BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan meneliti langsung ke objek penelitian, untuk mendapatkan data-data yang diperlukan berkenaan dengan memfokuskan pada kualitas pelayanan jasa kecantikan salon Tiara muslimah.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan prilaku orang-orang yang diamati. Melalui penelitian kualitatif peneliti dapat mengenal subjek, merasakan apa yang mereka alami dalam kehidupan sehari-hari.[1]

B. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini adalah Salon Tiara Muslimah Komplek Bunyamin Permai 1 (Seberang Giant Extra) ray 1 no.17 di Banjarmasin. Citra warna khas merah muda sebagai cat luar yang sangat di gemari oleh kaum wanita.

Adapun alasan kenapa memilih tempat penelitian di Salon Tiara Muslimah secara fisik tidak ada perbedaan mencolok antara salon muslimah dengan salon biasa, yang membedakan adalah salon ini dikhususkan bagi kaum wanita, seperti

[1]Basrowi dan suwandi. *Memahami Penelitian Kualitatif* , (Jakarta : Rineka Cipta, 2008), hlm. 1.

pria dilarang masuk agar privasi pengunjung terjaga, sehingga tidak ada masalah dalam melihat aurat atau memegang rambut dan kepala.

C. Populasi dan Sampel

Populasi dapat didefinisikan sebagai suatu kumpulan subjek, variabel, konsep, atau fenomena. Sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang mewakili keseluruhan anggota populasi yang bersifat representatif.[2]

Dalam penelitian ini, populasi adalah karyawan Salon Tiara Muslimah Banjarmasin. Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan sampel terpilih (*purposive sample*). Untuk sampel terpilih mencakup responden, subjek atau elemen yang dipilih karena karakteristik atau kualitas tertentu, dan mengabaikan mereka yang tidak memenuhi kriteria yang ditentukan.[3]

Dengan kata lain, *purposive sample* adalah sampel yang dipilih berdasarkan suatu panduan tertentu. Dimana panduan sampel yang digunakan akan menentukan batasan jumlah, atau kategori respondenyang boleh dipilih , dan diundang sebagai anggota sampel.[4]

Populasi dan penelitian ini adalah karyawan Salon Tiara Muslimah yang sudah memiliki pengalaman bekerja sebelumnya. Sedangkan sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan panduan kriteria yang akan menjadi informan.

---

[2]Morrisan, *MetodePenelitian Survei*, (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 109.

[3]*Ibid.*, hlm. 117.

[4]*Ibid.*, hlm. 117-118.

Berikut panduan sampel yang menjadi kriteria informan, diantaranya:

1. Memiliki pengalaman bekerja di bidang Salon sebelumnya.
2. Minimal ijazah SMA/SMK
3. Lama bekerja di Salon Tiara Muslimah minimal 2 tahun.

Tabel 3.1 Daftar Nama Karyawan Salon Tiara Muslimah.

No	Nama	Umur	Pengalaman Kerja Sebelumnya	Pendidikan Terakhir	Lama Bekerja di Salon Tiara Muslimah
1	Aisyah	25 Tahun		SMA	1 Tahun
2	Dwi	38 Tahun	2 Tahun	SMA	3 Tahun
3	Linda	21 Tahun	2 Bulan	SMA	2 Tahun
4	Galuh	22 Tahun		SMK	1 Tahun
5	Dewi	28 Tahun		SMA	1,7 Tahun
6	Lisna	31 Tahun		SMA	1,5 Tahun
7	Ema	25 Tahun		SMA	1,2 Tahun
8	Sholeha	20 Tahun		SMA	3 Bulan
9	Atika	23 Tahun		SMK	9 Bulan
10	Risda			SMK	1 Tahun
11	Nia	29 Tahun	1 Tahun	SMA	2 Tahun
12	Taqwatin Qoimah	36 Tahun	1 Tahun	SMA	2,5 Tahun
13	Sanah	26 Tahun	7 Bulan	SMA	2 Tahun
14	Rasidah	20 Tahun		SMK	1 Bulan
15	Risma	19 Tahun		SMK	1 Bulan
16	Lia	21 Tahun		SMA	1 Bulan
17	Rina	22 Tahun		SMA	1 Bulan
18	Putri	19 Tahun		SMA	1 Bulan
19	Sari	23 Tahun		SMA	1 Bulan
20	Satpam	39 Tahun		SD	2 Tahun

Berdasarkan kriteria tersebut dari 20 orang karyawan yang berkerja di Salon Tiara Muslimah, yang memenuhi semua kriteria tersebut berjumlah 5 orang karyawan.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data adalah bahan keterangan tentang sesuatu objek penelitian yang diperoleh di lokasi penelitian.[5] Adapun data yang diperlukan dalam penelitian ini ada dua yaitu:

a. Data tentang informan, data yang diperoleh secara langsung melalui pengamatan dan wawancara dengan informan. Peneliti akan mewancara informan secara langsung untuk menggali informasi kualitas pelayanan jasa kecantikan salon Tiara muslimah Muslimah yang beralamat jalan Komplek Bunyamin Permai 1 (Seberang Giant Extra) ray 1 no.17 di Banjarmasin, dan
b. Gambaran umum tentang lokasi penelitian, meliputi dokumen atau arsip yang didapatkan dari berbagai sumber, foto pendukung yang terkait dengan masalah ini.

2. Sumber Data

a. Informan yaitu orang-orang yang terlibat langsung dalam penelitian yakni pegawai salon tiara muslimah serta pelanggan (konsumen) salon Tiara muslimah.
b. Dokumenten yaitu berupa catatan-catatan dan data yang berhubungan dengan penelitian untuk melengkapi data penelitian.

[5]Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Cet.Ke-2, (Jakarta:Pustaka Grafika, 2005), hlm.119.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan penulis dalam mengumpulkan data untuk penelitian ini adalah:

1. Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung. Dalam wawancara terjadi interaksi komunikasi antara pihak peneliti selaku penanya dan responden selaku pihak yang diharapkan dapat memberikan jawaban. Informasi yang dikumpulkan sambil bertatap muka ataupun tanpa tatap muka yaitu melalui media telekomunikasi.[6] teknik pengumpulan data dengan interview pada karyawan dan pelanggan Salon Tiara muslimah.
2. Dokumenter yaitu metode pengumpulan data kualitatif yang datanya tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Data tersebut bisa berbentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cinderamata, jurnal kegiatan, dan sebagainya.[7] Dokumenten yang diperlukan dalam penelitian ini seperti Profil Salon Tiara Muslimah maupun dokumen yang lainnya.

F. Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan dan Biklen analisis data proses pencarian dan pengaturan secara sistematik hal wawancara, catatan-catatan, dan bahan-bahan yang

[6]V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hlm. 31.

[7]*Ibid*, hlm. 32-33.

dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap semua hal yang dikumpulkan dan memungkinkan menyajikan apa yang ditemukan.[8]

Analisis data dalam penelitian ini mengacu pada analisis kualitatif dengan menggunakan model Miles dan Huberman. Analisis tersebut antara lain yaitu dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi Data

   Reduksi data bearti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu.[9] Selanjutnya semua hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Informan mengenai investasi emas melalui perekaman dan pencatatan akan dirangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu atau tidak sesuai dengan tujuan penelitian.

2. Penyajian Data

   Penyajian data *(display)*, bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.[10] Peyajian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah teks yang bersifat naratif untuk menjelaskan tentang

---

[8]Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hlm. 210.

[9]Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Affabeta, 2012), hlm. 334.

[10]*Ibid.*, hlm. 341.

kualitas pelayanan, reduksi data yang data yang telah didapat dalam tahap wawancara, kemudian dianalisis secra mendalam.

3. Penarikan Kesimpulan

   Setelah data diperoleh dan diolah dengan menggunakan teknik yang telah ditentukan, kemudian data-data tersebut dianalisis dengan pendekatan deskriptif kualitatif dengan mendiskripsikan keadaan yang sesungguhnya dalam uraian. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.[11]

[11]Sugiyono, *op.cit.*, hlm. 345.