

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

Suatu penelitian memerlukan data-data berupa informasi yang dapat dipertanggungjawabkan dalam penyusunan skripsi. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yang mana sumber data utamanya ada di lapangan. Adapun untuk memperoleh data serta informasi yang nyata di lapangan, penulis terjun langsung ke lapangan yakni KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah yang berlokasi di Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 23B Pati Wetan Kabupaten Pati. Hal yang diamati dalam penelitian ini adalah efektivitas layanan aplikasi Yaummi Mobile dalam meningkatkan kepuasan anggota pada KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah.

Pendekatan yang digunakan ialah pendekatan penelitian kualitatif, yang merupakan pendekatan penelitian dengan menguraikan secara terang tentang fenomena dalam bentuk kata-kata, tidak menggunakan angka-angka dan juga tidak menggunakan berbagai pengukuran.¹ Secara umum, penelitian kualitatif dapat difungsikan untuk menyelidiki tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, aktivitas sosial, fungsionalisasi organisasi, dan lain-lain.² Jenis pendekatan penelitian kualitatif yang digunakan ialah studi kasus, yakni suatu pendekatan penelitian yang dilakukan secara mendalam mengenai manusia (suatu kelompok, organisasi, ataupun individu), peristiwa, dan latar. Tujuan dari penelitian studi kasus yaitu untuk mendapatkan

¹ Sigit Hermawan dan Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif*, (Malang : Media Nusa Creative, 2016), 30.

² V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian : Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*, (Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2020), 19.

gambaran secara mendalam tentang suatu kasus yang sedang diteliti.³

B. Setting Penelitian

Setting atau pengaturan penelitian disebut sebagai tempat/lokasi dan waktu dilaksanakannya penelitian yang langsung melekat pada fokus penelitian.⁴ *Setting* penelitian pada penelitian kualitatif ini tidak dapat diubah kecuali fokus penelitiannya diubah. Di dalam penelitian ini, peneliti menetapkan lokasi penelitian di KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Pati yang beralamat Jalan KH. Ahmad Dahlan 23B Pati, sedangkan waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Maret sampai dengan September 2021.

C. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian kualitatif dinamakan informan. Informan dalam sebuah penelitian merupakan orang atau pihak tertentu di luar peneliti yang memiliki data atau yang menguasai tema penelitian.⁵ Subyek penelitian dalam penelitian ini adalah karyawan KSPPS Yaummi MAS dan anggota pengguna aplikasi Yaummi Mobile.

D. Sumber Data

Data adalah sekumpulan informasi yang didapat dari lapangan dan digunakan sebagai bahan penelitian.⁶ Sedangkan sumber data adalah subjek dari mana data penelitian itu berasal. Sumber data dapat berupa gerak,

³ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian : Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*, (Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2020), 22.

⁴ Sigit Hermawan dan Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif*, (Malang : Media Nusa Creative, 2016), 47.

⁵ Sigit Hermawan dan Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif*, (Malang : Media Nusa Creative, 2016), 209.

⁶ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian : Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*, (Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2020), 89.

manusia, tempat, benda, dan sebagainya.⁷ Adapun sumber data dalam penelitian kualitatif ini meliputi :

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat secara langsung dari informan (subyek penelitian). Dalam hal ini tindakan atau perilaku yang diamati dan hasil wawancara penelitian merupakan sumber data primer. Untuk melakukan pencatatan sumber data primer biasanya melalui catatan tulisan, perekaman, atau pengambilan foto.

Adapun yang menjadi data primer pada penelitian kualitatif ini adalah pengamatan secara langsung dan hasil wawancara kepada informan (karyawan KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah dan anggota pengguna aplikasi Yaummi Mobile).

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti secara tidak langsung atau melalui pihak lain. Data sekunder biasanya berupa catatan, buku, laporan pemerintah, laporan keuangan publikasi perusahaan, buku-buku sebagai teori, artikel, majalah, internet, jurnal penelitian, dan lain-lain.⁸ Sumber data sekunder pada penelitian ini adalah dokumen-dokumen, informasi-informasi terkait KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah, sumber referensi buku, jurnal penelitian, dan sumber dari internet yang dapat menunjang penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik atau metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian. Hal ini dikarenakan tujuan utama dari penelitian adalah

⁷ Sigit Hermawan dan Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif*, (Malang : Media Nusa Creative, 2016), 142.

⁸ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian : Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*, (Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2020), 74.

mendapatkan data.⁹ Teknik pengumpulan data yang benar akan menghasilkan data dengan kredibilitas tinggi. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif ini yaitu pengamatan (observasi), wawancara, dan dokumentasi.

1. Pengamatan atau Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengumpulan data oleh peneliti dengan datang secara langsung, melihat, dan merasakan apa yang terjadi di obyek penelitian. Teknik mengumpulkan data dengan cara pengamatan atau observasi sangatlah baik, karena dapat menggabungkan antara teknik wawancara dengan dokumentasi dan sekaligus mengonfirmasikan kebenarannya.¹⁰ Hasil dari observasi dapat berupa aktivitas, kondisi atau suasana, peristiwa, kejadian, dan objek tertentu.¹¹

Aktivitas observasi yang dilaksanakan peneliti adalah dengan melakukan observasi atau pengamatan secara langsung ke tempat penelitian yaitu di KSPPS Yaummi MAS. Peneliti melakukan pengamatan terhadap berbagai aktivitas yang dijalankan KSPPS Yaummi MAS untuk menemukan data dan informasi atas rumusan masalah.

2. Wawancara

Wawancara merupakan proses mengumpulkan data-data atau informasi melalui teknik tanya jawab antara dua orang atau lebih untuk membicarakan suatu permasalahan atau topik dan bertukar informasi

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung : Alfabeta, 2018), 375.

¹⁰ Sigit Hermawan dan Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif*, (Malang : Media Nusa Creative, 2016), 204.

¹¹ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian : Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*, (Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2020), 32.

sehingga akan diperoleh makna tertentu dari suatu topik.¹²

Wawancara akan peneliti ajukan kepada anggota, karyawan, dan Manajer KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah. Wawancara yang akan peneliti ajukan yaitu kepada karyawan berkaitan dengan penerapan kualitas layanan aplikasi Yaummi Mobile yang mana meliputi beberapa dimensi kualitas layanan online dengan metode *E-Servqual*. Kemudian wawancara yang peneliti ajukan kepada anggota berkaitan dengan kepuasan anggota dengan layanan aplikasi Yaummi Mobile.

3. Dokumentasi

Dokumen yaitu catatan peristiwa yang sudah berlalu.¹³ Dokumen dapat berupa company profile, laporan perusahaan, laporan keuangan, foto kegiatan, catatan harian, dan data lainnya yang terkait dengan tema penelitian. Data dokumentasi ini akan lebih memperkuat data wawancara dan observasi.

Dokumentasi dalam penelitian ini berupa data-data seperti foto, catatan, dokumen perusahaan yang berkaitan dengan sejarah berdirinya, struktur organisasi, dan informasi lainnya terkait dengan penelitian yang akan dilakukan. Dokumentasi ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah.

F. Pengujian Keabsahan Data

Dalam menghindari kesalahan atau ketidakpastian data yang telah dikumpulkan, perlu adanya pengujian keabsahan data. Pengujian keabsahan data pada penelitian ini yaitu uji kredibilitas data. Pengujian kredibilitas dalam penelitian kualitatif adalah suatu teknik pengujian keabsahaan data yang berkaitan dengan derajat

¹² Sigit Hermawan dan Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif*, (Malang : Media Nusa Creative, 2016), 200.

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung : Alfabeta, 2018), 396.

kepercayaan atau derajat akurasi data dalam penelitian kualitatif. Dengan kata lain, menguji data apakah sudah kredibel atau belum.¹⁴ Terdapat empat teknik dalam pengujian kredibilitas data pada penelitian kualitatif ini, yaitu meliputi :

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan pengujian keabsahan data dengan cara mengonfirmasi data penelitian yang telah diperoleh kepada sumber yang berbeda. Hal ini bertujuan untuk memberikan keyakinan atau kepastian kepada peneliti bahwa data yang diperoleh tersebut memang sudah sah dan layak untuk diteruskan menjadi data penelitian yang kemudian akan dianalisis. Triangulasi sumber yang dilakukan peneliti yaitu dengan cara mengonfirmasi sumber atau pihak yang berbeda dengan pihak yang pertama kali memberikan data.¹⁵

2. Melakukan Perpanjangan Pengamatan

Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti peneliti secara kontinyu (terus menerus) melakukan interaksi dengan objek penelitian. Perpanjangan pengamatan ini bertujuan untuk menguji kebenaran data. Dengan berinteraksi dan dekat dengan pemberi data, maka pemberi data akan mudah memberikan data yang benar dan sesuai tanpa ditutup-tutupi. Oleh karena itu penelitian kualitatif mengharuskan peneliti untuk lebih dekat dengan objek penelitian.

3. Peningkatan Ketekunan

Peningkatan ketekunan artinya peneliti secara tekun dan terus menerus memperhatikan kesesuaian antara data yang satu dengan data yang lain. Peningkatan ketekunan dilakukan saat pengumpulan data sekaligus melakukan proses reduksi data. Hal ini

¹⁴ Sigit Hermawan dan Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif*, (Malang : Media Nusa Creative, 2016), 223.

¹⁵ Sigit Hermawan dan Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif*, (Malang : Media Nusa Creative, 2016), 25.

dikarenakan di dalam penelitian kualitatif, proses analisis data dapat dilakukan secara bersamaan dengan kegiatan pengumpulan data.¹⁶

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun data dari hasil observasi, wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi secara teratur dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih data-data yang penting dan yang akan dipelajari, serta membuat kesimpulan yang mudah dimengerti oleh diri sendiri maupun orang lain.¹⁷

Peneliti menggunakan analisis model Miles dan Huberman untuk menganalisis data selama di lapangan. Sebagaimana dikutip oleh Sugiyono, Miles dan Huberman mengemukakan bahwa kegiatan dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif (saling aktif) dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga data yang diperoleh jenuh.¹⁸ Analisis data penelitian ini melalui beberapa aktivitas sebagai berikut :

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data artinya merangkum, memilih hal-hal inti/pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta mencari tema dan polanya. Sedangkan data yang dirasa tidak dipakai ditinggalkan. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan memudahkan peneliti untuk mencari kembali data apabila diperlukan.¹⁹ Hasil reduksi data dalam penelitian ini berupa petikan-

¹⁶ Sigit Hermawan dan Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif*, (Malang : Media Nusa Creative, 2016), 229-230.

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung : Alfabeta, 2018), 402.

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung : Alfabeta, 2018), 402.

¹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung : Alfabeta, 2018), 404.

petikan wawancara untuk tema, pola, dan kategori yang sama.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah reduksi data, langkah selanjutnya yang dilakukan dalam proses analisis data kualitatif yaitu penyajian data. Penyajian data pada penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, dan sejenisnya. Hal ini bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam memahami apa yang terjadi, merencanakan langkah selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.²⁰

Data yang disajikan berupa petikan-petikan wawancara pada tiap-tiap ide dalam topik penelitian dan juga sajian data konsep atau tema-tema yang sama dalam penelitian tersebut. Dengan menyajikan petikan-petikan wawancara ini bertujuan untuk memberikan gambaran naturalistik (kealamiah) penelitian yang bersumber dari wawancara asli yang diungkapkan oleh informan. Selain itu juga dimaksudkan untuk menunjukkan tentang proses pengujian kredibilitas data khususnya *member check* dan triangulasi sumber yang merupakan bagian dari uji keabsahan data.²¹

3. Verification (*Conclusion Drawing*)

Langkah selanjutnya yang dilakukan dalam proses analisis data kualitatif yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan oleh peneliti masih bersifat sementara, dan akan berubah ketika tidak ditemukan bukti-bukti yang mendukung pada tahap pengumpulan data setelahnya. Akan tetapi, apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke

²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung : Alfabeta, 2018), 404.

²¹ Sigit Hermawan dan Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif*, (Malang : Media Nusa Creative, 2016), 238.

lapangan, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.²²



²² Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung : Alfabeta, 2018), 404.