

Sehingga ketika dilakukan penelitian yang ditemukan adalah banyak hal tentang prospek bisnis yang masih terbuka lebar dimasa yang akan datang. Dan dengan tanpa rencana pula sebenarnya bisnis ini juga banyak memberikan pengetahuan terutama kepada para ibu tentang ASI. Seperti contoh, bagaimana mempompa ASI dengan baik dan benar, bagaimana caranya agar produktifitas ASI semakin meningkat dan bagaimana cara memberikan ASI perah kepada bayi.

3) Mengurus Perizinan

Peneliti perlu mengetahui siapa yang berkuasa dan berwenang untuk mengeluarkan dan memberikan izin penelitian skripsi. Dalam hal ini peneliti cukup mengurus perizinan kepada staf Program Studi Manajemen Dakwah (MD) Fakultas Dakwah dan Komunikasi (FDK) Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Ampel Surabaya untuk mendapatkan izin dari pihak perusahaan/organisasi sebagai legal formal untuk menggali data tentang strategi pengembangan bisnis di *ZamZeLova Breast Pump & Freezer Rentals* Surabaya.

Pengurusan surat izin penelitian ada perubahan sistem. Peneliti sebelumnya untuk urusan surat menyurat ke bagian Tata Usaha Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel. Namun, pada saat untuk meminta surat izin penelitian ini sudah berubah minta ke bagian Tata Usaha Jurusan masing-masing. Sekalipun ada perubahan teknis demikian, dalam prosesnya tidak ada hambatan.

Peneliti memperhatikan penampilan ketika melakukan wawancara dengan responden agar peneliti dapat menyesuaikan dengan adat kebiasaan, tata cara dan kultur latar yang berlaku di objek penelitian.

Dalam memahami latar penelitian peneliti sangat berhati-hati sekali. Karena peneliti sadar bahwa dalam hal ini penelitalah yang butuh kepada objek penelitian. Untuk tiga informan yang sebagai staf ZamZeLova peneliti dapat bertemu langsung dua hari sebelum wawancara dilakukan. Untuk membuat janji waktu pelaksanaan wawancara. Sehingga peneliti bisa sedikit banyak memahami karakter informan yang akan ditemui nantinya. Dan surat permohonan bisa langsung diberikan jauh hari sebelum wawancara dimulai.

Sedangkan yang tiga lainnya sebagai pelanggan ZamZeLova, peneliti sama sekali tidak bertemu dengan mereka. Hanya menggunakan media handphone melalui SMS dan telepon untuk membuat janji. Kemudian saat bertemu pertama kali, langsung melakukan penggalian data. Peneliti sebelumnya kurang begitu memahami karakter informan tersebut. Hanya sebatas mereka-reka melalui responnya pada saat dihubungi. Sehingga surat permohonan menjadi partisipan penggalian data juga diberikan saat mau wawancara.

Dengan dua pengalaman tersebut, peneliti sudah pasti sangat memperhatikan penampilan diri. Karena peneliti harus menjaga *brand image* diri dan untuk kesenangan para informan. Agar dalam proses gali

Informan pertama yang akan diwawancarai adalah *owner*. Yang merupakan pemilik ide dan pengelola bisnis. Yang kedua adalah satu orang staf administrasi dan satu orang kurir sebagai karyawan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. Dan ketiga adalah tiga orang pelanggan yang menggunakan jasa Rentals minimal enam bulan masa sewa selaku orang yang merasakan akan manfaat bisnis ini.

Peneliti dalam menggali data mengalami banyak hal yang menjadi lancar dan terhambat. Lancar karena *owner*, staf administrasi dan kurir adalah orang yang peneliti kenal sebelumnya. Sehingga cukup mudah dalam mengatur jadwal untuk melakukan wawancara, tinggal peneliti menyesuaikan jadwal dengan mereka. Keterhambatan dalam melakukan wawancara dengan staf karena memiliki kegiatan lain diluar mengurus *ZamZeLova Breast Pump & Freezer Rentals* Surabaya. Sehingga harus menunggu longgarnya mereka. Hal ini dianggap wajar dan sering dijumpai para peneliti dan menjadi pengalaman tersendiri. Pertemuan peneliti dalam melakukan wawancara dengan *owner* pada tanggal 13 April 2015, dengan kurir pada tanggal 14 April 2015 dan dengan Staf Administrasi pada tanggal 16 April 2014.

Lancarnya penggalan data dengan pelanggan karena yang pertama adalah data kontak pelanggan sudah ada dalam daftar penyewa didokumen *ZamZeLova*. Kedua *ZamZeLova* membantu komunikasi pengantar kepada pelanggan untuk bersedia menjadi informan kepada peneliti melalu pesan singkat. Setelah pelanggan bersedia untuk menjadi informaan, kemudian *ZamZeLova* menyambungkan kontak pelanggan kepada peneliti dan kontak

peneliti kepada pelanggan. Peneliti tinggal menindaklanjuti pengantar yang dilakukan ZamZeLova sebelumnya. Ketiga ZamZeLova dengan sukanya bersedia menjadi objek penelitian yang diajukan peneliti dan dengan cepat memberikan surat permohonan partisipasi kepada peneliti untuk disampaikan kepada pelanggan saat melakukan gali informasi.

Lain dari itu, juga pelanggan yang ditemui dua orang yang masih sewa dan satu orang sudah tidak sewa lagi, dia adalah dokter spesialis anak. Ketiga informan tersebut dengan senang hati menjadi informan terkait penelitian yang akan dilakukan. Informan pertama adalah ibu rumah tangga yang beralamat di Gubeng Kertaja Surabaya. Beliau minta ditemu pada tanggal 14 April 2015 di rumahnya. Informan kedua adalah pelanggan ZamZeLova yang juga sebagai dokter spesialis anak. Beliau ditemui di rumahnya di Jl. Kapuas no. 16 Surabaya pada tanggal 22 April 2015. Pelanggan ketiga berdomisili di Wonoayu Sidoarjo, dimana secara letak geografis antara peneliti dan informan bisa terbilang cukup jauh. Sehingga diambil solusi untuk ditemui pada tanggal 24 April 2015 di kantor kecamatan tulangan Sidoarjo sebagai tempat kerjanya.

Kendala yang terjadi dengan pelanggan adalah hanya sekedar kendala yang bersifat alamiah dan supranatural seperti hujan. Sehingga terjadi kegagalan menemui satu pelanggan untuk dijadikan informan karena beliau bisanya sore dan setiap tiga kali janji selau hujan. Beliau juga sebagai staf di Rumah Sakit sehingga cukup sibuk kegiatannya dan akhirnya sulit dikontak oleh peneliti. Kemudian peneliti minta direkomendasikan informan lain kepada ZamZeLova yang juga sesuai sampel, hasilnya pindah informan lain.

