

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yaitu secara prosedur yang menghasilkan deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang diamati.¹

Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan, pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu tetapi didapat setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian, berdasarkan analisis tersebut kemudian ditarik kesimpulan berupa pemahaman umum yang sifatnya abstrak tentang kenyataan-kenyataan.² Menurut *Licoln Guba*, bahwa terdapat beberapa ciri-ciri penelitian kualitatif sebagaimana dikutip oleh *Lexy J Moleong*, yaitu :

- a. Latar belakang alamiah, menghendaki adanya kenyataan-kenyataan sebagai keutuhan yang tidak dapat dipahami jika dipisahkan dari konteksnya. Manusia sebagai alat instrumen yakni meneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain yang merupakan alat pengumpul data utama.
- b. Peneliti kualitatif menggunakan data kualitatif.
- c. Analisis data secara induktif.

¹ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2003), 3.

² Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), 23.

- d. Peneliti bersifat deskriptif
- e. Lebih mementingkan proses daripada hasil.³

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus, yaitu penelitian yang meneliti fenomena kontemporer secara utuh dan menyeluruh pada kondisi yang sebenarnya dengan menggunakan berbagai sumber data.⁴ Dalam penelitian ini studi kasus dilakukan untuk meneliti tentang *Analisis Service Excellent* pada Jasa Ekspedisi Jalur Nugraha Ekakurir dan ditinjau dari Etika Bisnis Islam.

B. Kehadiran Peneliti

Sesuai dengan pendekatan yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan kualitatif, maka kehadiran peneliti di lapangan adalah sangat penting dan diperlukan secara optimal. Peneliti merupakan instrumen kunci dalam menangkap makna, memahami kenyataan dari suatu kejadian-kejadian di lapangan.

Dalam penelitian ini, peneliti sebagai pengamat partisipan yaitu kehadiran peneliti di latar penelitian adalah untuk menemukan dan mengeksplorasi data-data yang terkait dengan fokus penelitian dan dilakukan dengan observasi. Maka dalam penelitian ini peneliti langsung hadir di lokasi penelitian dan mewawancarai, mengobservasi (mengamati) subjek penelitian.

³ Cholid Nurboko dan Ahmad, *Metodologi Penelitian* (Jakarta:Bumi Aksara,2002),83.

⁴ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif:Teori dan Praktek*, (Jakarta:Bumi Aksara,2013),121.

C. Lokasi Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah PT. Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Kota Kediri Jalan Adi Sucipto No. 38 Banjaran Kediri.

D. Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kalimat dan tindakan. Selebihnya adalah data tambahan seperti dokumentasi dan lain-lain. Data-data yang diperlukan dalam penelitian akan digali dari beberapa sumber primer maupun sumber sekunder.

a. Data primer

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber utama, baik individu atau kelompok, seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuisioner yang bisa dilakukan oleh peneliti, sumber data primer berupa kalimat jawaban dan tindakan terkait dengan fokus penelitian yaitu *Front Office* (bagian pelayanan) PT. Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Utama Kediri dan Pelanggan (*Customer*). Penentuan sumber data pada orang yang diwawancarai dilakukan secara *purposive* yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu.⁵

b. Data Sekunder

Data sekunder atau data tangan kedua menurut Saifuddin Azwar adalah data yang diperoleh lewat pihak lain tidak langsung dari subyek penelitiannya.⁶

⁵ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung:Alfabeta,2014),52.

⁶ Saifudin Azwar, *Metode Penelitian*(Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset,1998),192.

E. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data lapangan dalam rangka medeskripsikan dan menjawab permasalahan yang sedang di teliti, maka penelitian dalam mengumulkan data menggunakan metode :

a. Wawancara atau Interview

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara adalah tehnik penelitian yang paling sosiologis dari semua tehnik penelitian sosial. Hal ini di karenakan dari bentuknya yang berasal dari interaksi verbal antara peneliti dan responden.

Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon.⁷

Sesuai dengan jenis rancangan yang digunakan yakni studi kasus, maka pedoman wawancara yang di gunakan adalah wawancara tidak berstruktur, yaitu pedoman wawancara yang hanya memuat garis besar yang akan ditanyakan.⁸

b. Observasi atau Pengamatan

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan sengaja dimulai pengamatan dan catatan terhadap gejala-

⁷ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif* (Bandung; Alfabeta, 2013)., 138

⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta : Rineka Cipta,1996)., 231

gejala yang diselidiki.⁹ Dengan observasi, peneliti dapat mengetahui secara langsung dan jelas terhadap kegiatan atau aktivitas dari Pelayanan pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Kediri.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi yaitu teknik mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip buku, surat kabar, majalah, dan sebagainya.¹⁰

F. Analisis Data

Analisis data adalah proses pelacakan dan pengaturan sistematis transkrip wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap bahan-bahan tersebut agar dapat mempresentasikan temuannya kepada orang lain.¹¹

Menurut Lexy J. Moelong proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen resmi, foto, gambar, dan sebagainya. Setelah data tersebut dibaca, dipelajari dengan telaah, maka langkah berikutnya adalah reduksi data yang dilanjutkan dengan jalan membuat abstraksi. Abstraksi adalah usaha membuat rangkuman yang inti. Proses dan pertanyaan-pertanyaan yang perlu di jaga sehingga tetap berada didalamnya. Langkah selanjutnya adalah menyusun kedalam satuan-

⁹ Dewa Ketut Sukardi, *Pengantar Teori Konseling: Suatu Uraian Ringkas*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1985), 110

¹⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, 236

¹¹ Imron Arifin, *Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu-Ilmu Social Dan Keagamaan*, (Malang: Kalimasada Press, 1997), 76

satuan. Satuan-satuan itu kemudian dikategorikan pada langkah-langkah selanjutnya. Kategori-kategori itu dilakukan sambil membuat koding. Tahap akhir dari analisis data ini adalah mengadakan pemeriksaan keabsahan data.¹²

G. Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data dalam temuan ini ditentukan dengan menggunakan kredibilitas. Kredibilitas data dimaksudkan untuk membuktikan bahwa apa yang berhasil di kumpulkan sesuai dengan kenyataan yang ada pada konteks penelitian. Untuk menetapkan keabsahan data atau kredibilitas data tersebut di gunakan tehnik pemeriksaan sebagai berikut :

- a. Perpanjangan keikutsertaan peneliti,
- b. Ketekunan pengamat atau kedalaman observasi,
- c. *Triangulasi*, yaitu memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data itu. Triangulasi dapat dilakukan terhadap teori, metode dan data.¹³

H. Tahap-Tahap Penelitian

Penelitian ini meliputi empat tahap, yaitu :

- a. Tahap sebelum ke lapangan, meliputi kegiatan menyusun proposal penelitian, menemukan fokus penelitian, konsultasi kepada pembimbing, menghubungi lokasi penelitian, mengurus izin penelitian dan seminar proposal penelitian.
- b. Tahap pekerjaan lapangan, meliputi kegiatan pengumpulan data atau informasi yang terkait dengan fokus penelitian dan pencatatan data.

¹² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*,. 190

¹³ Basrowi Dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*,. 55.

- c. Tahap analisis data, meliputi kegiatan organisasi data, penafsiran data, pengecekan keabsahan data dan memberi makna.
- d. Tahap penulisan laporan, meliputi kegiatan penyusunan hasil penelitian, konsultasi hasil penelitian kepada pembimbing, perbaikan hasil konsultasi, pegurusan kelengkapan persyaratan ujian dan mengikuti ujian munaqasah skripsi.