

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif Menurut (N Darna, 2018) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Fitrah, 2018). Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Studi Kasus, dimana penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam. (Fitrah, 2018) mengemukakan *"the case study research method as an empirical inquiry that investigates a contemporary phenomenon within its real life context; when the boundaries between phenomenon and context are not clearly evident; and in which multiple sources of evidence are used."* Penelitian studi kasus adalah sebuah metode penelitian yang secara khusus

menyelidiki fenomena kontemporer yang terdapat dalam konteks kehidupan nyata, yang dilaksanakan ketika batasan-batasan antara fenomena dan konteksnya belum jelas, dengan menggunakan berbagai sumber data.

3.2 Jenis Data Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dipaparkan maka jenis data yang digunakan adalah jenis data primer dan sekunder.

- **Data Primer**

Data primer menurut (Fuadah, 2021) merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini, maka penulis mendapatkan data dengan cara wawancara kepada informan yaitu pelaku usaha/ pemilik usaha, dan konsumen untuk mendapatkan data serta dilakukan dengan dokumentasi atau pengambilan gambar atau foto sebagai bukti telah melakukan penelitian.

- **Data Sekunder**

Data sekunder, teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari buku-buku referensi, laporan-laporan, jurnal dan media lainnya yang berkaitan dengan pengukuran kualitas pelayanan. Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, literatur dan bacaan yang berkaitan dengan pelaksanaan. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh secara tidak langsung dengan mempelajari buku-buku referensi, laporan-laporan, jurnal-

jurnal kualitatif, dan media lainnya berkaitan dengan faktor kesuksesan suatu usaha.

3.3 Waktu dan Tempat

Tempat penelitian dilaksanakan di Depot Air Minum Isi Ulang “Alami” yang berada di Jl. Sawi, Sendangguwo, Tembalang, Sendangguwo, Kec. Tembalang, Kota Semarang, Jawa Tengah 50273 Telepon (024)6702523 Waktu yang digunakan peneliti untuk melakukan penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Oktober 2021 – selesai.



Gambar 3 1Lokasi Penelitian (Sumber : Dokumentasi Pribadi)

3.4 Subjek dan Objek Penelitian

3.4.1 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah benda, hal atau orang dan tempat dimana data untuk variabel penelitian melekat dan yang dipermasalahkan dalam penelitian (YK Yuliana, 2021). Dalam penelitian, subjek penelitian berperan sangat penting karena dari situlah data tentang penelitian akan diamati. Subjek penelitian dinamakan nara sumber, partisipan atau informan dalam penelitian. (YK Yuliana, 2021) menjelaskan bahwa pada umumnya dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi karena penelitian kualitatif berangkat

dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu dan hasil kajiannya tidak akan diberlakukan ke populasi, tapi ditransferkan ketempat lain pada situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial pada kasus yang dipelajari. Subjek penelitian adalah ada sesuatu yang terkait dengan hal yang akan diteliti. Berdasarkan penjelasan dua pakar diatas maka penulis menyimpulkan subjek penelitian adalah ruang lingkup yang merupakan pokok persoalan dari suatu penelitian. Dan pada kali ini yang menjadi subjek penelitian oleh penulis adalah Depot Air Minum Isi Ulang “Alami” Semarang.

3.4.2 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sasaran untuk mendapatkan suatu data sesuai dengan pendapat Objek penelitian merupakan sasaran untuk mendapatkan suatu data sesuai dengan pendapat menurut (Pratiwi, 2020) menerangkan “Objek penelitian menjelaskan tentang apa dan atau siapa yang menjadi obyek penelitian. Juga dimana dan kapan penelitian dilakukan. Bisa juga ditambahkan hal-hal lain jika dianggap perlu. (Pratiwi, 2020) menyatakan “Objek penelitian merupakan ruang lingkup atau hal-hal yang menjadi pokok persoalan dalam suatu penelitian”. Berdasarkan penjelasan dua pakar diatas maka penulis menyimpulkan objek penelitian adalah ruang lingkup yang merupakan pokok persoalan dari suatu penelitian. Dan pada kali ini yang menjadi objek penelitian oleh penulis adalah faktor kesuksesan Depot Air Minum Isi Ulang “Alami” Semarang.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. Ada beberapa teknik atau metode pengumpulan data yang biasanya dilakukan oleh peneliti dan peneliti dapat menggunakan salah satu atau gabungan dari metode yang ada tergantung masalah yang dihadapi menurut (Pratiwi, 2020), Sedangkan menurut teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini :

3.5.1 Wawancara

(AA Effendy, 2020) menjelaskan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah responden sedikit atau kecil. Dalam teknik pengumpulan menggunakan wawancara hampir sama dengan kuisisioner. Wawancara itu sendiri dibagi menjadi 3 kelompok yaitu wawancara terstruktur, wawancara semiterstruktur dan wawancara mendalam (*indepth interview*). Dari 3 kelompok jenis wawancara tersebut peneliti memilih melakukan wawancara mendalam dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi yang kompleks. Dalam kaitannya dengan penelitian ini, teknik wawancara sebagai salah satu metode pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan penjelasan mengenai tentang faktor apa saja yang mendorong dalam keberhasilan Depot Air Minum Isi Ulang “Alami”.

3.5.2 Observasi

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2013) mengatakan bahwa pengamatan merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang penting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Alasan menggunakan teknik pengamatan dalam penelitian ini adalah karena penelitian yang dilakukan sewaktu-waktu (pagi, siang, sore, malam) yang waktunya tidak ditentukan. Dalam penelitian ini pengamatan dilakukan sejak awal penelitian yaitu bulan Maret 2019 di Jalan Sawi Sendangguwo, Tembalang, Sendangguwo, Kec. Tembalang, Kota Semarang

3.5.3 Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013) dalam (SF Anzar, 2018) mengatakan bahwa dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa dalam bentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya catatan harian, biografi, peraturan dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain sebagainya. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan mengambil gambar berupa foto, dan merekam hasil wawancara dengan informan terkait dengan video dan audio.

3.6 Teknik Analisis Data

Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti melakukan teknik analisis data dengan model Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono

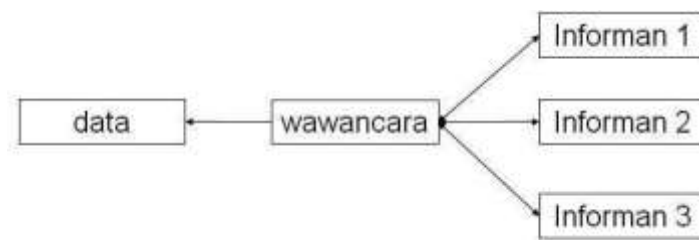
(2015) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Aktivitas dalam analisis data ini, yaitu:

3.6.1 Uji Kredibilitas Data

Untuk melakukan pengujian keabsahan data, peneliti menggunakan teknik Triangulasi Data, yakni Triangulasi sebagai teknik pengumpulan data. Menurut (I Maulana, 2019) menyatakan bahwa tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan.

- **Triangulasi Sumber**

Triangulasi sumber adalah langkah pengecekan kembali data-data yang diperoleh dari informan dengan cara menanyakan kebenaran data atau informasi kepada informan yang satu dengan informan yang lainnya. Data dari ketiga sumber tersebut yaitu didiskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama atau yang berbeda dan mana yang spesifik dari tiga sumber tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*Member Check*) dengan tiga sumber data tersebut. Menurut (Gunawan 2013:219), Triangulasi Sumber adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai sumber memperoleh data seperti observasi, wawancara, hingga dokumentasi.



Gambar 3 2 Triangulasi Sumber (Sumber : Sugiyono (2016 : 274))

- **Triangulasi Metode**

Triangulasi Metode yaitu dengan melakukan pengecekan data penelitian dengan teknik pengumpulan data yang berbeda yakni berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Menurut Sugiyono (2016:275), Triangulasi metode adalah untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan metode yang berbeda. Misalnya, data diperoleh dengan wawancara mendalam lalu dicek dengan observasi partisipatif dan dokumentasi sesuai dengan sumber data sama.



Gambar 3 3 Triangulasi Metode Sumber : Sugiyono (2016:275)

Adapun Macam analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

:

1. **Reduksi Data**

Menurut (Pratiwi, 2020), Data Reduksi adalah Data yang diperoleh dilapangan cukup banyak, maka dari itu, perlu di catat secara teliti dan rinci. Untuk itu, perlu dilakukan analisis-analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data merupakan merangkum, menentukan, suatu hal yang pokok, memusatkan pada hal yang penting, mencari tema dan polanya serta membuangnya yang tidak perlu. Dalam penelitian kualitatif, data yang diperoleh dapat berupa simbol, statement, dan kejadian-kejadian lainnya. Data-data direduksi dengan menguji keabsahannya dan keterkaitannya dengan topik penelitian serta landasan teori yang digunakan. Data yang sudah di reduksi tersebut akan memberikan gambaran yang jelas dan akan mempermudah bagi peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Apabila seorang peneliti menemukan segala sesuatu yang terkesan asing serta belum dikenal dan belum memiliki pola justru hal tersebut yang harus diperhatikan peneliti dalam mereduksi data.

2. *Display Data (Penyajian Data)*

Menurut Sugiyono (2016:215), *Display Data* adalah Penyajian data selain dengan teks naratif namun dapat juga dilakukan dengan bentuk uraian singkat seperti, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Namun biasanya setelah memasuki lapangan akan mengalami perkembangan data sebab fenomena bersifat dinamis dan kompleks. Maka wajib diuji apakah temuan yang sudah memasuki lapangan bersifat hipotetik tersebut

berkembang atau justru sebaliknya, apabila temuan hipotesis saat memasuki lapangan didukung oleh data. Maka hipotesis tersebut dapat berkembang menjadi teori baru yaitu grounded teori. Teori grounded adalah teori yang ditemukan secara induktif, berdasarkan data –data yang ditemukan dilapangan, dan selanjutnya diuji melalui pengumpulan data yang terus menerus.

3. Verifikasi Data (Penarikan Kesimpulan)

Langkah ketiga selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Menurut Sugiyono (2016:253), kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan baru ini dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya belum jelas dapat berhubungan klausal atau interaktif, hipotesis atau teori. Kesimpulan penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah sejak awal namun juga tidak sebab rumusan masalah penelitian kualitatif bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian terjun secara langsung ke lapangan.

3.6.2 Narasi Data

Langkah selanjutnya yang akan peneliti lakukan adalah menarasikan data yang telah dinilai telah kredibel sesuai dengan aspek yang diteliti. Peneliti akan menggambarkan obyek yang diteliti secara rinci melalui narasi. Menurut Sarosa (2017) terdapat beberapa pendekatan yang berbeda

dalam menggunakan analisis naratif. Berikut ini beberapa pendekatan yang lazim digunakan dalam analisis naratif (Myers, 2013) :

◆ Membaca atau menulis

Metode untuk pengorganisasian dan penyajian data bentuk analisis naratif dengan cara menulis. Penggunaan struktur narasi untuk bercerita untuk menulis hasil penelitian. Penggunaan semua data yang telah dikumpulkan kemudian ditulis atau diceritakan secara logis, terstruktur dan sistematis adalah tugas utama dari seorang peneliti. Membaca berarti menggunakan analisis naratif untuk menginterpretasikan makna data yang berupa narasi.

◆ Data dari atas atau bawah

Analisis berdasarkan sekumpulan aturan tata Bahasa dan budaya tertentu merupakan pendekatan dari atas (*top down*) (Mcnabb, 2002). Pendekatan ini lazim dalam dunia Pendidikan, termasuk juga Pendidikan bisnis. Pengajaran metode kasus menggunakan pendekatan ini. Pendekatan dari bawah (*bottom up*) menggunakan elemen dari teks untuk membangun sebuah struktur atau menganalisis keseluruhan teks (Mcnabb, 2002). Peneliti mengembangkan sendiri kerangka untuk menganalisis teks dan tidak menggunakan struktur formal tata Bahasa yang berlaku. Menurut Sarosa (2017), jika peneliti hendak mengumpulkan data berupa narasi (dan narasi menjadi sumber data utama), maka peneliti harus menggali dari cerita dari para informan atau partisipan (Myers,

2013). Dalam melakukan wawancara pertanyaan terbuka (*open-ended questions*) cocok untuk memancing para partisipan mengungkapkan cerita mereka (Riessman, 1993). Jika yang diteliti adalah suatu organisasi maka peneliti, dapat menuliskan studi kasus, yang disitu narasi ditulis secara kronologis (Czarniawska, 1998).

3.6.3 Pemilihan Informan

Informan dalam penelitian ini adalah orang atau pelaku yang benar benar tahu dan menguasai masalah, serta terlibat langsung dengan masalah penelitian. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, maka sangat erat kaitannya dengan faktor-faktor kontekstual, jadi dalam hal ini sampling dijaring sebanyak mungkin informasi dari berbagai sumber. Penelitian kualitatif tidak mempersoalkan masalah jumlah informan, tetapi bisa tergantung dari tepat tidaknya pemilihan informan kunci dan kompleksitas dari keragaman fenomenal sosial yang diteliti. Dengan demikian informan yang digunakan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik purposive sampling Menurut Sugiyono (2016:218- 219) *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sample sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya, orang tersebut dianggap yang paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti. Partisipan atau sampel pada penelitian ini adalah pemilik usaha Depot Air Minum Isi Ulang “Alami”, karyawan dan pelanggan yang berkaitan dengan subjek penelitian ini. Partisipan yang dimaksud terdiri dari

1 Pemilik Usaha, 2 karyawan dan 2 pelanggan dari depot air minum isi ulang “Alami” Semarang.

Tabel 3. 1 Data Partisipan Usaha Depot Air Minum Isi Ulang “Alami”

No	Nama	Keterangan
1.	Bapak Sutiyono	Pemilik Usaha
2.	Mbak Ayu	Karyawan 1
3.	Mbak Novi	Karyawan 2
4.	Bu Yanti	Pelanggan 1
5.	Mbak Annisa Sabilla	Pelanggan 2

