

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian *field research*, yaitu sebuah studi penelitian yang mengambil data autentik secara obyektif/studi lapangan.¹ Dalam penelitian ini penulis melakukan studi langsung ke lapangan untuk memperoleh data yang konkrit tentang persepsi konsumen mengenai atribut jasa pelayanan KSPPS Kowanu Nugraha Kudus dengan menggunakan unsur pokok yang harus ditemukan sesuai dengan masalah yang ada, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta menghasilkan karya ilmiah yang berbobot dan sesuai dengan kriteria karya ilmiah.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Dimana penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain sebagainya.²

Penelitian kualitatif sebagai human instrument, berfungsi menetapkan focus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya.³

C. Subjek dan Obyek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah manajer umum KSPPS Kowanu Nugraha Kudus untuk dimintai beberapa penjelasan mengenai atribut jasa pelayanan yang ada di KSPPS Kowanu Nugraha Kudus dan konsumen

¹ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2001, hlm. 21

² Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, Salemba Humanika, Jakarta, 2010, hlm. 9

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, ALFABETA, Bandung, 2014, hlm. 306

KSPPS Kowanu Nugraha Kudus untuk dimintai penjelasan mengenai persepsi mereka mengenai atribut jasa pelayanan di KSPPS Kowanu Nugraha Kudus.

Obyek penelitian ini adalah KSPPS Kowanu Nugraha Kudus yang beralamat di Jl. Raya Besito Pegunungan Bae Kudus.

D. Sumber Data

Data yang dikumpulkan untuk penelitian ini berupa data primer dan sekunder.

1. Data primer

Data primer adalah data yang berasal dari sumber asli dan dikumpulkan secara khusus untuk menjawab pertanyaan penelitian.⁴ Artinya data tersebut diperoleh dari hasil melakukan wawancara langsung pada narasumber.

Pada penelitian ini data primer diperoleh dari wawancara dengan anggota KSPPS Kowanu Nugraha Kudus selaku konsumen dan juga dari pihak manajer KSPPS Kowanu Nugraha Kudus.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah jenis data yang diperoleh dan digali melalui hasil pengolahan pihak kedua dari hasil penelitian lapangannya, baik berupa data kualitatif maupun data kuantitatif.⁵ Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia.⁶

Dalam penelitian ini data sekunder yaitu semua informasi dari studi kepustakaan yang dari beberapa buku yang terkait dan juga dari data dokumentasi tertulis KSPPS Kowanu Nugraha Kudus.

⁴ Donal R. Cooper, C. Wiliam Emory, *Metode Penelitian Bisnis*, jilid 1, Erlangga, Jakarta, 1996, hlm.,256

⁵ Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, PT RAJA GRAFINDO PERSADA, Jakarta 1999, hlm. 121

⁶ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2001, hlm. 91

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Teknik observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap obyek yang diteliti, baik dalam situasi buatan yang secara khusus diadakan (laboratorium) maupun dalam situasi alamiah atau sebenarnya (lapangan).⁷

Observasi berasal dari bahasa latin yang berarti memperhatikan dan mengikuti. Memperhatikan dan mengikuti dalam arti mengamati dengan teliti dan sistematis sasaran perilaku yang dituju (Banister, *et al*, 1994). Cartwright & Cartwright mendefinisikan sebagai suatu proses melihat, mengamati, dan mencermati serta “merekam” perilaku secara sistematis untuk tujuan tertentu. Observasi ialah suatu kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan atau diagnosis.

Inti dari observasi adalah adanya perilaku yang tampak dan adanya tujuan yang ingin dicapai. Perilaku yang tampak dapat berupa perilaku yang dapat dilihat langsung oleh mata, dapat didengar, dapat dihitung, dan dapat diukur. Tujuan dari observasi adalah untuk mendeskripsikan lingkungan (*site*) yang diamati, aktivitas-aktivitas yang berlangsung, individu-individu yang terlibat dalam lingkungan tersebut beserta aktivitas dan perilaku yang dimunculkan, serta makna kejadian berdasarkan perspektif individu yang terlibat tersebut.⁸

2. Interview (Wawancara)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan

⁷ Marman Abdurrahman dan Sambas Ali Muhidin, *Panduan Praktis Memahami Penelitian*, CV Pustaka Setia, Bandung, 2011, hlm., 85

⁸ Haris Herduansyah, *Op Cit*, hlm., 131-132

permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/ kecil.

Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self report*, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau kekayaan pribadi.⁹

3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang berarti catatan peristiwa yang sudah berlalu yang bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.¹⁰ Dalam hal ini penulis menggunakan data-data dan jurnal serta buku yang berkaitan dengan persepsi konsumen mengenai atribut produk KSPPS Kowanu Nugraha Kudus.

F. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi:

1. Uji Kredibilitas

Adapun yang penulis gunakan dalam menguji kredibilitas data meliputi:

a. Meningkatkan Ketekunan

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

b. Melakukan Member Check

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan member check adalah untuk

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung, 2004, hlm., 130

¹⁰ Sugiyono, *Op.cit*, hlm., 329

mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila yang ditemukan disepakati oleh pemberi data, berarti data tersebut valid sehingga semakin kredibel atau dipercaya.

Dalam pelaksanaan member check pada penelitian ini dilakukan setelah satu periode pengumpulan data selesai atau setelah mendapat temuan atau kesimpulan. Caranya dapat dilakukan secara individual dengan cara peneliti datang keapda pemberi data atau melalui diskusi kelompok. Peneliti menyampaikan temuan kepada sekelompok pemberi data.

c. Menggunakan Bahan Referensi

Yang dimaksud dengan bahan referensi disini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Sebagai contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara.¹¹

2. Pengertian *Transferability*

Transferability merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketetapan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi di mana sampel tersebut diambil. Nilai transfer ini berkenaan dengan pertanyaan, hingga mana hasil penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain.

3. Pengujian *Dependability*

Dalam penelitian kualitatif, *dependability* disebut reabilitas. Suatu penelitian yang reabel adalah apabila orang lain dapat mengulangi/mereplikasi proses penelitian tersebut. Dalam penelitian kualitatif, uji *dependability* dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian.

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Op Cit*, hlm.,366-376

4. Pengujian *Konfirmability*

Pengujian *konfirmability* dalam penelitian kualitatif disebut dengan uji obyektivitas penelitian. Penelitian dikatakan obyektif bila hasil penelitian telah disepakati banyak orang.¹²

G. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari data dan mengatur secara sistematis transkrip wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain yang telah dikumpulkan atau dihimpun oleh peneliti setelah melakukan proses pengambilan data dari lapangan. Kegiatan analisis data ini dilakukan dengan menelaah data, menata, membagi menjadi satuan-satuan sehingga dapat dikelola yang akhirnya dapat ditemukan makna yang sebenarnya sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditentukan.¹³

Adapun dalam penelitian ini, penulisan akan menggunakan analisis:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti 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 pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.¹⁴

Dalam tahap ini peneliti memilih antara data mana yang paling diperlukan dan data mana yang tidak diperlukan untuk mempermudah pelaksanaan tahap selanjutnya.

2. *Data Display*

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

¹² *Ibid*, hlm., 369-377

¹³ Muhammad Saekan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Nora Art, Kudus, 2010, hlm91

¹⁴ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, ALFABETA, Bandung, 2005, hlm., 92-95

Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.¹⁵

Penyajian data dalam penelitian ini berbentuk rangkaian kata-kata yang berfungsi memberikan penjelasan mengenai masalah persepsi konsumen mengenai atribut jasa pelayanan KSPPS KOWANU Nugraha Kudus.

3. *Conclusion Drawing/verification*

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verivikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. sejak mulanya peneliti berusaha untuk mencari makna data yang disimpulkannya. Kesimpulan itu mula-mula masih sangat tentative, kabur, diragukan, akan tetapi dengan bertambahnya data, maka kesimpulan itu lebih “grounded”. Jadi kesimpulan harus senantiasa diverifikasi selama penelitian berlangsung.¹⁶

Verifikasi dilakukan dengan membandingkan antara temuan peneliti dilapangan dengan tataran teoris yang telah ada.

Ketiga macam kegiatan analisis yang disebut di muka saling berhubungan dan berlangsung terus selama penelitian dilakukan. Jadi analisis adalah kegiatan yang kontinu dari awal sampai akhir penelitian.¹⁷

¹⁵ *Ibid*, hlm 92-95

¹⁶ *Ibid*, hlm 92-95

¹⁷ S. Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik-Kualitatif*, PT. TARSITO BANDUNG, 2002, hlm.,130