

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum empiris yaitu penelitian yang bertitik tolak dari data primer/dasar, yakni data yang diperoleh langsung dari masyarakat sebagai sumber pertama dengan melalui penelitian lapangan, yang dilakukan baik melalui pengamatan (observasi), wawancara, ataupun penyebaran kuesioner.<sup>1</sup>

Pendekatan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Dalam penelitian kualitatif penelitian berangkat dari teori menuju data dan berakhir pada penerimaan atau penolakan terhadap teori yang digunakan.<sup>2</sup> Adapun alasan peneliti menggunakan penelitian kualitatif adalah karena pokok masalah yang akan diteliti merupakan suatu proses dan interaksi antara manusia yang satu dengan yang lain secara alami oleh sebab itu sangat cocok penelitian ini menggunakan pendekatan penelitiankualitatif.

---

<sup>1</sup> Jonasdi Etandi dan Johnay Ibrahim, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif dan Empiris cet.2*, (Depok : Prenamedia group (Divisi kencana) 2018), 149

<sup>2</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik*, (Jakarta : Bumi aksara 2014), 82

## **B. Kehadiran Peneliti**

Kehadiran peneliti dalam penelitian berperan sebagai instrumen yang langsung melibatkan diri dalam kehidupan subjek yaitu dengan wawancara dengan salah satu pegawai atau pelayan toko dan beberapa konsumen. Untuk mendapatkan data-data yang akurat yang sesuai dengan tujuan penelitian maka perlu dilakukan oleh peneliti di lapangan Penelitian dengan melakukan observasi yang mendalam tentang objek penelitian khususnya yang berkaitan dengan fokus penelitian serta mengadakan atau melakukan wawancara secara langsung dengan pihak pelayan toko dan beberapa konsumen agar mendapat informasi yang jelas dan akurat

## **C. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini Desa Tlontoraja Pasean Kabupaten Pamekasan. Penelitian dilakukan karena ingin mengetahui seberapa jauh penerapan etika bisnis Islam tentang pelayanan terhadap konsumen di toko Al-Ladhivii karena terdapat permasalahan yang di alami salah satu konsumen saat melakukan kegiatan jual beli. Setelah dilakukan secara pengamatan dan wawancara dengan para pelayan bisnis dan beberapa konsumen peneliti terdapat beberapa pelanggaran atau penyimpangan etika dalam aktivitas bisnis yang dilakukannya, seperti kurangnya pelayanan yang baik. Hal ini membuat peneliti ingin mengkaji lebih lanjut dalam bentuk sebuah karya ilmiah, dan juga suatu

pertimbangan yang tidak bisa dikesampingkan serta turut menyertai alasan pemilihan tempat penelitian ini.

#### **D. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian yang digunakan untuk bahan Penelitian adalah sebagai berikut:<sup>3</sup>

##### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil dari sumber data primer atau sumber pertama di lapangan. Dalam penelitian ini data primernya adalah para pegawai dan konsumen toko Al-Ladhivii Pasean.

- |                   |                             |
|-------------------|-----------------------------|
| a. Wahyu Ningsih  | (Pelayan Toko Al-Ladhivii)  |
| b. Uli            | (Pelayan Toko Al-Ladhivii)  |
| c. Aldy Kurniawan | (Konsumen Toko Al-Ladhivii) |
| d. Nafi           | (Konsumen Toko Al-Ladhivii) |
| e. Dessy          | (Konsumen Toko Al-Ladhivii) |
| f. Fatimah        | (Konsumen Toko Al-Ladhivii) |

##### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi data-data yang berhubungan dengan teori tentang pelayanan, konsumen, dan etika bisnis Islam. Dalam penelitian ini data sekundernya adalah sumber data yang berupa kajian pustaka, peneliti banyak menggunakan literature dari

---

<sup>3</sup> M. Burhan Bangin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi Formal Kualitatif dan Kuantitatif Untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi Pemasaran*, (Jakarta : Pramedia Group, 2015), 128

buku-buku dan jurnal, skripsi yang berkaitan erat dengan penelitian yang dilakukannya.

## **E. Prosedur Pengumpulan Data**

### **1. Wawancara**

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan Pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada responden, dan digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila penelitian ingin melakukan studi untuk permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah responden sedikit/kecil.<sup>4</sup> Adapun dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara tidak terstruktur yaitu wawancara yang bebas di mana peneliti menggunakan pedoman wawancara yang digunakan hanya bergaris garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.<sup>5</sup>

Peneliti lebih banyak melaksanakan wawancara secara langsung atau dengan bertatap muka. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan beberapa pegawai toko dan beberapa konsumen. Dalam wawancara ini data informasi yang akan penulis telusuri adalah seputar pelayanan terhadap konsumen.

### **2. Observasi**

---

<sup>4</sup> Mardalis, *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal cet.7*, (Jakarta : Bumi aksara 2004), 24

<sup>5</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), 186

Observasi sebagai teknik pengumpulan data memiliki ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.<sup>6</sup> Observasi dibedakan menjadi dua yaitu observasi partisipatif dan non partisipatif. Observasi partisipatif adalah seperangkat strategi penelitian yang tujuannya untuk mendapatkan suatu keakraban yang dekat dan mendalam dengan satu kelompok individu dan perilaku mereka melalui satu ketertiban yang intensif dengan orang di lingkungan alamiah mereka.<sup>7</sup>

Peneliti menggunakan observasi non-partisipan yaitu peneliti tidak mengambil bagian dalam kegiatan-kegiatan yang diamati observasi ini digunakan untuk mengetahui gejala gejala dan peristiwa peristiwa yang terjadi di lokasi penelitian yaitu menyangkut permasalahan yang terjadi.

### 3. Dokumentasi

Studi dokumen dalam penelitian kualitatif merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Studi dokumentasi yaitu mengumpulkan dokumen dan data-data yang diperlukan dalam masalah peneliti dalam permasalahan penelitian lalu ditelaah secara intensif sehingga dapat mendukung dan menambah kepercayaan dan

---

<sup>6</sup> Cholid Narbuko dan Abu Ahmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : Titik buku aksa bumi aksara, 2012), 70

<sup>7</sup> Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2014), 113

pembuktian suatu kejadian.<sup>8</sup> Dalam hal ini peneliti akan mencari data-data yang berkaitan dengan penulisan judul ini sebagai pendukung dari data wawancara.

## **F. Analisis Data**

Dalam hal ini penulis menggunakan analisis data kualitatif dan analisis data dalam penelitian kualitatif adalah aktifitas yang dilakukan secara terus-menerus selama penelitian berlangsung. Dapat dilakukan mulai dari pengumpulan data sampai penulisan laporan, oleh sebab itu dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dan analisis data bukan termasuk dalam dua hal yang terpisah seperti dalam penelitian kuantitatif. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif berarti pengumpulan data dan analisis data dilakukan secara bersamaan, selama proses penelitian peneliti terus-menerus menganalisis datanya. Membaca catatan lapangan, menangkap tema-tema penting yang muncul dari hasil wawancara mendalam dan observasi yang terlibat dalam mengembangkan konsep atau kategori-kategori yang dapat memicu beberapa pendapat dari informan setelah memulai penelitian, peneliti berusaha untuk menfokuskan penelitiannya dalam aktivitas yang termasuk dalam analisis data.<sup>9</sup> Adapun proses analisis data adalah sebagai berikut:

### **1. Reduksi Data**

---

<sup>8</sup> Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 140

<sup>9</sup>Umrat Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif* (Sulawesi Selatan: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2020), 115.

Reduksi data menunjukkan kepada proses pemilihan, penyederhanaan, pemfokusan, pemisahan dan pentrasformasian data mentah yang terlihat dalam *written-up field notes* (catatan tertulis lapangan), maka dari itu reduksi data berlangsung selama kegiatan penelitian berlangsung. Dapat diartikan bahwa reduksi data telah dilakukan oleh peneliti sebelum pengumpulan data di lapangan, yaitu ketika waktu penyusunan proposal, pada saat pembentukan kerangka konseptual, tempat dan pemilihan pendekatan pengumpulan data.<sup>10</sup>

## 2. Penyajian data

Penyajian data dalam ini merupakan kumpulan informasi yang telah tersusun yang membolehkan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan, penyajian data dalam kehidupan sehari-hari atau dalam interaksi sosial masyarakat terasing, maupun lingkungan belajar di sekolah atau surat kabar sangat berbeda antara satu dengan yang lainnya. Tetapi dengan melihat tayangan atau penyajian data dari suatu fenomena akan membantu seseorang memahami apa yang terjadi atau mengerjakan sesuatu. Kondisi ini sangat memungkinkan membantu dalam melakukan analisis lebih lanjut berdasarkan pemahaman yang bersangkutan. Bentuk penyajian data dalam penelitian kualitatif yang paling sering yaitu teks naratif dan kejadian yang terjadi di masa lampau.<sup>11</sup>

## 3. Kesimpulan atau Verifikasi

---

<sup>10</sup>Muri Yusuf, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan penelitian gabungan*, (Jakarta:KENCANA, 2014), 407-408.

<sup>11</sup> Yusuf, *Metode penelitian: kuantitatif, kualitatif, dan penelitian gabungan*, 407-408.

Kesimpulan atau verifikasi adalah tahap akhir dalam proses analisis data, pada bagian ini peneliti mengutarakan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan atau perbedaan. Penarikan kesimpulan bias dilakukan dengan cara membandingkan kesesuaian pernyataan dari subjek penelitian dengan makna yang terkandung dalam konsep-konsep dasar penelitian tersebut.<sup>12</sup>

#### **G. Pengecekan Keabsahan Data**

Untuk menghindari kesalahan atau kekeliruan data yang telah didapatkan, perlu dilakukan pengecekan keabsahan data. Pengecekan keabsahan data didasarkan pada kriteria derajat kepercayaan (credibility) dengan teknik triangulasi, ketekunan pengamatan, pengecekan teman sejawat. Triangulasi merupakan teknik pengecekan keabsahan data yang didasarkan pada sesuatu diluar data untuk keperluan mengecek atau sebagai pembanding terhadap data yang telah ada.<sup>13</sup> Dalam hal ini penulis membandingkan hasil temuannya dengan data-data lain dari hasil pengamatan.

#### **H. Tahap-tahap Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian empiris dengan pendekatan kualitatif. Tahap-tahap penelitian kualitatif dengan salah satu ciri pokoknya

---

<sup>12</sup>Sandu Sitoyo dan Muhammad Ali Sodik, *DASAR METODOLOGI PENELITIAN*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 124

<sup>13</sup> Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 330



peneliti menjadi sebagai alat penelitian. Khususnya analisis data ciri khasnya sudah dimulai sejak awal pengumpulan data. Hal itu yang amat berbeda dengan pendekatan yang menggunakan eksperimen. Tahapan-tahapan penelitian secara umum dapat diuraikan sebagai berikut:<sup>14</sup>

#### 1. Tahap Pralapangan

Ada enam kegiatan yang harus dilakukan oleh peneliti dalam tahap ini:

- a. Menyusun rencana penelitian
- b. Memilih lapangan penelitian
- c. Menyusun perijinan
- d. Memilih dan memanfaatkan informasi
- e. Menyiapkan perlengkapan penelitian

#### 2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Tahap ini pada hakikatnya peneliti sudah ada di lokasi penelitian sambil mengumpulkan data sebanyak mungkin dengan melakukan wawancara dan observasi serta mengumpulkan data-data dokumentasi.

Dengan kata lain pada tahap ini ada tiga bagian yaitu:

- a. Memahami latar belakang penelitian dan persiapan diri
- b. Memasuki lapangan
- c. Mengumpulkan data

#### 3. Tahap Analisis Data

Tahap ini pada hakikatnya sudah dimulai sejak melakukan pengumpulan data, dilakukan secara interaktif yaitu sesudah peneliti

---

<sup>14</sup> Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, 127

meninggalkan lokasi penelitian, dari suatu analisis data ini maka akan ditemukan suatu teori baru dari data lapangan.<sup>15</sup>

#### 4. Mengecek keabsahan data

Dalam melakukan pengecekan keabsahan data, maka peneliti menggunakan pengecekan keabsahan data yang didasarkan pada kriteria derajat kepercayaan (*credibility*) dengan teknik triangulasi.

#### 5. Penyusunan laporan

Pada tahap ini peneliti membukukan hasil temuan data yang ada di lapangan sebagai laporan data yang ditemukan di lapangan dan menyelesaikan hasil laporan tersebut. Tahap ini dilakukan oleh peneliti setelah data-data yang diperlukan dalam penelitian ini sudah benar-benar lengkap dan benar adanya.

---

<sup>15</sup> Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, 127