

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Mengetahui fenomena yang telah terjadi sebelumnya, maka penelitian ini menggunakan metode kualitatif dalam melakukan penelitian ini. Secara khusus pendekatan kualitatif lebih berfokus pada sebuah pemaknaan secara mendalam dan deskriptif terkait fenomena. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kalimat baik secara tertulis maupun lisan, yang didapatkan dengan cara observasi lapangan kepada perilaku subjek penelitian.¹ Sebenarnya pendekatan kualitatif bermaksud untuk memberi pengertian dan pemahaman secara penuh yang berkaitan dengan suatu fenomena juga di gunakan untuk mengembangkann segala terori yang ada.

Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Menurut Sugiono, penelitian kualitatif adalah penelitian penelitian yang menempatkan peneliti sebagai kunci, menggunakan Teknik penggalian data kemunian dilakukan pengumpulan dan Analisa data yang dilakukan secara induktif. Menurut Poerwandari, penelitian kualitatif yang sifatnya deskriptif menghasilkan dan mengolah data, seperti observasi dan transkripsi wawancara. Kirk dan Miller (dalam *Moloeng*) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai metode untuk melakukan suatu pengamatan secara individu dan yang berhubungan dengan orang-orang tersebut yang bertujuan untuk mendapatkan informasinya.

¹ Thobby Wakarmamu, *Metode Penelitian Kualitatif Penerbit Cv.Eureka Media Aksara, Metode Penelitian Kualitatif Penerbit Cv.Eureka Media Aksara*, 2021.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberitahukan, menjelaskan, menganalisis bagaimana aspek sumber daya manusia yang terjadi Sehingga penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut I Made Winartha, metode analisis deskriptif. Sesuai dengan sifat penelitian kualitatif yang luwes dan terbuka, tipe dan metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif sangat bervariasi, disesuaikan dengan kebutuhan, tujuan penelitian, serta perilaku objek yang diteliti.²

Sehingga pada penelitian kali ini, Peneliti memaparkan hasil kajian dan pandangan dari sebuah data yang berhasil didapatkan terkait dengan peran kompensasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan konsumen di PT Dhaha Jaya Property Kota Kediri. Data yang berhasil diperoleh kata-kata, berupa gambar, dan peneliti akan menjabarkan dalam bentuk tulisan dan perilaku subjek hasil penelitian.

B. Kehadiran Peneliti

Keberadaan peneliti bersifat wajib. Peneliti diharapkan menjalin hubungan yang baik dengan informan agar mendapatkan suatu informasi yang valid dan benar, Seperti apa fenomena yang terjadi sesuai pernyataan. Agar penelitian ini berjalan secara utuh dan kongkrit, sebaiknya peneliti harus hadir untuk memantau proses berjalannya kegiatan pengelolaan kompensasi di PT Dhaha Jaya Property Kota Kediri semaksimal mungkin. Saat melakukan penelitian ini, peneliti aktif berada di lapangan dengan pihak terkait untuk mendatangi tempat

² Anika Amelia, Khoirul Ardani Manurung, and Daffa Baihaqi Purnomo, "Peranan Manajemen Sumberdaya Manusia Dalam Organisasi," *Mimbar Kampus: Jurnal Pendidikan Dan Agama Islam* 21 (2022): 128–38.

penelitian sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, baik yang telah terstruktur dan terencana maupun tidak.

C. Lokasi Penelitian

PT Dhaha Jaya Property Kota Kediri untuk dijadikan objek penelitian dengan pembahasan tentang Peran Kompensasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Konsumen di PT Dhaha Jaya Property Kota Kediri. Perusahaan ini berlokasi di Paron II, Paron, Kecamatan Ngasem, Kabupaten Kediri, Jawa Timur.

D. Data dan Sumber Data

Untuk memperoleh data yang nantinya di perlukan dalam penelitian ini, dengan itu peneliti menggunakan metode yang berkaitan dan pas sesuai teknik dan mekanisme penelitian, agar data yang di peroleh objektive dan benar-benar ada. Sumber data menurut Suharsimi adalah subjek terkait suatu informasi yang dapat diperoleh, Serta memiliki ketepatan saat pengambilan data dan cara mengolahnya.³ Sedangkan pendapat lain menjelaskan apabila jika sumber data adalah bagian yang penting saat mempertimbangkan jenis metode yang dipakai. Pada penelitian kali ini, informasi atau data yang akan dikumpulkan adalah data yang *relevan* langsung dengan fokus penelitiannya terkait Peran Kompensasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kompensasi di PT Dhaha Jaya Property Kota Kediri. Adapun jenis data yang dihimpun adalah terdiri dari data primer dan juga data sekunder.

³ Suharsimi, Metode Penelitian Kuantitatif, 2017.

1. Data Primer

Data yang didapatkan langsung dari sumbernya berdasarkan pada informasi yang ditemukan dan dihimpun secara langsung, seperti melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan pihak-pihak terkait atau narasumber yang memiliki pengetahuan yang mendalam dan detail terkait Persoalan yang sedang diteliti. Informan dalam penelitian ini terdiri dari individu yang memiliki karakteristik yang sesuai dengan latar belakang penelitian, yaitu mereka yang memiliki keahlian akademik yang bagus. memiliki waktu luang untuk diajak pertemuan, mampu memaparkan analisis terkait suatu persoalan yang ditanyakan. Informan tersebut antara lain Direktur Utama, Bagian Keuangan , Manajer Proyek, Manajer Pemasaran, *Coustemer*.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh dan dihimpun dari sumber pengetahuan yang ada dan mengenai persoalan atau topik yang dibahas, termasuk hasil studi pustaka, dokumen yang penting sebagai penguat.⁴ Data ini adalah hasil dari data utama yang sudah dilakukan pengolahan secara sedemikian rupa dan secara lebih lanjut akan dipaparkan oleh pihak pengumpul. Dalam penelitian ini, terdapat penggunaan dokumentasi yang terkait catatan selama proses wawancara. Selain itu, data sekunder yang dipakai termasuk arsip, majalah ilmiah, laporan, buku, serta dokumen pribadi maupun resmi yang relevan dengan materi penelitian yang sedang diteliti.

⁴ Marinu Waruwu, "Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)," *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7 (2023): 2896–2910.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah sebuah proses penyediaan data utama guna keperluan penelitian. Teknik pengumpulan data menjadi suatu metode pengumpulan data yang memiliki tujuan memberikan pengertian dan memaparkan keadaan sebuah perusahaan atau lembaga atau organisasi. langkah ini termasuk bagian penting dalam sebuah metode ilmiah yang akan memudahkan penelitian. Data yang ringkas haruslah benar dengan fenomena asli yang ditemukan dilapangan.⁵ Dalam penelitian ini, digunakan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi adalah proses mengamati dan mengikut sertakan diri dengan teliti atas suatu objek dengan cara Mengamati, merekam, memperhatikan, mencermati, dan menyimak tingkah dan perilaku secara fokus juga sistematis untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam observasi, peneliti juga dapat terlihat mulai dari peran peran non partisipan dan partisipan.⁶

2. Wawancara

Wawancara adalah salah satu cara yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan cara melakukan pertemuan ataupun lewat online dengan tanya jawab maupun komunikasi biasa dengan narasumber terkait yang nantinya akan memaparkan informasi terkait maksud dan tujuan peneliti. pada penelitian ini, peneliti memilih beberapa informan

⁵ Fadilah Nurul, *Taaruf Sebelum Pernikahan Dalam Tinjauan Masalah Mursalah (Studi Kasus Di Dusun Nglarangan Desa Conto Kecamatan Bulukerto Kabupaten Wonogiri)*, 2023.

⁶ Ibid.

untuk memperoleh sejumlah data informasi tentunya relevan dengan penelitian, informan tersebut seperti Direktur Utama, Bagian Keuangan, Manajer Proyek, Manajer Pemasaran, *Coustemer*.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dipakai untuk informasi untuk mendukung kebenaran dan keabsahan informasi yang peroleh dan untuk disiplin konfirmasi hasil penelitian, bahwa peneliti memiliki bukti telah melakukan penelitian melalui wawancara. Dokumentasi adalah teknik penghimpunan data yang dilakukan dengan tahapan pertama yakni mengumpulkan terlebih dahulu sejumlah data, setelah itu memahami sebuah catatan, data, dan dokumen yang secara tertulis masih *relevan* dengan fenomena penelitian.⁷

F. Analisis Data

Proses analisis data dalam penelitian kualitatif dilaksanakan sepanjang pengumpulan data berlangsung dan saat pengumpulan telah selesai dalam jangka waktu tertentu. Noeng Muhadjir memaparkan pengertian analisis data sebagai usaha mencari dan menyusun secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk menghubungkan pemaknaan peneliti tentang kasus yang diteliti dan memaparkannya sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan upaya memahami makna yang di peroleh.”⁸

Dalam penelitian kualitatif, kategorisasi, konseptualisasi, dan deskripsi dikembangkan atas dasar “kejadian” yang didapatkan ketika kegiatan lapangan

⁷ Tatang Parjaman and Dede Akhmad, “Ebagai ‘Jalan Tengah’ Atas Dikotomi Kuantitatif-Kualitatif,” *Jurnal Moderat* 5 (2019): 530–48.

⁸ Miza Nina Adlini et al., “Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka,” *Edumaspul: Jurnal Pendidikan* 6, no. 1 (2022): 974–80.

berlangsung. Karenanya, antara kegiatan analisis data dan pengumpulan data tidak mungkin dipisahkan satu sama lain. Keduanya berlangsung secara simultan, prosesnya berbentuk interaktif dan siklus bukan linier. Miles dan Huberman analisis data dapat dibagi menjadi tiga bagian utama yang terdiri dari penyajian data, reduksi data, dan rekrutmen kesimpulan/verifikasi. Maka analisis data dalam penelitian ini dilakukan sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahap di mana peneliti melakukan pemilihan dan fokus pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data mentah yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung secara berkesinambungan sepanjang penelitian, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul, sebagaimana terlihat dari kerangka konseptual penelitian, permasalahan studi, dan pendekatan pengumpulan data yang telah dipilih oleh peneliti. Adapun reduksi data dalam penelitian ini ialah yang akan difokuskan pada Peran Kompensasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Konsumen di PT Dhaha Jaya Property Kota Kediri.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. dengan tujuan untuk mengidentifikasi pola-pola yang memiliki makna dan memungkinkan adanya rekrutmen kesimpulan serta tindakan yang relevan. Dengan demikian, penyajian data melibatkan pengorganisasian informasi yang tersusun dengan

tujuan memungkinkan rekrutmen kesimpulan dan pengambilan tindakan yang tepat.⁹

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap ketiga dalam analisis data kualitatif, menurut Miles and Huberman, melibatkan rekrutmen kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dipaparkan pada tahap ini masih bersifat *temporary*, dan dapat berubah jika tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung saat pengumpulan data berikutnya. Namun, jika kesimpulan yang diajukan pada tahap awal didukung oleh bukti yang benar dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan tersebut menjadi lebih dapat dipercaya.¹⁰

G. Pengecekan Keabsahan Data

Dalam pandangan Lexy J. Moleong, keabsahan data dapat dikoreksi melalui beberapa cara, seperti perpanjangan ketekunan pengamatan, keikutsertaan, analisis kasus negatif, triangulasi, kecukupan referensial, uraian rinci, dan auditing. Pengambilan data dilakukan melalui tiga tahap, yaitu tahap pendahuluan, tahap penyaringan, dan tahap melengkapi data yang masih kurang.¹¹

a. Ketekunan

Untuk meningkatkan ketekunan, diperlukan pengamatan yang lebih teliti dan berkesinambungan. Dengan melakukan hal tersebut, data dan

⁹ Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin," *UIN Antasari Banjarmasin* 17 (2018): 81–95.

¹⁰ Rijali.

¹¹ Dr. Wahinmurni, "Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif," 2017, 32.

urutan peristiwa dapat dikumpulkan dengan pasti dan disusun secara sistematis.

b. Triangulasi

Triangulasi dalam menguji keabsahan data mengacu pada proses memeriksa data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan pada waktu yang tidak sama. Dalam penelitian ini, dipakai triangulasi sumber sebagai metode triangulasi yang dipilih. Dengan menggunakan triangulasi sumber, peneliti membutuhkan setidaknya tiga narasumber atau lebih yang akan diwawancarai, kemudian pendapat mereka akan dikategorikan, dideskripsikan, dan dianalisis untuk melihat persamaan atau perbedaan pandangan serta mencari informasi yang spesifik dari ketiga sumber data tersebut.¹²

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah untuk menguji Keterpercayaan data yang dilakukan dengan cara memastikan data yang diperoleh melalui beberapa sumber.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik atau metode berarti untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara memastikan data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

c. Triangulasi Waktu

¹² Andarusni Alfansyur and Mariyani, "Seni Mengelola Data : Penerapan Triangulasi Teknik , Sumber Dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial," *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah* 5 (2020): 146–50.

Triangulasi waktu adalah digunakan untuk menguji kredibilitas suatu data dengan cara menguji dan mengecek data dapat dilakukan dengan menggunakan waktu tertentu melalui wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.

3. Keikutsertaan

Dalam penelitian kualitatif, perpanjangan keikutsertaan digunakan dengan tujuan untuk meningkatkan kepercayaan terhadap temuan dan interpretasi yang dihasilkan. Dengan melibatkan perpanjangan keikutsertaan, diharapkan hubungan antara peneliti dan narasumber akan menjadi lebih dekat, terbuka, dan saling percaya. Selain itu, melalui perpanjangan keikutsertaan, peneliti juga dapat lebih mudah menyesuaikan diri dengan kondisi dan situasi lingkungan di mana data akan dikumpulkan.¹³

H. Tahapan Penelitian

1. Tahap pra lapangan: tahapan prapenelitian adalah tahapan penyusunan desain/usulan penelitian (proposal). Oleh karena itu, dalam pelaksanaan tahapan ini yang perlu diperhatikan adalah bagaimana menyusun suatu desain penelitian yang baik. Ihtwal desain penelitian yang baik dimaksudkan di sini adalah desain/usulan penelitian yang disusun dan memenuhi unsur-unsur yang telah ditentukan. Unsur-unsur yang dimaksud terdiri atas bagian

¹³ Ibid.

awal, bagian utama, dan bagian akhir. serta observasi awal di lapangan dan mengurus perizinan yang terkait dengan penelitian.

2. Tahap kegiatan lapangan: meliputi pengumpulan data terkait fokus penelitian yakni Peran Kompensasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Konsumen di PT Dhaha Jaya Property Kota Kediri.
3. Tahap analisis data: Terkait dengan aktivitas pengolahan dan pengorganisasian data, dilakukan sesuai dengan fokus permasalahan yang sedang diteliti. Selanjutnya, dilakukan pengecekan keabsahan data melalui verifikasi sumber data dan metode yang digunakan dalam pengumpulan data, untuk memastikan bahwa data yang diperoleh valid dan dapat dipertanggungjawabkan.¹⁴
4. Tahap penulisan laporan: dalam konteks penyusunan hasil penelitian, melibatkan rangkaian kegiatan mulai dari pengumpulan data hingga pemberian interpretasi terhadap data tersebut. Selanjutnya, peneliti akan berdiskusi dan berkonsultasi dengan dosen pembimbing terkait hasil penelitian untuk mendapatkan masukan dan kritik yang berguna untuk perbaikan. Setelah itu, peneliti akan menyelesaikan proses administratif yang diperlukan untuk melaksanakan ujian proposal.

¹⁴ Adlini et al., "Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka."

