

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Sutopo dan Arief (2010) merupakan penelitian yang ditunjuk untuk melakukan diskripsi dan analisis terhadap fenomena, peristiwa, aktivitas social, sikap, persepsi dari setiap individu maupun pada kelompok tertentu. Penelitian seperti ini bersifat induktif, dimana data di lokasi riset akan menjadi sumber utama untuk mendapatkan beberapa poin penting yang mencakup *laundry* danis ini.

Kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Pada pendekatan ini, peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden, dan melakukan studi pada situasi yang alami. Bogdan dan Taylor (Maleong, 2007).

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang saya teliti ini bertempat di jalan penghulu Rt 03 Rw 01 kelurahan rangda malingkung kecamatan tapin utara kabupaten tapin. Provinsi Kalimantan Selatan.

C. Subjek Dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah sesuatu yang diteliti baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi). Subjek penelitian pada dasarnya adalah yang akan dikenai kesimpulan hasil penelitian. Didalam subjek penelitian akan terdapat objek penelitian. Subjek penelitian ini adalah pemilik dan pelanggan *laundry*.

Objek penelitian adalah sifat keadaan dari suatu benda, orang, atau yang menjadi pusat penelitian atau sasaran penelitian. Sifat keadaan dimaksud bisa berupa sifat, kuantitas, atau kualitas yang bisa berupa perilaku, kegiatan pendapat, pandangan penilaian, sikap pro-kontra, simpati-empati, keadaan batin dan bisa juga berupa proses. Objek penelitian ini adalah manajemen bisnis dan kepuasan pelanggan.

D. Jenis dan Sumber Data Penelitian

Jenis data yang digunakan pada penelitian kali ini adalah data kualitatif, yaitu berupa data *non-angka* yang bersifat deskriptif. Seperti, struktur organisasi usaha, dan gambaran umum pada kondisi usaha.

Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, data primer merupakan data yang didapatkan dengan wawancara langsung dengan pemilik *laundry* dan pelanggan

E. Metode Pengumpulan Data

Untuk menganalisis dan menginterpretasikan data dengan baik, maka diperlukan data yang akurat dan sistematis agar hasil yang didapat mampu mendeskripsikan situasi objek yang sedang diteliti dengan benar. Dalam tahap

ini, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut :

1. Wawancara, Dalam bentuknya yang paling sederhana wawancara terdiri atas sejumlah pertanyaan yang dipersiapkan oleh peneliti dan diajukan kepada seseorang mengenai topik penelitian secara tatap muka (Emzir, 2014). Wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan komunikasi langsung dengan pemilik usaha untuk mendapatkan data yang diperlukan serta berhubungan langsung dengan penelitian.
2. Observasi, Observasi, yaitu suatu cara pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan secara langsung pada objek penelitian dan catatan semua data yang diperlukan. Dalam hal ini, Peneliti terjun langsung untuk mengamati ke tempat yang akan diteliti.
3. Dokumentasi, Menurut Arikunto didalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti meneliti sumber-sumber tertulis seperti buku, majalah, dokumen, peraturan, catatan harian, dan sebagainya.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri. Peneliti melakukan wawancara dengan salah satu pihak pelaku bisnis, pedoman wawancara yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang disesuaikan dengan pokok permasalahan. Kemudian peneliti melakukan observasi demi mendapatkan data yang valid. Adapun alat-alat penelitian yang digunakan peneliti untuk melakukan penelitian diantaranya: *handphone*, perekam suara dan alat tulis.

G. Teknik Analisis Data

Kegunaan dari analisis data itu adalah untuk mengolah data sedemikian rupa, sehingga berhasil dikumpulkan kebenaran-kebenaran yang dapat digunakan agar dapat menjawab persoalan-persoalan yang diajukan dalam penelitian. Analisis dilakukan dengan cara membandingkan antara teori-teori yang diperoleh dari hasil studi kepustakaan dengan data-data yang diperoleh saat survey dan studi lapangan (A. P & E. D, 2015).

Dalam penelitian kualitatif, Miles dan Huberman menekankan, data dikumpulkan melalui beberapa teknik pengumpulan data yang berbeda-beda seperti, interview, observasi, dokumen dan catatan-catatan, data tersebut harus “diproses” dan dianalisis sebelum dapat digunakan (Yusuf, 2015).

Analisis data menggunakan analisis deskriptif yang dilakukan untuk mengidentifikasi penerapan dari Manajemen Bisnis *Laundry* terhadap kepuasan pelanggan *laundry*. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang didasarkan pada deksripsi dari status, keadaan, sikap, hubungan atau sistem pemikiran suatu masalah yang menjadi objek penelitian. Setelah memperoleh data-data yang diinginkan dalam penelitian ini, langkah yang selanjutnya akan dilakukan adalah mengolah data yang sudah dikumpulkan dengan tahapan analisa, pendeskripsikan data serta pengambilan kesimpulan. Untuk menganalisis data ini, digunakan jenis penelitian kualitatif karena data-data yang diperoleh merupakan kumpulan keterangan-keterangan. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu melalui observasi, dan wawancara.

H. Pengujian Pengolahan Data

Setelah data terkumpul dari sumbernya, maka selanjutnya penulis melanjutkan dengan pengolahan data dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. *Editing* (pemeriksaan data)

Editing adalah meneliti data-data yang telah diperoleh terutama dari kelengkapan jawaban, keterbacaan tulisan, kejelasan makna, kesesuaian dan relevannya dengan data yang lain. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan proses editing terhadap hasil data wawancara, dan dokumen terkait kepuasan nasabah terhadap pembuatan buku tabungan melalui sistem (Hasanah Online) pada Unit Bank Syariah Indonesia.

2. *Classifying* (klasifikasi)

Classifying adalah proses pengelompokkan semua data baik yang berasal dari hasil wawancara dengan subjek penelitian, pengamatan, dan pencatatan langsung di lapangan. Seluruh data yang telah diperoleh menjadi mudah dibaca dan dipahami, serta memberikan informasi yang objektif yang diperlukan oleh peneliti. Kemudian data-data tersebut dipilih dalam bagian-bagian yang memiliki persamaan berdasarkan data yang diperoleh pada saat wawancara data yang diperoleh dari dokumen.

3. *Verifying* (Verifikasi)

Adalah proses memeriksa data dan dokumen yang lebih didapat dari lapangan agar validitas data dapat diakui dan digunakan dalam penelitian.

4. *Concluding* (Kesimpulan)

Selanjutnya adalah kesimpulan, yaitu adalah langkah terakhir dalam proses pengolahan data. Kesimpulan inilah yang nantinya akan menjadi sebuah data terkait dengan objek peneliti. Hal ini disebut dengan istilah *concluding*, yaitu kesimpulan atas proses pengolahan data yang terdiri dari tiga proses sebelumnya *editing*, *classifying*, dan *verifying*.