secara langsung di lapangan untuk mengamati dan melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang terlibat dalam butik Ninety-nine Kediri.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada butik *Ninety-nine* Kediri. Tepatnya Jl. Letjed Suprpto No. 17, Burengam, Kecamatan Pesantren, Kota Kediri, Jawa Timur 64129. Alasan peneliti memilih butik *Ninety-nine* sebagai objek penelitian, karena pada butik *Ninety-nine* jabatan supervisor baru hadir pada tahun 2019 yang mana sebelumnya kinerja karyawan di kontrol secara langsung oleh pemilik butik *Ninety-nine*. Pada tahun 2019 pemilik butik *Ninety-nine* menunjuk secara langsung karyawan yang terhitung bekerja selama tiga bulan untuk dijadikan supervisor butik *Ninety-nine*. Berbeda dengan supervisor pada umumnya, supervisor pada butik *Ninety-nine* diberi kepercayaan lebih oleh pemilik. Supervisor diberi kepercayaan untuk sekaligus menjadi HRD pada butik.

Butik *Ninety-nine* mengutamakan kepuasan pelanggan, berbeda dengan beberapa butik yang lainnya yang mana beberapa butik lain fokus pada target penjualan. Sehingga para karyawan *Ninety-nine* fokus pada

³⁷ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), Hal. 11.

pelayanan dan kepuasan pelanggan. Hal tersebut menjadikan kinerja karyawan adalah hal terpenting untuk butik Ninety-nine.

D. Data dan Sumber Data

Peneliti akan mencari data yang diperlukan dengan menggunakan jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan) sehingga peneliti melakukan penelitian pada butik Ninety-nine. Penggunaan objek ini dimaksudkan untuk mendapatkan data lebih terperinci menyangkut objek penelitian yang diteliti. Data yang akan diperoleh akan berupa kata-kata dari narasumber, selebihnya data tambahan akan diambil dari dokumen, buku, dan lainnya.

Subjek penelitian adalah sasaran yang dijadikan analisis atau fokus masalah. Subjek penelitian di sini merupakan narasumber yang bisa memberikan informasi utama mengenai strategi komunikasi yang dilakukan pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada butik Ninety-nine. Pertimbangannya adalah orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau sebagai penguasa, sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial.³⁸ Sesuai pemaparan tersebut, yang menjadi subjek penelitian yang dianggap mewakili atau memiliki banyak informasi tentang topik dan fokus penelitian adalah sebagai berikut:

1. Supervisor butik Ninety-nine yaitu Santi Dwi Efianti.
2. Karyawan butik Ninety-nine.

Sumber data penelitian kualitatif merupakan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi. Data yang

³⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, CV. 2016), 219.

dikumpulkan dari informan adalah data yang berasal dari pengalaman individu. Sumber data dalam penelitian kualitatif adalah subjek dimana data akan diperoleh. Sumber data berupa kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lainnya. Oleh karena itu, pengumpulan data pada pendekatan kualitatif dikelompokkan dalam data primer dan data sekunder.³⁹

1. Data Primer

Data primer yaitu data-data yang berkaitan langsung dalam penelitian. Adapun sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada peneliti.⁴⁰ Pengambilan data dilakukan dengan bantuan catatan lapangan, foto, bantuan rekaman suara, dan observasi mendalam oleh peneliti.⁴¹ Terdapat tiga metode yang digunakan peneliti untuk pengambilan data primer, yaitu wawancara, observasi, serta dokumentasi. Jadi, data primer dalam penelitian ini berupa hasil dari proses wawancara peneliti dengan narasumber.

Data tersebut digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai strategi yang dilakukan supervisor dalam meningkatkan kinerja karyawan butik *Ninety-nine* Kediri. Adapun data primer yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu wawancara secara mendalam. Narasumber yang akan diwawancarai adalah Supervisor butik *Ninety-nine*, mantan kepala toko butik *Ninety-nine* dan karyawan butik

³⁹Ibid., 157.

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2014), 376.

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2014), 62.

Ninety-nine. Narasumber lain akan disesuaikan dengan kebutuhan peneliti jika memang membutuhkan data yang lebih mendalam sesuai dengan judul penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung secara spesifik dalam proses penelitian. Artinya data sekunder ini sifatnya adalah sebagai data pelengkap, pendukung dari adanya data primer. Bentuk data sekunder ini biasanya adalah dokumen-dokumen yang terdapat dalam suatu organisasi atau lembaga. Peneliti akan mendapat data tersebut dengan meminta persetujuan dari pihak lembaga terlebih dahulu. Data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen yang terkait dengan butik *Ninety-nine* Kediri.

E. Metode Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data-data di lapangan peneliti akan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu teknik wawancara, observasi dan dokumentasi yang biasa disebut dengan triangulasi data, sebagai berikut.

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Pewawancara menggunakan model wawancara mendalam dan terbuka. Wawancara digunakan untuk memperoleh data

tentang keyakinan dan opini.⁴² Metode wawancara ini ditujukan kepada supervisor, mantan kepala toko dan karyawan butik *Ninety-nine* Kediri. Pewawancara bertujuan mengetahui strategi komunikasi yang dilakukan supervisor sehingga mendorong semangat kinerja para karyawan.

Alasan peneliti menggunakan teknik wawancara ini agar peneliti mendapatkan data yang lengkap serta sikap terbuka dari narasumber maupun peneliti sendiri. Hal tersebut bertujuan agar pelaksanaan wawancara mampu menciptakan suasana yang santai, akrab, dan tidak terkesan kaku antara peneliti dengan informan yang diwawancarai. Peneliti akan menyiapkan beberapa pertanyaan sebagai panduan dan acuan sebagai bahan wawancara kepada beberapa narasumber yang telah dipilih sesuai dengan kebutuhan penelitian. Daftar pertanyaan yang peneliti ajukan akan dijadikan dasar dalam melakukan penelitian yang sifatnya sangat umum. Selbihnya pertanyaan akan mengalir sesuai dengan kebutuhan selama proses penelitian, karena dalam penelitian kualitatif, penelitian bersifat berkembang.

2. Observasi

Observasi adalah cara pengumpulan data dimana peneliti langsung terjun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian.⁴³ Teknik ini dilakukan untuk mengetahui secara langsung apa yang terdapat di lapangan tentang

⁴²Fathor Rasyid, *Metode Penelitian Sosial: Teori dan Praktek*(Kediri: STAIN Kediri Press, 2015), 156.

⁴³ John W. Creswel, *Research Design: Pendekatan Kualitatif, kuantitatif, dan Mixed*, 267

bagaimana cara supervisor mendorong agar membentuk kinerja yang baik pada karyawan *Ninety-nine* Kediri.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan sebuah peristiwa yang sudah berlalu atau lampau. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen dalam penelitian ini digunakan sebagai penunjang dari hasil wawancara yang berkaitan dengan fokus penelitian yakni mengenai strategi komunikasi yang dilakukan supervisor untuk meningkatkan kinerja karyawan.

F. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Model analisis data dalam penelitian ini mengikuti konsep yang diberikan Miles and Huberman. Miles and Huberman mengungkapkan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas. Komponen dalam analisis data :

1. Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, mengorganisasikan yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting, mencari tema dan pola, dan membuang yang tidak perlu.⁴⁴ Dengan demikian, tujuan reduksi data yaitu menyederhanakan hasil data yang diperoleh dari pengumpulan data saat di lapangan. Data yang diperoleh di butik *Ninety-nine* dari pengumpulan data bisa jadi merupakan data yang sangat rumit dan juga sering dijumpai hal-hal yang tidak berkaitan dengan fokus penelitian, maka dilakukanlah reduksi data untuk menyederhanakannya.

2. Penyajian Data

Miles dan Huberman mengemukakan bahwa : Penyajian data merupakan kumpulan informasi terstruktur dimana kesimpulan dapat ditarik.⁴⁵ Penyajian data bisa dilakukan agar dapat melihat bagian tertentu dari gambaran keseluruhan. Dalam penyajian data yang dilakukan peneliti penyajiannya berupa teks naratif serta juga hasil dari catatan hasil wawancara dengan narasumber atau informan dari butik *Ninety-nine* dengan hal ini dapat dijadikan penarikan kesimpulan tentang fokus penelitian strategi komunikasi yang dilakukan supervisor butik *Ninety-nine*.

⁴⁴ Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Sleman : Literasi Media Publishing), 2015, hal. 100.

⁴⁵ Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Sleman : Literasi Media Publishing), 2015, hal. 101.

3. Verifikasi dan Kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan memiliki sifat sementara, dan akan berubah jika ditemukan bukti-bukti yang kuat untuk mendukung pada tahap yang berikutnya. Akan tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh adanya bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Untuk menguji kevalidan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi data atau sumber data. Triangulasi merupakan teknik yang membandingkan dan mengecek ulang tingkat kepercayaan suatu informasi yang didapatkan dari sumber yang berbeda. Satu contoh adalah dengan membandingkan hasil wawancara dengan pengamatan.⁴⁶ Sumber data dalam penelitian ini berasal dari informasi yang didapatkan oleh peneliti dari informan yang seluruhnya terlibat dalam butik *Ninety-nine*. Melalui informan yang berbeda-beda, penulis dapat memperoleh banyak informasi yang dikumpulkan dengan teknik yang sama (wawancara, observasi, dan dokumentasi). Wawancara dengan informan ini dilakukan secara langsung dan melalui *chat* Whatsapp. Selanjutnya, pada tahap observasi dengan mengamati cara kerja karyawan pada butik *Ninety-nine*. Yang terakhir dengan menggunakan dokumentasi sebagai bukti konkrit bahwa postingan informan tersebut benar-benar ada dan dapat

⁴⁶ Rachmad Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta: KENCANA Prenada Media Group), 2016.

dipertanggungjawabkan penulis. Selanjutnya ketiga teknik itu disatukan dan ditulis ulang sehingga menjadi transkrip agar dapat menjadi pedoman untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian.

H. Tahap-Tahap Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui tahapan penelitian yang mendalam. Dengan penelitian yang mendalam akan menghasilkan sebuah temuan yang sesuai dengan tujuan peneliti. Adapun tahapan penelitian adalah sebagai berikut.

1. Tahapan pra lapangan

- a. Memilih lokasi penelitian
- b. Mencari permasalahan penelitian melalui bahan-bahan tertulis
- c. Menunjukkan fokus penelitian
- d. Mengurus perizinan penelitian

2. Tahap pengerjaan lapangan

Pengumpulan data yang terkait dengan fokus penelitian, artinya peneliti melakukan penelitian langsung di butik *Ninety-nine* Kediri untuk mencari data terkait.

3. Tahap analisis data

- a. Menganalisis data yang sudah diperoleh pada tahap sebelumnya.
- b. menafsirkan data.
- c. Penemuan-penemuan hal penting dari penelitian.
- d. Pengecekan keabsahan data.

4. Tahap penulisan hasil penelitian
 - a. Penyusunan hasil penelitian.
 - b. Konsultasi hasil penelitian kepada pembimbing.