

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Lokasi penelitian yang diteliti dalam penelitian ini adalah rumah makan Bu Mamah di Ciamis. Rumah makan ini terdiri dari rumah makan pusat, yang terletak di Komplek Pasar Manis Ciamis blok D No. 033-087 (Bu Mamah 1), serta kedua cabangnya yang masing-masing terletak di Komplek Pasar Manis Ciamis blok A No. 66 (Bu Mamah 2), dan di Jl. Ir. H. Juanda No. 216 Ciamis (Bu Mamah 3).

Penelitian ini menganalisa mengenai upaya-upaya yang dilakukan oleh rumah makan Bu Mamah untuk mencapai keberhasilan usahanya. Upaya-upaya yang hendak diteliti tersebut mencakup bidang pemanfaatan peluang, pengaturan SDM, pengaturan keuangan, pengaturan organisasi, perencanaan, pengelolaan usaha, pemasaran dan penjualan, pengaturan administrasi/catatan bisnis, serta strategi menghadapi peraturan Pemerintah, politik, sosial, ekonomi, dan budaya lokal (POLEKSOSBUD).

Adapun indikator keberhasilan usaha yang ingin dicapai oleh rumah makan ini adalah dalam hal eksistensi, pertumbuhan, serta perolehan laba. Sementara itu, permasalahan yang sedang dialami oleh rumah makan ini adalah dalam hal perolehan laba. Target perolehan laba rumah makan Bu Mamah selama tiga tahun terakhir belum dapat terealisasi. Melalui penelitian ini diharapkan dapat membantu usaha rumah makan Bu Mamah dalam menyelesaikan masalah yang sedang dialaminya tersebut.

3.2 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2012:2), secara umum metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Pada tingkat metodologi ini, semenjak awal pertumbuhan ilmu-ilmu sosial telah dikenal dua mazhab penelitian sosial, yakni pendekatan kuantitatif dan pendekatan kualitatif (Bungin, 2010:41). Adapun pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif kuantitatif.

Menurut Bogdan dan Taylor dalam Gunawan (2013:82), penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan berperilaku yang dapat diamati yang diarahkan pada latar dan individu secara holistik (menyeluruh). Sementara itu, metode penelitian kuantitatif (*quantitative research*) merupakan metode penelitian yang dimaksudkan untuk menjelaskan fenomena dengan menggunakan data-data numerik, kemudian dianalisis yang umumnya menggunakan data statistik (Daniel Muijs dalam Suharsaputra, 2012, hlm. 49). Adapun pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini digunakan untuk mengolah data angket penelitian pada konsumen rumah makan Bu Mamah sebagai responden penelitian.

Menurut Suharsaputra (2012:184), landasan metodologis kualitatif adalah; 1) hipotesis dikembangkan sejalan dengan penelitian/saat penelitian, 2) definisi sesuai konteks atau saat penelitian berlangsung, 3) deskripsi naratif/kata-kata, ungkapan atau pernyataan, 4) lebih suka menganggap cukup dengan reliabilitas penyimpulan, 5) penilaian validitas melalui pengecekan silang atas sumber informasi, 6) menggunakan deskripsi prosedur secara naratif, 7) *sampling purposive*, 8) menggunakan analisis logis dalam mengontrol variabel ekstern, 9) mengandalkan peneliti dalam mengontrol bias, 10) menyimpulkan hasil secara naratif/kata-kata, 11) gejala-gejala yang terjadi dilihat dalam perspektif keseluruhan, dan 12) tidak merusak gejala-gejala yang terjadi secara alamiah/membiarkan keadaan aslinya.

Suharsaputra (2012:185) menambahkan bahwa ciri-ciri penelitian kualitatif adalah:

1. *Naturalistic inquiry*, yakni mempelajari situasi dunia nyata secara alamiah, tidak melakukan manipulasi, terbuka pada apapun yang timbul
2. *Inductive analysis*, yakni mendalami rincian kekhasan data guna menemukan kategori, dimensi, dan kesaling hubungan
3. *Holistic perspective*, yakni seluruh gejala yang dipelajari, dipahami sebagai sistem yang kompleks lebih dari sekedar penjumlahan bagian-bagiannya

4. *Qualitative data*, yakni deskripsi terinci, kajian/inkuiri dilakukan secara mendalam
5. *Personal contact and insight*, yakni peneliti memiliki hubungan langsung dan bergaul erat dengan orang-orang, situasi, dan gejala yang sedang dipelajari
6. *Dinamic systems*, yakni memperhatikan proses; menganggap perubahan bersifat konstan dan terus berlangsung, baik secara individu maupun budaya secara keseluruhan
7. *Unique case orientation*, yakni menganggap setiap kasus bersifat khusus dan khas
8. *Context sensitivity*, yakni menempatkan temuan dalam konteks sosial, historis, dan waktu
9. *Emphatic neutrality*, yakni penelitian dilakukan secara netral agar objektif tapi bersifat empati
10. *Design flexibility*, yakni desain penelitiannya bersifat fleksibel, terbuka, beradaptasi sesuai perubahan yang terjadi (tidak bersifat kaku).

Berdasarkan pendapat-pendapat para ahli di atas, maka metode penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif kuantitatif dipilih dengan alasan:

1. Data penelitian yang dihasilkan melalui penelitian ini berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang dijadikan narasumber/informan penelitian, serta tanggapan responden penelitian melalui angket/kuesioner yang diolah menjadi data numerik
2. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menggambarkan, meringkas, berbagai kondisi, situasi, atau fenomena realitas pada objek penelitian
3. Penelitian ini berupaya menarik kondisi, situasi, atau fenomena realitas tersebut menjadi suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambaran, tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu
4. Peneliti mempelajari situasi dunia nyata secara alamiah, tidak melakukan manipulasi, terbuka pada apapun yang timbul
5. Peneliti tidak melakukan analisis deduksi
6. Peneliti memiliki hubungan langsung dan bergaul erat dengan orang-orang, situasi, dan gejala yang sedang dipelajari

7. Peneliti memperhatikan proses; menganggap perubahan bersifat konstan dan terus berlangsung, baik secara individu maupun budaya secara keseluruhan
8. Penelitian dilakukan secara netral agar objektif tapi bersifat empati
9. Desain penelitiannya bersifat fleksibel, terbuka, beradaptasi sesuai perubahan yang terjadi (tidak bersifat kaku).

Sementara itu, berdasarkan subjek penelitiannya, penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian studi kasus. Menurut Gunawan (2013:117), studi kasus adalah pendekatan yang memusatkan perhatian pada suatu kasus secara intensif dan rinci mempertahankan kebutuhan (*wholeness*) dari objek. Artinya, data yang dikumpulkan dalam rangka studi kasus dipelajari sebagai suatu keseluruhan yang terintegrasi, dimana tujuannya untuk mengembangkan pengetahuan yang mendalam mengenai objek yang bersangkutan, yang berarti bahwa studi kasus harus disifatkan sebagai penelitian yang bersifat eksploratif dan deskriptif.

Penelitian studi kasus memiliki enam ciri yang menjadi pembeda dengan jenis penelitian lainnya. Keenam ciri tersebut adalah; 1) satu kasus, kejadian, atau objek kajian, 2) studi yang mendalam, 3) fokus pada hubungan dan proses, 4) bersifat *kaffah* (menyeluruh), 5) tempat kejadian perkara (TKP) yang dialami, dan 6) menggunakan sumber dan metode yang jamak (Alwasilah, 2015:75-77). Yin (2014:7-19) menambahkan, penggunaan metode penelitian studi kasus lebih cocok digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian mengenai 'how' dan atau 'why'.

Berdasarkan hal-hal di atas, pemilihan metode studi kasus dalam penelitian ini didasarkan pada:

1. Data yang dikumpulkan, dipelajari sebagai suatu keseluruhan yang terintegrasi, dimana tujuannya untuk mengembangkan pengetahuan yang mendalam mengenai objek yang diteliti
2. Penelitian dilakukan pada satu kasus, yakni belum terealisasinya target perolehan laba di rumah makan Bu Mamah sebagai objek penelitian
3. Memiliki tempat kejadian perkara (TKP)/lokasi penelitian
4. Menggunakan sumber dan metode yang jamak

- Pertanyaan penelitian mengenai bagaimana upaya-upaya yang dilakukan di rumah makan Bu Mamah dalam mencapai keberhasilan usahanya.

3.3 Data

3.3.1 Jenis dan Sumber Data

Data adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan (Riduwan, 2011, hlm. 5). Adapun dari segi data yang dikumpulkan, jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif merupakan data yang memuat informasi hasil observasi atau pengukuran yang berupa angka-angka. Adapun data kualitatif adalah data yang memuat informasi hasil observasi atau pengukuran yang tidak dapat dinyatakan dalam bentuk angka (Usman dan Sobari, 2013, hlm. 2).

Berdasarkan sumbernya, data penelitian ini terdiri dari data sekunder dan data primer. Data sekunder atau data tangan kedua, adalah data yang diperoleh dari pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Sementara data primer atau data tangan pertama, adalah data yang diperoleh langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari (Azwar, 2012, hlm. 91). Adapun data sekunder dan data primer yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat melalui Tabel 3.1 di berikut ini:

Tabel 3.1
Jenis dan Sumber Data

No.	Data	Jenis Data	Sumber Data
1.	Data pengajuan izin prinsip untuk sektor pariwisata dan kawasan Indonesia periode Oktober 2014-Juni 2015	Sekunder	http://finansial.bisnis.com
2.	Data kunjungan orang Indonesia ke restoran atau rumah makan tahun 2013	Sekunder	travel.kompas.com
3.	Data perkembangan jumlah restoran dan rumah makan di Indonesia tahun 2007-2010	Sekunder	Publikasi Kementerian Keuangan RI 2012
4.	Data jumlah restoran dan rumah makan di Jawa Barat 2013	Sekunder	Badan Pusat Statistik (BPS) RI
5.	Jumlah restoran/rumah makan di Kabupaten Ciamis tahun 2011-2013	Sekunder	Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Ciamis
6.	<i>Market share</i> rumah makan Bu Mamah	Primer	Konsumen rumah makan

	bulan Mei 2015		Bu Mamah
7.	Target penerimaan laba dan realisasi Rumah Makan Bu Mamah periode tahun 2012-2014	Sekunder	Rumah makan Bu Mamah
8.	Persentase tenaga kerja Indonesia pada sektor UMKM	Sekunder	print.kompas.com
9.	Proporsi unit usaha di Indonesia	Sekunder	smecda.com
10.	Upaya-upaya yang dilakukan oleh rumah makan Bu Mamah dalam mencapai keberhasilan usaha	Primer	Diolah dari berbagai sumber

Sumber: Diolah dari berbagai sumber, 2015

Berdasarkan Tabel 3.1 di atas dapat diketahui bahwa data-data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data sekunder dan data primer. Data-data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini pada umumnya diperoleh dari *website-website* resmi milik Pemerintah yang terkait dengan masalah penelitian dan artikel berita dari media massa yang relevan dengan masalah penelitian dan dinilai kredibel. Sementara data-data primer diperoleh oleh peneliti melalui sumber-sumber langsung, diantaranya konsumen, pengelola rumah makan Bu Mamah, dan lain-lain.

3.3.2 Metode Pengumpulan Data

Menurut Herdiansyah (2013:15), penelitian kualitatif mengenal beberapa metode pengumpulan data yang umum digunakan. Metode-metode pengumpulan data tersebut antara lain adalah; 1) wawancara, 2) observasi, 3) studi dokumentasi, dan 4) *focused group discussion*. Yin (2014:103-117) menambahkan, dalam penelitian studi kasus terdapat enam sumber bukti yang dapat dijadikan fokus bagi pengumpulan data studi kasus, yakni; 1) dokumentasi, 2) rekaman arsip, 3) wawancara, 4) observasi langsung, 5) observasi partisipan, dan 6) perangkat fisik. Menurut Gunawan (2013:216), sebagai alat analisis data, perlu menggunakan triangulasi data.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, studi dokumentasi, dan triangulasi. Sementara itu, untuk mengetahui karakteristik

konsumen beserta kualitas pelayanan yang dirasakan, maka digunakan metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket (kuesioner) kepada 100 orang konsumen rumah makan Bu Mamah.

3.3.2.1 Wawancara

Wawancara merupakan merupakan sumber bukti (metode pengumpulan data) yang esensial bagi studi kasus, karena studi kasus berkenaan dengan urusan kemanusiaan (Yin, 2014:111). Menurut Kartono dalam Gunawan (2013:160), wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu, berupa proses tanya jawab lisan, dimana dua orang atau lebih berhadap-hadapan secara fisik.

Menurut Alwasilah (2015: 107), terdapat sejumlah kelebihan wawancara, antara lain bahwa melalui wawancara, kita dapat mengetahui; 1) perasaan, emosi, motivasi, harapan, dan suasana batiniah responden yang tersembunyi, dan 2) apa yang terjadi di masa silam yang diketahui oleh responden dan mungkin tidak akan terulang. Lincoln dan Guba (dalam Alwasilah, 2015:108) menambahkan bahwa tujuan wawancara adalah sebagai berikut:

1. Melalui wawancara, akan diperoleh konstruksi atau gambaran terkini (*here and now*) ihwal manusia, kejadian, kegiatan, organisasi, perasaan, motivasi, pengakuan, dan kepedulian
2. Juga akan diperoleh rekonstruksi semua itu sebagaimana dialami oleh responden di masa silam dan proyeksi semua itu di masa mendatang
3. Semuanya itu diperoleh lewat berbagai teknik, seperti verifikasi, triangulasi, dan *member checking*.

Adapun jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur. Menurut Herdiansyah (2013:66-69), ciri-ciri wawancara semi terstruktur adalah; 1) pertanyaan terbuka, namun ada batasan tema dan alur pembicaraan, 2) kecepatan wawancara dapat diprediksi, 3) fleksibel tapi terkontrol, 4) ada pedoman wawancara yang dijadikan patokan dalam membuat pertanyaan wawancara yang disesuaikan dengan tema-tema yang telah dibuat, dan 5) tujuan wawancara adalah untuk memahami sebuah fenomena. Wawancara semi terstruktur tepat digunakan dalam penelitian kualitatif karena

peneliti diberikan kebebasan sebebas-bebasnya dalam bertanya dan memiliki kebebasan dalam mengatur alur dan *setting* wawancara.

Menurut Gunawan (2013:160), terdapat dua pihak dengan kedudukan yang berbeda dalam proses wawancara, pertama berfungsi sebagai penanya, disebut pula sebagai *interviewer*, sedang pihak kedua berfungsi sebagai pemberi informasi (informan). Adapun dalam penelitian ini, peneliti memiliki kedudukan sebagai *interviewer*. Sementara itu, informan penelitian merupakan narasumber-narasumber yang dinilai memiliki informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Narasumber atau informan tersebut dinilai mampu memberikan keterangan maupun saran mengenai sumber-sumber bukti lain yang mendukung, beserta menciptakan akses terhadap sumber yang bersangkutan.

Adapun informan atau narasumber penelitian yang dijadikan sumber untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Informan Penelitian

No.	Kode Informan	Keterangan
1.	I ₁ (<i>Key Informan</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. Perempuan b. 51 tahun c. Pengelola usaha rumah makan Bu Mamah d. Puteri dari pemilik rumah makan Bu Mamah, e. Lama kerja kurang lebih 20 tahun di rumah makan Bu Mamah f. Bertugas di bagian pembelian (<i>purchasing</i>) dan pelayanan konsumen
2.	I ₂ (<i>Key Informan</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. Perempuan b. 48 tahun c. Pengelola usaha rumah makan Bu Mamah d. Puteri dari pemilik rumah makan Bu Mamah e. Lama kerja kurang lebih 11 tahun di rumah makan Bu Mamah f. Bertugas di bagian pelayanan konsumen
3.	I ₃ (<i>Key Informan</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. Perempuan b. 46 tahun c. Pengelola usaha rumah makan Bu Mamah d. Puteri dari pemilik rumah makan Bu Mamah e. Bekerja di rumah makan Bu Mamah dari awal berdiri hingga saat ini f. Bertugas di bagian pembelian (<i>purchasing</i>) dan

No.	Kode Informan	Keterangan
		produksi
4.	I ₄ (<i>Key Informan</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. Perempuan b. 43 tahun c. Pengelola usaha rumah makan Bu Mamah d. Puteri dari pemilik rumah makan Bu Mamah e. Lama kerja 6 tahun di rumah makan Bu Mamah f. Bertugas di bagian keuangan, promosi, dan pelayanan konsumen
5.	I ₅ (<i>Key Informan</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. Laki-laki b. 34 tahun c. Pengelola usaha rumah makan Bu Mamah d. Putera dari pengelola rumah makan Bu Mamah e. Lama kerja kurang lebih 10 tahun di rumah makan Bu Mamah f. Bertugas di bagian kasir, produksi, dan transportasi
6.	I ₆ (<i>Secondary Informan</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. Perempuan b. Usia kurang lebih 35 tahun c. Pelayan di rumah makan Bu Mamah d. Lama kerja di rumah makan Bu Mamah kurang lebih 20 tahun
7.	I ₇ (<i>Secondary Informan</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. Perempuan b. Usia kurang lebih 30 tahun c. Pelayan di rumah makan Bu Mamah d. Lama kerja di rumah makan Bu Mamah kurang lebih 2 tahun
8.	I ₈ (<i>Secondary Informan</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. Perempuan b. Usia 22 tahun c. Pelayan di rumah makan Bu Mamah d. Lama kerja di rumah makan Bu Mamah 1,5 tahun
9.	I ₉ (<i>Secondary Informan</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. Laki-laki b. Usia kurang lebih 50 tahun c. Akademisi d. Konsumen rumah makan Bu Mamah
10.	I ₁₀ (<i>Secondary Informan</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. Laki-laki b. Usia kurang lebih 50 tahun c. Wiraswasta d. Konsumen rumah makan Bu Mamah
11.	I ₁₁ (<i>Secondary Informan</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. Perempuan b. Usia kurang lebih 60 tahun c. Pensiunan d. Konsumen rumah makan Bu Mamah

Sumber: Diolah peneliti, 2015

Secara umum, metode wawancara dipilih sebagai salah satu metode pengumpulan data dalam penelitian ini karena:

1. Wawancara merupakan merupakan sumber bukti (metode pengumpulan data) yang esensial bagi studi kasus
2. Bertujuan untuk memperoleh informasi dari narasumber/informan
3. Terdapat sejumlah kelebihan wawancara, antara lain bahwa melalui wawancara, kita dapat mengetahui; a) perasaan, emosi, motivasi, harapan, dan suasana batiniah responden yang tersembunyi, dan b) apa yang terjadi di masa silam yang diketahui oleh responden dan mungkin tidak akan terulang
4. Dengan menggunakan jenis wawancara semi terstruktur, peneliti diberikan kebebasan sebebas-bebasnya dalam bertanya dan memiliki kebebasan dalam mengatur alur dan *setting* wawancara.

3.3.2.2 Observasi

Teknik pengumpulan data lainnya yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan observasi. Menurut Arikunto dalam Gunawan (2013:143), observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, serta pencatatan secara sistematis. Creswell dalam Herdiansyah (2013:130) menambahkan bahwa observasi sebagai sumber penggalian data, dilakukan oleh peneliti sendiri (bukan asisten peneliti atau orang lain) sebagai *human instrument*, dengan cara melakukan pengamatan mendetil terhadap manusia sebagai objek observasi dan lingkungannya dalam kancan riset.

Adapun bentuk observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi tidak berstruktur ke lokasi penelitian. Observasi tidak berstruktur dilakukan tanpa menggunakan *guide* observasi. Dengan demikian, pada observasi ini peneliti harus mampu secara pribadi mengembangkan daya pengamatannya dalam mengamati suatu objek. Observasi penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan mengunjungi lokasi penelitian untuk melakukan pengamatan terhadap objek penelitian.

Secara umum, observasi dipilih sebagai salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini karena semua bentuk penelitian,

mengandung aspek observasi di dalamnya (Gunawan, 2013: 143). Metode observasi dilakukan untuk memahami fenomena yang sedang diteliti.

3.3.2.3 Studi Dokumentasi

Menurut Gunawan (2013:175), sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Istilah dokumentasi merujuk pada analisis sistematis dalam menganalisis data yang terkumpul dari dokumen dan catatan-catatan yang sengaja dikumpulkan dari berbagai sumber (Alwasilah, 2015:140).

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya dari seseorang (Sugiyono, 2012:240). Dalam penelitian ini, pada proses pengumpulan data yang dilakukan dengan metode dokumentasi, data-data diperoleh dari berbagai sumber, termasuk data internal perusahaan serta dari sumber-lainnya. Secara umum, studi dokumentasi dipilih sebagai salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, bertujuan untuk melengkapi informasi deskriptif.

3.3.2.4 Angket

Angket (kuesioner) merupakan instrumen penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini. Metode pengumpulan data dengan angket (kuesioner) dilakukan dengan cara memberikan seperangkat daftar pertanyaan tertulis kepada responden. Adapun angket (kuesioner) dalam penelitian ini disebarkan kepada 100 orang konsumen rumah makan Bu Mamah untuk mengetahui karakteristik serta tanggapan mengenai kualitas pelayanan (*service quality*) di rumah makan Bu Mamah. Dengan mengetahui karakteristik konsumen beserta tanggapan mengenai kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen, diharapkan dapat memberi gambaran data yang bermanfaat bagi pengelola usaha.

3.3.2.4.1 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2012, hlm. 115), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

kesimpulannya. Hal tersebut sama dengan pendapat yang diungkapkan Azwar (2012, hlm. 77), yaitu sebagai suatu populasi, kelompok subjek ini harus memiliki ciri-ciri atau karakteristik-karakteristik bersama yang membedakannya dari kelompok subjek lain. Adapun populasi yang diteliti dalam metode pengumpulan data dengan menggunakan angket ini adalah seluruh konsumen rumah makan Bu Mamah.

Sementara itu, sampel adalah sebagian dari populasi (Azwar, 2012, hlm. 79). Menurut Sugiyono (2012, hlm. 116), apabila populasi memiliki jumlah yang besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari popuasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Adapun teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik penarikan sampel kuota (*quota sampling*). *Sampling* kuota adalah teknik penarikan sampel untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan (Sugiyono, 2012:95).

Adapun kuota yang diberikan untuk jumlah penentuan sampel konsumen rumah makan Bu Mamah dalam penelitian ini adalah berjumlah 100 orang konsumen sebagai responden angket penelitian. Jumlah tersebut ditentukan karena peneliti tidak memperoleh data resmi mengenai jumlah kunjungan konsumen rumah makan Bu Mamah perharinya, sehingga angka 100 orang responden angket dinilai sebagai angka yang mewakili.

3.3.2.5 Triangulasi

Metode pengumpulan data lainnya yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Dalam metode atau teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan data dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang sudah ada. Triangulasi dilakukan untuk mengumpulkan data sekaligus menguji

kredibilitasnya dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data (Sugiyono, 2012:423).

3.3.3 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam

kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan penelitiannya menjadi sistematis dan dipermudah olehnya (Arikunto dalam Riduwan, 2011:24). Adapun instrumen penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah; 1) peneliti (*human instrument*), 2) pedoman wawancara, 3) dokumen, dan 4) angket.

3.3.3.1 Peneliti (*Human Instrument*)

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen utama atau alat penelitian utama adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus ‘divalidasi’ seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan. Validasi terhadap peneliti sebagai instrumen meliputi validasi terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan pemahaman terhadap bidang yang diteliti, serta kesiapan peneliti untuk memasuki objek penelitian, baik secara akademik maupun logistiknya. Hal itu dilakukan melalui evaluasi diri seberapa jauh pemahaman terhadap metode kualitatif, penguasaan teori terhadap bidang yang diteliti, serta kesiapan dan bekal memasuki lapangan (Sugiyono, 2012:399).

3.3.3.2 Pedoman Wawancara

Selain peneliti sebagai *human instrument*, instrumen lainnya yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara. Definisi wawancara dalam konteks penelitian kualitatif adalah sebuah proses interaksi komunikasi yang dilakukan oleh setidaknya dua orang, atas dasar ketersediaan dan dalam *setting* alamiah, dimana arah pembicaraannya mengacu kepada tujuan yang telah ditetapkan dengan mengedepankan *trust* (kepercayaan) sebagai landasan utama dalam proses memahami (Herdiasnyah, 2013:31).

Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis wawancara semi terstruktur, yang mana sebelum pelaksanaannya dibuat pedoman wawancara terlebih dahulu untuk memperlancar proses wawancara serta memfokuskan pada masalah penelitian. Wawancara semi terstruktur yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan dengan membuat instrumen wawancara (pedoman wawancara) yang mengacu pada operasionalisasi variabel. Variabel sendiri merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012:58).

Adapun variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah upaya-upaya untuk mencapai keberhasilan usaha. Untuk membatasi masalah, maka diputuskan upaya-upaya yang diteliti dalam penelitian ini mencakup upaya dalam pemanfaatan peluang, pengaturan SDM, pengaturan keuangan, pengaturan organisasi, perencanaan, pengelolaan usaha, pemasaran dan penjualan, pengaturan administrasi/catatan bisnis, serta strategi menghadapi peraturan Pemerintah, politik, sosial, ekonomi, dan budaya lokal (POLEKSOSBUD) (Hendro, 2011:49-51).

Umumnya variabel merupakan operasionalisasi dari konsep, meskipun dapat juga berbentuk kontinum sehingga mempunyai variasi nilai. Apabila variabel merupakan sebuah konsep, maka diperlukan penjabaran untuk menentukan indikator sebagai patokan dalam membuat item-item pertanyaan atau pernyataan (instrumen penelitian) yang diperlukan untuk pengumpulan data dalam penelitian (Suharsaputra, 2012, hlm.77). Adapun operasionalisasi variabel dalam penelitian ini dapat dilihat melalui Tabel 3.3 di bawah ini:

Tabel 3.3
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Pertanyaan
Faktor-faktor keberhasilan usaha: 1. Peluang 2. SDM 3. Keuangan 4. Organisasi	Peluang (Peluang adalah sebuah atau beberapa kesempatan yang muncul dari	1. Kemampuan menangkap peluang	Apakah Anda merasa memiliki kemampuan menangkap peluang usaha dengan baik?
		2. Kemampuan mengembangk	Apakah Anda merasa mampu

Variabel	Dimensi	Indikator	Pertanyaan
5. Perencanaan	sebuah kejadian atau <i>moment</i> . (Hendro, 2011:133))	an peluang	mengembangkan peluang menjadi sebuah ide bisnis?
6. Pengelolaan usaha		3. Motivasi	Mengapa Anda memulai bisnis ini?
7. Pemasaran (<i>Marketing</i>) dan Penjualan (<i>Selling</i>)		1. Kualitas fisik /kesehatan	Bagaimana kualitas fisik/kesehatan yang dimiliki oleh sumber daya manusia di rumah makan Bu Mamah?
8. Administrasi (Catatan Bisnis)	(<i>"An organization consists of people with formally assigned roles who work together to achieve the organization's goals"</i>)(Gery Dessler, 2013:4))	2. Kualitas intelektual	Bagaimana kualitas intelektual yang dimiliki oleh sumber daya manusia di rumah makan Bu Mamah?
9. Pemerintah, Politik Ekonomi, Sosial, Budaya Lokal (Hendro, 2011, hlm. 47-51)		3. Kualitas spiritual	Bagaimana kualitas spiritual yang dimiliki oleh sumber daya manusia di rumah makan Bu Mamah?
		1. Arus kas	Bagaimana keadaan arus kas rumah makan Bu Mamah selama tiga tahun terakhir?
	Keuangan (<i>"Finance may be defined as the art and science of managing money"</i>). (Subramanian dan Paramasivan (2012:1))		
	Organisasi (Sebuah organisasi adalah pola hubungan atau banyak hubungan yang saling terkait, terjalin secara teratur, baik, simultan, serta menjadi peta jalan bagi orang dalam	1. Jalur komunikasi karyawan dengan atasan	Bagaimana jalur komunikasi karyawan dengan atasan di rumah makan Bu Mamah?
		2. Sistem pertanggung-jawaban	Bagaimana sistem pertanggungjawaban pekerjaan di rumah makan Bu Mamah?
		3. <i>Job description</i>	Bagaimana penentuan <i>job description</i> (varian jenis pekerjaan) di

Variabel	Dimensi	Indikator	Pertanyaan
	bekerja dengan pengarahannya dari manajernya untuk mencapai sasaran bersama (Hendro, 2011:318))		rumah makan Bu Mamah
		4. Hubungan antar sesama karyawan	Bagaimana hubungan antar sesama karyawan di rumah makan Bu Mamah?
		5. Orientasi	Apakah semua karyawan di rumah makan Bu Mamah telah mengetahui tugasnya masing-masing?
		6. Fungsi	Apakah Anda merasa dengan sistem organisasi yang dijalankan, pekerjaan menjadi teratur?
	Perencanaan (Perencanaan merupakan salah satu fungsi manajemen, berupa kegiatan membuat tujuan perusahaan dan diikuti dengan membuat berbagai rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan tersebut (Suhendi dan Sasangka, 2014:31)	1. Perencanaan visi, misi, dan strategi	Apakah rumah makan Bu Mamah memiliki perencanaan visi, misi dan strategi usaha?
		2. Perencanaan operasional	Apakah rumah makan Bu Mamah memiliki perencanaan operasional usaha?
3. Perencanaan program-program pemasaran		Apakah rumah makan Bu Mamah memiliki perencanaan program-program pemasaran usaha?	
4. Perencanaan produk		Apakah rumah makan Bu Mamah memiliki perencanaan produk usaha?	
5. Perencanaan informasi teknologi		Apakah rumah makan Bu Mamah memiliki perencanaan	

Variabel	Dimensi	Indikator	Pertanyaan
			informasi teknologi?
		6. Perencanaan distribusi produk	Apakah rumah makan Bu Mamah memiliki perencanaan distribusi produk?
		7. Perencanaan jumlah produk yang akan dijual	Apakah rumah makan Bu Mamah memiliki perencanaan jumlah produk yang akan dijual?
	Pengelolaan (Pengelolaan usaha berarti implementasi perencanaan yang telah dibuat sebelumnya (Hendro, 2011:49)).	1. Menyusun organisasi	Bagaimana cara rumah makan Bu Mamah dalam menyusun organisasi?
		2. Pengelolaan sumber daya manusia	Bagaimana cara rumah makan Bu Mamah dalam mengelola SDM?
		3. Pengelolaan aset	Bagaimana cara rumah makan Bu Mamah dalam mengelola aset yang dimiliki oleh perusahaan?
		4. Pembuatan jadwal usaha dan kegiatan	Apakah rumah makan Bu Mamah membuat jadwal usaha dan kegiatan?
		5. Penetapan jumlah tenaga kerja	Bagaimana cara rumah makan Bu Mamah menetapkan jumlah tenaga kerja?
		6. Pengaturan distribusi barang	Bagaimana cara rumah makan Bu Mamah daammengatur distribusi barang
		7. Pengendalian persediaan barang	Bagaimana cara rumah makan Bu Mamah dalam mengendalikan persediaan barang?

Variabel	Dimensi	Indikator	Pertanyaan
		8. Pengendalian mutu produk	Bagaimana cara rumah makan Bu Mamah dalam mengendalikan mutu produknya?
	Pemasaran (<i>Marketing</i>) dan Penjualan (<i>Selling</i>) <i>(“Marketing is the process by which companies create value for customers and build strong customer relationship in order to capture value from customers in return.” (Kotler dan Armstrong, 2014:27))</i>	1. <i>Product</i> (Produk)	Bagaimana cara rumah makan Bu Mamah dalam menciptakan produk yang berkualitas
		2. <i>Market</i> (Pasar)	Bagaimana cara rumah makan Bu Mamah dalam menentukan segmentasi pasar?
		3. <i>Price</i> (Harga)	Bagaimana cara rumah makan Bu Mamah dalam menentukan harga jual produk
		4. <i>Place</i> (Lokasi)	Bagaimana cara rumah makan Bu Mamah dalam menentukan lokasi usaha?
	Penjualan (Penjualan (<i>selling</i>) adalah kegiatan menjual (Hendro, 2011:407))	5. <i>Promotion</i> (Promosi)	Bagaimana cara rumah makan Bu Mamah dalam mempromosikan usahanya?
		6. Penjualan	Bagaimana cara rumah makan Bu Mamah dalam menjual produknya?
	Administrasi (Administrasi menitikberatkan pada pencatatan, pengelompokan, pengorganisasian, pendataan atas apa yang dilakukan oleh orang atau	1. Kegiatan administrasi	Bagaimana kegiatan administrasi yang dilakukan di rumah makan Bu Mamah?

Variabel	Dimensi	Indikator	Pertanyaan
	perusahaan dalam kaitannya untuk membantu mewujudkan tujuannya (Hendro, 2011:447))		
	Peraturan Pemerintah, Politik, Eoknomi, Sosial, Budaya Lokal (Peraturan Pemerintah dan POLEKSOSBUD dapat dijadikan sebagai upaya untuk mencapai keberhasilan usaha karena usaha usaha juga berhubungan dengan:	1. Peraturan pemerintah dan pemerintah daerah	Apakah peraturan pemerintah dan pemerintah daerah mendukung kepada kelancaran usaha rumah makan Bu Mamah?
	1. Peraturan Pemerintah dan peraturan daerah seperti pajak, retribusi, pendapatan daerah, dan lain-lain	2. Legalitas dan perizinan	Bagaimana legalitas dan perizinan usaha rumah makan Bu Mamah?
	2. Legalitas dan perizinan	3. Ekonomi	Bagaimana situasi ekonomi di sekitar lokasi usaha rumah makan Bu Mamah saat ini?
	3. Situasi ekonomi dan politik	4. Politik	Bagaimana situasi politik di sekitar lokasi usaha rumah makan Bu Mamah saat ini?
	4. Perkembangan budaya lokal yang harus diikuti	5. Sosial	Bagaimana keadaan sosial masyarakat di sekitar lokasi usaha rumah makan Bu Mamah saat ini?
	5. Lingkungan sosial yang berbeda di setiap daerah (Hendro,	6. Budaya	Bagaimana perkembangan budaya lokal masyarakat di sekitar lokasi usaha rumah makan Bu Mamah saat ini

Variabel	Dimensi	Indikator	Pertanyaan
	2011:51))		

Dimodifikasi dari Hendro (2011:49-51)

3.3.3.2.1 Validitas

Untuk menguji validitas pedoman wawancara sebagai salah satu instrumen penelitian, dalam penelitian ini digunakan pendapat dari ahli (*judgment expert*). Dalam hal ini, setelah instrumen dikonstruksi tentang aspek-aspek yang akan diukur dengan berdasarkan teori-teori tertentu, maka selanjutnya dikonsultasikan dengan ahli. Ahli diminta pendapatnya tentang instrumen yang disusun. Peneliti mengajukan *judgment expert* kepada Ibu HP. Dyah Setyorini, MM. sebagai ahli manajemen dan juga sebagai pembimbing penelitian. Beliau menyatakan bahwa pedoman wawancara yang diusulkan peneliti sebagai instrumen penelitian telah cukup untuk dilakukan penelitian ke lapangan.

3.3.3.3 Angket

Instrumen lainnya yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket (kuesioner). Angket atau kuesioner ini digunakan untuk mengetahui karakteristik konsumen, seperti jenis kelamin, usia, pekerjaan, rata-rata pendapatan perbulan, dan lain-lain, serta untuk mengetahui tanggapan mengenai kualitas pelayanan (*service quality*) di rumah makan Bu Mamah. Angket ini disebarakan kepada 100 konsumen di rumah makan Bu Mamah 1, Bu Mamah 2, dan Bu Mamah 3. Penyebaran angket ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik konsumen rumah makan Bu Mamah beserta tanggapannya mengenai kualitas pelayanan yang dirasakan di rumah makan ini.

3.3.3.4 Dokumen

Dokumen yang dimaksud dapat berupa data internal perusahaan, laporan-laporan, data-data resmi dari Pemerintah, peraturan perundang-undangan, dan sebagainya.

3.4 Prosedur Penelitian

Menurut Gunawan (2013:107), penelitian kualitatif didesain secara longgar, tidak ketat, sehingga dalam pelaksanaan penelitian berpeluang mengalami

perubahan dari apa yang telah direncanakan. Hal itu dapat terjadi bila perencanaannya tidak sesuai dengan apa yang dijumpai di lapangan. Menurut Sugiyono dalam Gunawan (2013:107), terdapat tiga tahap utama dalam penelitian kualitatif, yaitu; 1) tahap deskripsi/orientasi, 2) tahap reduksi, 3) tahap seleksi.

3.4.1 Tahap Deskripsi/Orientasi

Pada tahap ini, peneliti mendeskripsikan apa yang dilihat, didengar, dan dirasakan, kemudian peneliti baru mendata sepiintas mengenai informasi yang diperolehnya. Pada tahap deskripsi/orientasi, dilakukan identifikasi masalah. Fenomena masalah tersebut terjadi karena adanya sesuatu yang diharapkan, dipikirkan, dirasakan, tidak sama dengan kenyataan, sehingga timbul pertanyaan yang menantang untuk ditemukan jawabannya. Dalam penelitian ini, rumusan masalah yang hendak diteliti bermula dari belum terealisasinya target perolehan laba rumah makan Bu Mamah selama tiga tahun berturut-turut. Hal tersebut membuat peneliti ingin mengetahui mengenai gambaran upaya-upaya yang telah dilakukan oleh rumah makan Bu Mamah dalam mencapai keberhasilan usahanya di bidang perolehan laba tersebut.

3.4.2 Tahap Reduksi

Pada tahap ini, peneliti mereduksi segala informasi yang diperoleh pada tahap pertama untuk memfokuskan pada masalah tertentu. Terdapat tiga langkah yang dilakukan dalam tahap ini, yakni:

a. Pembatasan masalah

Pembatasan masalah yang dilakukan dalam penelitian ini disebut fokus penelitian. Sejumlah masalah yang diidentifikasi, dikaji dan dipertimbangkan. Pertimbangannya antara lain, keluasan lingkup kajian. Adapun dalam penelitian ini, rumusan masalah dibatasi, yakni berupa gambaran mengenai upaya-upaya yang dilakukan oleh rumah makan Bu Mamah dalam mencapai keberhasilan usahanya.

b. Penetapan fokus penelitian

Penetapan fokus berarti membatasi kajian. Dengan menetapkan fokus berarti peneliti telah melakukan pembatasan kajian. Adapun teori dari Hendro

(2011:49-51) yang menyatakan bahwa terdapat faktor-faktor keberhasilan usaha, dijadikan sebagai batasan masalah penelitian dalam penelitian ini. Faktor-faktor tersebut antara lain adalah peluang, SDM, keuangan, organisasi, perencanaan, pengelolaan usaha, pemasaran (*marketing*) dan penjualan (*selling*), administrasi, Pemerintah, Politik Ekonomi, Sosial, Budaya Lokal, dan catatan bisnis. Adapun faktor administrasi dan catatan bisnis dimasukkan dalam satu bahasan karena dinilai memiliki makna yang sama.

3.4.3 Tahap Seleksi

Pada tahap ini peneliti menguraikan fokus yang telah ditetapkan menjadi lebih rinci, kemudian melakukan analisis secara mendalam tentang fokus masalah. Terdapat empat langkah yang dilakukan dalam tahap ini, yakni:

a. Pengumpulan data

Pada tahap ini, yang perlu dipenuhi antara lain rancangan atau skenario penelitian, memilih dan menetapkan latar (*setting*) penelitian, mengurus perizinan, memilih dan menetapkan informan, menetapkan strategi dan teknik pengumpulan data, serta menyiapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan. Pengumpulan data dilakukan dengan menemui sumber data, berupa wawancara, observasi, dan meminta izin kepada pengelola usaha rumah makan Bu Mamah serta pihak-pihak lainnya untuk mendapatkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam penelitian

b. Pengolahan dan Pemaknaan data

Analisis data kualitatif yang meliputi pengolahan data dan pemaknaan data dimulai sejak peneliti memasuki lapangan. Selanjutnya hal yang sama dilakukan secara kontinu, saat pengumpulan sampai akhir kegiatan pengumpulan data secara berulang sampai data jenuh (tidak diperoleh lagi informasi baru)

c. Pemunculan teori

Peran teori dalam penelitian kualitatif berbeda dengan penelitian kuantitatif. Dalam penelitian kualitatif, teori tidak dimanfaatkan untuk membangun kerangka pikir dalam menyusun hipotesis. Penelitian kualitatif bekerja secara induktif dalam rangka menemukan hipotesis. Teori berfungsi sebagai alat dan berfungsi sebagai fungsi tujuan. Teori sebagai alat dimaksudkan bahwa teori yang ada dapat melengkapi dan menyediakan keterangan terhadap fenomena yang ditemui. Teori

sebagai tujuan mengandung makna bahwa temuan penelitian dapat dijadikan suatu teori baru

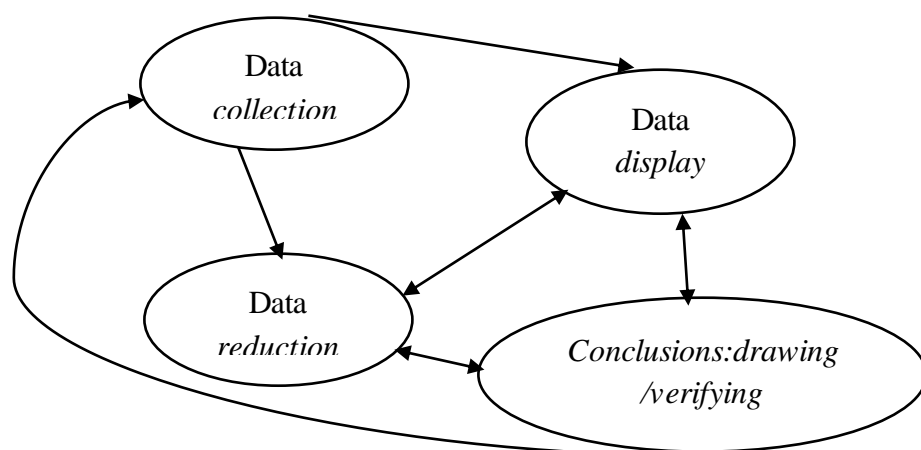
d. Pelaporan hasil penelitian

Laporan hasil penelitian merupakan bentuk pertanggungjawaban peneliti setelah melakukan kegiatan pengumpulan data penelitian dinyatakan selesai.

3.5 Analisis Data

Analisis data adalah sebuah kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode/tanda, dan mengkategorikannya sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang ingin dijawab (Gunawan, 2013: 209). Dilihat dari tujuannya, terdapat dua hal yang ingin dicapai dalam analisis data kualitatif, yaitu: 1) menganalisa proses berlangsungnya suatu fenomena sosial dan memperoleh suatu gambaran yang tuntas terhadap proses tersebut; dan 2) menganalisis makna yang berada di balik informasi, data, dan proses suatu fenomena sosial itu (Bungin, 2010:153).

Proses analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis data di lapangan model Miles dan Huberman. Adapun komponen dalam analisis data menurut Miles dan Huberman tersebut ditunjukkan melalui Gambar 3.1 berikut ini:



Gambar 3.1

Komponen dalam Analisis Data

(Sumber: Miles dan Huberman dalam Sugiyono, 2012, hlm. 431)

Dini Andiani

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEBERHASILAN USAHA PADA USAHA RUMAH MAKAN BU MAMAH DI CIAMIS

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2012, hlm. 426-428), pada penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan.

Data yang diperoleh dari lapangan kemudian direduksi. Direduksi berarti data-data tersebut dirangkum, dipilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, serta membuang yang tidak perlu. Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data (*data display*). Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat dengan teks yang bersifat deskriptif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi serta merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi.

3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Menurut Gunawan (2013:217), peneliti dalam penelitian kualitatif berusaha mendapatkan data yang valid (kredibel), untuk itu dalam mengumpulkan data, peneliti perlu mengandalkan validitas data agar data yang diperoleh tidak invalid (cacat). Untuk mendapatkan keabsahan data, diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan data didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Adapun kriteria-kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Derajat kepercayaan (*credibility*)

Kriteria derajat kepercayaan (*credibility*) pada dasarnya menggantikan konsep validitas dalam kuantitatif. Fungsinya adalah: melaksanakan inkuiri/penyelidikan sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai; dan 2) menunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan

pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti. Derajat kepercayaan (*credibility*) data pada penelitian ini ditunjukkan dengan:

- a. Triangulasi. Triangulasi bertujuan untuk mengecek kebenaran data tertentu dengan membandingkannya dengan data yang diperoleh dari sumber lain, pada berbagai fase penelitian lapangan, pada waktu yang berlainan, dengan metode yang berlainan. Terdapat empat pola triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini, yakni triangulasi data, triangulasi sumber, triangulasi metode, dan triangulasi teori
- b. Pemeriksaan sejawat. Pada proses ini dilakukan dengan membicarakannya dengan rekan sejawat yang memiliki pengetahuan tentang pokok penelitian dan juga tentang metodologinya. Pembicaraan ini antara lain bertujuan untuk memperoleh kritik dan pertanyaan-pertanyaan yang tajam
- c. Kecukupan referensi. Kecukupan referensi yaitu dengan memanfaatkan bahan-bahan tercatat atau terekam sebagai patokan untuk menguji sewaktu dilakukan proses analisa data dan penafsiran data.

2. Derajat keteralihan (*transferability*)

Kriteria derajat keteralihan (*transferability*) berbeda dengan homogenitas dari kuantitatif. Apabila pada penelitian kuantitatif berdasarkan hasil penelitian pada sampel dapat digeneralisasikan, maka pada penelitian kualitatif tidak dapat demikian. Meskipun kejadian empirisnya sama, tetapi bila konteksnya berbeda, tidak mungkin dapat digeneralisasikan. Derajat keterlalian (*transferability*) dilakukan dengan teknik “uraian rinci”, yaitu melaporkan hasil penelitian seteliti dan secermat mungkin yang menggambarkan konteks tempat penelitian.

3. Uji kebergantungan (*dependability*)

Kriteria kebergantungan (*dependability*) merupakan substitusi istilah reliabilitas dalam penelitian kuantitatif. Pada penelitian kuantitatif apabila diadakan dua atau beberapa kali pengulangan dalam kondisi yang sama dan hasilnya secara esensial sama, maka dikatakan reliabilitasnya tercapai. Dalam penelitian kualitatif, uji kebergantungan dilakukan dengan melakukan pemeriksaan terhadap keseluruhan proses penelitian. Sementara itu, untuk

menegecek apakah hasil penelitian ini benar atau tidak, maka peneliti akan selalu mendiskusikannya dengan pembimbing.

4. Uji kepastian (*confirmability*)

Kriteria kepastian (*confirmability*) berasal dari konsep objektivitas pada kuantitatif. Pada kenyataannya, sesuatu objektif atau tidak bergantung pada persetujuan beberapa orang terhadap pandangan, pendapat, atau penemuan seseorang. Dalam melakukan penelitian ini, pembimbing yang merupakan tokoh independen mengaudit keseluruhan kegiatan peneliti dalam melakukan penelitian.