

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis pendekatan yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif ialah pendekatan yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang sedang terjadi dan dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lainnya. Metode kualitatif berusaha mengungkap keunikan yang terdapat dalam individu, kelompok, atau masyarakat dalam kehidupan sehari-hari secara menyeluruh, mendetail, dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah.⁶⁹

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang memandu peneliti untuk mengeksplorasi dan memotret situasi sosial secara menyeluruh, luas, dan mendalam. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menyatukan dan mengumpulkan informasi tentang status sebuah gejala yang terjadi.⁷⁰

B. Kehadiran Peneliti

Sesuai dengan jenis penelitian yang digunakan penulis yaitu penelitian deskriptif, maka kehadiran peneliti di tempat penelitian sangat diperlukan sebagai instrumen utama. Kehadiran peneliti di tempat penelitian yaitu untuk menemukan serta mengeksplor data yang berkaitan dengan fokus penelitian

⁶⁹ Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 28.

⁷⁰ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2000), 309.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti ialah instrumen kunci dalam menangkap sekaligus sebagai alat pengumpul data.⁷¹

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang digunakan penulis pada penelitian ini adalah Depot Jamu Jago Mama Eska yang bertempat di RT 05 RW 05 Dusun Pagak Desa Cengkok Kecamatan Ngronggot Kabupaten Nganjuk.

D. Sumber Data

Sumber data pada penelitian kualitatif adalah kata-kata atau Tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan kata-kata lain. Sumber data untuk mencapai tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:⁷²

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dari sumber ini berupa kata – kata atau tindakan yang terkait dengan fokus penelitian yang terlibat dalam proses penelitian.

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah pemilik dan konsumen Depot Jamu Jago Mama Eska.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberi suatu informasi data pada seorang peneliti. Data ini berupa bukti,

⁷¹ Cholid Narbuka dan Abu Ahmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), 44.

⁷² Beni Ahmad S., *Metode Penelitian*, (Bandung: Pustaka Setia, 2008), 186.

catatan, dokumen yang berkaitan dengan penelitian, baik diperoleh dari buku maupun referensi lain yang sejenis.

Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumentasi dari pelayanan Depot Jamu Jago Mama Eska.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ialah langkah paling utama dalam penelitian yang bertujuan untuk memperoleh data yang memenuhi standar. Teknik pengumpulam data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu:⁷³

1. Observasi

Nasution menyatakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuan hanya dapat bekerja berdasarkan data yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui kegiatan observasi. Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto, observasi adalah suatu metode pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai fenomena – fenomena yang diselidiki atau diteliti baik itu secara langsung maupun tidak langsung.

Observasi merupakan rangkaian yang sitematis dalam proses merekam perilaku manusia, objek, dan suatu kejadian tanpa menggunakan pertanyaan maupun tanpa komunikasi dengan subjek penelitian. Proses ini akan mengubah fakta menjadi sebuah data. Dalam kegiatan observasi, yang terpenting adalah seorang pengamat. Pengamat harus peka dan jeli dalam

⁷³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Jakarta: Alfabeta, 2015), 137.

melakukan pengamatan disetiap kejadian, gerak, serta prosesnya. Observasi bertujuan mendeskripsikan *setting* yang dipelajari, berlangsungnya kegiatan, orang yang terkait dalam kegiatan, dan arti kejadian dilihat dari perspektif yang terlibat dalam kejadian yang diamati.

Observasi ini dilakukan dengan melakukan pengamatan pada kegiatan usaha serta lokasi usaha. Observasi ini ditujukan untuk mengamati model kegiatan pelayanan Depot Jamu Jago Mama Eska.

2. Wawancara

Esterberg mengungkapkan bahwa definisi dari wawancara adalah pertemuan dua orang maupun lebih untuk bertukar informasi atau ide melalui proses tanya jawab sehingga dapat disimpulkan makna dan arti dari sebuah topik tertentu. Dari wawancara ini peneliti akan mengetahui hal – hal yang lebih mendalam mengenai partisipan dalam menginterpretasikan situasi serta fenomena yang terjadi yang tidak dapat diketahui atau ditemui dalam proses observasi.

Wawancara berfungsi sebagai teknik pengumpulan data ketika seorang peneliti melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga ketika peneliti ingin mengetahui suatu hal yang lebih mendalam dari responden. Peneliti akan mengetahui sesuatu yang lebih mendalam tentang partisipan dalam disituasi yang terjadi.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan pemilik Depot Jamu Jago Mama Eska untuk memperoleh data strategi pelayanan yang

dilakukan serta penjualan yang dilakukan. Wawancara juga dilakukan dengan konsumen untuk mengetahui bagaimana informasi diperoleh oleh pelanggan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode yang mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar majalah, prasasti notulen dan lain sebagainya. Dokumentasi juga bisa berupa catatan peristiwa yang telah berlalu, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Metode pencarian data melalui dokumentasi ini sangat bermanfaat karena dapat dilakukan tanpa mengganggu obyek yang diteliti atau suasana penelitian. Peneliti dapat mempelajari dokumen yang didapatkan serta mengenal nilai dan budaya dari obyek yang diteliti. Metode dokumentasi ini merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Dokumentasi dilakukan dengan mencari dokumen yang menunjang kegiatan penelitian.

Dokumentasi dalam penelitian ini meliputi dokumentasi pelayanan Depot Jamu Jago Mama Eska serta foto – foto kegiatan penjualan maupun lokasi usaha.

F. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data dimaksudkan untuk membuktikan bahwa data yang telah dikumpulkan sesuai dengan kenyataan di lapangan. Untuk mendapatkan keabsahan data tersebut dilakukan dengan cara:⁷⁴

1. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melaksanakan pengamatan dengan cermat dan berkesinambungan. Dengan cara ini kepastian data maupun rangkaian peristiwa dapat direkam secara pasti dan sistematis. Peneliti juga dapat melakukan pengecekan kembali pada data yang telah ditemukan, apakah data tersebut salah atau tidak. Selain itu, dengan meningkatkan ketekunan peneliti juga dapat memberi penjelasan data yang akurat dan juga sistematis tentang apa yang diamati. Dalam hal ini peneliti dapat memaksimalkan dengan cara membaca berbagai referensi terkait yang meliputi buku, dokumentasi, atau hasil penelitian lainnya agar dapat mengembangkan wawasan yang menjadikannya semakin luas dan tajam.

2. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas berarti pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi untuk menguji keabsahan data dilakukan dengan mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda seperti wawancara, kemudian dicek dengan observasi dan dokumentasi.

⁷⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 368.

Bila temuan penelitian menghasilkan data yang berbeda – beda maka peneliti dapat melakukan diskusi lebih lanjut pada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan kebenaran mana yang paling kredibel. Data dari hasil temuan yang telah dianalisis oleh peneliti akan menghasilkan sebuah kesimpulan yang selanjutnya dapat dilakukan *Member Check*.

3. Mengadakan *Member Check*

Member check merupakan pengecekan data yang didapatkan peneliti kepada pemberi data. Hal ini untuk mengetahui seberapa jauh data yang didapatkan sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Ketika data disepakati oleh pemberi data maka data itu valid dan kredibel, tetapi jika data yang ditemukan tidak disepakati oleh pemberi data maka peneliti perlu melakukan diskusi.

Bila terdapat perbedaan tajam dari penemuan antara peneliti dan pemberi data maka peneliti harus merubah temuannya dan menyesuaikan dengan yang diberikan oleh pemberi data. Pelaksanaan *Member check* dapat dilakukan setelah selesainya pengumpulan data atau setelah mendapatkan temuan maupun kesimpulan.

G. Analisis Data

Analisis data adalah proses mengatur, mengurutkan, memilah data, mensintesis, mencari, dan menemukan pola, menemukan sesuatu yang penting terhadap data sehingga dapat dipresentasikan kepada orang lain. Proses analisis data dilakukan sejak peneliti sebelum memasuki lapangan, selama di

lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:⁷⁵

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses berpikir sensitive yang memerlukan kecerdasan dan keluasan serta kedalaman wawasan yang tinggi. Mereduksi data yaitu memilah, merangkum, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul dari catatan lapangan.

Reduksi data adalah bagian dari analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, mengorganisasi data sehingga dapat ditarik kesimpulannya. Data yang telah direduksi akan memberi gambaran yang lebih jelas serta memudahkan peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya.

2. Penyajian Data

Penyajian data yaitu proses penyusunan informasi kompleks kedalam bentuk sistematis, sehingga bentuk sistematis, sederhana, dan selektif serta dapat dipahami maknanya, dan memberi kemungkinan adanya penarikan pola yang bermakna, serta memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data akan mempermudah peneliti untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

⁷⁵ Hardani Dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020), 164.

3. Penarikan Simpulan dan Verifikasi

Kesimpulan awal yang ditemukan sifatnya masih sementara dan dapat berubah jika tidak ditemukannya bukti yang mendukung dan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan yang berikutnya. Jika kesimpulan yang ditemukan pada tahap awal ini sudah dapat dibuktikan atau ditemukan bukti yang mendukung serta valid dan konsisten, maka kesimpulan yang ditemukan dapat digunakan sebagai kesimpulan yang kredibel.

Simpulan merupakan inti dari penelitian yang menggambarkan pendapat akhir berdasarkan pada uraian sebelumnya. Simpulan dalam penelitian harus relevan dengan fokus penelitian, tujuan penelitian, dan temuan penelitian yang telah dilakukan interpretasi dan pembahasan.

H. Tahap-Tahap Penelitian

Tahap penelitian yang digunakan penulis pada penelitian yang berjudul Strategi Pelayanan Pelanggan Depot Jamu Jago Mama Eska Desa Cengkok Kecamatan Ngronggot Kabupaten Nganjuk Prespektif Ekonomi Islam, mengacu pada pendapat Lexy J. Moeloeng, yaitu:⁷⁶

1. Tahap Pra Lapangan.

Tahap pra lapangan meliputi penyusunan proposal penelitian, menentukan fokus penelitian, konsultasi proposal penelitian, menghubungi lokasi yang digunakan untuk penelitian, membuat serta mengurus surat izin dilakukannya penelitian, dan seminar proposal. Selanjutnya menyiapkan perlengkapan kebutuhan penelitian.

⁷⁶ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2003), 85.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan.

Dalam tahap pekerjaan lapangan ini meliputi memahami latar belakang penelitian, memasuki lapangan, berperan sebagai peneliti serta melakukan pencarian dan pengumpulan data sebagai bahan penelitian dengan pencatatan data.

3. Tahap Analisis Data.

Pada tahap analisis data kegiatan yang dilakukan adalah memilah dan menelaah seluruh data yang diperoleh meliputi data lapangan, reduksi data, menyusun dalam satuan – satuan, kategorisasi, dan pemeriksaan keabsahan data.

4. Tahap Penulisan Laporan.

Tahapan ini meliputi kegiatan penyusunan data yang diperoleh dari hasil wawancara, dokumentasi, observasi, dan catatan selama berada di lapangan menjadi laporan yang sistematis, selanjutnya konsultasi hasil penelitian serta perbaikan hasil konsultasi.