

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu menggunakan penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor menyebutkan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.²⁹

Struss dan Corbin (1990) menjelaskan penelitian kualitatif adalah suatu jenis penelitian yang prosedur penemuan yang dilakukan tidak menggunakan prosedur statistik dan kuantifikasi. Dalam hal ini penelitian kualitatif adalah penelitian tentang kehidupan seseorang, cerita, perilaku, dan juga tentang fungsi sebuah organisasi, gerakan sosial atau sebuah hubungan timbal balik.³⁰

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti merupakan jenis penelitian lapangan (*field reseach*), metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif, penelitian deskriptif akan menghasilkan data deskriptif berupa sebuah ucapan dan tulisan yang dapat diamati secara langsung dari subjek penelitian.

²⁹ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Makassar : CV Syakir Media Press, 2021), 30.

³⁰ Salim dan Syahrums, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Citapustaka Media, 2012), 41.

Alasan peneliti memilih pendekatan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif adalah peneliti akan mendeskripsikan dan menggambarkan dengan jelas hasil penelitian yang dilakukan di Pusat Oleh-oleh GTT Kabupaten Kediri desa Toyoresmi tentang peran pelayanan sumber daya insani terhadap kepuasan konsumen.

B. Kehadiran Penelitian

Kehadiran peneliti di lokasi penelitian dalam hal penelitian tentu sangat penting sekali sesuai dengan metode yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Kehadiran seorang peneliti dalam objek penelitian sangat perlu dilakukan. Dengan adanya kehadiran seorang peneliti maka akan diperoleh data lapangan yang sebenarnya mengenai objek penelitian tanpa adanya rekayasa dan manipulasi data. Di sisi lain kehadiran peneliti tentu akan berpengaruh pada terjadinya proses interaksi antara peneliti dengan objek penelitian dan dengan demikian nantinya akan diperoleh hasil penelitian yang benar-benar valid dan bisa dipertanggung jawabkan.

C. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini lokasi yang telah dipilih oleh peneliti adalah GTT Pusat Oleh-Oleh desa Toyoresmi yang berada di Jl Pamenang No.1, Besok, Toyoresmi, Kec. Ngasem, Kabupaten Kediri, Jawa Timur.

D. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu data primer dan data sekunder. Subjek dalam penelitian ini adalah narasumber seorang konsumen yang bisa memberikan informasi utama yang dibutuhkan dalam penelitian.

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat secara langsung dari subjek penelitian yang berada di tempat penelitian dengan menggunakan alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang sedang dicari. Sumber data primer adalah sumber data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumber pertamanya tanpa melalui perantara.³¹ Sumber data primer didapatkan oleh peneliti melalui beberapa cara yaitu melalui wawancara dan melalui pengamatan. Dalam penelitian ini sumber data primernya yaitu informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dengan konsumen dan juga melalui observasi di lokasi penelitian yaitu di GTT Pusat Oleh-Oleh Kediri, nantinya peneliti akan melakukan sebuah observasi terlebih dahulu untuk mengamati fenomena yang terjadi di lokasi penelitian lalu melakukan wawancara dengan kosumen dan karyawan yang berada di GTT Pusat Oleh-Oleh desa Toyoresmi kabupaten Kediri penelitian dengan menggunakan jenis wawancara terstruktur.

b. Data sekunder

³¹ Eko Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta : Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN Veteran, 2020), 53.

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh oleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain. Data sekunder ini dapat diperoleh melalui buku, literatur yang berkaitan dengan judul penelitian ini, hasil catatan lapangan dan dokumen atau data dari GTT Pusat Oleh-Oleh Kediri.

E. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data atau informasi yang dibutuhkan dalam upaya mencapai tujuan penelitian. Maka dari itu perlu adanya upaya yang dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu :

a. Observasi

Teknik observasi atau sebuah pengamatan ditujukan kepada sebuah permasalahan yang diteliti untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian, yang berarti peneliti melakukan observasi atau pengamatan terhadap konsumen dan sumber daya insani (karyawan) di GTT Pusat Oleh-oleh untuk memperoleh data informasi awal. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan variasi Non Partisipasi (non participation) yang merupakan skala yang paling rendah yaitu peneliti tidak terlibat dengan subjek atau kegiatan yang sedang diteliti, disini peneliti hanya mengumpulkan data hanya dengan pengamatan saja.³²

b. Wawancara

³² Ibid. 55.

Wawancara adalah salah satu metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi, yaitu melalui sebuah percakapan yang dilakukan oleh kedua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan pihak yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.³³ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis wawancara terstruktur yaitu peneliti akan mencari data dan informasi yang berkaitan dengan fokus penelitian ini yaitu bagaimana pelayanan yang diberikan untuk menciptakan kepuasan konsumen, oleh karena itu nantinya pertanyaan akan peneliti susun secara rapi dan terstruktur yang sudah disiapkan oleh peneliti, nantinya peneliti akan memberikan pertanyaan tersebut kepada pelanggan yang datang di GTT Pusat Oleh-Oleh Kediri yang dirasa bisa memberikan informasi data sesuai apa yang dibutuhkan oleh peneliti. Proses wawancara akan dilakukan oleh peneliti secara langsung (tatap muka) atau tidak langsung (melalui alat).

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah proses pengumpulan data untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara dari hasil penelitian. Teknik dokumentasi ini nantinya dapat berupa hasil foto, bukti wawancara (berupa rekaman suara/sebuah tulisan) serta catatan lain yang penting yang terkait dengan penelitian.

F. Analisis Data

³³ Ibid. 59.

Sebuah pemeriksaan informasi dan analisis data dalam penelitian kualitatif adalah metode yang dilakukan dengan mencari sebuah informasi secara efisien yang didapat dengan cara menggabungkan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan di lapangan dan sumber lainnya yang berbeda sehingga dapat dengan mudah dipahami, sehingga nantinya dapat diinformasikan kepada orang lain. Dalam sebuah pemeriksaan subyektif, informasi diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan strategi teknik pengumpulan data. Langkah-langkah analisis data dapat dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman melalui tiga tahap, yaitu :³⁴

a. Tahap Reduksi Data

Merupakan suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian, merubah sedikit data kasar dari lapangan. Fungsi dari reduksi data ini adalah menajamkan, menggolongkan, mengarahkan atau membuang yang tidak perlu sehingga sebuah pandangan dapat ditarik. Dalam proses reduksi peneliti benar-benar mencari data yang valid, Ketika peneliti menyaksikan kebenaran data yang diperoleh akan dicek ulang dengan informan lain yang dirasa bisa lebih difahami oleh peneliti.

Nantinya tahap reduksi data dilakukan setelah peneliti mendapatkan data hasil dari observasi dan wawancara kemudian mencatat semua hal yang bersifat umum mengenai pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang selanjutnya data akan dipilih dari yang bersifat umum menjadi yang

³⁴ Ibid. 78.

bersifat khusus. Dengan demikian akan mempermudah peneliti dalam menganalisis sebuah permasalahan yang terjadi dan dari data yang telah direduksi nantinya akan mendapatkan gambaran yang jelas bagaimana kepuasan konsumen yang didapatkan dari sebuah pelayanan.

b. Penyajian Data

Pada tahap ini peneliti banyak terlibat dalam kegiatan penyajian data atau penampilan dari data yang telah dikumpulkan sebelumnya. Penyajian data dapat berupa teks naratif, matriks, dan grafik.

Dalam penelitian ini penyajian data yang peneliti lakukan dengan menyajikan berupa teks naratif dalam bentuk catatan hasil wawancara dengan konsumen.

c. Tahap penarikan kesimpulan

Langkah ketiga adalah penarikan kesimpulan, tahap ini adalah cara yang sering digunakan untuk merencanakan pentingnya hasil pemeriksaan yang dituangkan dalam kalimat pendek yang mudah dipahami dan dilakukan secara berulang ulang mengamati kebenaran dari penyimpulan, terutama mengenai relevansi dan konsistensinya terhadap judul penelitian, target dan perincian masalah. Pada tahap ini peneliti akan menjelaskan data hasil temuan penelitian dengan bentuk teks secara deskriptif dengan menggunakan kata-kata yang mudah dipahami dan jelas.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Moeleng menyatakan terdapat empat pengecekan keabsahan data, yakni Kpercayaan, keteralihan, Kbergantungan dan Kepastian. Pengecekan

keabsahan data adalah kebenaran dan kebenaran suatu uraian, kesimpulan, penjelasan, dan penafsiran. Dengan triangulasi peneliti dapat mengecek ulang sebuah temuannya dengan membandingkan dengan berbagai sumber dan metode. Langkah yang digunakan pada tahap triangulasi ini dengan menggunakan triangulasi sumber dan metode.³⁵

a. Triangulasi Sumber

Adalah untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah didapatkan melalui berbagai sumber. Triangulasi sumber adalah membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan informasi yang didapatkan melalui waktu dan cara yang berbeda. Peneliti nantinya menggunakan wawancara terstruktur untuk mengumpulkan data dan hasil data yang sudah diperoleh diuji lagi dengan informasi sebelumnya. Triangulasi sumber ini peneliti mewawancarai beberapa orang konsumen yang berbeda untuk mendapatkan data yang jelas dan terpercaya.

b. Triangulasi Metode

Adalah pengecekan data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda yaitu dapat berupa dari data hasil wawancara, lalu di cocokkan dengan hasil observasi dan dokumentasi. Dengan teknik ini peneliti dapat membandingkan data hasil wawancara dengan sebuah hasil pengamatan.

³⁵ Lexy J Moelong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya,2021), 331