

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Berdasarkan jenis penelitiannya, maka penelitian ini termasuk dalam lingkup penelitian terapan (*Applied Research*), karena dilakukan dengan tujuan menerapkan, menguji, dan mengevaluasi kemampuan suatu teori yang diterapkan dalam masalah-masalah praktis.¹ Penelitian ini bersifat *field research* (penelitian lapangan) yaitu suatu penyelidikan atau penelitian dimana peneliti langsung terjun ke lapangan untuk mencari bahan-bahan yang mendekati realitas kondisi yang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti melakukan studi langsung lapangan di Rumah Makan dan Pemancingan “Alaska” Talun Kayen Pati untuk memperoleh data yang konkrit tentang etos kerja karyawan guna meningkatkan kualitas pelayanan ditinjau dari perspektif islam.

Penelitian yang peneliti lakukan di Rumah Makan dan Pemancingan “Alaska” Talun Kayen Pati ini menggunakan pendekatan kualitatif, yakni metode penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna.² Data-data yang akan diteliti dengan kualitatif adalah data tentang etos kerja karyawan guna meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Makan dan Pemancingan “Alaska” Talun Kayen Pati.

B. Sumber Data

Data-data yang dijadikan acuan dalam penelitian ini diambil dari berbagai sumber. Adapun data yang dijadikan acuan dalam penelitian ini adalah berupa data primer dan data sekunder:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat baik yang dilakukan melalui wawancara dan observasi. Data primer diperoleh secara mentah-mentah dari masyarakat dan masih memerlukan

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2012), 9.

² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2012), 15.

analisa lebih lanjut.³ Disini data primer berasal dari narasumber yaitu owner, karyawan, dan konsumen di Rumah Makan dan Pemancingan "Alaska" Talun Kayen Pati.

2. Data Sekunder

Data sekunder atau data tangan kedua merupakan data yang diperoleh lewat pihak lain dan tidak langsung diperoleh dari subyek penelitian.⁴ Data sekunder bisa berupa dokumen yang diperoleh. Dokumen tersebut merupakan acuan yang mendukung pendapat yang peneliti kemukakan mengenai penelitian yang dilakukan di Rumah Makan dan Pemancingan "Alaska" Talun Kayen Pati. Dokumen yang peneliti gunakan sebagai data adalah pedoman dokumentasi dari rumah makan.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini bertempat di Rumah Makan dan Pemancingan "Alaska" Talun Kayen Pati. Alasan memilih lokasi penelitian ini karena di Rumah Makan dan Pemancingan "Alaska" Talun Kayen Pati sesuai dengan judul yang peneliti lakukan dan tempatnya juga sangat strategis. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui lebih mendalam tentang etos kerja karyawan guna meningkatkan kualitas pelayanan ditinjau dari perspektif islam.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participant observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁵ Peneliti

³ P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Peraktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 1997), 87.

⁴ P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Peraktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 1997), 92.

⁵ Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), 212.

menggunakan wawancara semi struktur karena wawancara ini termasuk kategori *in-dept interview*, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya.⁶ Wawancara dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data dan informasi mengenai etos kerja karyawan guna meningkatkan kualitas pelayanan ditinjau dari perspektif islam.

2. Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap suatu gejala yang tampak pada objek penelitian.⁷ Observasi sebagai alat pengumpul data dapat dilakukan secara spontan dapat pula dengan daftar isian yang telah disiapkan sebelumnya. Pada dasarnya teknik observasi digunakan untuk melihat atau mengamati perubahan fenomena sosial yang tumbuh dan berkembang yang kemudian dapat dilakukan penilaian atas perubahan tersebut.⁸ Dalam penelitian ini teknik observasi yang digunakan oleh peneliti adalah observasi partisipan, karena peneliti mengumpulkan data melalui pengamatan secara langsung terhadap objek yang diamati serta berada dalam aktivitas yang berlangsung yaitu pengamatan secara langsung kegiatan kerja karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara pengumpulan informasi yang didapatkan dari dokumen, yaitu peninggalan tertulis, arsip-arsip, akta ijazah, rapor, peraturan perundang-undangan, buku harian, surat-surat pribadi, catatan biografi, dan lain-lain yang memiliki keterkaitan dengan masalah yang diteliti. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), 320.

⁷ Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), 221.

⁸ P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Peraktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 1997), 63.

sebagainya.⁹ Penggunaan metode dokumentasi ini untuk memperkuat dan mendukung informasi-informasi yang didapatkan dari hasil observasi dan *interview* etos kerja karyawan guna meningkatkan kualitas pelayanan ditinjau dari perspektif islam.

E. Uji Keabsahan Data

Setelah kita kemukakan teknik pengumpulan data, yang akan kita lakukan adalah menguji keabsahan data menggunakan uji kreadibilitas data yang dilakukan dengan cara :

1. Meningkatkan Ketekunan

Dengan meningkatkan ketekunan kita dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah kita temukan terdapat kesalahan atau tidak sehingga dapat memberikan data yang akurat dan sistematis tentang apa yang kita amati. Cara untuk meningkatkan ketekunan dengan membaca atau melihat hasil penelitian atau dokumentasi yang berhubungan dengan temuan yang kita teliti sehingga dapat digunakan untuk memeriksa data yang kita temukan itu benar atau tidak dan dapat dipercaya.¹⁰ Dalam penelitian ini peneliti akan meningkatkan ketekunan berupa pengamatan yang lebih secara terus menerus sampai mendapatkan data yang cukup dengan berbagai teknik pengumpulan data di Rumah Makan dan Pemancingan “Alaska” Talun Kayen Pati.

2. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Dapat juga diartikan sebagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Triangulasi dibedakan menjadi :

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan suatu teknik pengecekan kreadibilitas data yang dilakukan dengan memeriksa data yang didapatkan melalui beberapa sumber. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data dari owner, karyawan, dan konsumen.

⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian dan suatu pendekatan praktik* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), 158.

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), 368-369.

b. Triangulasi Metode

Teknik ini digunakan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam penelitian ini setelah mengumpulkan data dengan melakukan wawancara kepada *stakeholder* rumah makan, lalu di cek dengan observasi dan dokumentasi.

c. Triangulasi Waktu

Teknik ini dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara atau observasi dalam waktu atau situasi yang berbeda. Waktu juga mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel.¹¹ Peneliti juga bisa melakukan wawancara kembali pada siang atau sore hari bahkan di hari setelahnya, dimungkinkan data yang diberikan tidak sama. Jika kemudian data yang didapatkan tetap sama, data yang diperoleh itu dinilai telah kredibel.

3. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi yang dimaksud disini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Misalnya, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara atau tentang gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto. Dengan adanya alat-alat bantu perekam data dalam penelitian kualitatif, seperti kamera, alat perekam suara sangat diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang ditemukan oleh peneliti.¹² Peneliti juga menggunakan bahan referensi dalam menguji kebenaran data, yaitu ketika melakukan wawancara didukung dengan foto dan teks wawancara, ketika observasi didukung dengan foto juga dan dokumen-dokumen dari rumah makan dan pemancingan "alaska" Talun Kayen Pati.

F. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), 374.

¹² Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), 273.

pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktifitas dalam analisis data kualitatif secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.¹³

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.¹⁴ Peneliti menggunakan analisis data di lapangan dengan model Miles and Huberman, yaitu pengumpulan data dilakukan secara berulang-ulang sampai tuntas dan data dianggap kredibel.

1. Data *Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu.¹⁵ Dalam hal ini proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang telah terkumpul dari berbagai sumber, pengamatan yang sudah dilukiskan dari berbagai sumber, pengamatan yang sudah dilukiskan dalam catatan lapangan, dokumentasi pribadi, dokumen resmi dan sebagainya. Data yang banyak tersebut kemudian dibaca, dipelajari dan ditelaah. Selanjutnya setelah penelaahan dilakukan maka sampailah pada tahap reduksi data.

Pada tahap ini peneliti menyeter data yang didapatkan dari penelitian yaitu etos kerja karyawan guna meningkatkan kualitas pelayanan ditinjau dari perspektif islam.

2. Data *Display* (Penyajian Data)

Setelah mereduksi data langkah selanjutnya adalah *mendisplaykan* data. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam peneliti kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. *Mendisplaykan* data, akan

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), 333.

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), 335.

¹⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian dan suatu pendekatan praktik* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), 89.

memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.¹⁶ Dalam hal ini, peneliti akan melakukan penyajian data yang berupa uraian singkat dan kolom hasil wawancara, sehingga mempermudah penulis dalam menemukan data yang dibutuhkan.

3. *Conclusion Drawing / Verification* (Penarikan Kesimpulan)

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.¹⁷ Setelah peneliti merekap data wawancara yang diperoleh dari Rumah Makan dan Pemancingan “Alaska” Talun Kayen Pati, selanjutnya penulis akan merumuskan kesimpulan dari data-data wawancara, observasi dan dokumentasi yang diperoleh sehingga menjadi jelas dan menjawab permasalahan-permasalahan dari penelitian.

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), 341.

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), 345.