

BAB III

METODA PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Menurut Denzin & Lincoln (1994) penelitian kualitatif merupakan penelitian dengan latar belakang alamiah dengan maksud untuk menjelaskan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan cara melihat metode penelitian yang mengeksplorasi dan memahami makna di sejumlah individu atau sekelompok orang yang berasal dari masalah sosial. Penelitian kualitatif secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, konsep atau fenomena, masalah sosial, dan lain-lain.

Jenis Penelitian kualitatif dalam penelitian ini adalah studi kasus. Studi kasus adalah rancangan suatu penelitian yang bisa dilakukan dalam berbagai bidang dimana peneliti menganalisis suatu kasus secara mendalam, dengan mengumpulkan informasi yang lengkap dengan menggunakan prosedur pengumpulan data berdasarkan waktu yang telah ditentukan. Kasus yang diperoleh dapat berupa suatu peristiwa, aktivitas, proses dan program (Creswell, 2016:74). Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana peningkatan kualitas produk dan kualitas pelayanan untuk mencapai keberlangsungan usaha di nasi bebek mba Dewi

3.2. Subjek dan Objek Penelitian

3.2.1. Subjek Penelitian

Menurut Sugiyono (2013) subjek penelitian adalah sumber yang sangat penting untuk data penelitian yaitu yang memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini subjek penelitian merupakan pelaku usaha yang dalam keberlangsungan usaha peningkatan

kualitas produk dan kualitas pelayanan, Subjek dalam penelitian ini adalah Pemilik usaha, karyawan dan pembeli

3.2.2. Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2017) bahwa objek penelitian adalah suatu atribut, sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dielajari dan ditarik kesimpulannya. Objek pada penelitian ini adalah Nasi Bebek Mba Dewi.

3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data

3.3.1. Data dan Sumber Data

Sumber data yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi dua data, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2016:225) bahwa data primer merupakan data yang diperoleh langsung dengan wawancara langsung dengan narasumber dan data yang diperoleh dari data primer harus diolah Kembali. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subyek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung dilapangan. Dalam penelitian ini, data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Peningkatan kualitas produk untuk mencapai keberlangsungan usaha
- b. Peningkatan kualitas pelayanan untuk mencapai keberlangsungan usaha

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2015) bahwa data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Sumber data sekunder merupakan data untuk melengkapi data yang diperlukan data primer. Data sekunder dalam penelitian ini berupa artikel-artikel dari *website*, internet, berita yang relevan dan beberapa literatur yang relevan. Data sekunder yang akan

dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan data yang relevan dengan mencapainya keberlangsungan usaha serta peningkatan kualitas produk dan kualitas pelayan terhadap pelaku usaha disepanjang tahun 2018-2021.

Pada penelitian ini subyek penelitian merupakan pelaku UMKM dalam sektor kuliner yang usahanya mengalami peningkatan terhadap keberlangsungan usaha. Dalam penelitian ini, terdapat 5 pelaku narasumber, yaitu:

1. Ibu Nailah, pemilik usaha Nasi Bebek Mba Dewi
2. Ibu Istianah, karyawan Nasi Bebek Mba Dewi
3. Bapak Gery, Karyawan Nasi Bebek Mba Dewi
4. Ibu Dewi, Pembeli Nasi Bebek Mba Dewi
5. Ibu Nia, Pembeli Nasi Bebek Mba Dewi

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini dalam mengumpulkan data, akan menggunakan beberapa teknik, yaitu terdiri dari:

1. Wawancara

Menurut Mardawani (2020:50-52) bahwa wawancara yang dilakukan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam yaitu suatu proses untuk menghasilkan informasi atau keterangan untuk bertujuan penelitian dengan bertatap muka secara langsung antara pewawancara dengan narasumber dengan menggunakan maupun tanpa menggunakan pedoman. Wawancara bisa dilakukan dengan terstruktur atau tidak terstruktur.

1. Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur digunakan apabila peneliti sudah mengetahui dengan pasti informasi apa yang akan diperoleh

2. Wawancara Tidak Terstruktur

Wawancara tidak terstruktur merupakan wawancara dilakukan dengan bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang sudah tersusun secara sistematis untuk

mengumpulkan datanya. Peneliti hanya melakukan wawancara menggunakan pedoman dengan permasalahan yang akan ditanyakan.

Dalam penelitian ini peneliti, peneliti menggunakan Teknik wawancara tidak terstruktur sehingga pewawancara tidak mengajukan pertanyaan yang telah disusun. Peneliti hanya memberikan pertanyaan sesuai dengan permasalahan yang ada dalam penelitian ini. Peneliti hanya melakukan wawancara dengan pedoman dengan permasalahan yang akan ditanyakan. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan oleh:

6. Ibu Nailah, pemilik usaha Nasi Bebek Mba Dewi
7. Ibu Istianah, karyawan Nasi Bebek Mba Dewi
8. Bapak Gery, Karyawan Nasi Bebek Mba Dewi
9. Ibu Dewi, Pembeli Nasi Bebek Mba Dewi
10. Ibu Nia, Pembeli Nasi Bebek Mba Dewi

2. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015:329) bahwa dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

Dalam penelitian ini dokumentasi yang akan dibuat dengan mengabadikan gambar atau foto peneliti dengan narasumber sebagai bukti bahwa peneliti melakukan wawancara.

3. Observasi

Menurut sugiyono (2014:145) observasi merupakan sebuah proses yang kompleks, yaitu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis atau psikologis. Selanjutnya menurut Patton (1990) dalam Haryono (2020:19) menyatakan bahwa observasi adalah metode penelitian yang penting untuk memahami dan memperluas pengetahuan tentang fenomena-fenomena yang akan diteliti. Peneliti bisa terjun langsung menjadi partisipan dalam pengumpulan data atau menjadi non partisipan yang hanya mengamati

Menurut Safithry (2018:50-54), ada 3 jenis observasi yaitu

1. Observasi berpartisipasi adalah observasi yang terlibat secara langsung dalam objek yang diteliti. Berikut beberapa jenis partisipasi dalam observasi:
 - a. Partisipasi pasif: mengamati tanpa harus terlibat dalam kegiatan tersebut
 - b. Partisipasi moderat: hanya ikut berpartisipasi dari beberapa kegiatan
 - c. Partisipasi aktif: ikut serta dalam kegiatan, tapi belum sepenuhnya lengkap
 - d. Partisipasi lengkap: sepenuhnya terlibat dalam kegiatan tersebut
2. Observasi secara terang-terangan yaitu observasi menyatakan dengan terus terang terhadap narasumber bahwa akan melakukan observasi
3. Observasi terstruktur yaitu observasi yang dilakukan oleh observer jika belum jelas dalam pengamatannya.

Dalam observasi terdapat 3 pokok teknik observasi yang perlu diperhatikan yaitu:

1. Observasi Partisipan

Observasi Partisipan merupakan dimana observasi yang dilakukan dengan cara ikut terlibat secara langsung dalam kehidupan objek. Jenis observasi ini biasanya digunakan dalam penelitian eksploratif dimana peneliti harus ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.

2. Observasi Sistematis

Observasi sistematis atau bisa disebut dengan observasi terstruktur. Isi dan luasnya yang akan diobservasi lebih terbatas dan berlandaskan pada perumusan yang lebih khusus. Lingkup penelitian hanya dibatasi dengan tujuan penelitian. Masalah-masalah yang telah dirumuskan secara teliti, memungkinkan respon dan reaksi dapat dicatat dengan teliti

3. Observasi Eksperimental

Observasi eksperimental adalah observasi yang dilakukan secara alamiah atau natural. Dalam observasi alamiah, *observer* mengamati peristiwa atau perilaku narasumber yang terjadi secara natural dan murni

tanpa adanya usaha mengontrol. Observasi ini sangat relative murni dalam mengamati pengaruh kondisi terhadap tingkah laku manusia.

Jenis observasi yang diterapkan pada penelitian ini yaitu partisipasi pasif dimana peneliti tidak ikut terjun dalam kegiatan narasumber peneliti hanya melakukan pengamatan. Dan Teknik observasi yang diterapkan yaitu observasi sistematis tujuan dari pengamatan Teknik ini yaitu peneliti bisa melakukan observasi dengan terstruktur supaya tidak keluar dari alur dan tujuan penelitian. Observasi digunakan untuk mengamati peningkatan kualitas produk dalam pelayanan dalam keberlangsungan usaha.

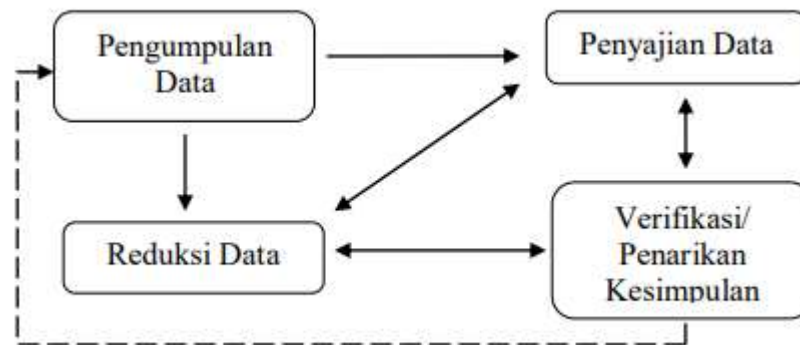
3.5. Teknik Analisis Data

Analisis memiliki makna pemisahan atau pemeriksaan yang teliti. Dengan sederhana dapat dipahami bahwa analisis merupakan upaya menganalisa atau memeriksa secara teliti terhadap sesuatu. Didalam penelitian, analisis data dapat diartikan sebagai kegiatan membahas dan memahami data untuk menemukan makna, tafsiran dan kesimpulan tertentu dari keseluruhan data dalam penelitian. Analisis data dapat juga diartikan sebagai proses menyikapi data, Menyusun, memilah dan mengolahnya ke dalam sebuah susunan yang sistematis dan bermakna (Sirajuddin Saleh, 2017:74). Maka dari itu hal yang harus diperhatikan dalam analisis data yaitu:

1. Pencarian data merupakan proses lapangan dengan persiapan pralapangan.
2. Setelah mendapatkan hasil penemuan dilapangan, data tersebut ditata secara sistematis.
3. Menyajikan temuan yang diperoleh dari lapangan.
4. Melakukan pencarian makna secara berulang sampai tidak ada lagi keraguan. Disini diperlukan peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang terjadi.

Analisis data dalam penelitian kualitatif memerlukan konseptualisme yaitu proses Menyusun konsep yang dilakukan sebelum memasuki lapangan. Kemudian dilanjutkan dengan kategorisasi dan deskripsi dimana hal ini dilakukan pada saat berada di lapangan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model-model Miles dan Huberman (1994) dan Rodsyada (2020:213-217) menyatakan bahwa proses pengumpulan data dilakukan 3 kegiatan penting diantaranya reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), verifikasi (*verification*). Berikut adalah gambar dari proses tersebut:

Gambar 5 1 Analisa Model Miles & Huberman



Berdasarkan gambar tersebut, dapat dilihat bahwa proses penelitian ini dilakukan secara berulang terus-menerus dan saling berkaitan satu sama lain baik dari sebelum, saat di lapangan hingga selesainya penelitian. Komponen alur dijelaskan dengan tahapan-tahapan berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan sebuah proses merangkum atau memilih hal-hal yang pokok. Karena data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, sehingga perlu dicatat secara teliti dari rinci. Reduksi data berlangsung selama proses pengambilan data itu berlangsung, pada tahap ini juga akan berlangsung kegiatan pengkodean, meringkas dan membuat partisi (bagian-bagian). Proses transformasi ini berlanjut terus sampai laporan akhir penelitian tersusun lengkap.

2. Penyajian Data

Setelah proses reduksi data, Langkah yang dilakukan peneliti adalah melakukan penyajian data. Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan Tindakan. Penyajian dapat berbentuk uraian singkat, bagan atau hubungan antar kategori, namun dalam penelitian kualitatif biasanya disajikan dalam sebuah naratif. Penyajian data bertujuan agar peneliti dapat memahami apa yang terjadi dalam merencanakan tindakan selanjutnya yang akan dilakukan.

3. Penarikan kesimpulan

Langkah terakhir dalam pengumpulan data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Proses dari awal pendataan, kemudian peneliti melakukan rangkuman atas permasalahan dilapangan, kemudian melakukan pencatatan hingga menarik kesimpulan. Biasanya kesimpulan awal masih bersifat sementara dan bisa saja mengalami perubahan selama proses pengumpulan data masih berlangsung. Tetapi kesimpulan tersebut dapat menjadi kesimpulan yang kredibel jika didukung oleh data yang valid dan konsisten (Rijal,2018).

Dalam penelitian ini, data-data yang terkumpul dari informan yaitu pelaku usaha, karyawan dan pembeli dalam sektor kuliner akan di catat secara rinci dan teliti, kemudian hasil pencatatan tersebut akan dirangkum, dan memfokuskan pada hal yang penting sehingga hasil dari reduksi data memberikan gambaran yang jelas untuk mempermudah dalam penarikan kesimpulan. Setelah proses reduksi data, data tersebut dapat disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, flowchart dan sejenisnya. Data yang telah disajikan kemudian akan ditarik kesimpulan dan verifikasi akan disajikan dalam bentuk teks naratif yang menjelaskan tentang peningkatan kualitas produk dan kualitas pelayanan untuk mencapai keberlangsungan usaha.

3.6. Pemeriksaan Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi Sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

2. Triangulasi Teknik

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

3. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu dapat dilakukan dengan cara mengecek kembali data kepada sumber dan tetap melakukan teknik yang sama, namun dengan waktu atau situasi yang berbeda. Dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara wawancara, observasi atau Teknik lain dalam waktu dan situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastiannya (Sugiyono, 2017).