

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan kegiatan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan. Penelitian ini dilakukan di GH Estetika Jl Kolonel Sugiono No 447 Malang. Alasan memilih lokasi tersebut dikarenakan perkembangan perusahaan yang cukup pesat ditandai dengan adanya peningkatan jumlah pengunjung dan pendapatan perusahaan yang dapat dilihat pada tabel 4.3 dan 4.4 pada bab IV dan pusat perawatan tersebut sedang menghadapi persaingan yang sangat ketat dengan pusat-pusat perawatan kecantikan lain yang sudah sangat terkenal di Malang.

#### **3.2 Jenis dan pendekatan Penelitian.**

Sesuai dengan judul penelitian, penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Meleong (2007:6) menjelaskan, bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh objek penelitian secara *holistic* (utuh) dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah, serta dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah yang salah satunya bermanfaat untuk keperluan meneliti dari segi prosesnya. Sedangkan menurut Malhotra (2009:161) penelitian kualitatif adalah penelitian yang tidak terstruktur dan bersifat menjelaskan yang didasarkan pada sampel kecil yang memberikan wawasan dan pemahaman mengenai setting masalah.

Dalam penelitian ini, speneliti mencoba memahami memahami fenomena-fenomena yang terjadi pada GH Estetika di Kota Malang dengan mengumpulkan data dan mempelajari data-data yang diperoleh dari informan yang telah ditentukan sebelumnya di lapangan selama penelitian. Fenomena yang dimaksud yakni seputar strategi bersaing yang diterapkan GH Estetika di Kota Malang serta dampak implementasi secara nyata. Semua data akan diolah dalam bentuk kata-kata sehingga peneliti menggunakan kualitatif deskriptif.

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang memandu peneliti untuk mengeksplorasi dan atau memotret situasi yang akan diteliti secara menyeluruh, luas, dan mendalam (Sugiyono, 2008:289). Sedangkan menurut Indrianti dan Supomo (2002:26) penelitian deskriptif merupakan penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu populasi. Menurut Meleong (2007:9) kembali menjelaskan, bahwa metode kualitatif meliputi pengamatan, wawancara dan penelaahan dokumen. Serangan menurut Bodgan dan Taylor (1982:5) sebagaimana yang dikutip oleh (Meleong, 1990:3) bahwa penelitian kualitatif juga merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan-ucapan atau kata-kata, tulisan dan perilaku yang diamati dari orang-orang (obyek) itu sendiri.

Berdasarkan uraian tersebut dapat dikemukakan secara sederhana, bahwa metode penelitian ini berusaha mendiskripsikan objek berdasarkan data dan fakta sebenarnya, serta menganalisanya melalui konsep-konsep yang telah dikembangkan sebelumnya dengan peneliti sebagai instrument itu sendiri dalam memecahkan permasalahannya.

### 3.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian sebagaimana yang dikemukakan Spradley (1979) dalam Basrowi dan Suwandi (2008:188) merupakan sumber informasi, sedangkan Meleong (1989) dalam Basrowi dan Suwandi (2008:188) mengemukakan bahwa subjek penelitian merupakan orang dalam pada latar penelitian. Secara lebih tegas Meleong mengatakan bahwa mereka itu adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Subjek penelitian ini adalah Manager, Supervisor, Karyawan dan Konsumen GH Estetika.

### 3.4 Instrumen Penelitian

Sugiyono (2008:59) mengemukakan “dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrument atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai instrument juga harus “divalidasi” seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun kelapangan.

Dalam penelitian kualitatif instrument utamanya adalah peneliti sendiri, namun selanjutnya setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan instrument penelitian sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara. Meleong (2007:169) menjelaskan ciri-ciri sebagai *instrument* penelitian, antara lain:

1. *Responsif*. Peneliti sebagai alat peka yang bereaksi terhadap stimulus dari lingkungan.

2. *Adaptasi*. Peneliti sebagai alat penyesuai diri terhadap semua aspek keadaan dan dapat mengumpulkan beragam data sekaligus.
3. *Holistik*. Setiap situasi merupakan keseluruhan yang dapat dipahami oleh manusia.
4. Perluasan pengetahuan. Suatu situasi yang melibatkan interaksi manusia dalam memahaminya perlu sering merasakan berdasarkan pengetahuan.
5. Proses data secepatnya. Peneliti sebagai instrument dapat segera menganalisis data yang diperoleh, maupun menafsirkannya dengan segera untuk menentukan arah pengamatan seketika.
6. Klarifikasi dan ikhtiar. Hanya manusia sebagai instrument dapat mengambil kesimpulan berdasarkan data yang dikumpulkan pada suatu saat dan menggunakan segera sebagai penegasan, perubahan, perbaikan ataupun penolakan.

### 3.5 Sumber dan Jenis Data

Sumber data menurut Arikunto (2005:88) adalah benda, hal atau orang tempat peneliti, mengamati, membaca, atau bertanya tentang data.

Sumber data yang akan digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini yaitu

#### a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari narasumber dan belum diolah sebelumnya seperti sejarah, lembaga, data jumlah nasabah, struktur organisasi, dan data yang lain. Data primer pada penelitian ini diperoleh dari wawancara dengan Manajer, Supervisor dan Karyawan GH Estetika.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui studi pustaka dengan mempelajari berbagai tulisan melalui buku jurnal, majalah, dan internet yang berhubungan data-data yang terkait dengan penelitian. Penelitian ini membahas tentang strategi bersaing pada GH Estetika, oleh karena itu buku, jurnal, majalah dan internet yang digunakan berkaitan dengan strategi menghadapi persaingan serta tentang perkembangan GH Estetika.

Penelitian ini dilakukan di GH Estetika di Malang Raya, sehingga dibutuhkan data-data tentang profil perusahaan, rencana-rencana perusahaan, jenis-jenis produk, strategi bersaing dan lainnya pada GH Estetika di MalangRaya.

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling penting dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2008: 62). Dalam usaha pengumpulan data serta keterangan yang diperlukan, penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

#### **a. Observasi**

Menurut Nasution (2003:56) dalam Sugiyono (2008:64) observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Adapun menurut Indriantoro dan Bambang Supomo (2002:157) observasi

merupakan proses pencatatan pola perilaku subyek (orang), obyek (benda) atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti. Sedangkan menurut Sutrisno Hadi (1987) (dalam Andi Praswoto, 2010:27) mengartikan observasi adalah sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap suatu gejala yang tampak pada objek penelitian. Dengan metode observasi, peneliti terjun secara langsung mengamati dan memperhatikan objek yang diteliti kemudian mencatat hal-hal yang dianggap penting.

Dalam melakukan observasi peneliti menggunakan observasi terbuka dimana peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan sebenarnya kepada sumber data, bahwa sedang melakukan penelitian. Sehingga mereka yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti.

Peneliti melakukan observasi mengenai analisis strategi bersaing pada GH Estetika di Malang Raya. Hal ini berkaitan dengan strategi keunggulan bersaing Michael E. Porter yang diterapkan di GH Estetika di Malang Raya, seperti diferensiasi, keunggulan biaya dan fokus.

## **b. Wawancara**

Menurut Esterberg (2002) dalam Sugiyono (2008:72) mengemukakan bahwa wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Menurut Bungin (2001:108) wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan Tanya jawab sambil tatap

muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*).

Esterberg (2002) dalam Sugiyono (2008:73) mengemukakan bahwa ada beberapa macam wawancara, yaitu wawancara *terstruktur*, *semiterstruktur*, dan *tidak terstruktur*. Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Wawancara semiterstruktur dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Sedangkan wawancara tidak berstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode wawancara semiterstruktur, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara peneliti akan mendengarkan secara teliti, merekam, dan mencatat apa yang akan dikemukakan oleh informan. Dalam kajian ini peneliti mencoba mengulas dengan teknik wawancara mengenai strategi bersaing yang diterapkan perusahaan.

Untuk mendapatkan informasi yang relatif lebih objektif, maka wawancara dilakukan terhadap tiga orang informan yang dianggap menguasai permasalahan yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Yang termasuk informan diantaranya: manajer, supervisor dan karyawan yang sekiranya dapat membantu peneliti untuk

memberikan informasi dan untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi.

### **c. Dokumentasi**

Menurut Arikunto (2002:206) dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti dan sebagainya. Menurut Guba dan Lincoln (dalam Meleong, 2002:161) dokumentasi adalah setiap bahan tertulis atau film dari record yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan dari seorang penyelidik.

Menurut Usman dan Akbar (1996) dalam Andi (2010:192) bahwa data-data yang dikumpulkan dengan teknik dokumentasi cenderung merupakan data sekunder sedangkan data-data yang dikumpulkan dengan teknik pengamatan, dan wawancara cenderung merupakan data primer atau data yang langsung didapat dari pihak pertama.

Menurut Sugiyono (2008:82) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi, peraturan dan kebijakan.

Dari beberapa pengertian diatas dapat ditarik pengertian bahwa metode dokumenter adalah merupakan pengumpulan data yang diperoleh dari berbagai catatan atau arsip penting. Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang segala penjelasan, serta menunjang validitas dan efektifitas dalam pengambilan data, yakni struktur sejarah, sumber daya manusia, dan sebagainya.

#### d. Triangulasi

Menurut Sugiyono (2008:83) dalam teknik pengumpulan data, triangulasi dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dan sumber data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber.

Triangulasi teknik, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.

Susan Stainbeck (1998) dalam Sugiyono (2008:85) menyatakan bahwa *“the aim is not determine the truth about some social phenomenon, rather the purpose of triangulation is to increase one’s understanding of whatever is being investigated”*. Tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan.

Tujuan peneliti kualitatif memang bukan semata-mata mencari kebenaran, tetapi lebih pada pemahaman subyek terhadap dunia sekitarnya. Dalam memahami dunia sekitarnya, mungkin apa yang dikemukakan subyek salah, karena tidak sesuai dengan teori, tidak sesuai dengan hukum.

Oleh karena itu dengan menggunakan teknik triangulasi dalam pengumpulan data, maka data yang diperoleh akan lebih konsisten, tuntas dan

pasti. Dengan triangulasi akan lebih meningkatkan kekuatan data, bila dibandingkan dengan satu pendekatan.

### **3.7 Metode Analisa Data**

Metode analisis data yang digunakan peneliti adalah metode analisis data deskriptif, karena penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan strategi bersaing yang telah diterapkan oleh GH Estetika. Menurut Arikunto (2005:250) metode analisis deskriptif merupakan penelitian bukan eksperimen, karena tidak dimaksudkan untuk mengetahui akibat dari suatu perlakuan. Dengan penelitian deskriptif peneliti hanya bermaksud menggambarkan (mendeskripsikan) atau menerangkan gejala yang sedang terjadi.

Bogdan (1982) dalam Sugiyono (2008:334) menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Berdasarkan hal tersebut di atas dapat dikemukakan disini bahwa, analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unti-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Adapun prosedur dalam menganalisis data kualitatif, menurut Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2008:91-99) adalah sebagai berikut:

- a. Reduksi data, mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.
- b. Penyajian data, setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya dengan menggunakan teks yang bersifat naratif.
- c. Kesimpulan atau verifikasi, langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.





