BAB III

Metode Penelitian

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode penelitian ini adalah ilmu yang mempelajari tentang metode-metode penelitian, ilmu tentang alat-alat dalam penelitian. [43]Sedangkan menurut Dedy Mulyana, metode penelitian adalah proses, prinsip dan prosedur yang kita gunakan untuk mendekati problem dan mencari jawaban. Dengan kata lain metode penelitian adalah suatu pendekatan ilmu untuk mengkaji topik penelitian.[44]

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan pendekatan yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menalaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku individu atau sekelompok orang.[45]

Pendekatan kualitatif ini digunakan karena beberapa pertimbangan. Pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda. Kedua, metode ini menyajikan secara langsung hakekat hubungan antara peneliti dan responden dan ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Jenis deskriptif digunakan untuk mendeskriptifkan atau menguraikan suatu hal sebagaimana adanya mencatat, analisis, dan menginterprestasikan

---

[43]Noeng Muhadjir, 1996, *MetodePenelitian Kualitatif,*Rake Sarasin, Yogyakarta, hal. 4
[44]Dedy Mulyana, 2009, *Metode Penelitian Kualitatif,* Cet. 17,Remaja Rosda Karya Offest, Bandung hal 5
[45]Lexy J. Moleong, 2009, *Metode Penelitian Kualitatif,* Cet. 7, Remaja Rosda Karya Offest, Bandung, hal 9-10.

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

kondisi-kondisi yang sekarang terjadi. Penelitian ini tidak menguji hipotesis melainkan hanya mendeskripsikan informasi apa adanya sesuai dengan variabel-variabel yang diteliti.

Tidak akan ada penelitian tanpa adanya obyek penelitian atau dalam istilah penelitian kualitatif dikatakan sebagai lapangan penelitian. Adapun yang dijadikan obyek penelitian dalam penelitian ini adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Servis Bengkel Anwar Motor 3 Di Gresik.

B. Objek Penelitian

Bengkel Anwar 3 merupakan bisnis usaha yang bergerak dalam bidang jasa. Perusahaan ini mempunyai 3 cabang. Akan tetapi objek yang peneliti di fokuskan di bengkel Anwar 3 yang beralamatkan di jalan Manyar Raya Residance h-2 Sukomulyo Manyar Gresik.Objek penelitian ini adalah Standar Operasional Prosedur pelayanan jasa servis motor di bengkel Anwar 3 di Gresik. Pemilihan lokasi tersebut berdasarkan atas pertimbangan karena lokasi penelitian tersebut mudah dijangkau peneliti dengan harapan pelaksanaan penelitian dapat berjalan dengan lancar tanpa halangan sesuatu apapun.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Berdasarkan jenisnya, data dibagi menjadi dua yaitu data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati, dicatat untuk pertama kali. Sedangkan data sekunder

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

adalah data yang akan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti. Misalnya dari majalah, keterangan-keterangan untuk publikasi lainnya.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua macam sumber data sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. [46] Data ini akan diperoleh secara langsung dari yang berkaitan baik yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan alat lainnya merupakan data primer. Dalam hal ini data yang dihimpun adalah data tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Servis Bengkel Anwar Motor 3 Di Gresik.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari atau berasal dari bahan perpustakaan, misalnya buku-buku literatur[47]. Data sekunder ini dapat berasal dari majalah, keterangan-keterangan, atau publikasi lainnya yang masih berhubungan dengan fokus penelitian yaitu tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Servis Bengkel Anwar Motor 3 Di Gresik.

2. Sumber Data

Berdasarkan jenis data yang diperoleh, maka sumber data dalam penelitian ini adalah :

[46]Lexy J. Moleong, 2008, *Metode Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, hal. 84
[47]Joko Subagyo,1999, *Metode Penelitian dalam teori dan praktek*, Jakarta, Rineka Cipta, hal. 87-88

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

a. Sumber data primer

Data ini dikumpulkan dan diolah oleh organisasi yang menerbitkan atau menggunakannya. Data primer yang terperinci dan untuk pengukuran digunakan dalam data dirumuskan secara sempurna serta daftar yangdigunakan dalam pengumpulan datanya seringkali dilampirkan bersama data yang diterbitkan.[48]Sumber data primer adalah data yang diperoleh dari informan. Informan sendiri adalah orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi lapangan penelitian serta hal-hal yang berhubungan dengan penelitian.[49] Dalam penelitian ini, peneliti menunjuk informan kunci sebagai pembuka dari penelitian yakni Bapak Fitrul selaku pemilik bengkel Anwar 3. Selain itu peneliti menjadikan beberapa karyawan bengkel Anwar 3 sebagai sumber data yang berhubungan langsung dengan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Servis, dan seorang karyawan bagian *Customer Service*. Peneliti menjadikan orang-orang tersebut sebagai informan karena orang-orang tersebut dianggap memiliki andil di dalam proses Standar Operasional Prosedur.

b. Sumber data sekunder

Data yang digunakan oleh organisasi yang bukan pengelolanya. Hasil pengumpulan orang lain dengan maksud tertentu dari mempunyai kategori atau klasifikasi menurut kebutuhan pengumpulannya. Data sekunder dapat dilihat dari surat pribadi,buku

[48]Marzuki, 1995,*Metode Penelitian Riset,*BPFE UII, Yogjakarta, hal. 55.
[49]Sugiyono, 2007, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung, alfabeta, hal. 225

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

harian,notulen,dan dokumentasi.[50] Sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak memberikan informasi secara langsung. Sumber data sekunder ini dapat berupa hasil pengolahan lebih lanjut dari data primer yang disajikan dalam bentuk lain atau dari orang lain.Data ini digunakan untuk mendukung informasi dari data primer yang diperoleh baik dari wawancara, observasi langsung ke lapangan, maupun dokumentasi. Penulis menggunakan data sekunder hasil pustaka, keterangan dari orang lain yang tidak berhubungan langsung dengan obyek penelitian, serta melakukan observasi dan menggunakan dokumen-dokumen lain sebagai media pendukung informasi dari obyek penelitian ini. Dalam studi pustaka, penulis membaca literatur-literatur yang dapat menunjang penelitian, yaitu literatur-literatur yang berhubungan dengan penelitian ini. Kemudian yang penulis maksud sebagai sumber dari orang lain adalah konsumen yang tidak mengetahui Standar Operasional (SOP) pelayanan servis bengkel Anwar 3 di Gresik secara lengkap, serta observasi lapangan mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan servis bengkel Anwar 3 di Gresik dan dokumen-dokumen lain yang mendukung informasi yang berkaitan dengan obyek yang diteliti.

[50]Nur Indianto dan Bambang Supono,2002, *Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen* ,BPFE, yogjakarta, hal. 147.

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

D. Tahap-Tahap Penelitian

Ada beberapa kegiatan yang harus dilakukan dalam melakukan penelitian yaitu usaha mengenali tahap-tahap penelitian. Tahap-tahap penelitian tersebut nantinya akan memberikan gambaran tentang keseluruhan pelaksanaan dan pengumpulan data, analisis data sampai pada penulisan skripsi. Tahap-tahap penelitian terdiri dari :

1. Tahap Pra Lapangan

   Yaitu tahap yang dilakukan peneliti sebelum melakukan penelitian. Pada tahap ini yang dapat diuraikan sebagai berikut :

   a. Menyusun rancangan penelitian

      Tahap pra lapangan yang dilakukan pertama kali adalah menyusun rancangan penelitian. Rancangan penelitian yang dimaksud adalah penyusunan proposal penelitian yang terdiri dari judul penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konsep, kerangka teori, metode penelitin, dan seistematika pembahasan.

   b. Memilih lapangan penelitian

      Dalam konteks penelitian yang dilakukan peneliti sebelum membuat usulan pengajuan judul. Peneliti terlebih dahulu mencari data atau informasi tentang obyek yang akan diteliti melalui beberapa cara, yang kemudian tertarik untuk dijadikan obyek penelitian sesuai dengan jurusan. Dalam hal tersebut peneliti menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Servis Bnegkel Anwar Motor 3 Di Gresik.

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

c. Megurus Perizinan

Setelah membuat usulan penelitian dalam bentuk proposal, peneliti mengurus izin penelitian di obyek yang akan diteliti dengan cara meminta surat pengantar dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

d. Menjajaki dan meneliti keadaan lapangan

Dalam tahap ini penelitian hanya mengamati apa sebenarnya dan bagaimana kondisi di lapangan, artinya belum sampai pada pengumpulan data.

e. Memilih dan memanfaatkan informasi

Dalam penelitian ini peneliti melakukan pemilihan terhadap informan yang akan memberikan data atau informasi mengenai permasalahan yang akan dibahas. Peneliti menilai orang yang paling mengetahui Standar Operasional Prosedur (informan utama) dan peneliti menentukan informan yang dianggap cocok dan pantas untuk memberikan informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Dalam hal ini peneliti menetapkan Pemilik bengkel Anwar 3 sebagai informan utama.

f. Menyiapkan perlengkapan penelitian

Untuk kelancaran jalannya penelitian maka peneliti menyiapkan segala macam perlengkapan antara lain : daftar pertanyaan wawancara, peralatan tulis berupa bolpoin, pensil, buku tulis, *recorder* (perekam), kamera, dan laptop.

g. Etika Penelitian

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

Pada tahap terakhir ini, peneliti sangat menjaganya sebab ini menyangkut hubungan dengan orang lain yang berkenaan dengan data-data yang diperoleh peneliti. Dengan metode penelitian kualitatif terjaganya etika yang baik, maka nantinya akan terjalin suatu kerja sama yang menyenangkan antara kedua pihak. Diantara usaha yang dilakukan peneliti untuk menjaga etika penelitan adalah :

1) Mengucap salam ketika masuk dan keluar ruangan
2) Berjabat tangan dan menyapa dengan senyum dan ramah
3) Meminta konfirmasi atau izin terlebih dulu sebelum melakukan wawancara
4) Berpakaian sopan pada saat mendatangi lokasi penelitian.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Uraian tentang pekerjaan lapangan dibagi atas tiga bagian antara lain:

a. Memahami latar penelitian

Untuk meneliti pekerjaan lapangan, peneliti memahami latar penelitian terlebih dahulu, disamping itu peneliti perlu mempersiapkan diri, baik secara fisik maupun mental agar kegiatan penelitian yang dilakukan peneliti dapat berjalan dengan baik

b. Memasuki lapangan

Dalam tahap ini peneliti melakukan penelitian ke lapangan untuk mencari data-data atau informasi yang diperlukan dalam penelitian ini yang berkaitan dengan masalah yang dijadikan fokus penelitian.

c. Tahap penulisan laporan

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

Pada tahap ini, peneliti menyusun hasil-hasil atau fakta-fakta yang sudah diperoleh selama penelitian di lapangan. Penulisan laporan disusun berdasarkan fakta yang berada di lapangan yang sebenarnya.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi (pengamatan)

Observasi dilakukan sebagai pengamatan dan mencatat dengan sistematik terhadap fenomena-fenomena yang diselidiki. Dalam teknik observasi ini peneliti melakukan pengamatan khusus pada objek penelitian Bengkel Anwar 3, diantaranya:

1) Fasilitas (layanan) penunjang dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Servis bengkel Anwar Motor 3 di Gresik.
2) Proses dan langkah-langkah alur pelaksanaan dari pelanggan masuk sampai dengan kendaraan selesai diservis

2. *Interview* (wawancara)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer)* yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai *(interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan. Dalam teknik pengumpulan ini menggunakan wawancara bebas, hal ini digunakan untuk memperoleh data dari Bengkel Anwar Motor 3 di Gresik. Jika diperinci data diperoleh dari wawancara ini adalah :[51]

a. Profil berdirinya Bengkel Anwar 3.

[51] Daftar rincian pertanyaan terdapat pada lampiran daftar wawancara

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. Fungsi Standar Operasional Prosedur Pelayanan (SOP) Servis Bengkel Anwar Motor 3.

c. Faktor penghambat pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan di Bengkel Anwar Motor 3 Gresik.

d. Pengawasan, pengendalian, serta evaluasi dari hambatan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan di Bengkel Anwar Motor 3

e. Proses pelaksanaan Standar Operaional Prosedur (SOP) Pelayanan di Bengkel Anwar Motor 3 Gresik.

f. Sarana pendukung dan pelengkap dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan di Bengkel Anwar Motor 3.

3. Dokumentasi

Yang dimaksud dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.[52]Teknik dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data mengumpulkan bukti-bukti atau keterangan mengenai suatu hal. Dengan teknik ini, peneliti akan mengumpulkan data dari Bengkel Anwar 3. Diantara data yang dapat dihimpun dari teknik dokumentasi ini adalah Standar Operaional Prosedur (SOP) pelayanan servis motor, serta pengambilan gambar yang masih berkaitan dengan fokus penelitian Untuk lebih jelasnya bisa dilihat ditabel dibawah ini :

[52]Sugiyono, 2007, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung, alfabeta, hal. 82

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

Tabel 1.2 Teknik Pengumpulan Data

NO	Data	Sumber Data	TPD
1	Profil berdirinya Bengkel Anwar 3	Pemilik Bengkel	W + O
2	proses pelaksnaan SOP pelayanan bengkel Anwar Motor 3	Customer Servis	W + O + D
3	Faktor Penghambat Pelaksanaan SOP pelayanan bengkel Anwar Motor 3	Customer Servis	W + O
4	pengawasan, pengendalian, evaluasi hambatan SOP pelayanan bengkel Anwar Motor 3	Pemilik Usaha + Customer Servis	W + O + D
5	Sarana pendukung dan pelengkap dalam SOP pelayanan pelayanan bengkel Awar Motor 3	Pemilik Usaha + Customer Servis	W + D + O

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

F. Teknik Keabsahan Data

Dalam sebuah penelitian kelemahan data bukanlah hal yang tidak mungkin, kelemahan data bisa dari sebab-sebab pihak informan yang diwawancarai atau orang yang memberi data informasi yang berkaitan dengan penelitian tersebut data yang dipalsu yang diberikan kepada peneliti dengan alasan untuk menutupi kekurangan objek atau juga karena data tersebut yang setiap waktu tambah

Maka untuk mengurangi atau mengadakan keabsahan data, peneliti perlu mengecek kembali sebelum diproses dalam bentuk laporan yang disajikan. Agar tidak terjadi kesalahan maka digunakan teknik sebagai berikut:

1. Meningkatkan ketekunan

   Ketekunan pengamatan bermaksud mencari dan menemukan ciri-ciri serta unsur lainnya yang sangat relevan dengan persoalan peneliti dan kemdian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci.Peneliti meningkatkan ketekunan dengan cara mengecek secara berulang-ulang data yang didapat dari lapangan. Sehingga peneliti bisa senantiasa memperbaiki data-data yang diperoleh secara berkesinambungan. Jika dirasa ada data yang kurang jelas, maka peneliti mncoba menanyakan kembali.

2. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Namun karena keterbatasan dalam penelitian ini, maka penelitihanya menggunakan triangulasi sumber dimana peneliti

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

menguji kredibilitas data dengan cara mengecek dan membandingkan data dari beberapa sumber.

Dalam penelitian ini tidak cukup hanya mengandalkan data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan, melainkan sumber lain diluar yang berupa buku, dokumen dan lainnya untuk membandingkan dan melengkapi data yang dibutuhkan.[53]

C. Teknik Analisis Data

Setelah semua data terkumpul maka langkah selanjutnya adalah penganalisanya dengan tujuan untuk menjelaskan data yang sudah ada.Dalam penelitian ini teknik analisa data yang digunakan adalah bersifat deskriptif eksploratif bertujuan untuk menggambarkan keadaan atau status fenomena.

Selanjutnya keadaan atau status fenomena yang telah digambarkan diambil bentuk analisis data yang bersifat studi komperatif yaitu penelitian yang akan dapat menambah persamaan-persamaan dan perbedaan tentang benda-benda, orang, prosedur kerja, ide, bentuk terhadap orang, kelompok terhadap suatu ide atau prosedur kerja.

Setelah dikumpulkan,dikelompokan,dipisahkan sesuai dengan jenis dan macamnya dengan menggunakan analisis kualitatif yaitu data yang dianalisis bersifat kualitatif dan analisa secara diskriptif, artinya data-data penulis yang diperoleh akan dianalisa dengan memberikan gambaran apa yang ada serta menurut ketentuan yang ada dalam praktek dan bersifat komperatif artinya perbandingan antara teori dan praktek.

[53]Burhan Bungin, 2007, Penelitian Kualitatif, Prenada Media Group, Jakarta, hal 149

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