

### BAB III

## METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian *field research*, yaitu penelitian yang data informasinya diperoleh dari kegiatan di kancah (lapangan) kerja penelitian. <sup>1</sup>Dalam penelitian ini penulis melakukan studi langsung ke lapangan untuk memperoleh data yang konkrit mengenai Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Melayani Konsumen (Studi Kasus pada Minimarket Rahap Putra Klambu Kabupaten Grobogan).

### B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Penelitian merupakan penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai insrtumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi.<sup>2</sup> Pendekatan kualitatif dalam hal ini mengamati Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Melayani Konsumen.

Menurut Bedgan dan Taylor dalam Moloeng yang dikutip oleh Margono bahwa, pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang dan pelaku yang diamati.<sup>3</sup>

Beberapa ciri dominan dari penelitian kualitaitaif sebagai berikut:

1. Data yang dikumpulkan bersifat data lunak (*soft data*) yaitu data yang secara mendalam mendeskripsikan orang, tempat, hasil percakapan dan lain-lain.
2. Semua data yang diperoleh kemudian dianalisis tidak menggunakan skema berfikir statistikal.

---

<sup>1</sup> Supardi, *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, UII Pres, Yogyakarta, 2005, hlm. 34.

<sup>2</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, 2005, hlm. 1.

<sup>3</sup> Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Rineka Cipa, Jakarta, 2004, hlm. 61.

3. Pertanyaan-pertanyaan penelitian tidak dirangkai oleh variabel-variabel operasional, melainkan dirumuskan untuk mengkaji semua kompleksitas yang ada dalam konteks penelitian.
4. Meskipun peneliti dan pakar ilmu-ilmu sosial dan pendidikan dapat melakukan penelitian kualitatif dengan menggunakan suatu fokus pada saat pengumpulan data, mereka tidak dapat mendekati permasalahan tersebut dengan pertanyaan-pertanyaan yang bersifat uji hipotesis.
5. Umumnya peneliti mengumpulkan data melalui hubungan langsung dengan orang-orang pada situasi khusus sedangkan pengaruh luar hanya bersifat sekunder.
6. Prosedur kerja pengumpulan data yang paling umum dipakai adalah observasi partisipatif (*participant observation*) dan wawancara mendalam (*indepth interviewing*) dengan membuka luas penggunaan teknik lainnya.<sup>4</sup>

Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku didalamnya dan terdapat upaya, mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi yang sekarang terjadi atau ada. Penelitian dengan demikian ini akan berisi kutipan-kutipan data yang ada di Pendekatan penelitian kualitatif digunakan untuk memahami secara mendalam tentang langkah yang ditempuh sekolah menjadikan kelas sebagai pendidikan yang pertama. Proses yang ditempuh tersebut dapat diurai secara mendalam jika peneliti melakukan penelitian yang dengan pendekatan kualitatif karena peneliti akan langsung masuk kepada objek penelitian untuk melakukan penjelajahan dengan teknik triangulasi sehingga masalah yang diteliti dapat diurai dengan jelas.<sup>5</sup>

### C. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan pada minimarket rahap putra klambu. Alasan memilih tempat tersebut, karena lokasi tersebut memudahkan penulis untuk

---

<sup>4</sup> Muhammad Saekhan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Nora Media Enterprise, Kudus, 2010.

<sup>5</sup> Mardalis, *Metode Penelitian (Suatu Pendekatan Proposal)*, Jakarta, Bumi Aksara, 2009.

mengumpulkan data yang diperlukan oleh penulis, dan juga karena mengingat keterbatasan waktu dan dana yang penulis miliki.

#### **D. Subyek Penelitian**

Adapun subyek dalam penelitian ini adalah pimpinan, karyawan atau pramuniaga, dan pelanggan sebagai pihak yang terkait didalam minimarket rahap putra klambu. Sedangkan obyek penelitiannya adalah penerapan Etika Bisnis Islam dalam Melayani Konsumen.

#### **E. Sumber Data**

Sumber data penelitian merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data. Penelitian pada hakikatnya adalah mencari data, dan data harus digali berdasarkan sumbernya. Data-data yang dijadikan acuan dalam penelitian ini diambil dari berbagai sumber yang meliputi : sumber primer dan sumber sekunder.

##### **1. Data Primer**

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer dapat berupa opini subyek secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian.<sup>6</sup>

Dalam penulisan ini, data primer berasal dari informasi konsumen serta informan lain yang terkait dengan penelitian ini yang diperoleh melalui wawancara maupun observasi. Yang menjadi narasumber dalam penelitian ini adalah pemilik atau karyawan dan konsumen para pembeli di minimarket rahap putra klambu.

---

<sup>6</sup> Nur Indriyanto Dan Bambang Supono, *Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Yogyakarta, BPFE Yogyakarta, 1999, hlm. 146.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) melainkan diperoleh dari sumber-sumber tertulis. Data sekunder umumnya berupa bukti, sumber buku, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.<sup>7</sup>

## F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang diperlukan atau yang dipergunakan untuk mengumpulkan data.<sup>8</sup> Dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Oleh karena itu, dalam penelitian kualitatif instrumennya adalah manusia atau *human instrument*.<sup>9</sup> Peneliti sebagai instrumen karena ia merupakan peneliti sekaligus pelaksana, pengumpulan data, analisis dan penafsir data dan akhirnya ia menjadi pelapor-pelapor hasil penelitiannya. Pengertian instrumen atau alat penelitian di sini tepat karena ia menjadi segalanya dari seluruh proses penelitian. Dalam hal ini yang menjadi sumber informan adalah konsumen dan pemilik Minimarketn Rahap Putra Klambu.

## G. 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), *interview* (wawancara), dan dokumentasi.

---

<sup>7</sup> *Ibid*, hlm. 147.

<sup>8</sup> Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif : Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*, Rajawali Pers, Jakarta, 2015, hlm. 134.

<sup>9</sup> Sugiyono, *Op. Cit*, 2005, hlm. 2.

### 1. Observasi

Observasi didefinisikan sebagai salah satu proses melihat, mengamati, dan mencermati serta merekam perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu. Menurut Herdiansyah, observasi ialah suatu kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk memberikan suatu kegiatan atau diagnosis.<sup>10</sup>

Tujuan dari observasi adalah untuk mendeskripsikan lingkungan yang diamati, aktivitas-aktivitas yang berlangsung, individu-individu yang terlibat dalam lingkungan tersebut beserta aktivitas dan perilaku yang dimunculkan, serta makna kejadian berdasarkan perprektif individu yang terlibat tersebut.<sup>11</sup> Observasi ini dilakukan untuk memperoleh data-data tentang bagaimana Penerapan Etika Bisnis dalam Melayani Konsumen.

### 2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara (*interview*) adalah tanya jawab atau pertemuan dengan seseorang untuk suatu pembicaraan. Metode wawancara dalam konteks ini berarti proses memperoleh suatu fakta atau data dengan melakukan komunikasi langsung (tanya jawab secara lisan) dengan responden penelitian, baik secara wawancara langsung dengan pemimpin Minimarket Rahap Putra Klambu.<sup>12</sup>

Metode penulisan ini digunakan untuk memperoleh data yang tidak dapat diketahui melalui pengamatan langsung, sehingga memerlukan data penjas dari pihak yang diwawancarai. Yaitu konsumen dan pemilik Rahap Putra Mini Market Klambu.

### 3. Studi Dokumentasi

Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Sejumlah besar fakta dan data tersimpan berbentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cinderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya. Data jenis ini mempunyai sifat utama tak

---

<sup>10</sup> Haris Herdiansyah, *Wawancara Observasi, Dan Focus Groups : Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm. 131.

<sup>11</sup> *Ibid*, hlm. 132.

<sup>12</sup> Supardi, *Op. Cit*, hlm. 121.

terbatas pada ruang dan waktu sehingga bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam.<sup>13</sup>

## H. Uji Keabsahan

Dalam analisis uji keabsahan data, penulis mengacu pada:

### 1. Uji Kredibilitas

Dalam uji kredibilitas data, dilakukan melalui :

#### a. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan peneliti akan memungkinkan peningkatan. Di lain pihak, perpanjangan pengamatan juga derajat kepercayaan data yang dikumpulkan. Dalam perpanjangan pengamatan difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh dimaksudkan untuk membangun kepercayaan diri peneliti sendiri.

#### b. Peningkatan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambung. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Dengan meningkatkan ketekunan, maka penelitian dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak.<sup>14</sup>

Penguji kredibilitas dengan meningkatkan ketekunan ini dilakukan dengan cara peneliti membaca seluruh catatan hasil penelitian secara cermat, sehingga dapat diketahui kesalahan dan kekurangannya. Demikian juga dengan meningkatkan ketekunan maka, peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.

Sebagai bekal peneliti untuk meningkatkan ketekunan adalah dengan cara membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan temuan yang

---

<sup>13</sup> V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, Pustaka Barupress, Yogyakarta, 2015, hlm. 32-33.

<sup>14</sup> Supriyono, *Op. Cit*, hlm. 124-125.

diteliti. Dengan membaca maka wawasan peneliti akan semakin luas dan tajam, sehingga dapat digunakan untuk memeriksa data yang ditemukan itu benar/dipercaya atau tidak.<sup>15</sup>

c. Triangulasi

Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.<sup>16</sup> Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

- 1) Triangulasi sumber, untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.
- 2) Triangulasi teknik, untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.<sup>17</sup>
- 3) Triangulasi waktu, *cross check* data dan informasi yang dilakukan dengan durasi waktu yang lebih panjang atau diulang pada waktu yang berbeda.<sup>18</sup>

d. Diskusi dengan teman sejawat

Diskusi dengan teman sejawat dilakukan dengan mendiskusikan hasil penelitian yang masih bersifat sementara kepada sesama rekan peneliti, guna meningkatkan keakuratan hasil penelitian. Proses ini mengharuskan peneliti mencari seorang rekan yang dapat mereview untuk berdiskusi mengenai penelitian kualitatif sehingga hasil penelitiannya dapat dirasakan oleh orang lain, selain oleh peneliti sendiri.<sup>19</sup>

---

<sup>15</sup> *Ibid*, hlm. 209.

<sup>16</sup> *Ibid*, hlm. 125.

<sup>17</sup> *Ibid*, hlm. 127.

<sup>18</sup> Sonny Leksono, *Penelitian Ilmu Ekonomi Dari Metodologi Ke Metode*, Rajawali Pers, Jakarta, 2013, hlm. 175.

<sup>19</sup> John W, Creswell, *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif Dan Mixel*, Puataka Pelajar, Yogyakarta, 2014, hlm. 288.

e. Menggunakan bahan refrensi

Yang dimaksud bahan refrensi disini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Sebagai contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara. Data tentang interaksi manusia, atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto.

f. Mengadakan *Membercheck*

*Membercheck* merupakan proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *membercheck* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti data tersebut valid, sehingga semakin kredibel/dipercaya, tetapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data, maka peneliti perlu melakukan diskusi dengan pemberi data, dan apabila perbedaannya tajam, maka peneliti harus merubah temuannya, dan harus menyelesaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

Pelaksanaan *memberceck* dapat dilakukan setelah satu periode pengumpulan data selesai, atau setelah mendapat suatu temuan, atau kesimpulan. Caranya dapat dilakukan secara individual, dengan cara peneliti datang ke pemberi data, atau melalui forum diskusi kelompok. Dalam diskusi kelompok tersebut, mungkin ada data yang disepakati, ditambah, dikurangi atau ditolak oleh pemberi data. Setelah data disepakati bersama, maka para pemberi data diminta untuk mendatangani, supaya lebih otentik. Selain itu juga sebagai bukti bahwa peneliti telah melakukan *membercheck*.<sup>20</sup>

2. Uji *Transferability*

Dalam uji *transferability* menunjukkan adanya derajat ketepatan dan sejauh mana suatu hasil penelitian tersebut dapat dilanjutkan dan

---

<sup>20</sup> Sugiyono, *Op. Cit*, hlm. 130.

diterapkan. Untuk itu, maka hasil laporan harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya.

### 3. Uji *Dependability*

Uji *dependability* dilaksanakan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian yang dimulai dari menentukan sumber data, melakukan analisis data, melakukan uji keabsahan data sampai membuat kesimpulan penelitian.

### 4. Uji *Confirmability*

Menguji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Uji *confirmability* dapat dilaksanakan bersama saat melaksanakan uji *dependability*. Jika hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan. Maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*.<sup>21</sup>

## I. Analisis Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan mwnata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikan sebagai temuan bagi orang lain.<sup>22</sup>

Dalam analisis data, penelitian ini menggunakan ilmu bantu sosiologi, yaitu teori tindakan sosial. Menurut Max weber sebagai mana dikutip oleh Doyle Paul Johnson mendefinisikan sosiologi sebagai sesuatu ilmu pengetahuan yang berusaha memperoleh pemahaman interpretatif mengenai tindakan sosial agar dengan demikian bisa sampai kesuatu penjelasan kausal mengenai arah dan akibat-akibatnya.<sup>23</sup> Sedangkan, tindakan sosial adalah hal-

---

<sup>21</sup> *Ibid*, hlm. 130-131.

<sup>22</sup> Noeng Mohadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rakesarasin, Yogyakarta, 1996, hlm. 104.

<sup>23</sup> Doyle Paul Johnson, *Teori Sosiologi Klasik Dan Modern*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1986, hlm. 214.

hal yang dilakukan individu atau kelompok didalam interaksi dan situasi sosial tertentu.<sup>24</sup>

Menurut Max Weber sebagaimana dikutip oleh J. Dwi Narwoko dan Bagong Sunyoto mengklasifikasikan ada empat jenis tindakan sosial yang mempengaruhi sistem dan struktur sosial masyarakat. Keempat jenis tindakan sosial itu adalah :<sup>25</sup>

1. Rasionalitas Instrumental

Disini tindakan sosial yang dilakukan seseorang didasarkan atas pertimbangan dan pilihan sadar yang berhubungan dengan tujuan tindakan itu dan ketersediaan alat yang dipergunakan untuk mencapainya.

2. Rasionalitas yang Berorientasi Nilai

Sifat rasional tindakan jenis ini adalah bahwa alat-alat yang ada hanya merupakan pertimbangan dan perhiungan yang sadar, sementara tujuan-tujuannya sudah ada didalam hubungannya dengan nilai-nilai yang individu yang bersifat absolut. Artinya nilai itu merupakan nilai akhir bagi individu yang bersangkutan dan bersifat non rasional, sehingga tidak memperhitungkan alternatif.

3. Tindakan Tradisional

Dalam tindakan jenis ini, seseorang memperlihatkan perilaku tertentu karena kebiasaan yang diperoleh dari nenek moyang, tanpa refleksi yang sadar atau perencanaan.

4. Tindakan Efektif

Tipe tindakan ini didominasi perasaan atau emosi tanpa refleksi intelektual atau perencanaan sadar. Tindakan efektif sifatnya spontan, tidak rasional, dan merupakan ekspresi emosional dari individu.

Dalam menganalisis data, peneliti hanya menggunakan satu jenis tindakan sosial, yaitu rasionalitas instrumental. Di mana tindakan sosial ini akan digunakan untuk mengetahui tujuan dari tindakan Rahap Putra

---

<sup>24</sup> Dwi Narwoko dan Bagong Sunyoto, *Sosiologi, Teks Pengantar dan Terapan*, Kencana, Jakarta, 2004, hlm. 20.

<sup>25</sup> *Ibid*, hlm. 18-19.

Swalayan Klambu Kabupaten Grobogan dalam memperbaiki kualitas pelayanan yang diberika kepada konsumen.

Adapun alur tanggapan analisis data adalah sebagai berikut :<sup>26</sup>

a. Reduksi Data

Data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan atau data yang diperinci laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok dan difokuskan pada hal-hal yang penting.

b. Penyajian Data

Data yang diperoleh dikategorikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk matriks sehingga memudahkan peneliti untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan data lainnya.

c. Penyimpulan dan Ferifikasi

Kegiatan penyimpulan merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara. Kesimpulan yang diperoleh pada tahap awal biasanya kurang jelas, tetapi pada tahap-tahap selanjutnya akan semakin tegas dan memiliki dasar yang kuat. Kesimpulan sementara perlu divertifikasi. Teknik yang dapat digunakan untuk memvertifikasi adalah triangulasi sumber data dan metode, diskusi teman sejawat, dan pengecekan anggota.

d. Kesimpulan Akhir

Kesimpulan akhir diperoleh berdasarkan kesimpulan sementara yang telah divertifikasi, kesimpulan final ini diharapkan dapat diperoleh setelah pengumpulan data selesai.

---

<sup>26</sup> V. Wiratna Sujarweni, *Op. Cit*, hlm. 34-35.