

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis dan Pendekatan

Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu jenis penelitian yang digunakan dengan mendeskripsikan atau menjelaskan keadaan yang ada di dalam lapangan dengan instrument pokok dari peneliti itu sendiri. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang dipakai ketika berada di keadaan objek penelitian yang alamiah, posisi peneliti di sini sebagai instrumen kunci. Melakukan pengumpulan data menggunakan teknik triangulasi (yaitu gabungan dari observasi, interview/ wawancara, serta dokumentasi) yang akan cenderung menghasilkan data kualitatif. Dengan teknik analisis data yang bersifat induktif, maka akan menghasilkan pemahaman makna, pemahaman keunikan, konstruksi fenomena serta adanya temuan hipotesis.<sup>1</sup> Penelitian dengan menggunakan jenis deskriptif kualitatif lebih terfokus terhadap hasil analisisnya ketika tahap penyimpulan awal dan akhir serta ketika analisis pada gerak terdapat hubungan antar fenomena yang observasi, dengan memakai logika yang ilmiah. Penelitian deskriptif merupakan kegiatan analisis yang hanya ada pada taraf deskripsi, yaitu dengan langkah melakukan analisis serta dapat menyajikan fakta dengan teratur sehingga dapat mempermudah dalam memahami dan menyimpulkan suatu fakta.<sup>2</sup>

Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang dilakukan dengan cara memberikan penekanan pada pemahaman suatu masalah-masalah yang ada di kehidupan sosial berdasarkan *natural setting* atau kondisi realitas yang holistik dan kompleks secara terperinci.<sup>3</sup> Data pada penelitian kualitatif memiliki sifat deskriptif seperti berupa gejala-gejala yang kemudian dikategorikan atau bisa juga berbentuk

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2017), 9-10.

<sup>2</sup> Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), 5-6.

<sup>3</sup> Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV Jejak, 2018), 9.

dokumen, foto, maupun hasil catatan yang didapatkan ketika sedang melaksanakan penelitian di lapangan. Sedangkan desain penelitiannya memiliki sifat umum dan dapat berubah-ubah atau dapat dikembangkan sesuai dengan situasi dan kondisi di lapangan. Oleh sebab itu desain penelitian kualitatif ini harus bersifat terbuka serta fleksibel.<sup>4</sup>

Pendekatan penelitian yang dilakukan peneliti merupakan pendekatan kualitatif studi kasus. Studi kasus adalah pendekatan penelitian tentang suatu “kesatuan sistem”. Kesatuan di sini bisa berupa program atau kegiatan dari kelompok individu yang terkait oleh tempat, waktu atau ikatan tertentu. Penelitian yang menggunakan pendekatan studi kasus ini diarahkan untuk menghimpun data dari suatu kejadian dengan tujuan agar dapat mengambil makna dari kejadian tersebut, sehingga diharapkan bisa mendapatkan pemahaman dari kejadian atau kasus tersebut. Data studi kasus diperoleh dengan berbagai teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara serta dokumen yang terkait dengan topik yang diteliti, yang semuanya difokuskan sebagai sarana mendapat kesatuan data dan kesimpulan.<sup>5</sup> Penelitian ini memiliki tujuan agar bisa menggambarkan dan mengungkapkan (*to describe and explore*), kemudian juga menggambarkan dan menjelaskan (*to describe and explain*).<sup>6</sup>

## B. Setting Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dipilih oleh penulis pada penelitian ini yaitu pada usaha Pertamina Superbonus yang ada di Kompleks Pasar Brayung Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus. Alasan dipilihnya lokasi ini karena pada usaha Pertamina Superbonus memiliki tingkat loyalitas konsumen yang tinggi. Hal ini dibuktikan dengan tingginya rata-rata penjualan dan jumlah pembeli yang tercatat pada laporan penjualan tiap minggunya.

---

<sup>4</sup> Rukin, *Metode Penelitian Kualitatif* (Takalar: Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia, 2019), 7.

<sup>5</sup> M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), 62.

<sup>6</sup> Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV Jejak, 2018), 14.

## 2. Waktu Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis ini akan dilaksanakan setelah diberikannya izin penelitian yang memiliki kurun waktu kurang lebih satu bulan, yaitu akan dimulai pada 30 Maret 2022 hingga selesai.

## C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan sasaran dalam penelitian yang hendak diamati nantinya, yaitu dapat berupa tempat, orang maupun benda. Subjek yang dipilih pada penelitian ini yaitu pemilik usaha, para pegawai serta konsumen pada Pertamina Superbonus di Kompleks Pasar Brayung Mejobo dengan fokus penelitiannya yaitu strategi usaha Pertamina dalam mempertahankan loyalitas konsumen menurut perspektif ekonomi Islam.

## D. Sumber Data

Penelitian ini memperoleh data-data dari beberapa sumber sebagai bahan acuan penelitiannya, diantaranya:

### 1. Data Primer

Data primer yaitu data yang didapat secara langsung oleh peneliti dari investigasi mendalam kepada responden yang seringnya dilakukan melalui kegiatan observasi, kuisioner, wawancara maupun cara lainnya. Dalam mendapatkan data primer harus memiliki hubungan pada permasalahan yang telah diajukan serta telah dielaborasi pada bagian kajian pustaka dan latar belakang.<sup>7</sup> Agar data primer tersebut memiliki makna di dalamnya perlu untuk dilakukan pengolahan data lebih lanjut. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari subjek yang diteliti dan sering disebut dengan data tangan pertama.<sup>8</sup> Data primer dalam penelitian ini berasal dari pemilik usaha, para pegawai dan para konsumen/ pembeli di Pertamina Superbonus.

---

<sup>7</sup> Nurlina T. Muhyiddin, dkk., *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Sosial: Teori, Konsep dan Rencana Proposal* (Jakarta: Salemba Empat, 2017), 137.

<sup>8</sup> Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Jakarta: Rineka Cipta, 1995), 23.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang didapatkan secara tidak langsung dari pihak tertentu yang sudah lebih dulu memperoleh dan mengumpulkan data yang dibutuhkan tersebut, tidak didapatkan secara langsung oleh peneliti dari subjek yang ditelitinya. Data sekunder adalah data jadi dan langsung bisa dipakai atau dimanfaatkan sehingga peneliti tidak perlu lagi mengolah data tersebut. Data sekunder biasanya berwujud dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia.<sup>9</sup> Bersumber dari data yang diterbitkan oleh lembaga-lembaga dan juga jurnal atau makalah yang berkaitan,<sup>10</sup> kemudian juga dokumen grafis, foto, rekaman suara dan rekaman video merupakan beberapa contoh data sekunder dari beberapa sumber yang bisa didapatkan.<sup>11</sup>

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu prosedur atau cara yang sistematis untuk mendapatkan data yang akan diolah. Pada pengumpulan suatu data penelitian perlu dilakukan menggunakan beberapa teknik di bawah ini, sebagaimana berikut:

### 1. Observasi

Observasi yaitu suatu proses dalam mendapatkan informasi menggunakan media pengamatan secara langsung. Teknik observasi mengharuskan seorang peneliti agar terjun langsung menuju lapangan dengan tujuan untuk melakukan pengamatan pada hal-hal yang ada keterkaitannya dengan tempat, ruang, waktu, perasaan, peristiwa, kegiatan dan pelaku.<sup>12</sup>

Observasi merupakan suatu aktivitas pengamatan yang dilakukan dengan alat bantu utamanya memakai

---

<sup>9</sup> Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, 2004), 91.

<sup>10</sup> Nurlina T. Muhyiddin, dkk., *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Sosial: Teori, Konsep dan Rencana Proposal* (Jakarta: Salemba Empat, 2017), 138.

<sup>11</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013), 22.

<sup>12</sup> Mamik, *Metodologi Kualitatif* (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015), 104.

panca indra. Metode observasi adalah teknik yang tepat untuk mengamati lingkungan, waktu serta keadaan dari subjek yang akan diteliti. Namun tidak perlu mengamati dalam semua hal, hanya pada hal terkait atau relevan dengan data yang diperlukan.<sup>13</sup> Dalam praktiknya di sini, peneliti mengamati strategi yang digunakan dalam jalannya proses bisnis di Pertamina Superbonus, agar dapat diketahui keadaan sebenarnya di lapangan sehingga mampu memperoleh sebanyak mungkin temuan yang dapat dijadikan data penting, seperti tentang letak geografis, standar operasional, sarana prasarana serta bagaimana strategi untuk mempertahankan loyalitas konsumen.

## 2. *Interview (Wawancara)*

Wawancara merupakan suatu sesi tanya jawab antara dua orang dengan tujuan untuk bertukar ide maupun informasi, sehingga bisa memperoleh makna pada suatu topik tertentu. Peneliti melakukan wawancara agar bisa memahami dan mendalami suatu hal tentang partisipan sehingga mampu menginterpretasikan peristiwa yang terjadi.<sup>14</sup>

Wawancara adalah salah satu teknik dalam mengumpulkan data penelitian. Pewawancara (*interviewer*) merupakan seseorang yang memberikan suatu pertanyaan, sedangkan orang yang diwawancarai (*interviewee*) memiliki peranan sebagai informan atau narasumber, yaitu orang yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan oleh pewawancara. Wawancara atau *interview* bisa dimaknai sebagai suatu cara agar bisa mendapatkan informasi dan tanggapan dari narasumber melalui bertatap muka dan bertanya secara langsung maupun bisa juga melalui wawancara dengan telepon maupun internet.<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), 165.

<sup>14</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2017), 114.

<sup>15</sup> Mamik, *Metodologi Kualitatif* (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015),

Dalam teknik wawancara ini yang dijadikan sebagai narasumber atau orang yang akan diwawancarai antara lain:

- a. *Owner* / Pemilik usaha
- b. Pegawai
- c. Konsumen atau pembeli

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu suatu data yang diambil atau didapatkan dari kejadian masa lalu yang bisa berbentuk catatan, karya, tulisan, transkrip, notulen, majalah, surat kabar, buku, gambar, serta hasil observasi atau wawancara. Data dokumentasi biasanya berbentuk data sekunder yang sudah mempunyai suatu makna.<sup>16</sup> Metode dokumentasi bisa dilakukan sebagaimana berikut:

- a. Menyiapkan pedoman dokumentasi, yaitu untuk membuat garis besar atau menentukan kategori data yang harus dicari.
- b. Membuat *check-list*, yaitu daftar sesuatu yang akan dikumpulkan datanya. Ketika data yang diinginkan sudah muncul atau didapatkan, peneliti tinggal menandai data tersebut.<sup>17</sup>

## F. Pengujian Keabsahan Data

Uji keabsahan data pada suatu penelitian kualitatif dapat dilakukan menggunakan uji kredibilitas dengan penekanan pada teknik triangulasi. Teknik triangulasi ini dapat diartikan dengan melakukan pemeriksaan data yang berasal dari berbagai sumber menggunakan berbagai cara atau langkah di berbagai waktu yang berbeda.<sup>18</sup> Sehingga dipakailah teknik triangulasi tersebut yang dapat diketahui sebagaimana berikut:

### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber yaitu memeriksa kredibilitas data dengan memeriksa dari sumber-sumber data yang sudah didapatkan. Data yang dijabarkan oleh peneliti sehingga

---

<sup>16</sup> Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen* (Yogyakarta: Deepublish, 2020), 28.

<sup>17</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktiki* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 202.

<sup>18</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2017), 189.

menghasilkan suatu kesimpulan, yang kemudian meminta persetujuan dengan sumber yang telah dijabarkan tersebut. Triangulasi sumber dilakukan agar dapat memperoleh data dari sumber yang berbeda-beda menggunakan teknik atau cara yang sama.<sup>19</sup>

## 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik yaitu mengukur kredibilitas data dengan melakukan pengecekan suatu data dari sumber yang sama menggunakan beberapa teknik yang berbeda. Contohnya, suatu data yang diperoleh dari hasil wawancara seorang sumber, kemudian diperiksa kembali melalui observasi dan dokumentasi. Jika data yang dihasilkan berbeda-beda, maka perlu dilakukan diskusi kembali dengan orang yang memberikan sumber data tersebut, untuk memastikan dan bertanya lebih lanjut tentang data yang dianggap lebih benar. Ataukah mungkin memang semua benar yang disebabkan karena perbedaan sudut pandang.<sup>20</sup>

## 3. Triangulasi Waktu

Kredibilitas data sering sekali dipengaruhi oleh waktu dalam mengambil data tersebut. Data yang diperoleh ketika melakukan wawancara di pagi hari biasanya akan berbeda dengan hasil data yang diperoleh pada saat siang atau sore hari. Untuk menguji keaslian suatu data bisa dilakukan dengan pengecekan menggunakan teknik observasi, wawancara atau dokumentasi di beberapa waktu yang berbeda-beda.<sup>21</sup>

## G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan sebuah upaya memahami serta menyusun dengan sistematis suatu data yang didapat dari hasil observasi, wawancara, catatan lapangan serta beberapa bahan lain, dengan mengategorikan, menjabarkan, menyusun ke dalam pola, memilih data penting untuk dipelajari, dan menyimpulkan data agar mudah untuk difahami.<sup>22</sup> Analisis data

---

<sup>19</sup> Abd. Rahman Rahim, *Cara Praktis Penulisan Karya Ilmiah* (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2020), 100.

<sup>20</sup> Zulmiyetri, dkk., *Penulisan Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana, 2019), 166.

<sup>21</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2017), 192.

<sup>22</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2017), 131.

yang dipakai penulis dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman, sebagaimana berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data yaitu menyusun rangkuman, menentukan tema, mengelempokkan dalam kategori maupun pola tertentu dengan tujuan agar data tersebut memiliki makna. *Data reduction* adalah suatu teknik analisis dengan memilih, mempertajam dan menyusun suatu data agar dapat melakukan pengambilan keputusan.<sup>23</sup> Temuan asing yang belum diketahui dan tidak mempunyai pola, hal tersebut yang akan dijadikan peneliti untuk mereduksi data.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data yaitu suatu aktivitas yang dilakukan dalam bentuk menyusun data agar dapat menjadi informasi yang bisa diambil gambaran keseluruhannya sebagai bahan kesimpulan atau juga menjadi patokan untuk tindakan selanjutnya. Dengan mengamati *data display* dari suatu peristiwa akan menuntun seorang peneliti untuk bisa memahami dan menganalisis lebih lanjut apa yang sedang terjadi. *Data display* yang baik dan paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah berbentuk tulisan yang bersifat narasi.<sup>24</sup>

3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Langkah ketiga teknik analisis data yaitu verifikasi data atau menarik kesimpulan. Kesimpulan awal bisa mengemukakan suatu hal yang bersifat sementara, dan dapat dibatalkan ketika seiring berjalannya penelitian tidak ditemukan bukti kuat yang dapat mendukung. Namun jika seiring berjalannya penelitian pada akhirnya menemukan bukti kuat yang valid serta konsisten ketika dilakukan pengumpulan data penelitian ulang ke lapangan, maka kesimpulan yang dikemukakan oleh peneliti pada tahap awal bisa dipastikan kredibel.<sup>25</sup>

---

<sup>23</sup> Helaluddin dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif* (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019), 124.

<sup>24</sup> A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan* (Jakarta: Kencana, 2017), 408-409.

<sup>25</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2017), 141.