

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

3.1.1 Pendekatan Penelitian

Siswanto (dalam Teresia, 2019: 25) menyatakan bahwa pendekatan penelitian adalah perspektif terhadap objek yang membimbing arah penelitian. Dalam hal ini, pendekatan berperan sebagai alat untuk memahami realitas atau fenomena sebelum melakukan analisis.

Berdasarkan pendapat tersebut, maka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif karena permasalahan berhubungan dengan manusia dan cara pandang terhadap objek sebagai penentu arah penelitian.

3.1.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang mengumpulkan dan menganalisis data non-numerik melainkan dalam bentuk kata-kata, gambar, atau suara sebagai bahan penelitian untuk memahami fenomena yang sedang terjadi. Dimana Menurut *Sugiono* (2018:78) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang lebih mengarah untuk jenis penelitian yang memahami tentang fenomena social untuk meneliti kondisi suatu objek penelitian, sehingga penelitian menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode wawancara yang akan diajukan kepada para nasabah saat melakukan penelitian di lokasi sehingga nantinya tanggapan para nasabah tersebut akan dikumpulkan dan dapat ditarik sebuah kesimpulan dalam penelitian nantinya.

3.2 Identifikasi Variabel

Identifikasi variabel merupakan proses mengidentifikasi variabel atau faktor yang akan menjadi focus dalam penelitian skripsi. Menurut *Bungin*

(2011:13), ahli penelitian sosial Indonesia, identifikasi variabel meliputi menentukan variabel variabel independen dan variabel dependen, sedangkan variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Maka peneliti menggolongkan dua variabel yaitu:

1. Variabel bebas (Implementasi *Total Quality Management*)

Variabel ini lebih mengarah pada kemampuan manajemen dalam memimpin dan membina karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan, pengelolaan sumber daya manusia, material, dan finansial serta upaya untuk memberikan pelatihan dan pengembangan kepada karyawan dan meningkatkan kualitas layanan serta Budaya kerja dan sikap karyawan dalam mengimplementasikan *Total Quality Management (TQM)* dan meningkatkan kualitas layanan di PT. Pegadaian cabang Kota Gunungsitoli. Indikator *Total Quality Management* adalah fokus pada pelanggan. obsesi terhadap kualitas, komitmen jangka panjang.

2. Variabel terikat (Peningkatan Kualitas Layanan)

Variabel ini lebih mengarah pada tingkat kepuasan pelanggan, tingkat loyalitas pelanggan, peningkatan produktivitas karyawan, serta peningkatan efisiensi operasional terhadap layanan yang diberikan oleh PT Pegadaian cabang Gunungsitoli setelah implementasi *Total Quality Management (TQM)* dilakukan. Indikator Kualitas layanan adalah *Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance* dan Empati.

3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian cabang kota gunungsitoli. Lokasi penelitian merupakan objek yang akan di jadikan sebagaia kajian dalam melaksanakan penelitian. Penelitian ini di lakukan di PT. Pegadaian cabang kota gunungsitoli Jl.Sudirman No.2 Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara.

3.3.2 Jadwal Penelitian

Jadwal Penelitian Pada penelitian ini penulis membuat sebagai panduan jadwal penelitian yakni sebagai berikut:

Tabel 3.1
Jadwal Penelitian

Kegiatan	Jadwal																							
	Mei		Juni				Juli				Agustus				September				Oktober				4	
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3			
Bimbingan pengajuan judul Skripsi																								
Penyusunan proposal skripsi																								
Bimbingan proposal skripsi																								
Pendaftaran seminar proposal																								
Persiapan seminar proposal																								
Seminar proposal skripsi																								
Persiapan peneltian																								
Pengumpulan data																								
Penulisan naskah skripsi																								
Bimbingan skripsi																								
Penyempurnaan skripsi																								
Persiapan UMH																								
Ujian skripsi/ UMH																								

Sumber: Peneliti (2023)

3.4 Sumber Data

Dalam penelitian ini, keberhasilan penelitian sangat dipengaruhi oleh teknik pengumpulan data, yang merupakan metode untuk menghimpun data. Dalam penelitian ini, terdapat dua teknik pengumpulan data yang digunakan.

Menurut Bahri (2018:79), data adalah sejumlah informasi yang diperoleh dari pengalaman, yang dapat berwujud dalam bentuk angka, simbol, atau karakteristik.

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari informan penelitian melalui wawancara dan kuisioner penelitian. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dengan teknik wawancara informan atau sumber langsung. Sugiyono (2019: 193) menjelaskan bahwa data primer merujuk pada sumber data yang secara langsung menyediakan informasi kepada peneliti data. Informan yang menjadi sumber data pada penelitian ini adalah pegawai PT. Pegadaian sebanyak 3 orang dan nasabah sebanyak 4 orang sehingga informan yang berjumlah 7 orang.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang digunakan untuk mendukung data primer yaitu melalui studi kepustakaan, dokumentasi, buku, majalah, koran, arsip tertulis yang berhubungan dengan obyek yang akan diteliti pada penelitian ini. Sugiyono (2019: 193) menjelaskan bahwa data sekunder adalah sumber informasi yang tidak secara langsung memberikan data kepada peneliti. Data sekunder diperoleh melalui sumber-sumber seperti dokumen dan literatur yang mendukung penelitian.

3.5 Instrumen Penelitian

Salah satu ciri penelitian kualitatif adalah peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus pengumpul data. Instrumen selain manusia (seperti; angket, pedoman wawancara, pedoman observasi dan sebagainya) dapat pula digunakan, tetapi fungsinya terbatas sebagai pendukung tugas peneliti sebagai instrumen kunci. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif kehadiran peneliti adalah mutlak, karena peneliti harus berinteraksi dengan lingkungan baik manusia dan non manusia yang ada dalam kancah penelitian. Kehadirannya di lapangan peneliti harus dijelaskan, apakah kehadirannya

diketahui atau tidak diketahui oleh subyek penelitian. Ini berkaitan dengan keterlibatan peneliti dalam kancah penelitian, apakah terlibat aktif atau pasif (Murni, 2019).

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah tahap yang sangat krusial dalam penelitian, karena tujuan utamanya adalah memperoleh data. Tanpa pemahaman yang baik tentang teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan mampu menghasilkan data yang memenuhi standar yang telah ditetapkan. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, (pengamatan), interview (wawancara), dokumentasi (Sugiyono: 2020)

Menurut Yusuf (2014:372), kesuksesan dalam mengumpulkan data sangat bergantung pada kemampuan peneliti untuk meresapi situasi sosial yang menjadi fokus penelitian. Peneliti harus mampu melakukan wawancara dengan subjek yang diteliti dan mengamati situasi sosial sesungguhnya. Fase pengumpulan data tidak boleh berakhir sebelum peneliti yakin bahwa data yang terkumpul dari berbagai sumber yang berbeda dan terfokus pada situasi sosial yang diteliti dapat menjawab rumusan masalah penelitian. Hal ini penting untuk memastikan ketepatan dan kredibilitas data, yang tidak diragukan oleh siapapun. Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Salah satu metode yang berguna untuk mengungkap tingkah laku non-verbal adalah teknik observasi. Sugiyono (2018:229) menjelaskan bahwa observasi adalah teknik pengumpulan data yang memiliki karakteristik khusus yang membedakannya dari teknik lainnya. Observasi tidak hanya terbatas pada pengamatan terhadap individu, melainkan juga dapat digunakan untuk mengamati objek-objek alam lainnya. Melalui kegiatan observasi, peneliti dapat memahami perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Dalam konteks penelitian ini, observasi dilakukan dengan mengamati langsung di lapangan untuk memahami kondisi sebenarnya di PT. Pegadaian cabang kota Gunungsitoli.

Yusuf (2014:384) menjelaskan bahwa keberhasilan observasi sebagai teknik pengumpulan data sangat bergantung pada peran peneliti itu sendiri. Peneliti harus mampu mengamati dan mendengarkan objek penelitiannya, lalu membuat simpulan dari hasil observasi tersebut. Peneliti memberikan makna terhadap apa yang diamatinya dalam konteks yang alami, dan ini melibatkan kemampuan peneliti untuk mengajukan pertanyaan serta memahami hubungan antara berbagai aspek pada objek penelitiannya.

2. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data atau informasi dengan berinteraksi langsung dengan informan, tujuannya adalah untuk memperoleh data yang komprehensif dan mendalam. Wawancara ini biasanya dilakukan secara berulang dan dalam rangkaian yang intensif. Dalam proses pengambilan data ini, peneliti dapat menggunakan alat seperti perekam suara, ponsel, kamera, dan dokumen yang termasuk dalam kategori dokumentasi.

Pertanyaan yang diajukan dalam wawancara dapat disesuaikan dan dikembangkan sesuai dengan situasi saat wawancara berlangsung, sehingga lebih fleksibel dan sesuai dengan konteks masalah yang sedang diteliti. Untuk memastikan keberlangsungan yang baik dalam wawancara dan mendapatkan data yang diinginkan, peneliti perlu menciptakan suasana yang akrab dan menghilangkan jarak antara dirinya dan informan. Hasil wawancara ini akan menghasilkan data dalam bentuk jawaban atas pertanyaan yang diajukan.

Yusuf (2014:372) menjelaskan bahwa wawancara adalah sebuah situasi atau proses interaksi di mana seorang pewawancara berkomunikasi secara langsung atau mengajukan pertanyaan secara langsung kepada sumber informasi atau individu yang sedang diwawancarai untuk mendapatkan informasi mengenai objek penelitian.

3. Dokumentasi

Dalam konteks pengumpulan data penelitian, dokumentasi merujuk pada metode yang melibatkan studi dan pencatatan elemen-elemen yang

dianggap signifikan dari dokumen resmi yang berhubungan dengan lokasi penelitian. Sugiyono (2019) mengungkapkan bahwa dokumen adalah rekaman dari peristiwa yang telah terjadi, yang bisa berbentuk teks, gambar, atau karya monumental individu. Penggunaan studi dokumen merupakan tambahan yang penting dalam penelitian kualitatif, yang melengkapi metode observasi dan wawancara.

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2018:482), analisis data adalah langkah-langkah proses sistematis dalam mengeksplorasi, mengatur, dan merangkum data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Proses ini melibatkan pengorganisasian data ke dalam kategori, pembagian ke dalam unit-unit, sintesa, penyusunan dalam pola tertentu, pemilihan elemen yang relevan, dan pembuatan kesimpulan agar data menjadi lebih mudah dimengerti, baik oleh peneliti maupun orang lain.

Sementara itu, menurut Moleong (2017:280-281), analisis data adalah proses pengaturan dan penyusunan data ke dalam pola, kategori, dan unit-unit uraian dasar sehingga dapat mengungkapkan tema-tema yang muncul dan memungkinkan formulasi hipotesis kerja sesuai dengan petunjuk yang diberikan oleh data.

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber dengan beragam teknik pengumpulan data, yang sering disebut sebagai *Triangulasi*, dan proses pengumpulan ini berlangsung terus-menerus, menghasilkan variasi data yang signifikan. Analisis data dalam penelitian ini mengikuti model Miles dan Huberman, yang dijelaskan dalam buku Sugiyono (2018:246). Analisis data dalam penelitian kualitatif ini tidak hanya terbatas pada periode pengumpulan data, tetapi berlangsung interaktif dan berkelanjutan hingga selesai, sehingga data dapat dianggap lengkap dan mencukupi.

3.1.1 Pengumpulan Data

Langkah pertama dalam proses analisis data adalah pengumpulan data.

Data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi, wawancara,

studi pustaka dan dokumentasi yang dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua aspek yaitu, deskripsi dan refleksi. Catatan deskripsi merupakan data alami yang berisi tentang apa yang dilihat, didengar, dirasakan dan dialami sendiri oleh peneliti tanpa adanya pendapat dan penafsiran dari peneliti tentang fenomena yang dijumpai. Sedangkan catatan refleksi merupakan catatan yang membuat kesan, komentar, dan tafsiran peneliti tentang temuan yang dijumpai.

Catatan lapangan dari observasi dibuat selengkap mungkin oleh peneliti. Penelitian ini, catatan lapangan dibuat penjelasan mengenai jumlah kelompok wanita dan anggotanya yang ada.

3.1.2 Reduksi Data

Setelah pengumpulan data, langkah kedua proses analisis data dalam penelitian ini adalah reduksi data. Reduksi data merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan dan abstraksi. Cara mereduksi data adalah dengan melakukan seleksi, membuat ringkasan atau uraian singkat. Menggolongkan kedalam pola-pola dengan membuat transkrip penelitian untuk mempertegas, memperpendek, membuat fokus. Membuang bagian yang tidak diperlukan atau tidak relevan dengan penelitian sehingga pada akhirnya diperoleh data yang terkait dengan manajemen operasional.

3.1.3 Penyajian Data

Setelah proses reduksi, langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang telah tersusun sehingga memberikan kemungkinan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan sesuai dengan apa yang telah diteliti sehingga diperoleh kemudahan dalam menafsirkan data.

3.1.4 Penarikan Kesimpulan

Setelah proses penyajian data, langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan adalah usaha untuk mencari atau

memahami makna, keteraturan, pola-pola penjelasan, alur sebab akibat. Kesimpulan yang ditarik dalam penelitian ini segera diverifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali sambil melihat catatan lapangan yang sudah ada, tujuannya adalah agar diperoleh pemahaman yang lebih tepat, selain cara itu bisa juga dengan mendiskusikannya. Proses menyimpulkan merupakan proses yang membutuhkan pertimbangan yang matang, peneliti harus lebih teliti dan berhati-hati dalam mengambil kesimpulan. Mencari dan menemukan data-data yang diperoleh dari lapangan yang berada disekitarnya akan menguatkan kesimpulan yang akan diambil. Hal itu dilakukan agar data yang didapat dan penafsiran terhadap data tersebut memiliki validitas sehingga kesimpulan yang ditarik menjadi sebuah kesimpulan yang kokoh.

.