

## BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah langkah dalam menganalisis data guna mendapatkan gambaran terkait hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Adapun metode penelitian yang digunakan sebagai berikut :

### A. Jenis dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yaitu melalui pengamatan dan meneliti secara langsung pada objek penelitian yang biasa disebut sebagai pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif (*qualitative research*) merupakan penelitian yang memberikan wawasan serta pengertian perihal seperangkat masalah/kasus/kejadian. Dalam pengertian lain, penelitian kualitatif adalah penelitian yang menjabarkan fenomena dalam bentuk kata-kata dan tidak menggunakan angka serta tidak menggunakan berbagai pengukuran.<sup>1</sup> Penelitian kualitatif meliputi pengamatan dan observasi terhadap kegiatan serta situasi sosial.<sup>2</sup>

Albi dan Johan menyatakan bahwa karakteristik penelitian kualitatif meliputi penelitian yang dilakukan pada kondisi alamiah atau langsung ke sumber data. Penelitian kualitatif juga lebih bersifat deskriptif, menekankan proses daripada produk, analisis data, serta lebih menekankan makna (data yang diamati).<sup>3</sup>

Penelitian secara langsung di lapangan merupakan pendekatan yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini guna mendapatkan informasi secara akurat terkait implementasi etika bisnis Islam dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di konveksi Rizma Collection.

### B. Setting Penelitian

Setting penelitian berisi tempat dan waktu penelitian dilaksanakan. Waktu penelitian adalah masa pelaksanaan penelitian, sedangkan tempat penelitian merupakan lingkungan penelitian dilaksanakan. Adapun alasan peneliti memilih konveksi Rizma Collection sebagai lokasi penelitian adalah dengan pertimbangan berikut.

---

<sup>1</sup> Sigit Hermawan and Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif* (Malang: Media Nusa Creative, 2016), 29-30.

<sup>2</sup> Cholid Narbuko and Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2019), 1.

<sup>3</sup> Albi Anggito and Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV Jejak, 2018), 10.

- 1) Konveksi Rizma *Collection* menawarkan berbagai produk fashion baik pria maupun wanita dan sudah ada sejak tahun 2010.
- 2) Konveksi Rizma *Collection* mampu bertahan di tengah banyak produsen yang gulung tikar dan persaingan bisnis yang semakin ketat.
- 3) Konveksi Rizma *Collection* pernah menjadi korban kejahatan siber, yaitu pencurian informasi bisnisnya oleh karyawannya.
- 4) Konveksi Rizma *Collection* memiliki masalah yaitu penurunan pembelian ulang dari pelanggannya sehingga hal tersebut menjadikan peneliti tertarik untuk mengkaji implementasi etika bisnis Islam dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

### C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan sumber utama dari objek penelitian yang memiliki data yang menjadi bahan penelitian. Berbeda dengan penelitian kuantitatif yang mengenal populasi, penelitian kualitatif menggunakan istilah situasi sosial (*social situation*) yang terdiri dari tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang saling berinteraksi. Subjek penelitian dalam penelitian kualitatif ini sering disebut sebagai informan. Istilah subjek penelitian, informan, ataupun partisipan dalam metode penelitian kualitatif ditujukan pada orang yang berikhtiar mengumpulkan data.<sup>4</sup>

Subjek penelitian ini yaitu *owner* (pemilik konveksi), karyawan, dan pelanggan konveksi Rizma *Collection*. Data-data yang diperoleh bersumber dari kegiatan observasi dan wawancara yang dilakukan terhadap subjek penelitian.

### D. Sumber Data

Data merupakan sumber informasi yang memberikan gambaran utama tentang ada atau tidaknya masalah yang akan diteliti.<sup>5</sup> Sumber data merupakan sumber dimana data tersebut diperoleh. Dalam melakukan pengumpulan sumber data, peneliti mengambil sumber data dalam bentuk sumber data primer dan sumber data sekunder.

---

<sup>4</sup> Beni Ahmad Saebani, "Pedoman Aplikatif Metode Penelitian Dalam Penyusunan Karya Ilmiah, Skripsi, Tesis, Dan Disertasi" (Bandung: CV PUSTAKA SETIA, 2017), 142.

<sup>5</sup> Saebani, 155.

### 1. Sumber data primer

Sumber data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.<sup>6</sup> Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah hasil dari wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti terhadap *owner*, karyawan, dan pelanggan atau konsumen konveksi Rizma *Collection*.

### 2. Sumber data sekunder

Data sekunder adalah data-data yang diperoleh dari sumber bacaan dan berbagai sumber lainnya seperti surat-surat pribadi, buku harian, notulen, rapat perkumpulan, sampai dokumen-dokumen resmi dari pemerintah.<sup>7</sup>

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah buku-buku, jurnal, serta artikel dari situs web sebagai pendukung dalam memahami penerapan etika bisnis Islam dalam meningkatkan loyalitas pelanggan secara lebih mendalam yang relevan dengan kinerja konveksi Rizma *Collection*.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian yakni mendapatkan data.<sup>8</sup> Dalam penelitian yang menggunakan metode kualitatif, peneliti merupakan instrumen penelitian. Segala bentuk keberhasilan dalam pengumpulan data sangat dipengaruhi oleh kemampuan peneliti dalam menghayati situasi yang dijadikan sebagai fokus penelitian.<sup>9</sup> Beberapa teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut.

### 1. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.<sup>10</sup> Wawancara atau *interview* merupakan salah satu cara pengambilan data yang dilakukan melalui kegiatan komunikasi lisan dalam bentuk

<sup>6</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2018), 155.

<sup>7</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 130.

<sup>8</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, 104.

<sup>9</sup> A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, & Penelitian Gabungan* (Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri, 2014), 372.

<sup>10</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, 114.

terstruktur, semi terstruktur, dan tak terstruktur.<sup>11</sup> Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara terstruktur dengan berpegang pada kerangka pertanyaan yang telah disusun sebelumnya oleh peneliti. Teknik ini dilakukan untuk memperoleh data primer dari narasumber.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan peneliti dengan melakukan tanya jawab baik secara langsung maupun melalui via WhatsApp kepada *owner* (Bapak H. Noor Fuad), tiga orang karyawan (Noor Faiz Aji Arizky, Yulianti, dan Wijayanti), dan enam orang pelanggan konveksi Rizma *Collection* (Widi, Asih, Mustofa, Siti, Uty, dan Ida) untuk menggali informasi utama mengenai implementasi etika bisnis Islam yang diterapkan konveksi Rizma *Collection* dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

## 2. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara peneliti datang langsung, melihat, dan merasakan apa yang terjadi dalam objek penelitian. Teknik pengumpulan data dengan observasi ini dapat menggabungkan antara teknik wawancara dan dokumentasi sekaligus mengkonfirmasi kebenarannya.<sup>12</sup> Ada tiga jenis observasi yang digunakan dalam teknik pengumpulan data, yaitu observasi partisipasi, observasi terus terang atau tersamar, dan observasi tak berstruktur.<sup>13</sup>

Observasi yang akan dilakukan peneliti adalah observasi terus terang atau tersamar. Dalam hal ini, peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data bahwa ia sedang melakukan penelitian. Jadi subjek penelitian mengetahui aktivitas peneliti dari awal hingga akhir penelitian. Tetapi dalam suatu kondisi peneliti juga tidak harus terus terang atau tersamar dalam observasi untuk menghindari suatu data rahasia.<sup>14</sup> Dalam kegiatan observasi ini peneliti datang langsung ke konveksi Rizma *Collection* dan melakukan pengamatan terhadap aktivitas-aktivitas bisnis yang sesuai dengan data yang dibutuhkan. Adapun sasaran dan tujuan peneliti

---

<sup>11</sup> Nursapia Harahap, *Penelitian Kualitatif* (Sumatera Utara: Wal Ashri Publishing, 2020), 81.

<sup>12</sup> Hermawan and Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*, 204.

<sup>13</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), 310.

<sup>14</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, 108.

yakni mengetahui implementasi etika bisnis Islam dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

### 3. Dokumentasi

Metode dokumentasi berarti cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Metode ini lebih mudah dibandingkan dengan metode pengumpulan data yang lain. Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen.<sup>15</sup> Dokumentasi bisa berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.<sup>16</sup> Teknik dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini digunakan sebagai data penguat dari hasil wawancara dan observasi supaya lebih kredibel dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.

Dokumentasi dalam penelitian ini berupa catatan hasil observasi dan wawancara seperti foto keadaan lokasi penelitian, foto wawancara, dan beberapa dokumen konveksi Rizma *Collection* yang relevan dengan tema untuk memperkuat keaslian penelitian yang dilakukan peneliti.

## F. Pengujian Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data diperlukan sebagai bentuk pertanggung jawaban atas kepercayaan data. Berikut teknik pengabsahan data yang dilakukan peneliti:

### 1. Memperpanjang masa pengamatan

Dalam memperpanjang masa pengamatan, peneliti menambah waktu pengamatan untuk kembali datang ke lapangan dan melakukan pengamatan ulang terhadap sumber data yang pernah ditemui maupun sumber data baru. Hal ini memungkinkan terjadinya peningkatan kepercayaan data yang diperoleh.<sup>17</sup>

### 2. Peningkatan ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti memperhatikan kesesuaian data satu dengan yang lainnya secara terus menerus (*continue*). Menurut Sugiyono, meningkatkan ketekunan artinya melakukan pengamatan secara berkesinambungan dan lebih cermat. Dengan teknik meningkatkan ketekunan, peneliti akan lebih terbantu dengan hasil analisis data yang sistematis dan tentunya akurat.

---

<sup>15</sup> Hardani et al., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020), 149.

<sup>16</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, 124.

<sup>17</sup> Wekke and dkk, *METODE PENELITIAN SOSIAL*, 114.

Hal tersebut tentunya akan memperkuat kevalidan data yang diperoleh peneliti.<sup>18</sup>

Peningkatan ketekunan juga dapat diartikan sebagai peningkatan pengamatan, observasi, atau wawancara dengan cermat dan secara berkesinambungan atau terus menerus sehingga data tersebut jenuh. Data yang dimaksud yakni tidak ada yang berubah dari waktu ke waktu atau tidak ada data baru terkait dengan sebuah fenomena. Apabila data yang diperoleh kurang, peneliti dapat datang kembali ke objek penelitian hingga data tersebut jenuh.<sup>19</sup> Oleh sebab itu peneliti harus melakukan sebuah peningkatan ketekunan terhadap data penelitian yang telah diperoleh.

Dalam hal ini peneliti melakukan observasi secara berkesinambungan. Hasil observasi, wawancara, serta dokumentasi sebelumnya akan diobservasi kembali sehingga data-data yang terkumpul tersebut nantinya benar-benar dapat menjawab masalah penelitian terkait Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di konveksi Rizma *Collection*.

### 3. Triangulasi

Triangulasi yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.<sup>20</sup> Triangulasi dapat diartikan sebagai proses pengecekan data dari berbagai cara dan waktu. Apabila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka peneliti telah mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data. Adapun triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu triangulasi teknik dan sumber.

#### a) Triangulasi teknik

Triangulasi teknik berarti penelitian menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.<sup>21</sup> Dalam hal ini peneliti menggunakan wawancara, observasi, serta dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak

<sup>18</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 316.

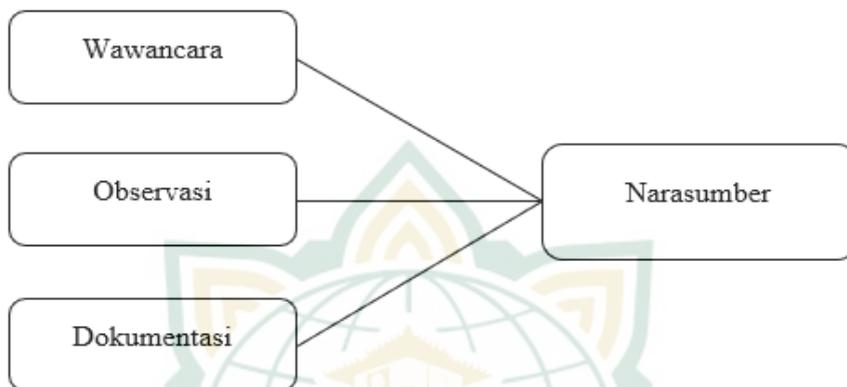
<sup>19</sup> Hermawan and Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*, 229–230.

<sup>20</sup> Saebani, “Pedoman Aplikatif Metode Penelitian Dalam Penyusunan Karya Ilmiah, Skripsi, Tesis, Dan Disertasi,” 174.

<sup>21</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, 125.

terkait Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada konveksi Rizma *Collection*.

**Gambar 3.1**  
**Triangulasi Teknik**



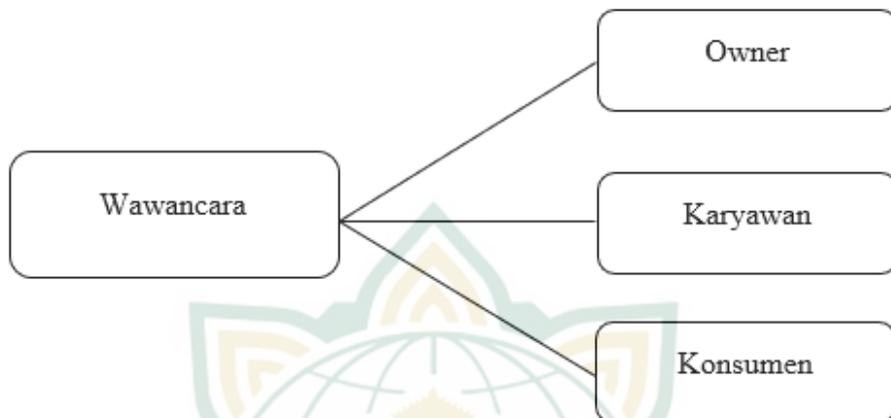
b) Triangulasi sumber

Triangulasi sumber berarti proses uji keabsahan data dengan cara mengkonfirmasi data penelitian yang sudah diperoleh pada sumber yang berbeda. Tujuannya yakni untuk meyakinkan peneliti terhadap kebenaran data yang telah diperoleh tersebut serta layak untuk menjadi data penelitian yang nantinya akan dianalisis.<sup>22</sup>

Adapun dalam penelitian ini triangulasi sumber yang digunakan untuk menguji keabsahan data dilakukan dengan mengecek data yang diperoleh melalui berbagai sumber dari hasil wawancara dengan informan di konveksi Rizma *Collection*.

<sup>22</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, 127.

**Gambar 3.2**  
**Triangulasi Sumber**



### G. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif berkaitan dengan data berupa kata atau kalimat yang didapatkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. 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.<sup>23</sup> Analisis data pada penelitian kualitatif dilakukan sepanjang penelitian berlangsung. Tujuan dari analisis data ini yaitu untuk mengungkap makna dari data penelitian dengan cara mengumpulkan data sesuai klasifikasi tertentu.

Dikutip dari buku Sugiyono, model analisis data menurut Miles dan Huberman menyatakan bahwa metode kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkesinambungan sampai data tersebut tuntas. Aktivitas dalam analisis data meliputi *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.<sup>24</sup>

#### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal penting yang sesuai tema, serta membuang hal-hal yang tidak diperlukan. Dengan demikian

<sup>23</sup> Hardani et al., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, 162.

<sup>24</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, 134.

peneliti menjadi lebih mudah dalam melakukan pengumpulan data sehingga memudahkan dalam melakukan pencarian data.<sup>25</sup> Tujuan dari reduksi data ini adalah untuk menyederhanakan data yang telah terkumpul serta memastikan data yang diperoleh berada dalam alur penelitian. Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Pada penelitian ini hasil reduksi data berupa petikan-petikan hasil wawancara untuk tema, pola, dan kategori yang sama yaitu Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.

2. Penyajian data (*Data Display*)

Setelah melakukan reduksi data, tahap selanjutnya yaitu penyajian data (*Data display*). Miles dan Huberman mengungkapkan bahwa reduksi data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memungkinkan adanya penarikan kesimpulan serta dalam penelitian kualitatif seringkali menggunakan penyajian data yang bersifat naratif.<sup>26</sup> Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.<sup>27</sup>

Pada tahap ini peneliti berusaha mengklasifikasikan dan menyajikan data sesuai dengan pokok permasalahan yang diawali dengan pengkodean pada setiap sub bab pokok permasalahan. Proses *display* dilakukan dengan menyusun petikan-petikan wawancara untuk tiap ide yang ada pada tema yang sama. Penyusunan petikan hasil wawancara secara naratif tersebut dilakukan untuk memberi gambaran kealamiah penelitian yang bersumber dari wawancara asli yaitu dengan *owner*, karyawan, dan konsumen konveksi Rizma Collection terkait tema Implementasi Etika Bisnis Islam.

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

Kesimpulan atau verifikasi adalah tahapan akhir dalam proses analisis data. Pada bagian ini peneliti mengungkapkan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh selama melakukan penelitian. Data yang telah direduksi dan disajikan akan disimpulkan sementara. Kesimpulan yang didapat awalnya kurang jelas, namun pada tahap selanjutnya akan semakin tegas

---

<sup>25</sup> Wekke and dkk, *METODE PENELITIAN SOSIAL*, 93.

<sup>26</sup> Wekke and dkk, 94.

<sup>27</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, 137.

dan memiliki dasar yang kuat.<sup>28</sup> Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.<sup>29</sup>

Adapun dalam tahapan ini setelah peneliti melakukan reduksi dan *display* atas data yang diperoleh, kemudian disimpulkan oleh hasil penelitian mengenai Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di konveksi Rizma *Collection*. Kesimpulan dalam penelitian ini diharapkan mampu menjawab semua rumusan masalah yang telah dipaparkan sejak awal dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran deskriptif tentang Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan konveksi Rizma *Collection*.



---

<sup>28</sup> Hardani et al., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, 170.

<sup>29</sup> Hardani et al., 253.