

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan yaitu field research yang berarti peneliti turun langsung ke lokasi untuk meneliti hal yang menjadi pokok permasalahan. Penelitian ini dilakukan pada toko Misbah. Sebuah usaha yang menjual barang kebutuhan pokok, snack, dan lain- lain. Peneliti mengambil judul “Strategi Pelayanan Sampoerna Retail Community (SRC) untuk Meningkatkan Penjualan pada Toko Misbah.”

B. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti dalam penelitian sangatlah penting, ini juga dikatan oleh Moleong bahwa dalam penelitian kualitatif hadirnya seorang peneliti merupakan alat pengumpul data utama dalam penelitian. Ini sesuai dengan penelitian kualitatif, hadirnya peneliti di lapangan merupakan hal yang penting dan di butuhkan secara optimal. Seorang peneliti adalah kunci utama dalam pembuktian makna dan sebagai alat pengumpul data. Oleh sebab itu peneliti harus terjun ke dalam kehidupan orang yang diteliti sampai kedalam tingkat keterbukaan kedua belah pihak.⁴¹

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada sebuah usaha bidang perdagangan yang menjual barang kebutuhan pokok atau kebutuhan sehari- hari, snack dan lain sebagainya yang berlokasi di Dusun Tawang Sari Desa Karangrejo Kecamatan Ngasem Kab Kediri.

⁴¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* – Edisi Revisi (Bandung:Remaja Rosdakarya, 2005),4.

D. Sumber Data

Sebelum mengumpulkan dalam penelitian kualitatif, analis terlebih dahulu mengetahui apa itu informasi kualitatif. Informasi kualitatif adalah informasi yang tepat. Informasi ini mencakup arsip peristiwa nyata, rekaman, studi dokumen tertulis.

Sumber informasi dari penelitian kualitatif adalah informasi pribadi, catatan lapangan, ucapan, arsip dan lain-lain. Dilihat dari sumber informasinya, dalam pengumpulan informasi dapat memanfaatkan sumber-sumber penting dan sumber-sumber pilihan. Sumber utama adalah sumber informasi yang mendasar dalam penelitian ini didapat dari wawancara dengan pemilik Toko Misbah.

E. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi dalam penelitian ini.

a. Observasi

Peneliti melakukan observasi di lokasi penelitian langsung yaitu di toko Misbah yang beralamat di Tawangsari Karangrejo Ngasem Kediri. Peneliti menggunakan observasi non sistematis, dilakukan secara langsung dengan mengamati apa adanya kegiatan yang terjadi di toko tersebut.

b. Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan tanya jawab yang dilakukan peneliti dan narasumber secara lisan dengan bertatap muka satu sama lain dan mendengarkan informasi yang akan diperoleh. Maka dari itu wawancara dalam penelitian ini di butuhkan agar mendapatkan informasi yang berkaitan dengan pokok permasalahan mengenai strategi pelayanan pada toko Misbah. Untuk menguatkan data yang diperoleh ketika melaksanakan pengamatan yang dilakukan sebelumnya maka wawancara juga perlu dilakukan.

Peneliti melakukan wawancara supaya memperoleh penjelasan dari pemilik toko Misbah sebuah usaha yang menjual barang kebutuhan pokok atau usaha bidang perdagangan untuk memperoleh informasi tentang strategi pelayanan yang seperti apa untuk meningkatkan penjualan pada toko Misbah.

c. Dokumentasi

Dalam penelitian ini metode dokumentasi diperlukan untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan strategi pelayanan pada toko Misbah. Data tersebut antara lain jurnal, buku, laporan keuangan dan beberapa data yang lain yang berhubungan dengan penelitian yang dilaksanakan penulis.

F. Analisis Data

Analisis informasi adalah proses menemukan dan mengumpulkan informasi secara efisien dari wawancara, catatan lapangan, dan berbagai sumber, dengan tujuan untuk memahami informasi dan mengkomunikasikannya secara efektif kepada orang lain. .. Analisis informasi adalah upaya untuk memproses informasi, mengkoordinasikannya, membaginya menjadi potongan-potongan yang dapat dikelola, mencari pola, mengidentifikasi apa yang penting dan apa yang harus dipertimbangkan, dan memilih apa yang akan dilaporkan.

Sebagaimana dikemukakan oleh Nasution, penyelidikan informasi dimulai dengan pembentukan dan klarifikasi masalah, sebelum turun ke lapangan, dan berlanjut hingga penyusunan hasil pemeriksaan.

a. Analisis Pra-Lapangan

Analisis dilakukan terhadap hasil dari tinjauan utama yang akan digunakan untuk menentukan titik fokus pemeriksaan. Tetapi, pusat eksplorasi hanya sementara dan akan dibuat setelah pemeriksaan masuk dan mengingatnya di lapangan. Peneliti langsung melakukan pemeriksaan sebelumnya dilapangan melalui data di luar organisasi.

b. Analisis Selama di Lapangan

Miles dan Huberman mengatakan bahwa kegiatan dalam menyelidiki informasi kualitatif dilaksanakan secara interaktif dan terus berlanjut sampai selesai. Kegiatan dalam pengecekan informasi, khususnya reduksi informasi, tampilan dan penyimpulan informasi.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan Keabsahan Data dalam penelitian ini dilakukan dengan dua teknik, yaitu:

a. Perpanjangan Keikutsertaan Penelitian

Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Keikutsertaan tersebut tidak dapat dilakukan dalam waktu yang singkat, tetapi memerlukan waktu yang cukup lama. Dengan melakukan hal ini, dapat diperoleh data yang lengkap, dan sampai mengetahui tingkat makna dari setiap yang nampak. Peneliti melakukan penelitian selama beberapa kali pertemuan dengan narasumber pemilik toko Misbah untuk mendapatkan data secara lengkap.

b. Triangulasi

Adalah teknik pengecekan dengan membandingkan data yang telah diperoleh, di uji, dan diseleksi keabsahannya. Dalam penelitian ini triangulasi yang digunakan yaitu triangulasi dengan metode. Hal tersebut dilakukan untuk membandingkan data hasil dari wawancara dengan objek penelitian.

H. Tahap- tahap Penelitian

Terdapat tiga tahap yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu:

a. Tahap Pra Lapangan

Pada tahap ini berorientasi pada fokus penelitian, penyesuaian teori yang mencakup observasi awal. Dalam penelitian kualitatif yang dilakukan peneliti adalah teori- teori yang berhubungan dengan fokus

penelitian strategi pelayanan SRC pada toko Misbah dalam meningkatkan penjualan.

b. Tahap Lapangan

Di tahap ini peneliti melakukan pengumpulan data yang berkaitan dengan strategi pelayanan SRC pada toko Misbah dalam meningkatkan penjualan. Adapun tahap yang dilakukan adalah tahap observasi dan wawancara.

c. Tahap Analisis Data

Dalam tahap ini dilakukan pengolahan data hasil dari wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti. Dengan data yang diperoleh tersebut akan dilakukan pengecekan keabsahan data.