

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif, penelitian ini berusaha mengungkap berbagai keunikan yang terdapat dalam individu, kelompok, masyarakat, atau organisasi dalam kehidupan sehari-hari secara menyeluruh, rinci, dalam, dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah Moleong (2009:6). Karakteristik khusus penelitian kualitatif adalah berupaya mengungkapkan keunikan individu, kelompok, masyarakat, atau organisasi tertentu dalam kehidupan sehari-hari secara komprehensif atau holistik dan rinci. Pendekatan ini merupakan suatu metode penelitian yang diharapkan dapat menghasilkan deskripsi tentang ucapan, tulisan, atau perilaku yang dapat diamati dari seluruh individu, kelompok, masyarakat atau organisasi tertentu dalam suatu latar tertentu sebagai sumber informasi. Informasi-informasi yang diperoleh selanjutnya digunakan sebagai dasar untuk melakukan analisis *store atmosphere*.

Penelitian ini juga menggunakan metode deskriptif dalam bentuk studi kasus, yaitu merupakan suatu metode penelitian dalam meneliti setatus dari sekelompok manusia, suatu obyek, suatu sistem pemikiran, suatu set kondisi, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa saat ini. adapun tujuan dari penelitian deskriptif ini yaitu untuk membuat gambaran, deskripsi atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta, sifat serta hubungan antar fenomena yang sedang diselidiki. Menurut Hidayat (2010:34), penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menemukan pengetahuan yang seluas-luasnya terhadap objek penelitian pada suatu masa tertentu. Sedangkan menurut Punaji (2010:45) penelitian deskriptif adalah penelitian yang tujuannya untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu peristiwa, keadaan, objek apakah orang, atau segala sesuatu yang terkait dengan variabel-variabel yang bisa dijelaskan baik menggunakan angka-angka maupun kata-kata.

Penelitian deskriptif kebanyakan tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, melainkan lebih untuk menggambarkan apa adanya suatu variabel, gejala, atau keadaan. Namun demikian, bukan berarti semua penelitian deskriptif tidak menggunakan hipotesis, ada juga penelitian deskriptif yang memakai hipotesis. Penggunaan hipotesis dalam penelitian deskriptif bukan dimaksudkan untuk diuji melainkan bagaimana berusaha menemukan sesuatu yang berarti sebagai alternatif dalam mengatasi masalah penelitian melalui prosedur ilmiah.

Selanjutnya penelitian studi kasus menurut Nursalam (2016) adalah merupakan penelitian yang mencakup pengkajian bertujuan memberikan gambaran secara mendetail mengenai latar belakang, sifat maupun karakter yang ada dari suatu kasus, dengan kata lain bahwa studi kasus memusatkan perhatian pada suatu kasus secara intensif dan rinci. Penelitian dalam metode dilakukan secara mendalam terhadap suatu keadaan atau kondisi dengan cara sistematis mulai dari melakukan pengamatan, pengumpulan data, analisis informasi dan pelaporan hasil. Dalam penelitian ini alasan peneliti menggunakan pendekatan deskriptif dengan bentuk studi kasus karena peneliti menginginkan suatu bentuk informasi yang detail dan mendalam dari para sumber yang telah ditentukan. Informasi-informasi yang diperoleh selanjutnya digunakan sebagai dasar untuk melakukan analisis *store atmosphere* dalam upaya untuk meningkatkan penjualan pada Toko Bintang Kasih Pasuruan.

3.2 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis data primer dan sekunder, yaitu sebagai berikut:

1. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari informan penelitian dalam hal ini adalah pemilik dan konsumen dari Toko Bintang Kasih Pasuruan.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang atau penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan peneliti terdahulu. Data sekunder

disebut juga data yang tersedia. Pada penelitian ini data sekunder berupa berita dari situs internet, dan literatur-literatur lainnya yang diperoleh dari kepustakaan.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam suatu penelitian. Peneliti memilih jenis penelitian kualitatif sehingga data yang diperoleh dalam penelitian ini harus jelas, mendalam, dan spesifik. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara tidak terstruktur, observasi, dan dokumentasi.

1. Wawancara mendalam

Wawancara mendalam menurut Esterberg (2002) dalam Sugiyono (2010: 72) adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara (*interview*) adalah pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara (pengumpul data) kepada informan, dan jawaban-jawaban informan dicatat. Wawancara tak terstruktur menurut Deddy Mulyana (2004: 180-181) sering juga disebut wawancara mendalam, wawancara intensif, wawancara kualitatif dan wawancara terbuka. Wawancara ini bertujuan memperoleh bentuk-bentuk tertentu informasi dari semua informan, tetapi susunan kata dan urutannya disesuaikan dengan ciri-ciri setiap responden. Wawancara mendalam bersifat luwes, susunan pertanyaannya dan susunan kata-kata dalam setiap pertanyaan dapat diubah pada saat wawancara, disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi saat wawancara, termasuk karakteristik informan yang dihadapi.

2. Observasi

Kriyantono (2011:110) menjelaskan bahwa kegiatan observasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan pada riset kualitatif. Hal yang diobservasi adalah interaksi (perilaku) dan percakapan yang terjadi diantara subjek yang diriset. Proses observasi yang dilakukan yaitu dengan melakukan pengamatan perilaku konsumen ketika melakukan pembelian, dimana kondisi pengaturan tata letak yang dilakukan oleh perusahaan dapat mempermudah dalam proses pembelian yang dilakukan. Sehingga keunggulan metode ini adalah data yang dikumpulkan dalam dua bentuk, yakni interaksi dan percakapan (*conversation*). Artinya, selain perilaku nonverbal juga mencakup perilaku verbal dari orang-orang yang diamati. Ini mencakup antara lain apa saja yang dilakukan, perbincangan apa saja yang dilakukan termasuk bahasa-bahasa gaul serta benda-benda apa saja yang mereka buat atau gunakan dalam interaksi sehari-hari.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data (Kriyantono, 2011:120). Dokumentasi digunakan sebagai alat pelengkap dari wawancara sehingga menjadi informasi penelitian yang dapat mendukung, melengkapi, atau menambahkan informasi yang berasal dari hasil wawancara. Menurut Kriyantono (2011:120) dokumen bisa berbentuk dokumen publik atau dokumen privat, dalam hal ini dokumentasi dari perusahaan yaitu mengenai hasil penjualan.

Teknik ini digunakan untuk:

- a. Menambah kelengkapan data yaitu dengan mengumpulkan data-data mengenai pelaksanaan *store atmosphere* pada Toko Bintang Kasih yaitu dengan melakukan wawancara kepada pemilik dan konsumen yang sedang berbelanja.
- b. Mengetahui keadaan yang sangat kompleks, yaitu dengan mengambil data dari kasus yang pernah terjadi terkait dengan aktivitas pengelolaan *store atmosphere* yang dilakukan. Adapun yang dilakukan yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung terkait dengan proses pengelolaan *store atmosphere* pada Toko Bintang Kasih.

- c. Mengingat kemampuan yang terbatas, dokumentasi digunakan untuk mempermudah peneliti untuk mendapatkan informasi yang digunakan untuk mendukung penelitian. Dokumentasi yang dilakukan yaitu dokumentasi proses penelitian dan kondisi di dalam toko.

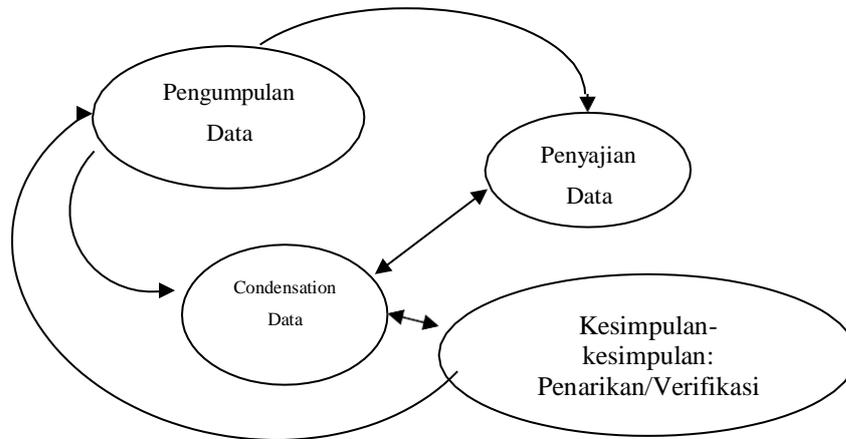
3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dalam penelitian ini adalah kegiatan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, karena sesuai dengan metode yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif, dimana dalam pengumpulan datanya lebih banyak tergantung pada diri peneliti itu sendiri. Kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif cukup rumit karena sekaligus perencana, pelaksana, pengumpul data, analisis, penafsir data dan pada akhirnya peneliti menjadi pelapor hasil penelitian. Instrumen penunjang yang digunakan oleh peneliti adalah:

1. Pedoman wawancara (*interview guide*) sebagai panduan wawancara dengan para objek penelitian yang telah diuraikan.
2. Perangkat penunjang yang meliputi catatan lapangan (*field note*) dan alat tulis menulis.

3.5 Teknik Analisis Data

Setelah mendapatkan data-data yang diperoleh dalam penelitian ini, maka langkah selanjutnya mengolah data yang terkumpul dengan menganalisis data, mendeskripsikan data, serta mengambil kesimpulan susunan kata dan kalimat. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan menggunakan teknis analisis data kualitatif, karena data yang diperoleh merupakan keterangan-keterangan. Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data. Seperti dikemukakan oleh Miles, Huberman dan Saldana (2014:31-33) bahwa analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Aktivitas dalam analisis data yaitu: *Data Condensation*, *Data Display*, dan *Conclusion Drawing/Verifications*



Gambar 3.1 Analisis Model Interaktif

(sumber: Miles, Huberman dan Saldana (2014))

Aktivitas dalam data kualitatif, yaitu:

1. **Kondensasi Data (*Data Condensation*)**

Kondensasi data merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya. Tahap ini peneliti melakukan pengumpulan dari data-data wawancara yang telah dilakukan sehingga data yang diperoleh benar-benar dapat terfokus sesuai dengan tingkat kebutuhan dalam penelitian. Melakukan wawancara untuk mendapatkan data yang sesuai dengan topik penelitian.

2. **Penyajian Data (*Data Display*)**

Penyajian data adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi. Penyajian data membantu dalam memahami apa yang terjadi dan untuk melakukan sesuatu, termasuk analisis yang lebih mendalam atau mengambil aksi berdasarkan pemahaman. Tahap dalam penyajian data yaitu berupa data hasil wawancara yang telah dilakukan penyajian kembali data sehingga dapat dengan mudah untuk dipahami dan dapat digunakan sebagai dasar dalam proses penyusunan kesimpulan. Langkah ini peneliti menyajikan data dari hasil wawancara yang dilakukan.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusions Drawing*)

Kegiatan analisis ketiga yang penting adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat, dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan “final” mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data berakhir, tergantung pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, dan kecakapan peneliti. Tahap penarikan kesimpulan yaitu proses dalam penetapan kesimpulan yang didasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan informan dan data yang diperoleh sesuai atau dapat menjawab rumusan masalah yang diajukan.

