BAB III

METODE PENELITIHAN

Metode (method), secara harfiah berarti cara. Selain itu metode berasal dari bahasa yunani, metha, (melalui atau melewati), dan hodos (jalan atau cara), metode bisa berarti suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu, yang mempunyai langkah-langkah sistematis.[1] Jadi, metode penelitian adalah cara yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki masalah tertentu yang memerlukan jawaban.

A. Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan oleh peneliti pada penelitian tentang manajemen layanan jasa di Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya adalah pendekatan kualitatif. Berdasarkan jenisnya, penelitian ini menggunakan penelitian berdasarkan metode analisis, yaitu terkategori sebagai penelitian kualitatif.

Penelitian kualitatif yang akan digunakan dalam penelitian ini bercirikan kualitatif deskriptif. Yaitu data yang akan dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar dan bukan angka. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, *videotape*, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya. Pada laporan demikian, peneliti

[1] Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, metodelogi Penelitian Sosial, (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), h.42

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menganalisis data yang sangat kaya tersebut dan sejauh mungkin dalam bentuk aslinya. Hal itu dilakukan seperti orang merajut sehingga setiap bagian ditelaah satu demi satu.[2]

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara trianggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. [3]

Berikut adalah hal-hal mengenai penelitian kualitatif yang disebutkan oleh Sugiyono dalam bukunya :[4]

1. Dilakukan pada kondisi yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen), langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrumen kunci.
2. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.
3. Penelitian kulitatif lenih menekankan pada proses daripada produk atau outcome.
4. Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif.

[2] Lexy J. Moloeng, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2009), h. 11.
[3] Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung : Alfabeta, 2015), h. 1.
[4] Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, h. 1.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Penelitian kualitatif lebih menekankan makna (data dibalik yang teramati).

Penelitian ini menggambarkan serta menjelaskan mengenai manajemen layanan jasa di Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Sedangkan jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah jenis studi kasus. Studi kasus adalah jenis penelitian yang mendalam tentang suatu aspek lingkungan sosial termasuk manusia didalamnya. Studi kasus dapat dilakukan terhadap individu (misalnya pimpinan, karyawan, mahasiswa-mahasiswi, konsumen, masyarakat sekitar dan lain-lain. Bahan studi kasus dapat diperoleh dari sumber-sumber seperti laporan pengamatan, catatan pribadi, kitab harian atau biografi orang yang diselidiki, laporan atau keterangan dari orang yang banyak tau tentang hal itu.[5]

Dalam pendekatan teoritis dan empiris dalam suatu penelitian sangat diperlukan. Oleh karena itu, sesuai dengan judul skripsi ini, penulis menggunakan pendekatan penelitian deskriptif. Karena penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis, tetapi hanya menggambarkan gejala variabel, gejala atau keadaan yang diteliti secara apa adanya.

[5] Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Remaja Rosdakarya,2007), h. 61.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini di UIN Sunan Ampel Surabaya tepatnya di Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya. Peneliti mengambil lokasi tersebut karena pemilihan dan penentuan lokasi tersebut dilatarbelakangi oleh beberapa pertimbangan atas dasar kekhasan, kemenarikan dan sesuai dengan topik dalam penelitian ini. Lokasi menunjukan bahwa di lembaga Pusat Pengembangan Bisnis menjalankan manajemen layanan jasa yang berupa penyediaan Hotel Greensa Inn & Training Center, Uinsa Tour & Travel, Property Management, Uinsa Press, Uinsa Umroh dan Jasa Akademik yang menjadi garapan baru dan jika dikaitkan dalam pengambilan keputusan, hal ini menarik untuk ditelati. Demikianlah alasan yang peneliti kemukakan sehingga lembaga Pusat Pengembangan Bisnis, dianggap merupakan lembaga yang menarik untuk diteliti jika dilihat dari proses pengimplentasian manajemen layanan jasa.

C. Sumber Data dan Informan Penelitian

Sumber data merupakan darimana data dapat diperoleh.[6] Pada penelitian ini peneliti menggunakan sumber data berupa :

1. Sumber Data
   a) Person (narasumber), merupakan sumber data yang biasa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara. Dalam

[6] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Yogyakarta: PT. Rineka Cipta, 1991), h. 144.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

hal ini peneliti mendapatkan data-data atau informasi tentang gambaran umum objek penelitian di Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya dari ketua/pimpinan Pusbis, karyawan, mahasiswa/mahasiswi, dan konsumen karena para narasumber tersebut akan sangat membantu kelancaran penelitian ini.

b) Paper (dokumentasi/arsip), merupakan sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa gambar atau lainnya yang ada di Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, misalnya struktur organisasi, data karyawan dan lain sebagainya

c) Observasi, yang berarti pengamatan yang bertujuan untuk mendapatkan data tentang suatu masalah, sehingga diperoleh pemahaman atau sebagai alat re-*checking* atau pembuktian terhadap informan/keterangan yang diperoleh sebelumnya.

2. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang diwawancarai, diminta informasi oleh pewawancara. Informan adalah orang yang diperkirakan menguasai data, informasi ataupun fakta dari suatu objek penelitian.[7]

Penentuan Informan penelitian ini menggunakan cara bola salju (*Snowball Sampling*) yaitu penentuan sample yang mula-mula jumlahnya kecil kemudian sampel ini diminta memilih responden lain

[7] Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial* (Surabaya: Airlangga University Press, 2011), h. 133.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk dijadikan sampel lagi, begitu seterusnya sehingga jumlah sampel menjadi semakin banyak.[8] Pada penelitian ini, yang menjadi informan adalah sebagai berikut :

a) Kepala pimpinan Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

   Dalam penelitian ini peneliti bermaksud menjadikan kepala pimpinan Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya sebagai sumber data yang akan diolah. Data yang akan dicari oleh peneliti diantaranya adalah sebagai berikut :

   1) Mencari data tentang pendirian Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
   2) Mencari data tentang manajemen layanan jasa di Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

b) Staf/karyawan Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

   Data yang dicari oleh peneliti dalam hal ini adalah sebagai berikut :

   1) Mencari data tentang pengimplementasian manajemen layanan jasa dari masing-masing unit bisnis layanan jasa di Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

[8] Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*, (Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), h. 141.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Mencari data tentang karyawan di Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

c) Konsumen

Data yang dicari oleh peneliti dari konsumen adalah mencari data tentang tanggapan konsumen terhadap layanan jasa di Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya dalam memberikan pelayanan jasanya.

D. Cara Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, yang menjadi instrument atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai instrument juga harus divalidasi seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan.[9] Dalam teknik penelitian ini terdapat dua bagian, yaitu : teknik analisis data dan teknik pengumpulan data.

Dalam teknik analisis data ini peneliti memulai dengan analisis sebelum di lapangan, dilanjutkan dengan analisis di lapangan. Untuk analisis dilapangan penulis menggunakan analisis secara interaktif model Miles dan Huberman, yang terdiri dari 3 tahapan yaitu tahap reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

Adapun teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan beberapa teknik, diantaranya adalah :

[9] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 305

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Observasi

Nasution menyatakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.[10] Observasi merupakan suatu cara untuk memperoleh data melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh keterangan yang relevan dari objek penelitian.

Pertimbangan digunakannya teknik ini adalah bahwa apa yang dikatakan orang sering kali berbeda dengan apa yang sebenarnya terjadi. Oleh karena itu, observasi sangat dibutuhkan agar sebuah penelitian dapat dikatakan akurat. Dengan melakukan observasi, peneliti mencatat apa saja yang dilihat dan mengambil dari dokumen yang tertulis untuk memberikan gambaran secara utuh tentang objek yang diteliti.

Dalam hal ini, peneliti akan terjun langsung guna mengobservasi bagaiamana proses manajemen layanan jasa di Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya.

2. Wawancara

Wawancara disebut juga interview. Menurut Esterberg dalam Sugiono mendefinisikan bahwa wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik

[10] Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta,2015), h. 64.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tertentu.[11] Dalam metode wawancara ada pewawancara yaitu orang yang menggunakan metode wawancara, dan orang yang diwawancarai atau informan.

Untuk mendapatkan data atau informasi yang akurat, penulis akan melakukan wawancara kepada orang yang bisa dimintai informasi. Misalnya: pimpinan, karyawan, mahasiswa/mahasiswi, dan konsumen. Berikut ini merupakan kisi-kisi pertanyaan yang akan digunakan penulis untuk melakukan wawancara, yaitu :

a. Bagaimana manajemen layanan jasa di Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya?
b. Apa saja faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dalam mengimplementasikan manajemen layanan jasa dari masing-masing unit bisnis layanan jasa di Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya?

3. Dokumen

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengkaji dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian ini guna melengkapi data yang diperlukan serta cara pengumpulan data dan telaah pustaka, dimana

[11] Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta,2015), h. 72.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dokumen-dokumen yang dianggap menunjang dan relevan dengan masalah.

Dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan dokumentasi sebagai bukti yang sah bahwa dengan hasil informasi yang disajikan merupakan realita dan bersumber dari narasumber yang terpercaya.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian memiliki artian sebagai alat atau fasilitas yang digunakan oleh pihak peneliti dalam mengumpulkan data penelitian agar mempermudah pengolahan hasil penelitian maupun bukti penelitian. Menurut Idrus mengatakan bahwa pengmbang instrumen menuliskan secara ringkas tujuan instrumen, spesifikasi arah pengelolahan dan pemberian skor instrumen dan mendeskripsikan secara detail setiap langkah pengembangannya. Instrumen tersebut dapat membantu peneliti untuk mengumpulkan data sesuai kebutuhan. Dalam penelitian ini, peneliti memanfaatkan pedoman wawancara, literatur, internet, alat perekam dan kamera sebagai instrumen penelitian.

F. Prosedur Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data dalam prespektif kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Adapun aktivitasnya adalah sebagai berikut :

1. Reduksi Data

   Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukanan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks, dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

   Dalam proses reduksi data ini, peneliti dapat melakukan pilihan-pilihan terhadap data yang hendak dikode, mana yang dibuang, mana yang merupakan ringkasan, cerita-cerita apa yang sedang berkembang. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi.[12]

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori. Akan tetapi yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang terjadi.

3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi.

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Antara display data atau penarikan kesimpulan terdapat aktivitas analisis data yang ada. Dalam pengertian ini analisis data kualitatif merupakan upaya berlanjut, berulang dan terus-menerus. Masalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan / verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang terkait.

[12] Iman Suprayogo, *metodelogi Penelitian Sosial-Agama* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2001), hal 194

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selanjutnya data yang telah dianalisis, dijelaskan dan dimaknai dalam bentuk kata-kata untuk mendeskripsikan fakta yang ada di lapangan untuk menjawab pertanyaan dari penelitian yang kemudian diambil intisarinya saja.

Dari pengolahan data hasil wawancara ataupun data pendukung lainnya dalam penelitian mengenai manajemen layanan jasa akan dilakukan penarikan kesimpulan agar penelitian ini dapat diketahui proses penerapannya serta dapat dijadikan referensi oleh pihak lain dalam pelaksanaan manajemen layanan jasa.

G. Keabsahan Data

Penelitian kualitatif harus mengungkap kebenaran yang objektif. Oleh karena itu, keabsahan data dalam sebuah penelitian kualitatif sangat penting. Melalui keabsahan data kredibilitas (kepercayaan) penelitian kualitatif dapat tercapai. Dalam penelitian ini untuk mendapatkan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi.

Adapun triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.[13] Triangulasi yang digunakan oleh peneliti ada tiga, yaitu : pertama, triangulasi data yaitu dengan cara membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara, dan data hasil pengamatan dengan hasil dokumentasi. Hasil

[13] Lexy J. Moloeng, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2009), h.330.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perbandngan ini diharapkan dapat menyatukan perspsi atas data yang diperoleh.

Kedua, triangulasi metode, dilakukan peneliti untuk pencarian data tentang fenomena yang sudah diperoleh dengan menggunakan metode yang berbeda yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil yang diperoleh dengan menggunakan metode yang berbeda itu dibandingkan dan disimpulkan sehingga memperoleh data yang dipercaya.

Ketiga, menggunakan triangulasi sumber, yang dilakukan peneliti dengan cara membandingkan kebenaran suatu fenomena berdasarkan data yang diperoleh peneliti baik dilihat dari dimensi waktu maupun sumber lain.[14]

[14] Lexy J. Moleong, *Metodologi*, … 103.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id