

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan pada Kopontren Khairul Amin. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, karena penelitian ini berusaha mengumpulkan fakta-fakta yang ada, penelitian ini menitik beratkan pada upaya mengungkapkan suatu permasalahan dan keadaan sebagaimana adanya, diteliti dan dipelajari secara menyeluruh. Penelitian deskriptif yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Menurut Wiratna Sujarweni, lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian itu dilakukan (Sujarweni, 2014, hlm. 73). Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kopontren Khairul Amin di Jl. Keraton Tengah RT. 06 RW. 02 No.12 A, Kel. Keraton, Kec Martapura, Kab. Banjar, Kalimantan Selatan.

Adapun alasan memilih lokasi ini dengan pertimbangan sebagai berikut :

1. Masalah yang menjadi objek penelitian ini yaitu analisis strategi pelayanan dalam meningkatkan keunggulan bersaing pada Kopontren Khairul Amin belum pernah diteliti sebelumnya.

2. Karena semakin banyak bermunculan kompetitor-kompetitor serta perkembangan zaman yang memasuki era digitalisasi, maka peneliti tertarik untuk meneliti strategi pelayanan dalam meningkatkan keunggulan bersaing Kopontren Khairul Amin.

### **C. Subjek dan Objek Penelitian**

#### **1. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian menurut Tatang M. Amirin adalah sumber tempat memperoleh informasi atau keterangan penelitian atau lebih tepat dimaknai sebagai seseorang atau sesuatu yang mengenainya ingin diperoleh keterangan (Rahmadi, 2011, hlm. 61). Subjek utama dalam penelitian ini adalah Pengurus dan Karyawan Kopontren Khairul Amin.

#### **2. Objek Penelitian**

Adapun objek penelitian ini adalah strategi pelayanan pada Kopontren Khairul Amin dalam meningkatkan keunggulan bersaing.

### **D. Data dan Sumber Data**

#### **1. Data**

Dikutip dari buku Bambang Hartono menurut Thompson & Handelman (2013), “Data adalah hasil pengukuran dan pencatatan terhadap fakta tentang sesuatu, keadaan, tingkah atau kejadian”. Sedangkan menurut Hariyanto (2004), definisi data merupakan “sebuah rekaman dari fakta, konsep, atau instruksi yang harus diproses untuk menjadi sebuah informasi

yang dapat dimengerti oleh manusia”. Adapun data-data yang peneliti dapat dalam dari penelitian ini yaitu data wawancara terhadap para informan dalam bentuk rekaman, catatan lapangan, dan data gambaran umum Koppontren Khairul Amin yang berasal dari dokumen Koppontren Khairul Amin.

## 2. Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini yaitu:

- a. Pimpinan dan karyawan Koppontren Khairul Amin Martapura
- b. Dokumen berupa data atau buku pendukung, dan internet yang berkaitan dengan penelitian ini.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik Pengumpulan Data adalah cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian. (Rifai Abubakar, 2021, hlm. 67)

Agar memudahkan dalam melakukan pengumpulan data serta memperoleh fakta aktual yang terjadi pada subjek atau objek penelitian, maka penulis menggunakan teknik Observasi, Wawancara dan Dokumentasi.

### 1. Observasi

Observasi merupakan aktivitas pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung objek penelitian. Selama proses observasi ini, peneliti datang langsung ketempat penelitian dengan tujuan dapat

mengamati secara langsung mengenai strategi pelayanan yang dijalankan Koppontren Khairul Amin .

## 2. Wawancara

Menurut definisi Esterberg, wawancara ialah pertemuan antara dua orang yang bertujuan untuk bertukar informasi dan gagasan melalui tanya jawab, sehingga dapat mengkonstruksi makna dalam suatu topik penelitian tertentu. (Sugiyono, 2010, hlm. 231). Wawancara merupakan suatu cara pengumpulan data penelitian dengan cara melakukan tanya jawab lisan langsung antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk penelitian. (Rifai Abubakar, 2021, hlm. 68). Ada dua metode wawancara, yaitu wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur berarti pewawancara menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun dengan jelas, sedangkan dalam wawancara tidak terstruktur, pewawancara tidak mempersiapkan daftar pertanyaan terlebih dahulu.. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan terhadap pengurus dan karyawan Koppontren Khairul Amin.

## 3. Dokumentasi

Yang dimaksud teknik dokumentasi yaitu suatu cara pengumpulan data dengan cara meneliti sumber-sumber tertulis seperti buku, laporan, notulensi rapat, jurnal, dan lain-lain, yang memuat data atau informasi yang diperlukan peneliti. (Rifai Abubakar, 2021, hlm. 114).

Metode dokumentasi digunakan peneliti untuk memperoleh informasi atau data dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen yang berkaitan

dengan penelitian diantaranya antara lain sejarah berdirinya Kopontren Khairul Amin, visi-misi Kopontren, serta dokumen-dokumen lain yang berhubungan dengan strategi pelayanan pada Kopontren Khairul Amin dalam meningkatkan keunggulan bersaing.

## **F. Pengolahan dan Analisis Data**

### **1. Teknik Pengolahan Data**

Setelah memperoleh data yang diinginkan dalam penelitian ini, hal selanjutnya yang perlu dilakukan ialah mengolah dan menganalisis data tersebut. Pengolahan data dapat dilakukan setelah seluruh data terkumpul. Beberapa teknik pengolahan data yang digunakan, yaitu:

#### **a. Koleksi Data**

Pengertian koleksi data yaitu proses pengumpulan informasi ataupun data penelitian melalui hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

#### **b. Editing**

Editing merupakan proses penulis melakukan pemeriksaan atau peninjauan kembali terhadap data yang terkumpul, sehingga mengetahui data lengkap atau tidaknya data yang diperoleh

#### **c. Klasifikasi Data**

Klasifikasi data merupakan pengelompokan terhadap data (jawaban informan) berdasarkan macam serta bentuknya.

#### **d. Interpretasi Data**

Teknik Interpretasi data ialah tahapan menguraikan data dalam bentuk laporan hasil penelitian, yang setelah itu dilakukan analisis data.

## 2. Analisis Data

Analisis data bertujuan untuk menyederhanakan data agar lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis SWOT.

Tahapan analisis data dalam penelitian ini ada empat. Pada tahap pertama, yang dilakukan adalah menentukan apa saja kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman pada Kopontren Khairul Amin. Selanjutnya, tahap dilakukan analisis faktor strategi internal ( Matriks IFE) dan analisis faktor strategi eksternal (Matriks EFE) dengan menghitung bobot dan rating masing-masing faktor. Berikutnya yang ketiga adalah menentukan kuadran. Tahap keempat, melakukan perumusan strategi teknik SWOT. Tahap ini menciptakan stretegi SO, WO, WT, ST.