

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif kualitatif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.¹ Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Studi kasus adalah merupakan salah satu jenis penelitian kualitatif dimana peneliti melakukan eksplorasi secara mendalam terhadap program, kejadian, proses, aktifitas, terhadap satu atau lebih orang.²

B. Kehadiran Peneliti

Sesuai dengan pendekatan penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif, kehadiran peneliti di lapangan sangat penting dan diperlukan secara optimal karena peneliti merupakan instrumen dalam penelitian kualitatif. Kehadiran peneliti ini bertujuan untuk menemukan dan mengeksplorasi data yang terkait dengan fokus penelitian. Kehadiran seorang peneliti di sini harus resmi karena mengingat bahwa obyek yang dijadikan penelitian adalah suatu lembaga formal. Cara masuk dalam lembaga itu melalui prosedur yang ditentukan oleh pihak yang berwenang dalam lembaga tersebut.

Untuk melakukan penelitian di Baracks Profesional Laundry ini, peneliti memerlukan surat izin observasi dan mengajukan proposal yang berisi daftar data yang dibutuhkan selama penelitian. Peneliti juga melakukan wawancara secara langsung kepada pemilik Baracks Profesional Laundry.

¹Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif rancangan Penelitian* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), 22.

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2020), 6.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berfokus pada Baracks Profesional Laundry yang berlokasi di Jalan Banjaran 1 Nomor 102 Kecamatan Kota Kelurahan Banjaran Kota Kediri. Peneliti memilih tempat tersebut dengan alasan usaha tersebut merupakan laundry yang menjalin kerjasama dengan hampir semua hotel di Kota Kediri.

D. Sumber Data

Sumber data penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data ini dibagi menjadi dua yaitu sumber primer dan sumber sekunder.

1. Sumber primer

Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini, sumber data primer berasal dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan *owner* dan karyawan Baracks Profesional Laundry, serta wawancara dengan pelanggan Baracks Profesional Laundry terutama hotel dan penginapan yang ada di Kota Kediri.

2. Sumber sekunder

Sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data yang diperoleh dari sumber sekunder disebut data sekunder.

Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan yang terkait dengan penelitian, data ini diperoleh dari buku-buku dan referensi lain yang membahas tentang penelitian sejenis.³

Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari:

- a. Dokumentasi Baracks Profesional Laundry
- b. Jurnal penelitian yang disusun oleh Olivia Laras Santri, “Pelaksanaan Alur Sirkulasi Linen dalam Sistem Kerja Housekeeping di Section Laundry Hotel Pangeran Pekanbaru”, *JOM FISIP* Volume 5 Edisi 11 Juli-Desember 2018.
- c. Data dari Kementrian Koperasi dan UKM 2018 dalam Rapat Kerja Nasiona 23 Agustus 2019 Kementrian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia, “Sinergitas Pengembangan KUMKM melalui Penguatan Peran Antar Lembaga”.
- d. Data dari Badan Pusat Statisti Sensus Ekonomi BPS 2016 dalam Rapat Kerja Nasional Kementrian Koperasi dan UKM oleh Prof. Dr. Rully Indrawan, M.SI, Sanur 23 Agustus 2019.
- e. Buku yang ditulis oleh Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta, Andi Offset, 2014.
- f. Buku yang ditulis oleh Fandy Tjiptono *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: Andi, 2015.

³ Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif...*, 43.

- g. Buku yang ditulis oleh Nur Asnawi dan Muhammad Asnan Fanani. *Pemasaran Syariah: Teori, Filosofi, dan Isu-isu Kontemporer*. Depok: Rajagrafindo Persada, 2017.

E. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh serangkaian data yang ada di lapangan sekaligus untuk mendeskripsikannya serta menjawab permasalahan yang ada, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi atau Pengamatan

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung terhadap objek untuk mengetahui keberadaan objek, situasi, konteks dan maknanya dalam upaya mengumpulkan data penelitian. Observasi ini dilakukan secara terbuka, dengan melakukan pengumpulan data secara terus terang kepada sumber data di Baracks Profesional Laundry menyangkut tentang Marketing Syariah dan Pengembangan Usaha Pada Bisnis Laundry.⁴

2. Interview atau Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab. Interview atau wawancara ini menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur atau mendalam, dimana seorang responden atau kelompok responden mengkomunikasikan bahan-bahan dan mendorong untuk didiskusikan

⁴ Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2011), 119.

secara bebas.⁵Wawancara dilakukan kepada pemilik Baracks Profesional Laundry.

Adapun wawancara dalam penelitian ini diajukan kepada pemilik Baracks Profesional Laundry guna memperoleh data tentang:

- a. Marketing yang telah dijalankan pada pemasaran jasa yang ditawarkan.
- b. Pengembangan usaha laundry di Baracks Profesional Laundry

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data mengenai Baracks Profesional Laundry. Misalnya data yang diperoleh dari dokumentasi Baracks Profesional Laundry.

F. Analisis Data

Analisi data di sini merupakan upaya mencari data dan menata catatan hasil observasi dan wawancara serta data lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif dengan membuat gambaran yang sistematis dan aktual. Analisisnya dilakukan dengan tiga cara yaitu:

1. Reduksi data atau Penyederhanaan

Reduksi data adalah proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan

⁵ Ibid., 130.

pengumpulan data selanjutnya, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.⁶

2. Paparan atau Sajian Data

Penyajian data adalah proses penyusunan informasi yang kompleks ke dalam bentuk sistematis, sehingga menjadi bentuk yang sederhana dan selektif serta dapat dipahami maknanya. Penyajian data dimaksudkan untuk menentukan pola-pola yang bermakna, serta memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.⁷

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah kegiatan penyimpulan makna-makna yang muncul dari data yang harus diuji kebenarannya, kekokohannya dan kecocokannya. Penarikan kesimpulan adalah langkah terakhir yang dilakukan peneliti dalam menganalisis data secara terus-menerus baik pada saat pengumpulan data atau setelah pengumpulan data. Pada awalnya kesimpulan bisa dibuat longgar dan terbuka kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar pada pokok temuan. Kesimpulan akhir dirumuskan setelah pengumpulan data tergantung pada kesimpulan-kesimpulan catatan lapangan, pengkodean, penyimpanan data dan metode pencarian ulang yang dilakukan.⁸

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: ALFABETA, 2014), 405.

⁷ Noeng Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Rake Sarikin, 1996), 104.

⁸ Mathew B. Miles dan A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif* terj. Tjetjep Rohandi Rohidi (Jakarta: UI Press, 1992) 16-19.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan kriteria kredibilitas (derajat kepercayaan). Kredibilitas data dimaksudkan untuk membuktikan bahwa apa yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan kenyataan yang ada dalam latar penelitian.⁹ Untuk menetapkan keabsahan data atau kredibilitas data tersebut digunakan teknik pemeriksaan sebagai berikut:

1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dilakukan dengan kembalinya peneliti ke lapangan, melakukan wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Perpanjangan pengamatan ini akan membuat hubungan peneliti dengan narasumber semakin terbetuk *rapport*, semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, salaing mempercayai sehingga tidak ada lagi informasi yang disembunyikan lagi.¹⁰

2. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Dengan meningkatkan ketekunan, maka peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Demikian juga dengan meningkatkan ketekunan, maka peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis

⁹ Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 165.

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, 187.

tentang apa yang diamati. Untuk meningkatkan ketekunan bisa dengan cara membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan temuan yang diteliti.¹¹

3. Triangulasi

Teknik triangulasi bertujuan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena yang sudah diamati dan ditemukan dalam penelitian. Pada penelitian ini, akan digunakan triangulasi sumber data dan teknik pengumpulan data. Triangulasi sumber data maksudnya data yang diperoleh dicek kembali pada sumber yang sama dan waktu yang berbeda. Sedangkan triangulasi teknik maksudnya data yang dikumpulkan dapat dicek kembali dengan teknik yang lain.

Triangulasi sumber data penelitian ini untuk mengecek kembali data yang telah diperoleh dari pemilik baracks profesional laundry dan data dari pelanggan baracks profesional laundry sehingga data yang diperoleh lebih valid. Triangulasi teknik pada penelitian ini, teknik yang digunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen.*, 438.