

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan penelitian kualitatif deskriptif, yaitu mengungkapkan apa yang sesuai dengan topik penelitian dalam pendapat responden. Penelitian kualitatif lebih memfokuskan pada pemahaman mendalam terhadap fenomena yang diteliti, sehingga teori yang digunakan dapat berubah atau berkembang seiring dengan pengalaman peneliti dalam mempelajari fenomena tersebut.<sup>38</sup> Dalam penelitian ini digunakan penelitian studi kasus, yaitu penelitian yang menggali satu kasus secara menyeluruh, mendalam, detail, dan komprehensif.

Oleh karena itu, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, sehingga partisipasi peneliti sangat penting. Hal ini disebabkan peran penulis baik sebagai alat penangkap makna maupun sebagai pengumpul data. Kehadiran fisik peneliti di lokasi penelitian sangat penting dalam penelitian kualitatif karena penelitian ini melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan subjek penelitian. Peneliti tidak hanya mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, tetapi juga mengamati situasi dan lingkungan di mana subjek penelitian berada untuk memahami konteks sosial dan budaya yang mempengaruhi perilaku dan pandangan subjek penelitian.

---

<sup>38</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif* (Bandung : Alfabeta 2009), 213.

## **B. Kehadiran Peneliti**

Penelitian ini lebih mengarah ke penelitian tindakan atau action research, di mana peneliti terlibat langsung dalam pengembangan dan pengujian suatu produk media serta bertujuan untuk meningkatkan kinerja atau efektivitas objek penelitian. Dalam action research, peneliti akan bekerja sama dengan objek penelitian untuk merancang dan mengimplementasikan solusi yang dapat meningkatkan kinerja atau kualitas dari suatu produk atau sistem.

Sesuai dengan ciri dari pendekatan kualitatif, salah satunya adalah instrumen kunci.<sup>39</sup> Kehadiran peneliti di lapangan sangat penting dalam penelitian kualitatif. Kehadiran peneliti secara fisik di lapangan memungkinkan peneliti untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam dan detail tentang fenomena yang diteliti. Selain itu, dengan terlibat langsung dalam situasi di lapangan, peneliti dapat membangun hubungan yang baik dengan informan dan objek penelitian, yang dapat membantu dalam memperoleh data yang lebih valid dan akurat.

Peneliti akan hadir di lapangan sejak memperoleh izin untuk melakukan penelitian dari tempat yang akan diteliti yaitu dengan mendatangi langsung lokasi penelitian pada waktu-waktu tertentu untuk mengumpulkan data.

## **C. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Rumah Laundry Kediri. Rumah Laundry merupakan jasa Laundry yang memiliki perlengkapan cukup lengkap di Kediri. Dengan melayani berbagai macam laundryan seperti pakaian, sepatu, tas,

---

<sup>39</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif* (Bandung : Alfabeta 2009), 223

koper, mukena, sajadah, karpet, boneka, jas, gaun, kebaya, jok mobil, sofa, kursi kantor, *bedcover*, *stroller baby*, springbed, helm, bantal, guling, korden.

Hal yang menarik dari Rumah laundry adalah melayani antar jemput sekaresidenan kediri. Juga memberikan harga khusus bagi santri pondok diberikan harga khusus dan laundry karpet mushola atau masjid diberikan diskon 50%. Marketing Rumah Laundry melalui 2 sosial media instagram dan facebook. Sehingga dapat menjadi pertimbangan yang lebih bagi para pelanggan tetap maupun pelanggan baru yang ingin menggunakan fasilitas yang menarik tersebut.

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

Pengurus dan anggota Rumah Laundry menyediakan sumber data primer yang digunakan sebagai sumber informasi penelitian dengan menggunakan metode pengukuran atau pengumpulan data secara langsung yang disebut dengan wawancara dan dokumentasi, yaitu wawancara langsung dengan pihak Rumah Laundry, selain itu peneliti juga mengikuti kegiatan di Rumah Laundry dengan tujuan agar lebih mudah melakukan observasi terhadap apa saja yang ada dalam Rumah Laundry.

Data sekunder dalam penelitian ini mengacu pada informasi yang tidak dikumpulkan secara langsung oleh peneliti. Data ini dikumpulkan dari berbagai sumber, umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan penelitian yang diperoleh dari buku atau referensi lain berupa dokumentasi yang diambil dari data, termasuk sejarah dan laporan lainnya.

## E. Metode Pengumpulan Data

### 1. Observasi

observasi adalah salah satu metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis tentang gejala-gejala atau fenomena yang diteliti di lapangan. Observasi dapat dilakukan dengan cara melihat, mendengar, merasakan, dan mencatat perilaku, interaksi, aktivitas, lingkungan, atau situasi yang diamati. Observasi dapat dilakukan secara partisipatif, yaitu peneliti turut serta dalam kegiatan yang diamati, atau non-partisipatif, yaitu hanya sebagai pengamat tanpa turut serta dalam kegiatan tersebut.<sup>40</sup> . Peneliti disini juga berperan sebagai partisipan.

### 2. Wawancara

wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data dalam penelitian yang melibatkan interaksi antara pewawancara dengan responden dengan tujuan memperoleh keterangan atau informasi terkait objek penelitian. Penulis menggunakan proses wawancara terstruktur, khususnya kriteria wawancara, yang semuanya telah dirancang secara matang agar wawancara berlangsung lancar dan tidak kaku.<sup>41</sup>

Dalam kegiatan penelitian, peneliti menggunakan pedoman wawancara, yaitu berupa daftar pertanyaan terbuka (*interview guide*). Ada

---

<sup>40</sup>Juliansyah Noor, *Metode Penelitian Skripsi, Disertasi, Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana, 2012), 140.

<sup>41</sup>S. Nasution, *Metode Reseach* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 117.

dua macam instrumen bantuan bagi peneliti atau pewawancara yang lazim digunakan:<sup>42</sup>

a. Panduan atau pedoman wawancara mendalam.

peneliti akan menggunakan teknik pengumpulan data dengan membuat daftar informasi yang perlu dikumpulkan dari sumber dokumen yang relevan dengan topik penelitian. Daftar tersebut kemungkinan akan dilengkapi dengan pertanyaan-pertanyaan yang dapat membantu dalam menggali informasi lebih lanjut dari sumber dokumen tersebut.

b. Alat rekaman.

Peneliti menggunakan berbagai alat rekaman seperti tape recorder, telepon seluler, kamera foto, dan kamera video untuk merekam hasil wawancara mendalam atau hasil observasi. Tujuan penggunaan alat rekaman adalah untuk memudahkan peneliti atau pewawancara dalam merekam hasil wawancara yang panjang atau kompleks, sehingga tidak terlewatkan informasi penting.

3. Telaah Dokumen

Telaah dokumen adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan informasi dari dokumen tertulis atau digital yang relevan dengan topik atau subjek yang sedang diteliti.<sup>43</sup>Telaah dokumen dilakukan untuk memperoleh data berbagai macam operasional

---

<sup>42</sup>Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif, Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), 135.

<sup>43</sup>S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), 58.

Rumah Laundry yang didokumentasikan dalam berbagai buku atau catatan lain yang berkaitan dengan Rumah Laundry.

## **F. Analisis Data**

### **1. Editing**

Editing dalam penelitian adalah proses revisi atau penyempurnaan naskah atau tulisan oleh penulis atau peneliti setelah mengumpulkan data dan menyelesaikan penulisan.<sup>44</sup> Pada tahap editing, peneliti melakukan pengecekan terhadap kesesuaian antara data yang telah dikumpulkan dengan analisis yang telah dilakukan. Peneliti juga melakukan pengecekan terhadap kesesuaian format penulisan, tata bahasa, ejaan, dan kesalahan lainnya pada naskah atau tulisan. Proses editing sangat penting dilakukan karena dapat meningkatkan kualitas dan keakuratan penulisan serta memastikan bahwa naskah atau tulisan yang dihasilkan sesuai dengan standar penulisan yang berlaku..

### **2. Klasifikasi**

Peneliti akan mengelompokkan data yang diperoleh berdasarkan kategori tertentu sesuai dengan permasalahan yang ada. Tujuannya adalah untuk memudahkan proses pengolahan data selanjutnya. Proses pengklasifikasian atau pengelompokan data hanya merupakan tahap awal dari proses analisis data. Setelah data telah diklasifikasikan atau dikelompokkan, peneliti atau penulis harus melakukan proses analisis data yang lebih mendalam untuk menarik kesimpulan atau membuat generalisasi terhadap data yang telah diperoleh.

---

<sup>44</sup>Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), 168.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis isi, eknik analisis isi adalah metode penelitian yang digunakan untuk menganalisis isi dokumen, naskah, dan literatur dengan tujuan untuk memahami makna yang terkandung di dalamnya. Dalam penerapannya, model analisis isi harus memperhatikan dua aspek penting, yaitu konteks sejarah dan kesejahteraan.<sup>45</sup>

dalam analisis data, setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah reduksi data atau penyederhanaan data. Reduksi data dilakukan dengan tujuan untuk memperkecil jumlah data yang harus dianalisis dan mengambil data yang relevan dengan penelitian.

#### **G. Pengecekan Keabsahan Data**

keabsahan data merupakan konsep penting dalam penelitian yang berhubungan dengan sejauh mana data yang dikumpulkan dapat diandalkan dan dapat dianggap benar atau akurat. Konsep keabsahan data diperbaharui dari konsep kesahihan dan keandalan dalam paradigma positivisme, namun disesuaikan dengan tuntutan pengetahuan, kriteria, dan paradigma yang digunakan dalam penelitian.. Sedangkan untuk memperoleh keabsahan temuan perlu diteliti kredibelitasnya dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

##### *1. Presintent observation* (ketekunan pengamatan)

*Presintent observation* (ketekunan pengamatan) merupakan salah satu teknik yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif untuk memahami fenomena yang sedang diteliti secara lebih mendalam. Teknik

---

<sup>45</sup>Djawahir Hehaziey dkk, *Buku Pedoman Penulisan Skripsi*, (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Fakultas Syariah dan Hukum, 2007), 29.

ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data melalui pengamatan langsung terhadap subyek yang diteliti dalam situasi nyata, sehingga peneliti dapat memahami konteks dan kompleksitas fenomena yang diamati.<sup>46</sup>

Peneliti akan melakukan observasi secara terus menerus di Rumah Laundry Kediri guna mendapatkan data terkait dengan peran dari *Quick Response Code Indonesian Standart* (QRIS) terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Laundry Kediri. Kemudian peneliti akan menelaah lebih lanjut data yang diperoleh dari pengamatan di Rumah Laundry Kediri sehingga menjadi temuan penelitian.

## 2. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain.<sup>47</sup> Teknik triangulasi dilakukan dengan membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara pada sumber data primer. Dengan membandingkan data dari kedua sumber tersebut, peneliti dapat memastikan keabsahan data dan menghindari kesalahan interpretasi data yang mungkin terjadi. Selain triangulasi sumber, terdapat juga jenis teknik triangulasi lainnya seperti triangulasi metode dan triangulasi peneliti.

Peneliti akan melakukan pengamatan lapangan dan melakukan wawancara dengan narasumber yang terpercaya yakni pemilik dan karyawan jasa Rumah *laundry* Kediri. Selain itu peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa konsumen atau pengguna jasa di Rumah

---

<sup>46</sup>M. Djunaidi Ghony & Fauzan Almanshur, *op cit.*, hlm.321.

<sup>47</sup>Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Rosdakarya, edisi revisi, 2019), 177.



*Laundry Kediri*. Setelah itu, peneliti akan mengecek lagi data yang diperoleh dari hasil pengamatan dan hasil wawancara dengan membandingkan kedua data yang telah diperoleh.

### 3. *Peer debriefing* (pengecekan temansejawat)

*Peer debriefing* (pengecekan teman sejawat) yaitu salah satu teknik pengecekan keabsahan data dalam penelitian kualitatif yang melibatkan diskusi antara peneliti dengan kolega atau teman sejawat mengenai data yang telah dikumpulkan, analisis yang telah dilakukan, dan kesimpulan yang telah diambil. Teknik ini bertujuan untuk memperoleh umpan balik dari orang lain yang memiliki latar belakang, perspektif, dan pengalaman yang berbeda terhadap hasil penelitian, sehingga dapat memastikan keabsahan data dan interpretasi yang dilakukan oleh peneliti.<sup>48</sup>

Peneliti akan mendiskusikan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan di Rumah *Laundry Kediri* bersama beberapa teman guna mendapatkan masukan-masukan atau kritik saran untuk menyempurnakan hasil penelitian yang peneliti lakukan.

## **H. Tahap-Tahap Penelitian**

Dalam penelitian ini adalah ada beberapa tahapan, yaitu :

### 1. Tahap Pra Lapangan

- a. Memilih lokasi penelitian
- b. Menyusun proposal penelitian yang digunakan untuk meminta ijin kepada lembaga sekolah yang sesuai dengan sumber data yang terkait.

---

<sup>48</sup>Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif.....*, hal.178

## 2. Tahap Pelaksanaan Penelitian

- a. Melakukan observasi langsung di Rumah *Laundry* Kediri
- b. Mengamati berbagai kegiatan yang terkait dengan kegiatan yang ada di Rumah *Laundry* dan wawancara dengan beberapa konsumen yang menggunakan jasa di Rumah *Laundry*. Kemudian mengidentifikasi hasil observasi dan wawancara.

## 3. Tahap Penyelesaian

Setelah tahap pra lapangan dan pelaksanaan penelitian dilakukan, pada tahap akhir ini peneliti menyusun data yang telah diperoleh di lapangan menjadi sebuah laporan hasil penelitian.