

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Metode ini meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.¹ Menurut Arikunto, penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan.² Pendekatan kualitatif dalam penelitian ini mengamati implementasi etika bisnis Islam dalam peningkatan kepuasan pelanggan pada usaha Bordir Dahlia Kudus.

B. Tempat Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Perusahaan Bordir Dahlia Kudus.

C. Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini adalah pemilik perusahaan, karyawan dan konsumen. Sedangkan obyek dalam penelitian ini adalah Dahlia Bordir Kudus.

D. Sumber Data

Data-data yang dijadikan acuan dalam penelitian ini diambil dari berbagai sumber yang meliputi sumber primer dan sumber sekunder.

1. Sumber Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil

¹ Mohammad Nazir, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1988, hlm. 63.

² Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta, 2005, hlm. 234.

pengujian.³ Data ini diperoleh dengan cara wawancara dengan pihak terkait, seperti pelanggan atau konsumen serta pemilik perusahaan.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).⁴

E. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Oleh karena itu, dalam penelitian kualitatif, manusia (*human instrument*) sebagai peneliti kualitatif. Berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas hasil penelitian.⁵

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang paling penting dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi (pengamatan) dan *interview* (wawancara).

1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang tidak terbatas pada orang dan obyek-obyek alam (fenomena) yang lain.⁶ Pengamatan didasarkan atas pengalaman secara langsung. Pengalaman langsung merupakan alat yang tepat untuk menguji suatu kebenaran. Metode pengumpulan data ini dilakukan untuk memperoleh data-data tentang etika bisnis Islam pada usaha Bordir Dahlia Kudus.

³ Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis*, BPFE, Yogyakarta, 2002, hlm. 146.

⁴*Ibid.*, hlm. 147.

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2010, hlm. 306.

⁶*Ibid.*, hlm 203.

2. Interview/ Wawancara

Esterberg (2002) mengemukakan pendapat tentang *interview* (wawancara), bahwa wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁷

Metode pengumpulan data ini peneliti gunakan untuk memperoleh data yang tidak didapatkan melalui pengamatan secara langsung, Sehingga membutuhkan data yang jelas dari pihak yang diwawancarai dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Responden yang ingin peneliti wawancarai adalah pemilik perusahaan, karyawan serta konsumen.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sekumpulan data yang berbentuk tulisan, foto dan sebagainya. Dokumentasi ini digunakan untuk memperkuat dan mendukung informasi-informasi yang didapat dari hasil observasi dan wawancara. Hasil penelitian juga akan semakin kredibel/dapat dipercaya apabila didukung oleh foto yang ada.⁸

G. Teknik Uji Keabsahan Data

Dalam menguji keabsahan data, dilakukan melalui:

1. Perpanjangan Pengamatan

Pada tahap awal peneliti memasuki lapangan, peneliti masih dianggap orang asing, masih dicurigai, sehingga informasi yang diberikan belum lengkap, tidak mendalam, dan mungkin masih banyak yang dirahasiakan. Dengan perpanjangan oengamatan ini, peneliti mengecek kembali apakah data yang telah diberikan selama ini merupakan data yang sudah benar atau tidak. Bila data yang diperoleh selama ini setelah dicek kembali pada sumber data asli atau sumber data lain ternyata tidak benar,

⁷ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, 2005, hlm. 72.

⁸ *Ibid.*, hlm. 82.

maka peneliti melakukan pengamatan lagi yang lebih luas dan mendalam sehingga diperoleh data yang pasti kebenarannya.⁹

Perpanjangan pengamatan akan memungkinkan peningkatan. Dalam hal ini sebaiknya difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh itu setelah dicek kembali ke lapangan benar atau tidak, berubah atau tidak, bila setelah dicek kembali ke lapangan data sudah benar berarti kredibel, maka waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri.¹⁰

2. Peningkatan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut, maka kepastian data dan urutan peristiwa akan terekam secara pasti dan sistematis. Dengan meningkatkan ketekunan, maka peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Dengan demikian juga dengan meningkatkan ketekunan, maka peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.¹¹

3. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi digunakan sebagai alat pendukung untuk memperkuat dan membuktikan data yang telah diteliti. Bahan referensi tersebut berupa foto-foto yang terkait dengan penelitian, dokumen, dan rekaman wawancara.¹²

4. Triangulasi.

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti

⁹ *Ibid.*, hlm. 123.

¹⁰ *Ibid.*, hlm 123.

¹¹ *Ibid.*, hlm. 124-125.

¹² <http://zuraida-syahla.blogspot.co.id/2013/11/uji-validitas-dan-reliabelitas.html> (diakses pada 8 November 2016)

mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan dari berbagai sumber data. Triangulasi teknik, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.¹³

H. Analisis Data

Adapun analisa data meliputi:

1. Data *Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting.¹⁴ Mengenai analisis implementasi etika bisnis islam dalam peningkatan kepuasan pelanggan pada Dahlia Bordir Kudus.

2. Data *Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut.¹⁵

3. *Verification* (Verifikasi Data)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah dengan verifikasi atau menarik kesimpulan sejak permulaan pengumpulan data hingga selesai. Verifikasi ini mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal tetapi mungkin juga tidak, tergantung dari kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal dengan dilakukan

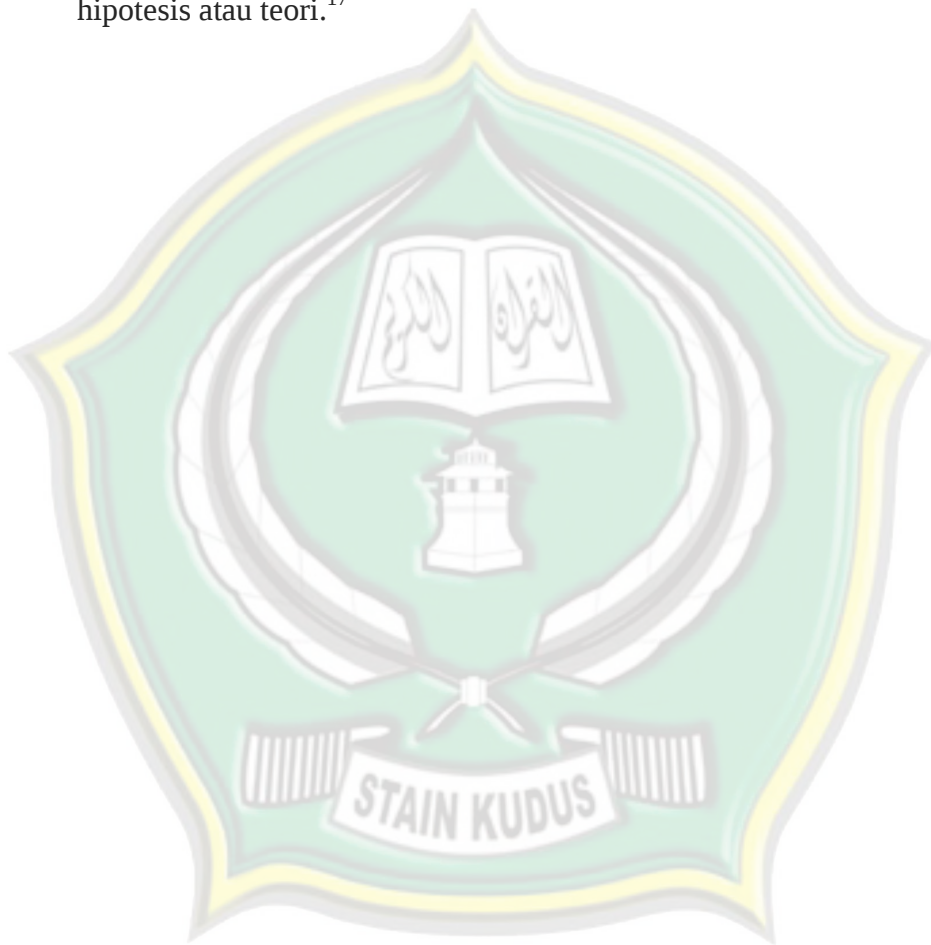
¹³ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Op. cit., hlm. 83.

¹⁴ *Ibid.*, hlm. 92.

¹⁵ *Ibid.*, hlm. 95.

bukti valid dan konsisten yang menghasilkan kesimpulan yang kredibel/ dapat dipercaya.¹⁶

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada, temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya belum jelas dan setelah diteliti bisa menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausalitas atau interaktif, hipotesis atau teori.¹⁷



¹⁶ *Ibid.*, hlm. 99.

¹⁷ *Ibid.*, hlm. 99.