BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif. Penelitian yang dituju adalah penelitian kualitatif deskriptif, yakni berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang diamati.[1] Adapun ciri- ciri pendekatan kualitatif menurut Lexy J. Moleong adalah:

1. Bersifat ilmiah dalam melakukan penelitian yang berdasarkan pada sifat alamiah atau sesuai dengan konteks.
2. Manusia sebagai alat. Bantuan orang lain dalam penelitian kualitatif merupakan salah satu sarana pengumpulan data yang utama.
3. Lebih mementingkan proses dari pada hasil. Hal ini disebabkan oleh hubungan bagian-bagian yang sedang diteliti akan lebih jauh jelas apabila diamati dengan proses.
4. Data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Ini disebabkan karena adanya penerapan metode kualitatif.[2]

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus, yakni suatu pengujian secara rinci terhadap suatu latar atau satu orang subjek, satu keadaan, tempat penyimpanan dokumen atau peristiwa.[3]

---

[1] Imran Arifin, *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu-ilmu Sosial dan Keagamaan* (Malang: Kalimasada, 1996), 13.
[2] Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1993), 4.
[3] Arifin, *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu-ilmu Sosial dan Keagamaan*., 57.

Dalam penelitian ini, studi kasus dilakukan untuk meneliti tentang standarisasi pelayanan pada perusahaan jasa pengiriman barang PT. Pos Indonesia (Persero) cabang kota Kediri.

B. Kehadiran Peneliti dan Lokasi Penelitian

Sesuai dengan pendekatan pada penelitian ini, maka kehadiran peneliti di lapangan sangatlah penting dan diperlukan. Kehadiran peneliti ini bertujuan untuk menemukan dan mengeksploitasi data yang terkait dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini penulis merupakan instrument kunci, serta lebih mementingkan proses karena peneliti berperan aktif secara langsung mengamati dan mewawancarai informan dalam objek penelitian.

Adapun lokasi penelitian ini adalah di PT. Pos Indonesia (Persero) cabang kota Kediri.

C. Sumber Data

Sumber data utama penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.[4] Sumber data ini terbagi menjadi sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama, baik dari individu atau perseorang, seperti hasil wawancara yang biasa dilakukan oleh peneliti.[5]

Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya

---

[4] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 114.

[5] Husein Umar, *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), 42.

sudah dalam bentuk publikasi.[6] Data ini umumnya berupa bukti-bukti, catatan atau laporan yang terkait dengan penelitian yang diperoleh dan buku-buku serta referensi lain yang membahas tentang penelitian sejenis.

D. Metode Pengumpulan Data

Guna memperoleh data di lapangan dalam rangka mendiskripsikan dan menjawab permasalahan yang sedang diteliti, maka peneliti dalam mengumpulkan data menggunakan metode:

1. Metode Wawancara atau Interview

   Wawancara atau interview adalah suatu komunikasi verbal atau percakapan yang memerlukan kemampuan responden untuk merumuskan buah pikiran serta perasaan yang tepat atau proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan, dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi atau keterangan - keterangan.[7]

   Metode ini digunakan untuk memperoleh data mengenai Analisis Standarisasi Pelayanan Produk Jasa Pengiriman Barang dalam Perspektif Manajemen Syariah (Studi Kasus PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri). Dalam metode ini yang akan di wawancarai adalah Bagian Loket Pelayanan, *Customer Service*, Manajemen SDM pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri dan konsumen pengguna jasa pengiriman pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri.

---

[6] Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam:Pendekatan Kualitatif* (Yogyakarta: UPFE-UMY, 2003), 42.
[7] Cholid Nurbuko dan Abu Ahmad, *Metode Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), 83.

2. Metode Pengamatan atau Observasi

Observasi adalah upaya peneliti mengumpulkan data dan informasi dari sumber data primer dengan mengoptimalkan pengamatan peneliti. Teknik pengamatan ini juga melibatkan aktifitas mendengar, membaca, mencium, dan menyentuh. Observasi melibatkan rentang penuh dari kegiatan pemantauan aktivitas dan kondisi perilaku (*behavioral*) ataupun bukan perilaku (*non-behavioral*).[8]

3. Metode Dokumentasi

Teknik pengumpulan data melalui studi dokumentasi diartikan sebagai upaya untuk memperoleh data dan informasi berupa catatan tertulis atau gambar yang tersimpan berkaitan dengan masalah yang diteliti. Dokumen merupakan fakta dan data tersimpan dalam berbagai bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data yang tersedia adalah berbentuk surat-surat, laporan, peraturan, catatan harian, biografi, simbol, artefak, foto, sketsa dan data lainnya yang tersimpan. Dokumen tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi untuk penguat data observasi dan wawancara dalam memeriksa keabsahan data, membuat interprestasi dan penarikan kesimpulan.[9]

E. Analisis Data

Analisis data disini merupakan upaya mencari data dan menata catatan hasil observasi dan wawancara serta hasil lainnya, untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai

[8] Rully Indrawan, *Metodologi Penelitian* (Bandung: Refika Aditama, 2014), 134.
[9] Ibid., 139.

temuan bagi orang lain. Untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan mencari makna.

Analisis menurut Matthew dan Michael dibagi dalam tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Ketiga alur yang dimaksud adalah:

1. Reduksi data atau penyederhanaan

   Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan tranformasi data mentah atau data yang kasar yang muncul dari catatan-catatan di lapangan dan reduksi data dapat dilakukan dengan membuat ringkasan, mengembangkan sistem pengkodean, menelusuri tema, membuat gugus dan menuliskan memo.[10]

2. Penyajian data

   Penyajian data adalah proses penyusunan informasi yang kompleks ke dalam bentuk-bentuk sistematis sehingga lebih sederhana dan selektif serta dapat dipahami maknanya. Hal ini akan membantu peneliti untuk melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari data hasil penelitian.

3. Penarikan kesimpulan

   Penarikan kesimpulan adalah kegiatan penyimpulan makna yang muncul dari data yang di uji kebenarannya, kekokohan dan kecocokannya.[11] Penarikan kesimpulan adalah langkah terakhir yang dilakukan peneliti dalam menganalisis data secara terus menerus baik saat pengumpulan data atau setelah pengumpulan data. Pada awalnya kesimpulan bisa dibuat terbuka kemudian lebih rinci dan meruncing pada

---

[10] Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: UI Press, 1992), 16.
[11] Ibid., 17-19.

pokok permasalahan. Kesimpulan akhir dirumuskan setelah pengumpulan data dimana semua itu tergantung pada kesimpulan-kesimpulan catatan lapangan, pengkodean penyimpanan data dan metode pencarian ulang yang dilakukan.[12]

F. 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. Untuk menetapkan keabsahan data atau kredibilitas data tersebut digunakan teknik pemeriksaan sebagai berikut:

1. Perpanjangan keikutsertaan peneliti.
2. Ketekunan pengamatan atau kedalaman observasi.
3. Triangulasi, yaitu memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.[13]

G. Tahap-tahap Penelitian

Dalam penelitian ini melalui empat tahap yaitu sebagai berikut:

1. Tahap sebelum kelapangan

   Meliputi kegiatan menyusun proposal penelitian, konsultasi fokus penelitian, menghubungi lokasi penelitian, mengurus perijinan penelitian, seminar proposal penelitian.

---

[12] Noer Muhajir, *Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Rake Sakarin, 1996), 104.
[13] Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001), 178.

2. Tahap pekerja lapangan

   Meliputi kegiatan pengumpulan data atau informasi yang terakhir dengan fokus penelitian dan pencatatan data.

3. Tahap analisis data

   Meliputi kegiatan organisasi data, memberi makna dan pengecekan keabsaan data.

4. Tahap penulisan laporan

   Meliputi kegiatan penyusunan hasil penelitian, konsultasi penelitian kepada pembimbing, memberikan hasil konsultasi.[14]

[14] Ibid., 178.