

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dipakai penulis adalah metode kualitatif. Metode kualitatif membahas permasalahan yang belum jelas, bersifat kompleks, dinamis, dan penuh makna. Penulis juga bermaksud memahami situasi sosial secara mendalam, menemukan pola hipotesis dan teori. Jenis metode kualitatif yang dipilih penulis adalah metode kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2013:38), metode kualitatif deskriptif berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang biasanya digunakan untuk meneliti pada kondisi objektif yang alamiah dimana peneliti berperan sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

3.2. Subjek Penelitian

Teknik pengambilan sampel yang dipakai peneliti adalah teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2013:367), sumber data pada teknik *purposive sampling* didasarkan dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan, atau mungkin ia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti. Penulis akan memilih tiga macam subjek penelitian, yaitu pelanggan, pengusaha sejenis, dan para pakar dengan pertimbangan sebagai berikut:

Tabel 3.1 Pertimbangan Pemilihan Subjek Penelitian

Subjek Penelitian	Pertimbangan Pemilihan Subjek Penelitian
Pelanggan (Murid)	1. Pernah mengikuti pelatihan tenis yang diberikan usaha <i>The Tennis School</i> . 2. Memahami kualitas pelayanan usaha <i>The Tennis School</i> .
Pelanggan (Orang Tua Murid)	1. Pernah membeli jasa pelatihan tenis yang ditawarkan usaha <i>The Tennis School</i> . 2. Memahami kualitas pelayanan usaha <i>The Tennis School</i> .
Pengusaha Jenis (Pelatih Profesional)	1. Usaha telah berjalan minimal 2 tahun. 2. Memahami standar kualitas pelayanan dalam usaha pelatihan tenis.
Para Pakar (Pengelola Akademi Tenis)	1. Akademi telah berjalan minimal 5 tahun. 2. Memahami standar kualitas pelayanan dalam usaha pelatihan tenis.

Sumber : Hasil Penelitian Penulis

3.3. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Menurut Burhan Bungin (2013:128), teknik wawancara digunakan untuk mendapatkan data dari sumber primer sedangkan observasi dan dokumentasi digunakan untuk mendapatkan dari sumber sekunder.

3.3.1. Observasi

Menurut Burhan Bungin (2013:142), observasi dilakukan dengan mengamati kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya selain pancaindra lainnya seperti telinga, hidung, mulut, dan kulit. Penulis melakukan observasi terhadap hal-hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dalam usaha pelatihan tenis secara umum. Penulis dapat melakukan observasi terhadap akademi-akademi tenis resmi untuk mengetahui standar kualitas pelayanan dalam usaha pelatihan tenis. Penulis juga dapat melakukan observasi terhadap subjek penelitian

sehingga subjek penelitian yang telah dipilih dapat memberikan jawaban yang sesuai dengan pertanyaan wawancara dan topik pembahasan.

3.3.2. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2014:384), wawancara dilakukan dengan mengadakan pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Teknik wawancara yang dipakai penulis adalah wawancara semi-terstruktur. Wawancara semi-terstruktur digunakan penulis untuk memperoleh informasi, baik jawaban yang sesuai dengan pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan ataupun secara spontan.

3.3.3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2014:386), dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental yang dapat menyatakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi yang ditampilkan penulis dalam bentuk foto berupa murid-murid yang pernah dibimbing usaha *The Tennis School*, lapangan tenis dimana pelatihan diadakan, perlengkapan dan peralatan tenis yang dimiliki, catatan alasan pelanggan tidak dapat mengikuti pelatihan, dan foto penulis bersama responden.

3.4. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut :

- a. Menentukan rumusan masalah yang akan menjadi topik penelitian.

- b. Menentukan teori-teori yang berkaitan topik penelitian sehingga dapat digunakan sebagai teori pendukung pada pembahasan yang dilakukan.
- c. Menentukan narasumber yang sesuai dengan kriteria subjek penelitian.
- d. Mengumpulkan data dengan mewawancarai narasumber, diproses melalui pencatatan dan didukung dengan dokumentasi.
- e. Melakukan reduksi data dengan merangkum atau menentukan hal-hal pokok sesuai dengan topik penelitian.
- f. Mengaitkan hasil reduksi data dengan teori-teori pendukung dan disajikan dalam bentuk teks naratif.
- g. Menarik kesimpulan awal yang bersifat sementara.
- h. Menambahkan bukti-bukti pendukung yang valid dan konsisten sehingga kesimpulan awal akan yang bersifat kredibel.

3.5. Pengujian Keabsahan Data

Proses pengecekan data yang diperoleh peneliti dari responden dapat dilakukan dengan *member check*. Menurut Sugiyono (2014:276), tujuan dilakukannya *member check* adalah untuk mengetahui sejauh mana data yang diperoleh peneliti dari responden. Data dikatakan valid apabila data yang diperoleh disepakati oleh responden sehingga data yang diperoleh tersebut semakin kredibel atau dapat dipercaya. *Member check* dilakukan peneliti dengan menunjukkan hasil wawancara kepada responden berupa transkrip, memberikan kesempatan kepada responden untuk membaca dan memeriksa transkrip, serta mohon persetujuan responden berupa tanda tangan responden pada lembar validasi wawancara.