

## **BAB III**

### **Metode Penelitian**

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

Pada penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research) yang bersifat deskriptif kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dicermati. Moloeng menjelaskan, penelitian kualitatif adalah penelitian dengan tujuan untuk memahami fenomena mengenai apa yang dialami subyek penelitian secara menyeluruh dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata serta bahasa, pada konteks khusus yang dialami serta dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Penelitian ini untuk menjabarkan serta menganalisa baik fenomena, kejadian, kegiatan sosial, sikap kepercayaan, pandangan, serta pemikiran orang, baik secara individu maupun kelompok.

Menurut Bogdan & Biklen, Penelitian Kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok masyarakat, dan organisasi tentu dalam suatu setting konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistik.

Penelitian Kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan.

Penelitian ini akan membuat gambaran tentang Penerapan Sistem *Delivery Order* (Layanan Pesan Antar) Guna Meningkatkan Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam yang terjadi di lapangan atau penelitian yang menggambarkan, menunjukkan, dan menafsirkan suatu fenomena yang berkembang dimasa sekarang pada swalayan di desa Pagu. Metode penelitian deskriptif adalah penafsiran data yang berkenaan dengan fakta, keadaan, variabel, dan fenomena yang terjadi saat dilakukan penelitian. Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dikarenakan terdapat *research gap* yakni berbedanya teori dengan data yang ada di lapangan. Peneliti ini akan menganalisis secara mendalam kasus yang ada, termasuk mengidentifikasi permasalahan, menganalisis sistem *delivery order* yang diterapkan oleh swalayan Tulus Bhakti, dan dampaknya terhadap jumlah pelanggan swalayan Tulus Bhakti. Peneliti akan memahami faktor-faktor yang menyediakan perbedaan antara teor dan fakta di lapangan.

## **B. Kehadiran Peneliti**

Kehadiran peneliti dalam penelitian ini sangat penting, karena pada penelitian kualitatif fakta yang ada di lapangan. Karena pada penelitian ini membutuhkan pemahaman yang mendalam yang didasari dengan empati dan tidak dapat dilakukan kecuali oleh manusia itu sendiri. Kehadiran peneliti sangat diperlukan untuk menghimpun data dengan observasi dan wawancara, yang statusnya diketahui oleh informan.

Oleh karena itu dalam melakukan penelitian ini, peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mendapatlan data yang akan dibutuhkan. Dengan demikian peneliti harus melakukan beberapa prosedur atau tata cara yang ditetapkan oleh

tempat yang akan diteliti terkait untuk mendapatkan penelitian. Prosedur yang dilakukan peneliti antara lain, yakni :

1. Mengajukan surat permohonan observasi dari fakultas.
2. Mengumpulkan surat permohonan observasi ke Tempat penelitian (swalayan Tulus Bhakti)
3. Mendapat balasan dari Tempat penelitian terkait konfirmasi perizinan.
4. Melakukan observasi pada swalayan Tulus Bhakti sesuai waktu yang telah ditentukan.

### **C. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini berlokasi di swalayan Tulus Bhakti tepatnya di Desa Pagu yang beralamat di Dusun Kandangan, Desa Pagu, Kecamatan Pagu, Kabupaten Kediri. Lokasi penelitian ini menunjukkan pemahaman mengenai tempat atau posisi yang akan dilakukannya penelitian. Hal ini seraya dengan pendapat Nasution bahwa lokasi penelitian dicirikan oleh tempat, pelaku, dan kegiatan yang akan diteliti. Penelitian ini dilakukan pada saat melakukan kegiatan berbelanja setiap hari di swalayan.

### **D. Informan**

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberi informasi tentang situasi dan kondisi penelitian. Pemanfaatan informan ini bagi peneliti yaitu untuk membantu agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang dapat dijangkau serta untuk menghindari terjadinya pengulangan data. Subjek dan informan dalam penelitian ini adalah informan penelitian berfungsi untuk menjangkau sebanyak-banyaknya data dan informasi yang akan berguna bagi pembentukan konsep dan proposisi sebagai temuan penelitian. Dalam penelitian

ini yang menjadi informan adalah sebanyak 5 swalayan, 10 karyawan swalayan dan 40 orang pembeli.

#### **E. Data dan Sumber Data**

Data pada penelitian merupakan fakta yang didasarkan pada hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti. Sumber data yang utama pada penelitian kualitatif ini adalah tindakan, kata-kata, dan data pendukung. Sumber data pada penelitian ini terdiri atas data primer dan sekunder.

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

Data primer merupakan data yang secara langsung diberikan kepada peneliti. Jenis data yang diperoleh dan digali dari sumber utamanya. Sumber data primer ini berdasarkan data yang diperoleh dari sumber utama atau informan utama melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan pihak pengelola swalayan Tulus Bhakti dan beberapa anggota yang mengambil belanja disana.

##### **2. Data Sekunder**

Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung. Data sekunder ini adalah data yang diterima oleh peneliti melalui orang lain. Sumber data sekunder pada penelitian ini berasal dari buku, jurnal ilmiah, dan penelitian terdahulu sebagai sumber referensi peneliti serta dokumen dari swalayan Tulus Bhakti sebagai data pelengkap.

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian ini, karena tujuan utama dari penelitian ini yaitu mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan

mendapatkan data yang memenuhi standar yang telah ditetapkan. Dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data yang penulis lakukan yaitu dengan Penelitian lapangan (field research), untuk mendapatkan data dan informasi, penulis langsung turun keobjek penelitian yaitu lembaga yang diteliti. Pada penelitian ini, peneliti memakai teknik pengumpulan data melalui metode-metode berikut ini:

#### 1. Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengumpulan data secara langsung yang berkaitan dengan kondisi dari objek penelitian yang bisa membantu berjalannya kegiatan penelitian sehingga diperoleh dengan jelas kondisi tersebut. Observasi adalah serangkaian kegiatan dalam penghimpunan data dengan cara mengamati permasalahan yang terjadi di lokasi penelitian. Observasi ini didasarkan pada wawasan yang bertujuan guna mendapatkan informasi dari permasalahan yang diteliti. Informasi yang didapatkan harus nyata, objektif, dan dapat dipertanggung jawabkan. Pada penelitian ini, peneliti turun langsung untuk mengamati kondisi atau keadaan yang sebenarnya yang terjadi pada swalayan Tulus Bhakti terutama pada penerapan Sistem *Delivery Order* yang terdapat permasalahan.

#### 2. Wawancara

Wawancara digunakan untuk teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melaksanakan observasi awal untuk menemukan permasalahan yang bisa diteliti serta untuk mengetahui hal-hal yang masih harus diteliti. Menurut Hardani, dkk wawancara merupakan proses percakapan dengan bentuk tanya jawab melalui tatap muka yang bertujuan agar mendapatkan informasi data

dari informan yang berkaitan. Dengan dilakukannya wawancara akan menjadikan peneliti akan mengetahui sejauh mana permasalahan yang terjadi. Pada penelitian ini dilakukan wawancara dengan Ibu Weny selaku pengelola swalayan Tulus Bhakti, Fira selaku Bagian Keuangan, Anggun dan Dinda selaku karyawan di swalayan Tulus Bhakti, serta beberapa pelanggan dan yang pernah membeli di swalayan Tulus Bhakti.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode yang dilakukan dengan cara mencatat data yang telah didapatkan dari buku-buku, jurnal, penelitian terdahulu, foto, dan lainnya yang terkait dengan penelitian. Dokumentasi merupakan bentuk data sekunder yang cenderung diambil dari dokumen yang sudah lama atau berbentuk bahan tertulis yang dapat digunakan sebagai bukti dalam pengujian dan bersifat alamiah. Pada penelitian ini, selain menggunakan buku atau jurnal sebagai referensi, peneliti juga menggunakan dokumen dari swalayan Tulus Bhakti yang menjelaskan mengenai jumlah pelanggan pada tahun 2020 sampai tahun 2023

## **G. Instrumen Pengumpulan Data**

Instrumen penelitian merupakan alat yang bertujuan untuk mengumpulkan data agar memudahkan kegiatan peneliti sehingga hasilnya akan lebih sistematis, baik, detail, dan mudah untuk diolah. Dalam penelitian kualitatif, peneliti memiliki peran penting dalam menentukan fokus penelitian, mengumpulkan data di lapangan, melakukan analisa data, dan memberikan kesimpulan.

Dengan demikian pada penelitian ini akan digunakan beberapa instrument penelitian yakni sebagai berikut:

1. Pedoman wawancara yang berupa daftar pertanyaan yang nantinya akan ditanyakan kepada informan
2. Lembar pengamatan yang digunakan untuk melengkapi hasil observasi
3. Dokumentasi untuk mendukung penelitian

#### **H. Pengecekan Keabsahan Data**

Pada penelitian kualitatif ini, untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pengecekan keabsahan data. Hal ini dilakukan guna untuk meningkatkan hasil penelitian, meninjau, dan mengevaluasi data yang sudah ada. Pada penelitian ini dilakukan beberapa cara untuk mengecek keabsahan data, antara lain sebagai berikut:

1. Perpanjangan Pengamatan atau Keikutsertaan

Keikutsertaan peneliti menjadi penentu dalam pengumpulan data. Keikutsertaan ini dilakukan pada waktu yang panjang karena peneliti harus mengecek kembali apakah terdapat perubahan data di lapangan atau tidak. Maka dari itu keikutsertaan tidak bisa dilakukan pada waktu yang singkat akan tetapi membutuhkan perpanjangan waktu untuk pengamatan. Perpanjangan pengamatan atau keikutsertaan artinya peneliti harus kembali ke lapangan sampai data yang dikumpulkan bisa lengkap. Di sisi lain adanya perpanjangan pengamatan ini akan menambah rasa silaturahmi antara peneliti dengan informan hingga memungkinkan untuk bisa tercipta hubungan yang baik, saling percaya, dan terbuka jadi tidak ada sesuatu yang disembunyikan. Karena hal tersebut pula potensi peneliti untuk menerima data yang lengkap

dan akan semakin tercapai.

## 2. Meningkatkan Ketekunan atau Kerutinan Pengamatan

Kerutinan pengamatan artinya mencari data secara teratur dengan proses analisis yang tetap atau tidak tetap. Peneliti harus dapat mencari apa yang bisa diperhitungkan dan sebaliknya. Ketekunan pengamatan ini bertujuan untuk menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur yang sesuai dengan permasalahan yang ada dan kemudian memperdalam informasi yang didapatkan. Dengan meningkatkan ketekunan artinya melakukan pengamatan dengan tekun dan teliti serta berkelanjutan. Hal ini dilakukan agar peneliti bisa memberikan data lebih akurat dan sistematis pada permasalahan yang diteliti. Peneliti perlu mempelajari hasil-hasil penelitian terdahulu beserta dokumentasi berupa referensi-referensi yang berkaitan.

## 3. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik pengecekan keabsahan data melalui pemeriksaan dari sumber yang berbeda-beda. Teknik triangulasi ini memanfaatkan penggunaan metode, penyidik, teori, dan sumber lainnya. Triangulasi merupakan cara terbaik dalam menghilangkan perbedaan-perbedaan data yang ada di kenyataan ketika mengumpulkan data dari berbagai kejadian juga pandangan. Artinya dengan triangulasi bisa membuat peneliti mengecek kembali temuannya dengan membandingkan berbagai metode, teori, atau sumber. Untuk itu hal-hal yang perlu dilakukan peneliti untuk menggunakan teknik triangulasi adalah sebagai berikut:

- a. Mengajukan daftar pertanyaan yang beragam kepada informan.
- b. Mengecek dan membandingkan dengan sumber yang lain.

- c. Memanfaatkan berbagai metode supaya pengecekan data tersebut bisa dilaksanakan.

Dalam penelitian ini, triangulasi digunakan untuk menguji kepercayaan data dengan cara mengecek data dengan sumber yang sama akan tetapi melalui teknik yang berbeda. Pengecekan keabsahan data ini dilakukan dengan triangulasi melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

## **I. Teknik Analisis Data**

Pada penelitian kualitatif, teknik analisis data berarti tahap mengurutkan objek penelitian yang digunakan dan mengelola hasil sumber data primer seperti wawancara dan observasi agar peneliti bisa memberikan informasi yang didapatkan dari informan. Analisis data ini mengkategorikan atau merumuskan data yang telah dihimpun di lapangan dapat berupa catatan, foto, dan dokumen laporan dari swalayan Tulus Bhakti. Menurut Miles dan Huberman dalam bukunya Zuchri menyatakan bahwa kegiatan dalam analisis data kualitatif dilaksanakan secara interaktif dan terus berlangsung sampai selesai, sehingga data tersebut sudah pasti. Beberapa tahapan teknik analisis data diantaranya sebagai berikut :

### **1. Reduksi Data**

Reduksi data yaitu mendapatkan data yang didapatkan dari lapangan dengan jumlah cukup banyak lalu meringkas atau memfokuskan hal-hal penting berdasarkan hasil temuan yang didapatkan. Dengan demikian data yang telah direduksi tersebut bisa memberika gambaran lebih spesifik dan memudahka peneliti dalam melakukan penghimpunan data lanjutan. Adanya reduksi data ini bertujuan untuk menemukan temuan-temuan pokok yang akan menjadi perhatian peneliti.

## 2. Penyajian Data

Pada penelitian kualitatif, penyajian data ini bisa berbentuk bagan, uraian singkat, hubungan antarkategori, dan lainnya. Dengan penyajian data, peneliti menjadi mudah untuk mengerti apa yang sebenarnya terjadi, merencanakan kegiatan selanjutnya berdasarkan apa data yang telah dipahami tersebut. Dalam menggunakan penyajian data, selain menggunakan teks naratif juga dapat berupa grafik atau *chart*.

## 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap yang ketiga adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dinyatakan sifatnya masih sementara dan bisa berubah apabila tidak ditemukannya bukti yang bisa mendukung. Akan tetapi jika kesimpulan pada tahap awal disertai oleh bukti-bukti yang konsisten dan valid maka kesimpulan yang dinyatakan adalah kesimpulan yang kredibel dan dapat dipertanggung jawabkan. Kesimpulan pada penelitian kualitatif adalah mengungkapkan temuan baru yang mungkin sebelumnya belum pernah ada. Temuan ini bisa berupa deskripsi atau gambaran objek yang sebelumnya masih belum pasti sehingga sesudah dilakukan penelitian menjadi jelas dan dapat berupa hubungan teori.

### **J. Tahap-Tahap Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif, peneliti harus melakukan beberapa tahapan penelitian untuk mendapatkan informasi dari informan. Berikut ini merupakan tahap-tahap penelitian antara lain:

## 1. Tahap Pra Lapangan

Menurut Moleong dalam bukunya Murdiyanto, terdapat enam tahap kegiatan yang harus dilakukan peneliti pada tahap pra lapangan, yaitu:

- a. Menyusun rancangan penelitian, pada tahap ini peneliti harus mengerti metode dan teknik penelitian yang digunakan untuk disusun sebagai rancangan penelitian.
- b. Memilih lapangan penelitian
- c. Mengurus perizinan, perizinan ini diurus pada lembaga terakit, yaitu membuat surat permohonan observasi pada Fakultas FEBI IAIN Kediri dan memberikannya kepada pihak swalayan Tulus Bhakti.
- d. Menilai lapangan, berusaha mengenal bagaimana lapangan yang akan dijadikan tempat penelitian dan menyesuaikan diri.
- e. Memilih informan, informan adalah orang yang diperlukan untuk memberika informasi mengenai situasi dan kondisi pada latar penelitian.
- f. Menyiapkan perlengkapan penelitian, perlengkapan ini dapat berupa perekam suara, *handphone* atau kamera untuk mengambil foto, catatan, dan lainnya.

## 2. Tahap pelaksanaan lapangan

Pada tahap ini, peneliti menghimpun data-data melalui metode yang telah ditentukan. Peneliti diharuskan memahami latar penelitian dan mempersiapkan diri sebaik mungkin. Penampilan peneliti harus rapi dan sopan. Selanjutnya peneliti harus memperkenalkan diri di lapangan dan mencari informasi pada informan yang sebelumnya telah ditentukan serta mengatur waktu untuk wawancara.

1. Tahap analisis data

Tahap ini merupakan tahap di mana peneliti menganalisis data yang telah didapatkan dari informan atau dokumen-dokumen yang berkaitan. Analisis data merupakan menyusun secara sistematis data yang telah didapatkan lalu menjabarkannya pada unit-unit, menyusun pola, dan memilih pokok atau hal penting sehingga bisa dibuat kesimpulan.

2. Tahap penulisan laporan

Tahap ini memaparkan mengenai rangkaian data mulai dari pengumpulan data sampai pemberian informasi. Selain itu pada tahap ini juga berupa susunan penelitian, saran hasil konsultasi dengan dosen pembimbing, dan mengurus kelengkapan lainnya untuk menuju kegiatan selanjutnya.