

BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah.¹

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian peneliti menggunakan jenis penelitian field research, yaitu sebuah studi penelitian data secara objektif/studi lapangan². Pendekatan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Straus dan Corbin sebagaimana dikutip dari buku karangan Afrizal, mendefinisikan metode penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Metode penelitian kuantitatif didefinisikan sebagai metode penelitian ilmu-ilmu sosial yang mengumpulkan dan menganalisis dan berupa kata-kata (lisan maupun tulisan) dan perbuatan-perbuatan manusia serta peneliti tidak berusaha menghitung atau mengkuantifikasikan dan kualitatif yang telah diperoleh dan dengan demikian tidak menganalisis angka-angka. Data yang dianalisis dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan perbuatan-perbuatan manusia.³

Pendekatan kualitatif menekankan makna, penalaran, definisi suatu situasi tertentu (dalam konteks tertentu), lebih banyak meneliti hal yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari. Pendekatan kualitatif lebih lanjut mementingkan proses dari pada hasil akhir. Oleh karena itu, urutan kegiatan dapat berubah-ubah bergantung pada kondisi dan banyaknya gejala yang

¹ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 6.

² Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2001), 21.

³ Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif : Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), 12-13.

ditemukan. Tujuan penelitian biasanya berkaitan dengan hal-hal yang bersifat praktis.⁴

B. Sumber Data

Sumber data penelitian merupakan salah satu yang paling vital dalam penelitian. Kesalahan dalam menggunakan atau memahami sumber data, maka dapat diperoleh juga akan meleset dari apa yang diharapkan. Oleh karena itu peneliti memahami Sumber data penelitian terdiri atas: sumber data primer dan sumber data sekunder.⁵

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan.⁶ Dalam penelitian ini data primer yang dibutuhkan adalah informasi yang didapatkan langsung dari pemilik UD dan juga jawaban dari pertanyaan yang telah diajukan kepada responden dalam hal ini adalah konsumennya.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Sumber ini berupa buku-buku referensi, artikel, jurnal, majalah dan website yang ada hubungannya dengan penelitian tersebut.

C. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian kualitatif perlu dilakukan lokalisasi dan pemilihan kasus untuk situasi dan medan tertentu. Lokalisasi adalah pemilihan tempat tertentu yang berhubungan secara langsung dengan kasus dan situasi masalah yang akan diteliti. Pemilihan lokasi penelitian tersebut perlu diiringi oleh pemilihan kasus, situasi dan medan yang akan ditempuh oleh peneliti. Dengan

⁴ Boedi Abdullah dan Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi*, (Yogyakarta: Prenadamedia Grup, 2013), 129.

⁵ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akutansi & Manajemen*, (Yogyakarta: BPF 2002), 146-147.

⁶ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relation Dan Komunikasi*, (Jakarta: Rajagrafindo, 2004), 212.

demikian, masalah yang akan diteliti tidak melebar yang akan menyulitkan atau menggabungkan pencarian data. Dalam pemilihan kasus dapat diasumsikan oleh peneliti melalui pandangan atas persepsinya tentang situasi yang dipilih.⁷

Untuk mendapatkan data yang lengkap berkaitan dengan penelitian ini, maka dibutuhkan tenaga dan waktu untuk mendapatkan informasi yang lengkap sebagai bahan materi penelitian dengan tujuan memberikan gambaran komprehensif berkaitan dengan bagaimana strategi harga dan kualitas pelayanan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan pada UD kertas dikedcamatan kota kudus.

D. Subyek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, ada beberapa istilah yang digunakan untuk menunjuk subyek penelitian seperti informan, karena informan memberikan informasi tentang suatu kelompok atau entitas tertentu, dan informan bukan diharapkan menjadi reresentasi dari kelompok atau entitas tertentu yaitu istilah lainnya adalah partisipan. Partisipan digunakan terutama apabila subyek mewakili kelompok tertentu. Kedua istilah tersebut secara substansi adalah peneliti yang dipandang sebagai instrumen utama dalam penelitian kualitatif.⁸

Dalam penelitian ini, subjek penelitian diambil adalah peneliti mewawancarai pada pemilik usaha UD KERTAS sebagai informasi mengenai strategi harga dan kualitas pelayanan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di UD KERTAS sedangkan karyawan dan peanggan atau konsumennya sebagai partisipan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data berkaitan dengan mekanisme yang harus dilakukan oleh peneliti dalam mengumpulkan data, yang merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data dan mekanismenya, peneliti

⁷ Boodi Abdullah dan Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam*, 74-75.

⁸ Boodi Abdullah dan Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam*, 72.

tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.⁹

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam peneliti ini sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.¹⁰ Observasi berarti peneliti melihat dan mendengarkan apa yang dilakukan dan dikatakan atau diperbincangkan pada responden dalam aktifitas kehidupan sehari-hari. Aktivitas yang diamati itu berkaitan dengan topik peneliti. Semua yang didengar dan dilihat oleh peneliti sebagai aktivitas observasi tersebut kemudian diceritakan kembali atau dicatat sehingga menghasilkan informasi penelitian.¹¹ Dalam hal ini, peneliti melakukan observasi atau pengamatan mengenai adanya transaksi penjualan serta bagaimana penerapan strategi harga serta bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh UD KERTAS yang dilakukan oleh konsumen yang datang pada hari tersebut.

2. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu data tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti dan ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Dengan wawancara, peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi yang tidak bisa ditemukan melalui observasi.¹² Dalam penelitian ini, teknik yang dilakukan untuk mencari data yang berkaitan dengan penelitian dengan mewawancarai

⁹ Boedi Abdullah dan Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam*, 203.

¹⁰ S, Nasution, *Metode Naturalistik-Kualitatif*, (Bandung: PT Tarsito, 2002), 56-57.

¹¹ Hamidi, *Metode Penelitian Kualitatif, Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian*, (Malang: UMM Pers, 2004), 74.

¹² Boedi Abdullah dan Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam*, 207-208.

pemilik UD, karyawan serta pelanggannya. Wawancara tersebut dilakukan mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti mengenai strategi harga dan kualitas pelayanan dalam mempertahankan loyalitas pelanggannya pada UD di kecamatan kota kudus

3. Metode Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu sumber informasi yang berharga bagi peneliti untuk mengumpulkan data secara kualitatif. Jenis data penelitian dengan dokumentasi yaitu berupa faktur, jurnal, surat-surat, notulen hasil rapat, memo, atau dalam bentuk laporan program. Data dokumentasi memuat apa dan kapan suatu kejadian atau transaksi, serta siapa yang terlibat dalam suatu kejadian.¹³

Dokumentasi adalah ditunjukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian. Meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto film dokumenter, data yang relevan penelitian.¹⁴

F. Uji Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan data yang dikumpulkan, peneliti akan melakukan: pertama, teknik triangulasi antar sumber data, antar teknik pengumpulan data dan antar-pengumpul data, yang dalam hal terakhir ini peneliti akan berupaya mendapatkan rekan atau pembantu dalam penggalian data dari warga dilokasi yang mampu membantu setelah diberi pelajaran.

Kedua, pengecekan kebenaran informasi kepada para informan yang telah ditulis oleh peneliti dalam laporan peneliti (member check). Dalam kesempatan suatu pertemuan yang dihadiri oleh para responden atau informan dan beberapa orang peserta pengajian aktif, peneliti akan membacakan laporan hasil penelitian.

Ketiga, mendiskusikan dengan teman sejawat di jurusan tempat peneliti mengajar, termasuk koreksi dibawah para pembimbing.

Keempat, analisis kasus negatif, yakni kasus yang tidak sesuai dengan hasil penelitian hingga waktu tertentu.

Kelima, perpanjangan waktu penelitian. Cara ini akan ditempuh selain untuk memperoleh bukti yang lebih lengkap juga untuk

¹³ Nur Indriyanto dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis (untuk Akutansi dan Manajemen) Edisi Pertama*, (Yogyakarta: BPFE, 2002) , 146.

¹⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), 31.

memeriksa konsistensi tindakan atau ekspresi keagamaan para informan.

Data atau informasi yang telah dikumpulkan dalam suatu penelitian kualitatif perlu diuji keabsahannya (kebenaran) melalui teknik-teknik berikut:

1. Triangulasi metode : jika informasi atau data yang berasal dari hasil wawancara misalnya, perlu diuji dengan hasil observasi dan seterusnya.
2. Triangulasi peneliti: jika informasi yang diperoleh salah seorang anggota tim peneliti, diuji oleh anggota tim yang lain.
3. Triangulasi sumber : jika informasi tertentu misalnya ditanyakan kepada responden yang berbeda atau antara responden dan dokumentasi.
4. Triangulasi situasi : bagaimana penuturan seseorang responden jika dalam keadaan ada orang lain dibandingkan dalam keadaan sendirian.
5. Triangulasi teori : apakah ada keparalelan penjelasan dan analisis atau tidak antara satu teori yang lain terhadap data hasil penelitian.

Dengan ungkapan lain jika melalui pemeriksaan-pemeriksaan tersebut ternyata tidak sama jawaban responden atau ada perbedaan data atau informasi yang ditemukan maka keabsahan data diragukan kebenarannya. Dalam keadaan seperti itu peneliti harus melakukan pemeriksaan lebih lanjut, sehingga diketahui informasi yang mana yang benar.¹⁵

G. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif bersifat induktif dan berkelanjutan yang tujuan akhirnya menghasilkan pengertian, konsep dan pembangunan suatu teori baru. Pendekatan kualitatif memerlukan banyak waktu, reliabilitasnya dipertanyakan, prosedurnya tidak baku, desainnya tidak terstruktur dan tidak dapat dipakai untuk penelitin yang berskala besar dan pada akhirnya, hasil penelitian dapat terkontaminasi dengan subjektivitas peneliti.¹⁶

Unit analisis adalah satuan yang diteliti yang bisa berupa individu, kelompok, benda atau suatu latar peristiwa sosial seperti misalnya aktivitas individu atau kelompok sebagai subjek

¹⁵ Hamidi, *Metode Penelitian Kualitatif*, 82-83.

¹⁶ Boedi Abdullah dan Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam*, 79.

penelitian. Dari cara mengungkap unit analisis data dengan menetapkan kriteria responden tersebut, penelitian kualitatif dengan sendirinya akan memperoleh siapa dan apa saja yang menjadi subjek penelitiannya. Dalam hal ini peneliti bisa menemukan informan awal yakni orang yang pertama memberi informasi yang memadai ketika peneliti mengawali aktivitas pengumpulan data, disamping itu ada informasi kunci yakni orang yang bisa dikategorikan paling banyak mengetahui, menguasai informasi, atau data yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian.¹⁷

Data yang terkumpul dalam penelitian kualitatif biasanya meliputi ratusan bahkan ribuan halaman. Mengeumpulkan dan menumpuk data sampai-sampai akhir kerja-lapangan akan menghadapkan peneliti pada tugas yang sangat ruwet yang mungkin tak teratasi. Selain itu cara demikian tidak efektif dan tidak akan menghasilkan data yang serasi karena kerja-lapangan sebelumnya. Jadi dalam penelitian kualitatif analisis data harus dimulai sejak awal. Data yang diperoleh dalam lapangan segera harus dituangkan dalam bentuk tulisan dan analisis.

Macam-macam cara yang dapat diikuti. Tidak ada satu cara tertentu yang dapat dijadikan pegangan bagi semua penelitian. Salah satu cara yang dapat dianjurkan ialah mengikuti langkah-langkah berikut yang masih sangat bersifat umum.

Menurut Miles (1994) dan Faisal (2003) analisis data dilakukan selama pengumpulan data dilapangan dan setelah semua data terkumpul dengan teknis analisis model interaktif. Analisis data berlangsung bersama-sama dengan proses pengumpulan data dengan alur tahapan sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang penting. Data hasil mengikhtiarkan dan memilah-milah berdasarkan satuan konsep, tema, dan kategori tertentu akan memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan juga mempermudah peneliti untuk mencari kembali data sebagai tambahan atas data sebelumnya yang diperoleh jika diperlukan.

Data yang diperoleh dalam lapangan ditulis/diketik dalam bentuk uraian atau laporan yang terinci. Laporan ini akan

¹⁷ Hamidi, *Metode Penelitian Kualitatif*, 79.

terus menerus bertambah dan akan menambah kesulitan bila tidak segera dianalisis sejak mulanya. Laporan-laporan itu perlu direduksi, dirangkum dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema atau polanya, jadi laporan lapangan sebagai bahan mentah disingkat, direduksi, disusun lebih sistematis, ditonjolkan pokok-pokok yang penting, diberi susunan yang lebih sistematis, sehingga lebih mudah dikendalikan. Data yang direduksi memberi gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan, juga mempermudah peneliti untuk mencari data yang diperoleh bila diperlukan. Reduksi data dapat membantu dalam memberikan kode kepada aspek-aspek tertentu.

2. Penyajian Data

Data yang bertumpuk-tumpuk, laporan lapangan yang tebal, sulit ditangani sulit melihat hutannya karena pohonnya. Sulit pula melihat hubungan antara detail yang banyak. Dengan sendirinya sukar pula melihat gambaran keseluruhan untuk mengambil kesimpulan yang tepat. Maka dari itu, agar dapat melihat gambaran keseluruhan dari penelitian itu, harus diusahakan membuat berbagai macam matrik, grafik, *network* dan *charts*. Dengan demikian peneliti dapat menguasai data dan tidak tenggelam dalam tumpukan detail. Membuat “display” ini juga memberikan analisis.

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

3. Penyimpulan dan Verifikasi

Dalam penelitian kualitatif kesimpulan kesimpulan mungkin dapat menjawab rumusan masalah. Data yang diperoleh peneliti dikumpulkan untuk diambil kesimpulan. Kesimpulan senantiasa harus diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi dapat singkat dengan mencari data baru, dapat pula lebih mendalam bila penelitian dilakukan oleh suatu team untuk mencapai persetujuan bersama agar lebih menjamin validitas. Kesimpulan dalam peneliti kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskriptif atau gambaran suatu objek yang sebelumnya belum pernah dijelaskan dan setelah diteliti bisa menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausalitas (interaktif) hipotesis atau teori.

Kegiatan penyimpulan merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan secara 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 diverifikasi. Tehnik yang dapat digunakan untuk memverifikasi adalah triangulasi sumber data dan metode, diskusi teman sejawat, dan pengecekan anggota.

4. Kesimpulan Akhir

Kesimpulan akhir diperoleh berdasarkan kesimpulan sementara yang telah diverifikasi. Kesimpulan final ini diharapkan dapat diperoleh setelah pengumpulan data selesai.¹⁸



¹⁸ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2016), 21.