BAB III

Metode penelitian

A. Jenis Penelitian.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitin kualitatif, yaitu penelitian yang bersifat memaparkan tentang situasi dan peristiwa, datanya ditanyakan dalam keadaan sewajarnya atau bagaimana adanya, dengan memaparkan kinerja yang sistematik, terarah dan dapat dipertanggung jawabkan, sehingga tidak hilang sifat ilmiahnya.

Penelitian kualitatif menggunakan metode kualitatif yaitu pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen. Data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, dan gambar bukan angka-angka. Hal itu disebabkan karena adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif karena ingin mengetahui dan menggali secara lebih detail berdasarkan hasil analisis mengenai "Manajemen mutu restoran *halalan thoyiban* (Studi kasus di D'Cost *Seafood* Margomulyo Surabaya*)* ".

B. Objek penelitian

Subyek dalam penelian ini adalah para karyawan restoran yang akan memberikan informasi mengenai manajemen mutu restoran *halalan toyyiban* mengenai produk makanan dan minuman direstoran D'Cost *Seafood*.

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

Yang menjadi obyek penelitian ini adalah restoran D'Cost *seafood* cabang Surabaya yang terletak di Ruko Perbankan, Jl. Raya Margomulyo 9 Blok AA No. 2, Surabaya Jawa Timur.

C. Jenis dan sumber data

1. Data primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan dari lapangan dengan melakukan *dept interview* kepada infoman kunci atau subjek penelitian yang terkait dengan judul penelitian ini yaitu manajemen mutu restoran *halalan thoyiban.* Sumber data ini diambil melalui proses wawancara dengan pihak yang bersangkutan yaitu para pimpinan restoran, pelanggan serta para karyawan perusahaan tersebut.

2. Data Sekunder

Data sekunder ini adalah data yang digunakan untuk mendukung informasi primer yang diperoleh baik dari dokumen, maupun dari observasi langsung ke lapangan. Data tersebut antara lain berupa dokumentasi mengenai pemberitahuan atau kegiatan yang dilakukan oleh manajemen perusahaan tersebut.

D. Tahap-tahap penelitian

Pada tahap ini peneliti akan menjelaskan secara singkat mengenai proses awal penelitian sampai akhir penelitian. Dibagi menjadi tiga tahap, sebagai berikut :

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) Tahap Pertama

Pada tahap pertama sebelum peneliti terjun kelapangan untuk mencari informasi adalah tahap pembuatan atau penulisan proposal. Proposal penelitian ini berisi tentang rancangan atau rencana yang disusun oleh seorang peneliti untuk melakukan penelitian.[1]

b) Tahap Kedua

Tahap selanjutnya adalah mencari atau menggali informasi ke restoran D'Cost *seafood* yang digunakan peneliti untuk melakukan proses penelitian yang berkaitan dengan manajemen mutu restoran *halalan toyyiban.*

c) Tahap Ketiga

Tahap yang terakhir ini adalah proses pengumpulan data-data yang sudah digali sebelumnya, kemudian dianalisis dan disimpulkan dalam satu data yang disebut dengan data skripsi.

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode-metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara secara umum adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau yang diwawancarai, dimana

[1] Tim Penyusun Jurusan Manajemen Dakwah, *Panduan Penelitian Skripsi Manajemen Dakwah,* (Surabaya: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi, 2012). Hal 9

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

pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara mendalam dengan para pimpinan restoran, pelanggan dan karyawan perusahaan D'Cost *seafood* untuk mengetahui informasi mengenai manajemen mutu restoran *halalan toyyiban* yang dijalankan oleh manajemen perusahaan tersebut.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah instrumen pengumpulan data yang sering digunakan dalam berbagai metode pengumpulan data. Metode wawancara sering dilengkapi dengan kegiatan penelusuran dokumentasi. Tujuannya untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data. Dokumentasi bisa berbentuk dokumen publik ataupun dokumen privat melalui buku-buku, makalah-makalah dan rekaman yang berhubungan dengan judul penelitian.

3. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra lainya seperti telinga, mata, penciuman, mulut dan kulit. Karena itu, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatanya dan pencatatan sistematis fenomena-fenomena yang diselediki.[2]

[2] Sutrisna Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1989), cet ke-19, Hal 139.

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 Validitas Data

Metode validitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi adalah kombinasi beragam sumber data, tenaga peneliti, teori dan teknik metodologis dalam suatu penelitian atas gejala sosial. Triangulasi diperlukan karena setiap teknik memiliki kelemahan serta keunggulannya tersendiri.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan triangulasi sumber (triangulasi data) dalam pemeriksaan keabsahan data. Triangulasi data adalah membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari beragam sumber data. Berikut langkah-langkah triangulasi data yaitu:

1. Mencari data dengan dari banyak sumber informan, yaitu orang yang terlibat langsung dengan objek yang diteliti
2. Triangulasi pengumpulan data dari banyak sumber informan.
3. Triangulasi metode, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan bermacam-macam metode pengumpulan data (Observasi, interview, studi dokumentasi).
4. Triangulasi teori, dilakukan dengan cara mengkaji berbagai teori relevan, sehingga dalam hal ini tidak digunakan teori tunggal akan tetapi dengan teori jamak.[3]

[3] Suwadi Endraswara, *Metode, Teori, Teknik Penelitian Kebudayaan,*(Yogyakarta: Pustaka Widyatam, 2006). Hal 110

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

G. Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul maka langkah selanjutnya adalah menganalisa data tersebut dengan tujuan untuk menjelaskan data yang sudah ada. Pada penelitian ini peneliti mengunakan teknik analisa data yang digunakan merupakan bersifat analisis deskriptif interpratif, peneliti akan menginterpretasi data untuk memperoleh arti dan makna yang lebih mendalam dan luas terhadap hasil penelitian yang sedang dilakukan. Pembahasan hasil penelitian dilakukan dengan cara meninjau hasil penelitian secara kritis dengan teori yang relevan dan informasi akurat yang diperoleh dari lapangan.[4]

Yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan atau status fenomena. Kemudian keadaan atau fenomena yang sudah digambarkan diambil analisis data yang bersifat studi komperatif yaitu penelitian yang akan dapat menambah persamaan dan perbedaan tentang benda-benda, orang, prosedur kerja, ide, bentuk produk.

Setelah data dikumpulkan dan dikelompokan sesuai dengan jenisnya dengan menggunakan analisis kualitatif yaitu data yang dianalisis bersifat kualitatif dan analisa secara deskriptif, yaitu data-data penulis yang telah diperoleh kemudian dianalisa dengan memberikan gambaran yang ada pada tempat penelitian, serta menurut ketentuan yang ada dalam praktek dan bersifat komperatif artinya perbandingan antara teori dan praktek.

---

[4] Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif,* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2009). Hal 151

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