

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian kali ini akan menggunakan metode kualitatif yaitu jenis penelitian yang menghasilkan penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara kuantifikasi lainnya. Bogdan dan Taylor mengemukakan bahwa metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah dan bersifat penemuan.<sup>35</sup> Straus dan Corbin merinci bahwa penelitian kualitatif dapat digunakan untuk meneliti kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, gerakan sosial, atau hubungan kekerabatan.<sup>36</sup>

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif yang mana cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Penelitian Deskriptif adalah jenis penelitian yang mendeskripsikan atau menggambarkan suatu masalah. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan suatu populasi, situasi atau fenomena secara akurat dan sistematis.<sup>37</sup> Jenis penelitian ini dapat menjawab pertanyaan apa, di mana, kapan, bagaimana, dan mengapa. Tidak seperti dalam penelitian eksperimental,

---

<sup>35</sup> Mouwn Erland, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rake Sarasin, 2020. 4

<sup>36</sup> Eko Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif)*, Yogyakarta Press, 2020,

[http://www.academia.edu/download/35360663/METODE\\_PENELITIAN\\_KUALITAIF.docx.34](http://www.academia.edu/download/35360663/METODE_PENELITIAN_KUALITAIF.docx.34)

<sup>37</sup> Mouwn Erland, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In *Metodologi Penelitian Kualitatif*. 88

peneliti tidak mengontrol atau memanipulasi variabel apa pun, tetapi hanya mengamati dan mengukurnya.

Oleh karena itu penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menekankan pada pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitas.

### **B. Kehadiran Penelitian**

Dalam penelitian ini, kehadiran peneliti sangat diperlukan, terutama untuk mengumpulkan data yang sebagian besar bersumber dari manusia. Selain itu, peneliti juga hadir untuk mengamati langsung aktivitas objek penelitian. Hal tersebut penting guna memperoleh informasi melalui wawancara, terutama mengingat penelitian ini menggunakan pendekatan secara kualitatif deskriptif.

### **C. Lokasi Penelitian**

Pada penelitian ini, objek penelitian yang dipilih adalah Laundry Karpet Kediri yang beralamatkan di Jl. Ngasinan No.76, Rejomulyo, Kec. Kota, Kota Kediri, Jawa Timur. Pemilihan Lokasi ini didasarkan pada adanya potensi dan kemampuan usaha tersebut untuk tetap bersaing di industri jasa kebersihan, sehingga menjadikan peneliti tertarik untuk meneliti pada usaha tersebut.

### **D. Sumber Data**

Dalam penelitian ini, sumber data berperan sebagai fondasi utama untuk menghasilkan informasi yang valid dan komprehensif. Sumber data dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu data primer dan data sekunder. Penggunaan kedua jenis sumber data ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan perspektif yang lebih luas dan memastikan bahwa penelitian ini valid.

### 1. Sumber Primer

Data primer adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya atau tanpa perantara.<sup>38</sup> Dalam penelitian ini, data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari informan objek penelitian. Informan tersebut merupakan pemilik Laundry Karpet Kediri dan orang – orang yang ditunjuk langsung oleh Informan utama, yang dianggap mengerti tentang masalah yang akan diteliti

### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain.<sup>39</sup> Dalam data sekunder ini, peneliti menggunakan data pendukung mengenai kegiatan usaha Laundry Karpet Kediri. Data sekunder ini nanti akan berupa angka ataupun grafik yang bisa menunjukkan kegiatan dan kondisi usaha Laundry Karpet Kediri. Data tersebut bisa bersumber langsung dari pihak Laundry Karpet Kediri ataupun dari artikel – artikel yang tersedia baik offline maupun online. Selain data tertulis, data sekunder dapat peneliti dapatkan dari orang – orang yang berhubungan dengan usaha Laundry Karpet Kediri secara lisan.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

### a. Wawancara

Wawancara adalah salah satu metode pengumpulan data yang menggunakan komunikasi verbal, di mana terdapat dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang

---

<sup>38</sup> Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif)*. h.53

<sup>39</sup> Ibid. 53

memberikan jawaban. Metode ini dapat dilakukan secara terstruktur, tidak terstruktur, langsung ataupun tidak langsung.<sup>40</sup>

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan wawancara secara terbuka. Yaitu wawancara terhadap informan dengan tanpa pembatasan jawaban. Wawancara terbuka ini akan ditujukan kepada informan utama yakni pemilik usaha Laundry Karpet Kediri atau orang yang ditunjuk oleh pemilik yang dianggap mengetahui masalah yang dibahas peneliti. Selain itu, peneliti juga melakukan penelitian dengan metode wawancara kepada konsumen untuk mematangkan pendapat dari pihak informan pertama. Penelitian ini akan diajukan kepada konsumen yang setia kepada layanan Laundry Karpet Kediri. Dalam pemilihan konsumen, peneliti akan menggunakan dasar *purposive sampling* (pemilihan narasumber dengan pengetahuan yang relevan).

#### b. Observasi

Observasi adalah adanya perilaku yang tampak dan adanya tujuan yang ingin dicapai. Perilaku yang tampak dapat berupa perilaku yang dapat dilihat langsung oleh mata, dapat didengar, dapat dihitung, dan dapat diukur.<sup>41</sup> Observasi yang dilakukan peneliti bersifat non-partisipan, maksudnya peneliti sebagai penonton atau penyaksi terhadap gejala atau kejadian yang menjadi topik penelitian. Dalam observasi ini peneliti jenis ini peneliti melihat atau mendengarkan pada situasi sosial tertentu tanpa partisipasi aktif di dalamnya.<sup>42</sup>

---

<sup>40</sup> Ibid. 59

<sup>41</sup> Ibid.54

<sup>42</sup> Ibid.55

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film, gambar (foto), dan karya-karya monumental, yang semuanya itu memberikan informasi bagi proses penelitian.<sup>43</sup> Data ini nantinya berupa laporan tahunan, pendapatan, hasil penjualan, artikel – artikel lain yang berhubungan dengan penelitian dan objek yang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti juga menggunakan data – data dokumentasi untuk mendukung pernyataan – pernyataan yang disampaikan oleh pihak Laundry Karpet Kediri

## F. Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode atau tanda, dan mengkategorikannya sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang ingin dijawab. Melalui serangkaian aktivitas tersebut, data kualitatif yang biasanya berserakan dan bertumpuk-tumpuk bisa disederhanakan untuk akhirnya bisa dipahami dengan mudah.<sup>44</sup> Langkah-langkah analisis data dapat dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang melalui 3 (tiga) tahap, yaitu:<sup>45</sup>

### 1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses penyederhanaan, merangkum, memilih hal-hal pokok, mengklasifikasikan, memfokuskan pada hal-hal penting dalam tema dan pola yang sama. Data yang telah direduksi akan lebih jelas dalam menggambarkan dan mempermudah peneliti untuk

---

<sup>43</sup> Ibid.64

<sup>44</sup> Ibid.67

<sup>45</sup> Ibid.77

melakukan pengumpulan data pada tahapan selanjutnya.<sup>46</sup>

## 2. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam bentuk juraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan lain sebagainya. Penyajian data pada penelitian kualitatif sering menggunakan bentuk teks naratif, yang kadang dilengkapi dengan grafik, matrik, bagan (*chart*) atau sejenisnya.<sup>47</sup>

## 3. Penarikan Kesimpulan

Penelitian kualitatif mengedepankan temuan baru sebagai hasil akhir dari kesimpulan penelitiannya. Temuan baru tersebut dapat berupa deskripsi atau gambaran dari suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas keberadaannya.<sup>48</sup> Dengan mengkonfirmasi makna setiap data yang diperoleh dengan menggunakan satu cara atau lebih, diharapkan akan diperoleh informasi yang dapat digunakan untuk mendukung tercapainya tujuan penelitian.<sup>49</sup> Dalam hal ini peneliti akan menarik kesimpulan dari data – data yang di dapat tentang bagaimana peran *customer engagement* dalam meningkatkan pendapatan pada usaha Laundry Karpet Kediri.

## G. Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada subjek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya dalam penelitian.

---

<sup>46</sup> Mouwn Erland, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In *Metodologi Penelitian Kualitatif*. 15

<sup>47</sup> Ibid. 15

<sup>48</sup> Ibid.15

<sup>49</sup> Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif)*.83

Salah satu metode pengecekan keabsahan pada penelitian kualitatif yaitu uji kredibilitas (*credibility*). Untuk memastikan bahwa data benar-benar valid maka dilakukan uji keabsahan data sebagai berikut.<sup>50</sup>

### 1. Triangulasi

*Triangulation is qualitative cross-validation. It assesses the sufficiency of the data according to the convergence of multiple data source of multiple data collection procedures<sup>51</sup>.* Berdasarkan pengertian tersebut dapat dipahami bahwa triangulasi adalah pegujian kredibilitas informasi yang diperoleh peneliti melalui pengecekan informasi dengan membandingkan dari berbagai sumber, cara dan waktu sehingga mengurangi kemungkinan terjadinya bias. Triangulasi dapat dilakukan dengan 3 cara yaitu triangulasi sumber, cara pengumpulan informasi dan waktu. Triangulasi sumber adalah cara yang dilakukan untuk mengetahui kredibilitas informasi dengan membandingkan berbagai sumber..

### 2. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan akan meningkatkan kredibilitas data sebab memberikan waktu kepada peneliti untuk dapat kembali ke lapangan melakukan pengamatan dan wawancara terhadap informan baik informan yang lama maupun informan baru yang dapat memberikan informasi baru sehingga informasi lebih akurat.

### 3. Meningkatkan ketekunan dan ketelitian

Untuk menghindari adanya kesalahan dalam mengambil kesimpulan akibat adanya data yang terlewatkan maka perlu meningkatkan ketekunan

---

<sup>50</sup> Mouwn Erland, *Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif*.180

<sup>51</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015).

dan ketelitian dengan melakukan pemeriksaan kembali data-data yang dianalisis. Meningkatkan ketekunan dan ketelitian tidak terbatas hanya pada saat menganalisis data-data namun dilakukan sejak peneliti melakukan pengamatan.

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

Dalam melakukan sebuah penelitian, peneliti tidak serta merta langsung memberikan hasil akhir sesuai yang dikehendaki. Untuk melakukan sebuah penelitian pasti akan melewati prosedur dan tahap – tahap dalam penelitian untuk mencapai hasil akhir yang valid. Berikut tahap – tahap penelitian yang dilakukan oleh peneliti:

### 1. Tahap Analisis Data

Dalam proses analisis data kualitatif dikenal analisis data sebelum di lapangan, selama di lapangan dan ada analisis data setelah pengumpulan data.<sup>52</sup>

#### a. Analisa Data Sebelum di Lapangan

Analisis dalam tahap ini dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan atau data sekunder yang akan digunakan peneliti untuk menentukan fokus penelitian.<sup>53</sup>

#### b. Analisa data selama di lapangan

Pada tahap ini, analisis data dilakukan dengan mengumpulkan data secara langsung melalui wawancara atau observasi.

#### c. Analisa data setelah pengumpulan data

Pada tahap ini peneliti banyak terlibat dalam kegiatan penyajian atau

---

<sup>52</sup> Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif)*. 73

<sup>53</sup> Ibid.74

penampilan (*display*) dari data yang dikumpulkan dan dianalisis sebelumnya Peneliti kualitatif banyak menyusun teks naratif. *Display* adalah format yang menyajikan informasi secara sistematik kepada pembaca.<sup>54</sup>

## 2. Tahap Penulisan Laporan

Tahap terakhir ini merupakan tahap dimana peneliti menyimpulkan dan menuliskan hasil penelitian yang dilakukan. Peneliti merangkum dan menjelaskan tema – tema dan pola – pola dalam bentuk naratif. Peneliti menuliskan laporan sesuai format dan kebijakan instansi.

---

<sup>54</sup> Ibid.75