

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Metode Penelitian

Metode penelitian ini adalah kualitatif deskriptif yaitu sebuah pendekatan terhadap sesuatu fenomena, peristiwa, perilaku, masalah atau keadaan tertentu yang menjadi objek penelitian, yang hasil temuannya berupa uraian-uraian kalimat bermakna yang menjelaskan pemahaman tertentu.

Dengan demikian dari penejelasan diatas dapat dipahami bahwa deskriptif kualitatif adalah suatu upaya yang dilakukan peneliti untuk mengamati suatu objek penelitian kemudian menjelaskan situasi atau peristiwa yang terjadi dengan mendeskripsikannya dalam bentuk kata-kata dan bahasa yang mudah dipahami serta menyajikan data yang seteliti mungkin sesuai dengan fakta dilapangan. Berdasarkan hal tersebut penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang keadaan yang terjadi pada Toko Kurnia Ilahi.

B. Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan atau sering dikenal dengan field research. Penelitian lapangan adalah suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif sebagaimana terjadi dilokasi tersebut (Moleong, 2007). Penelitian ini dilakukan secara langsung di lapangan dengan maksud mempelajari secara intensif latar belakang dan keadaan sekarang dan interaksi lingkungan yang terjadi pada suatu keadaan sosial, dalam hal ini

peneliti melakukan penelitian di Toko Kurnia Ilahi, Desa Srijaya Makmur, Kecamatan Nibung, Musi Rawas Utara.

Sumber data dalam penelitian ini peneliti menggunakan tiga sumber data yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang hendak diungkapkan yaitu sumber data primer, sumber data sekunder. Adapun sumber data yang dimaksud ialah:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah pemilik toko kelontong, konsumen, dan karyawan yang ada di toko kelontong Kurnia Ilahi. Banyaknya jumlah informan atau subjek yang ada, pengambilan subjek tidak perlu semua atau sebagian besar pemustaka dijadikan informasi (Sugiyono, 2013). Diketahui total pedagang Kelontong Kurnia Ilahi tersebut berjumlah 4 karyawan, peneliti mengambil sampel pemilik toko Kelontong Kurnia Ilahi, serta 6 konsumen dan 1 karyawan.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder yang peneliti gunakan berasal dari buku-buku teori atau referensi yang berhubungan dengan pelayanan toko Kelontong Kurnia Ilahi dalam perspektif Islam.

Referensi yang dijadikan sumber data sekunder antara lain: Muthmainnah, Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Pada Pedagang di Pasar Tradisional Peunayong Banda Aceh, Apriyani, Analisis Pelayanan Toko kelontong di Pasar Sekampung Terhadap Perilaku Konsumen Perspektif Etika Bisnis, Fuad Bayu Irawan, Menyingkap

Kualitas Pelayanan Pada Toko Kelontong Aulia Anugerah Pati, Aditya Permana Putra, Penerapan Etika Bisnis Islam di Narapati Hotel Syariah Bandung, A Faizal Luqmanul Haqim, Analisis Penerapan Prinsip Syariah dalam Transaksi Jual Beli di Pasar Tradisional Talaga Majalengka.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini merupakan teknik wawancara, teknik observasi, dan teknik dokumentasi. Dengan demikian hasil dan sumber data yang terkumpul akan lebih maksimal.

1. Penelitian ini menggunakan wawancara semi struktur sebagai teknik wawancara. Dengan demikian penelitian menyiapkan pedoman pertanyaan secara garis besarnya mengenai hal-hal yang akan ditanyakan kepada pemilik toko kelontong, konsumen, dan karyawan toko Kurnia Ilahi guna memperoleh informasi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dalam perspektif islam. Informannya meliputi Bapak Ahmad Husaini yaitu sebagai kepala toko Kurnia Ilahi. Om Huda sebagai Karyawan toko Kurnia Ilahi. Andika dan Rido sebagai pelanggan tidak tetap. Umi Badriah, Sundari, Ardian Mustofa dan Wahyu Romadhon sebagai pelanggan tetap.
2. Teknik Observasi , merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencatat segala peristiwa ataupun fenomena mengenai pelayanan toko Kelontong Kurnia Ilahi dalam perspektif islam. Melalui teknik observasi, teknik pengumpulan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.

Teknik observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi non partisipan dan teknik observasi terbuka. Teknik observasi non partisipan digunakan karena dalam proses penelitian ini, peneliti tidak ikut serta dalam kegiatan, akan tetapi hanya berperan mengamati kegiatan, walaupun ikut kegiatan itu hanya dalam lingkup yang terbatas sesuai kebutuhan peneliti untuk memperoleh data yang benar-benar valid. Pemilihan teknik jenis ini dilakukan agar peneliti dapat fokus dalam melakukan pengamatan terhadap objek yang sedang diamati sehingga data observasi yang dihasilkan benar-benar valid dan sesuai dengan kondisi yang sedang diamati.

Adapun teknik observasi terbuka, kehadiran pengamat secara terbuka diketahui oleh subjek yang secara sukarela memberikan kesempatan kepada pengamat untuk mengamati peristiwa yang terjadi dan mereka menyadari ada orang yang mengamati hal yang dilakukan oleh mereka (Narbuko & Achmadi, 1999). Dengan demikian, kehadiran peneliti dalam menjalankan tugasnya diketahui oleh orang-orang yang sedang diamati, sehingga terjalin hubungan/interaksi yang wajar antara peneliti dan yang diamati (objek peneliti).

3. Teknik Dokumentasi ini digunakan untuk mencatat, menyalin, menggunakan data atau dokumen tertulis lainnya. Semua bahan-bahan itu dipilah dan dikualifikasi berdasarkan jenisnya, karena bahan-bahan itu merupakan data primer yang perlu mendapatkan perhatian serius. Penggunaan dokumentasi diperlukan bagi peneliti untuk menunjang validitas dan efektivitas dalam pengambilan data.

Dokumentasi yang dilakukan adalah pengambilan data yang didapatkan melalui dokumen-dokumen. Data yang didapatkan dari dokumentasi dalam penelitian yaitu struktur sebuah Instansi, gambaran umum lokasi, dan kegiatan yang dilakukan oleh pemilik toko, karyawan serta konsumen.

D. Teknis Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang didapatkan 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 (Sugiyono, 2013).

1. Analisis deskriptif kualitatif, yaitu berupa keterangan-keterangan dalam bentuk uraian-uraian sehingga untuk menganalisisnya dipergunakan cara berpikir induktif. Teknik analisa data dilakukan melalui beberapa tahapan yang telah ditentukan yaitu identifikasi, klasifikasi, dan selanjutnya diinterpretasikan dengan cara menjelaskan secara deskriptif.
2. Metode berfikir induktif yaitu suatu analisis berdasarkan data yang didapatkan selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu atau menjadi hipotesis. berdasarkan hipotesis yang dirumuskan Berdasarkan data tersebut, selanjutnya dicarikan data lagi secara berulang-ulang sehingga selanjutnya dapat disimpulkan Apakah hipotesis tersebut diterima atau

ditolak berdasarkan data yang terkumpul. bila berdasarkan data yang dapat dikumpulkan secara berulang-ulang dengan teknik triangulasi ternyata hipotesis diterima, maka hipotesis tersebut berkembang menjadi teori. Teknik ini berawal dari fakta-fakta yang didapatkan dalam praktik pelayanan toko Kelontong Kurnia Ilahi, kemudian peneliti menarik kesimpulan secara umum tentang pelayanan toko Kelontong Kurnia Ilahi dalam perspektif Islam.

Teknik pengolahan data kualitatif dapat dilakukan melalui tiga tahap :

1. Reduksi Data

Reduksi data yaitu merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya serta membuang yang tidak diperlukan. Contoh data yang direduksi adalah data kepala toko, data karyawan dan juga data konsumen. Langkah yang dilakukan dalam mereduksi data dengan tiga tahapan :

- a. Mengumpulkan data
- b. Pengelompokan data
- c. Menyederhanakan data

2. Penyajian Data

Setelah direduksi, maka tahap selanjutnya adalah menampilkan atau menyajikan data agar memiliki visibilitas yang lebih jelas. Penyajian data yang dimaksud dapat berupa tabel dengan format yang rapi, grafik, chart. Melalui penyajian data tersebut maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga semakin mudah untuk dipahami.

3. Menarik Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan sifatnya masih sementara, dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

