# BAB III

# METODE PENELITIAN

## A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Suatu permasalahan yang ingin dijawab melalui pemahaman yang empiris dengan menggunakan penelitian pada dasarnya bisa menggunakan metode apa saja tergantung pada bagaimana masalah diformulasikan serta aspek keluasan atau kedalaman dari informasi yang diperlukan.[1] Berangkat dari permasalahan yang ada, pendekatan penelitian yang digunakan dalam menyusun Skripsi ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan mengetahui Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Menerbitkan Perizinan SIUP di Kota Kediri Ditinjau dari Etika Pelayanan Islam.

Menurut Bogdan dan Taylor, metodologi kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif kualitatif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.[2] sedangkan, David Williams menuliskan bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah. Dalam komentar moleong, pengertian tersebut menggambarkan bahwa penelitian kualitatif mengutamakan latar alamiah, metode, dan dilakukan oleh orang yang mempunyai perhatian alamiah.

---

[1] Uhar Suhar Saputra, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan* (Bandung: Refika Aditama, 2012), 54.

[2] Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitas Dalam Perspektif Rancangan Penelitian* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), 22.

Menurut Lexy J. Moleong menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian (contohnya: perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain sebagainya) secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.[3]

B. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian ini, peneliti merupakan instrumen pengumpulan data. Sedangkan instrumen pendukung penelitian ini adalah pedoman wawancara, observasi dan dokumentasi. Dan kehadiran peneliti sebagai peneliti diketahui oleh masyarakat pengajuan izin dan pegawai yang merupakan informan dalam penelitian.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Jl. Basuki Rahmat Nomor 15 Kota Kediri.

D. Sumber Data

Jika dilihat jenisnya, maka dapat membedakan data kualitatif sebagai data primer dan data sekunder:

1. Data Primer, data ini merupa teks hasil wawancara dan diperoleh melalui wawancara dengan informan yang sedang dijadikan sampel dalam penelitiannya. Data dapat direkam atau dicatat oleh peneliti.

[3] Prastowo, *Metode Penelitian Kualitas*, 24.

2. Data Sekunder, data sekunder berupa data-data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh peneliti dengan cara membaca, melihat atau mendengarkan. Data ini biasanya berasal dari data primer yang sudah diolah oleh peneliti sebelumnya.

   Termasuk dalam kategori data tersebut adalah:[4]

   a. Data bentuk teks: dokumen, pengumuman, surat-surat, spanduk
   b. Data bentuk gambar: foto, animasi, billboard
   c. Data bentuk suara: hasil rekaman kaset
   d. Kombinasi teks, gambar, dan suara: film, video, iklan di televisi, dll.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data penulis menggunakan metode, antara lain:

1. Wawancara (Interview) adalah studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka (face to face) maupun dengan menggunakan telepon.[5]
2. Observasi adalah sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu dengan wawancara dan koesioner. Kalau wawancara dan koesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek

[4] Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 209.
[5] Sugiyono, *Metode Penelitian kombinasi* (Bandung: Alfabeta, 2011), 188.

alam yang lain, Sutrisno Hadi mengungkapkan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang komplek, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.[6]

3. Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, dan karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian sejarah kehidupan (life histoies), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain.[7]

F. Analisis Data

Analisis data menurut Bagdan dan Bikler adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mesintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.[8] Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan uraian dasar.[9]

---

[6] Ibid, 196.
[7] Ibid, 326.
[8] Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012), 248.
[9] Afifudin, Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Pustaka Setia, 2009), 145.

Analisis data merupakan aktivitas pengorganisasian data.data yang terkumpul dapat berupa catatan lapangan dan komentar penelitian, gambar, foto, dokumen, laporan, biografi, artikel,dan sebagainya. Kegiatan analisis data ialah mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberikan kode, dan mengatagorikannya.

Pekerjaan penelitian data memerlukan pemusatan, perhatian, pengerahan tenaga, dan pikiran peneliti.[10]

Aktivitas dalam analisis data, yaitu data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing/verification*.

1. Reduksi data (*data reduction*)

   Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting , dicari tema dan polanya. Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan serta kedalaman wawasan yang tinggi.[11]

2. Penyajian data (*data display*)

   Mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

   Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar katagori, flowchart dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles and Huberman menyatakan *"the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative tex"*. Yang paling

[10] Ibid, 146.
[11] Sugiyono, *Metode Penelitian kombinasi*, 337.

sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3. Penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verification*)

Penarikan kesimpulan pada penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesisi atau teori.

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, data akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.[12]

G. Pengecekan Keabsahan Data

1. Triangulasi

Moleong menjelaskan bahwa triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut.

Triangulasi dilakukan dengan cara triangulasi teknik dan sumber. Teknik ini merupakan teknik pemeriksaan data yang bermanfaatkan sesuatu

[12] Ibid, 343.

yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau pembandingan terhadap data.

Triangulasi teknik dilakukan dengan acra menanyakan hal yang sama dengan teknik yang berbeda, yaitu dengan wawancara dan dengan obsevasi, dokumentasi. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara menanyakan hal yang sama melalui sumber yang berbeda.

2. Meningkatkan Ketekunan

Teknik ini maksudnya adalah cara pengujian derajat kepercayaan data dengan jalan melakukan pengamatan secara cermat dan berkesinambungan menurut sugiyono. Secara rinci Moleong menjelaskan maksud teknik ini untuk menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat releva dengan persoalan atau isu yang sedang kita cari dan kemudian memuatkan diri pada hal-hal tersebut.

Dengan meningkatkan ketekunan, peneliti dapat melakukkan pengecekan kembali apakah data yang ditemukan itu salah atau benar. Hal yang serupa dengan melaksanakan teknik ini dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang kita amati. Sugiyono berpendapat, yaitu dengan membaca berbagai referensi buku ataupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang berhubungan dnegan temuan yang di teliti. Selain itu, dengan membaca, wawasan peneliti akan semakin luas dan tajam sehingga dapat digunankan untuk memeriksa data yang peneliti temukan itu benar/dipercaya/tidak.[13]

[13] Ibid, 269.

3. Perpanjang Pengamatan

Menurut sugiyono, perpanjang pengamatan berarti kembali terjun ke lapangan, melakukan pengamatan dan wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun baru.

4. Member Check

Member check adalah proses pengecekan data yang kita peroleh kepada pemberi data. Tujuannya, untuk mengetahui seberapa jauh data yang peneliti peroleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Jika data yang peneliti temukan itu disepakati oleh para pemberi data, berarti data tersebut valid sehingga semakin kredibel (dipercaya). Namun sebaliknya, jika pemberi data tidak menyepakatinya secara tajam, peneliti harus mengubah temuannya dan menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

5. Analisis Kasus Negatif

Kasus Negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu. Dasar pertimbangan bahwa analisis kasus negatif dapat meningkan derajat kredibilitas data adalah karena melakukan analisis negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda, atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Jika tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yangpeneliti temukan sudah dapat dipercaya.

6. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi adalah adanya bahan pendukung untuk membuktikan data yang telah peneliti temukan. Misalnya data hasil wawancara perlu

didukung dengan adanya rekaman wawancara. Data tentang interaksi manusia atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto. Semua alat bantu perekam data dalam penelitian kualitatif sangat dibutuhkan untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan.

H. Tahap-tahap Penelitian

Penelitian dilakukan melalui tiga tahap, tahap ini terdiri pula atas tahap pra lapangan, tahap bekerjaan lapangan, dan tahap analisis data.[14]

1. Tahap pra lapangan, yaitu mengunjungi dan bertatap muka dengan masyarakat pengajuan izin, pegawai, dan pimpinan sebagai sumber sementara tentang kualitas pelayanan peraturan Walikota Kediri Nomor 43 Tahun 2014. Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan oleh peneliti adalah : pengajuan izin penelitian kepada pimpinan dinas penanman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Kediri untuk melakukan penelitian, merancang penelitian, menentukan informan,dan menyiapkan kelengkapan penelitian.
2. Tahap kegiatan lapangan, dalam kegiatan ini peneliti mengumpulkan data dengan cara wawancara dengan subyek dan informan penelitian yang telah ditentukan. Catatan lapangan adalah catatan yang dibuat oleh peneliti sewaktu mengadakan pengamatan, wawancara, atau menyaksikan suatu kejadian tertentu.[15]
3. Tahap analisis intensif, dalam tahap ini penelti melakukan pengecekan keabsahan data dalam rangka pembuktian validitas data yang diperoleh. Pada

[14] Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* , 127.
[15] Ibid, 144.

bagian ini prinsip pokok, tetapi tidak akan dirinci bagaimana cara analisis data itu dilakukan karena ada bab khusu yang mempersoalkan.