

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian pada dasarnya merupakan suatu aktivitas yang bertujuan untuk memperoleh kebenaran terkait suatu permasalahan dengan menerapkan metode ilmiah.<sup>51</sup> Metode penelitian berkaitan dengan teknik pengumpulan data, yang dapat dilakukan melalui pendekatan kuantitatif maupun kualitatif. Apabila pendekatan yang diterapkan adalah kualitatif, maka metode yang digunakan tidak berlandaskan pada rumus statistik dan angka-angka.<sup>52</sup>

Dalam konteks ini, peneliti menerapkan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mengeksplorasi dan mendeskripsikan penelitian di lapangan secara lebih spesifik, transparan, mendalam, serta memberikan manfaat yang nyata. Jenis penelitian yang dilakukan adalah studi kasus yang mengharuskan keikutsertaan peneliti secara langsung. Hal ini penting untuk menghindari kesalahpahaman yang mungkin timbul jika penelitian diwakilkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Strategi Komunikasi yang diterapkan oleh pengemudi ojek daring Maxim dalam membangun citra positif berkendara di Kota Kediri.

#### **D. Kehadiran Peneliti**

Dalam penelitian yang berjudul ”Strategi Komunikasi Pengemudi Ojek daring Maxim Kota Kediri dalam Menciptakan Citra Baik”, peneliti terlibat langsung di lapangan dengan mengamati subyek dan informan. Melalui dengan

---

<sup>51</sup> Ismail Suardi Wekke, *Metode Penelitian Sosial* (Yogyakarta: Gawe Buku, 2020). 2.

<sup>52</sup> Sahya Anggara., *Metode Penelitian Administrasi* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015). 85.

subyek dan informan ini, untuk mengumpulkan data yang relevan. Peneliti mengikuti semua kegiatan yang berlangsung sesuai dengan kondisi di lapangan.

## E. Lokasi Peneliti

Lokasi penelitian merupakan tempat pengambilan data penelitian. Penelitian ini dilakukan di Kota Kediri dengan tujuan untuk menganalisis strategi komunikasi yang digunakan oleh pengemudi ojek daring Maxim dalam membangun citra baik. Pemilihan Kota Kediri sebagai lokasi penelitian disebabkan oleh meningkatnya minat masyarakat terhadap layanan ojek daring dan tuntutan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

## F. Sumber Data

### a. Data Primer

Sumber data yang peneliti peroleh secara langsung melalui informan dengan cara melakukan mewawancarai 3 (tiga) Pengemudi ojek daring yang terlibat dan narasumber tambahan seperti 3 (tiga) Penumpang untuk mendapatkan perspektif tentang bagaimana penumpang melihat layanan yang diberikan oleh pengemudi. Berikut daftar informan:

No	Nama Lengkap	Tahun	Rating
1	Mohamad Bayu Setiawan	5 (Lima) Tahun	Pengemudi Berpengalaman
2	Heru Darmanto	5 (lima) Tahun	Pengemudi dengan Penilaian Pelanggan Tertinggi
3	Dafa Ahmad Jauza	3 (tiga) Tahun	Pengemudi Paruh Waktu berkerja

**Tabel 3.1 Daftar Informan Pengemudi Ojek Daring Maxim**

No	Nama Lengkap	Tahun	Pekerjaan
1	Quinn Azizah Amalia	1 (satu) Tahun sebagai penumpang	Mahasiswa
2	Galuh Puspitasari	2 (dua) Tahun sebagai penumpang	Mahasiswa
3	Dava kiki lutfiana	3 (tiga) Tahun sebagai penumpang	Mahasiswa
4	Aprilia mareta	3 (tiga) Tahun sebagai penumpang	Karyawati
5	Fabella ajeng kartika	4 (empat) Tahun sebagai penumpang	Karyawati

**Tabel 3.2Daftar Informan Penumpang Ojek Daring Maxim**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik purposive Sampling, yang bertujuan penggalan informasi berdasarkan Pertimbangan informasi atau tujuan tertentu. bagi peneliti dalam memilih informan yang dianggap paling relevan atau informatif kebutuhan penelitian. Pengambilan sampel purposive diterapkan dalam penelitian ini untuk memperoleh data yang mendalam dari sumber yang spesifik.

b. Data Sekunder

Data yang penulis peroleh melalui kepustakaan dengan membaca literatur-literatur sebagai data pelengkap terkait dengan sumber data primer. Selain itu, penelitian akan melakukan kajian terhadap literatur yang relevan, termasuk buku, jurnal, dan artikel ilmiah yang membahas tentang strategi komunikasi, citra perusahaan, dan perilaku layanan dalam sektor transportasi daring.

## G. Prosedur Pengumpulan Data

Pemilihan dan penggunaan teknik pengumpulan data dipengaruhi oleh kebutuhan peneliti. Oleh karena itu, peneliti harus memahami dengan jelas sejauh mana kebutuhan penelitian tersebut. Hal ini akan memungkinkan pengukuran yang lebih tepat terhadap energi yang diperlukan dalam proses penelitian.<sup>53</sup>

### a. Observasi

Observasi adalah salah satu komponen dalam metode pengumpulan data. Istilah observasi merujuk pada proses pengumpulan data secara langsung dari lokasi penelitian atau area lapangan. Dalam hal ini, Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung perilaku peneliti sebagai pengemudi ojek daring Maxim dalam berinteraksi dengan penumpang. Selama proses pengumpulan data, peneliti akan mencatat berbagai aspek yang berhubungan dengan pelayanan, seperti cara berkomunikasi, sikap, dan respon terhadap penumpang.

Metode ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam mengenai praktik yang dijalankan dan sejauh mana strategi komunikasi yang diterapkan dapat mempengaruhi citra baik. Catatan hasil observasi akan membantu dalam menganalisis pola-pola yang muncul dalam interaksi dan dampaknya terhadap persepsi penumpang.

### b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu prosedur pengumpulan informasi dan data berupa opini, sudut pandang atau fakta mengenai suatu peristiwa, fenomena

---

<sup>53</sup> Agus Triyono, *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif* (Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2021). 82.

atau kasus.<sup>54</sup> Informan merupakan individu yang berperan sebagai sumber informasi dalam suatu penelitian, memberikan pemahaman lebih dalam mengenai masalah yang sedang diteliti. Wawancara dilakukan dengan cara menemui informan secara langsung, yang bertujuan untuk mendapatkan informasi dan data secara komprehensif.

Dalam penelitian ini, peneliti terlebih dahulu melakukan wawancara kepada rekan-rekan pengemudi yang menjadi subjek penelitian. Hal ini bisa disebut sebagai metode interview dengan tanya jawab. Peneliti juga melakukan wawancara dengan penumpang. Dengan cara ini, peneliti mendapatkan gambaran yang lebih lengkap tentang bagaimana strategi komunikasi memengaruhi citra baik pengemudi di mata penumpang.

Peneliti menggunakan metode wawancara semi terstruktur, sehingga wawancara yang dilakukan tidak terkesan terlalu formal dan kaku, namun dapat menciptakan suasana yang santai, hangat, dan tenang. Kemudian, setelah terkumpul data dari responden, tersebut dapat dilakukan analisis data dengan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

#### c. Dokumentasi

Dokumentasi akan mencakup catatan harian atau jurnal yang mencatat pengalaman pribadi peneliti sebagai pengemudi ojek daring Maxim. Ini termasuk strategi yang digunakan dalam berkomunikasi, umpan balik dari penumpang, dan laporan tentang momen-momen penting selama berkendara. Selain itu, peneliti juga akan mengumpulkan dokumen terkait, seperti kebijakan perusahaan Maxim, data statistik tentang kepuasan

---

<sup>54</sup> Lukman Hakim, *Teknik Reportase: Dimensi Teoretis Dan Praktis* (Jakarta: Kencana, 2021). 11

pelanggan. Ini akan memberikan konteks tambahan dan dukungan data untuk analisis yang dilakukan.

## H. Analisis Data

Analisis data merupakan upaya sistematis untuk menemukan dan menggantikan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan sumber lainnya. Tujuannya adalah agar peneliti dapat memahami kasus yang sedang diteliti dan menyajikannya untuk temuan di masa depan.<sup>55</sup> Oleh karena itu, untuk meningkatkan pemahaman, analisis harus dilanjutkan dengan pencarian makna yang mendalam.

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan analisis data menurut Miles dan Huberman, yang menyatakan bahwa analisis terdiri dari tiga kegiatan yang berlangsung secara bersamaan, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan verifikasi.<sup>56</sup> Ketiga langkah ini saling berhubungan, sehingga peneliti dapat melakukan secara bersamaan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang data yang telah dianalisis. Langkah-langkah analisis data yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut:

### a. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses meringkas, memilih, dan menyaring informasi yang penting, yang berfokus pada aspek-aspek utama, serta mencari tema dan meminimalisir over information. Keberadaan informasi berlebih sering kali berkaitan dengan hal-hal yang "tidak relevan" dan dapat mengakibatkan risiko terhadap kevalidan data itu sendiri. Sebagai hasilnya, data yang sudah

---

<sup>55</sup> Muslimah Ahmad, "Memahami Teknik Pengolahan Dan Analisis Data Kualitatif", *Proceedings*, 1 (2021), 178.

<sup>56</sup> Albi Anggito and Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (sukabumi: CV Jejak, 2018). 237.

direduksi akan memberikan pemahaman yang lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam mengumpulkan informasi pada langkah berikutnya.

b. Penyajian Data

Setelah tahap reduksi, langkah selanjutnya adalah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam berbagai format, termasuk deskripsi ringkas, grafik, serta hubungan antar kategori, dan lainnya. Namun, format yang paling umum digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teks naratif. Penyajian data dalam bentuk naratif ini memudahkan pemahaman mengenai fenomena yang diteliti dan mendukung perencanaan langkah-langkah selanjutnya berdasarkan pemahaman yang telah diperoleh.

c. Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan, yang juga mencakup proses verifikasi. Padaltahap ini, peneliti akan merumuskan kesimpulan berdasarkan temuan yang diperoleh dari data yang telah dianalisis. Proses ini melibatkan pengujian kesesuaian antara data dan kesimpulan yang dihasilkan, guna memastikan bahwa hasil analisis secara akurat mencerminkan realitas yang ada.

## **I. Pengecekan Keabsahan Data**

Banyak hasil penelitian kualitatif sering kali dipertanyakan kebenarannya karena beberapa faktor. Pertama, subjektivitas peneliti menjadi aspek yang dominan dalam penelitian kualitatif. Selain itu, metode penelitian yang digunakan, seperti wawancara dan observasi, memiliki sejumlah kelemahan, terutama ketika dilakukan secara terbuka dan tanpa pengawasan yang

memadai. Selain itu, sumber data kualitatif yang kurang kredibel dapat berdampak negatif terhadap akurasi hasil penelitian. Oleh karena itu, penting untuk menerapkan teknik pemeriksaan keabsahan atau validitas data. Validasi data merupakan faktor krusial dalam memastikan kualitas hasil pengumpulan data penelitian.<sup>57</sup>

Setiap penelitian kualitatif perlu mencerminkan pendekatan yang komprehensif. Untuk mencapai penelitian yang menyeluruh, peneliti harus mampu menghindari faktor-faktor yang dapat menyebabkan bias dan keterbatasan dalam sumber data. Oleh karena itu, penting bagi peneliti untuk melakukan triangulasi, yaitu mengintegrasikan berbagai sumber data, peneliti, teori, dan metode dalam studi mengenai fenomena sosial.<sup>58</sup>

Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini yakni triangulasi sumber. Dengan demikian, penerapan triangulasi sumber dalam penelitian ini memberikan kesempatan kepada peneliti untuk membangun pemahaman yang lebih mendalam dan signifikan mengenai strategi komunikasi pengemudi Ojek daring Maxim. Melalui perbandingan dan konfirmasi data dari berbagai sumber, diharapkan keandalan data yang diperoleh dapat meningkat, serta menghasilkan analisis yang lebih valid.

## **J. Tahap-Tahap Penelitian**

Seperti halnya kegiatan ilmiah, penelitian dilakukan melalui prosedur kerja yang terstruktur dan formal. Urutan prosesnya ditunjukkan melalui langkah-langkah mulai dari identifikasi masalah hingga penyelesaian masalah. Tahapan

---

<sup>57</sup> Danu Eko Agustinova, S.Pd. M.Pd., *Memahami Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta, 2015). 43.

<sup>58</sup> Cosmas Gatot Haryono, *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi* (Sukabumi: CV Jejak, 2020). 146.

penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti harus mempertimbangkan beberapa aspek berikut

#### 1. Tahap Perencanaan

Pada tahap perencanaan ini, peneliti menyusun judul penelitian dengan melakukan pencarian berbagai data dan sumber dari penelitian sebelumnya. Selain itu, peneliti juga mempertimbangkan tujuan akademis serta relevansi topik yang akan diangkat, agar penelitian ini dapat memberikan manfaat yang signifikan dan berkontribusi terhadap kemajuan ilmu pengetahuan.

#### 2. Tahap Persiapan

Pada tahap ini, peneliti mengusulkan judul Strategi Komunikasi pengemudi Ojek Daring Maxim Kota Kediri dalam Menciptakan Citra Baik kepada Ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam dan dilanjutkan ke dosen pembimbing

#### 3. Tahap Pelaksanaan

Tahapan ini adalah bagian penting dari penelitian, dimana peneliti melakukan penggalan dan pengumpulan data yang diperlukan untuk penyusunan proposal penelitian yang akan diseminarkan. Hasil yang diperoleh dari tahap ini diharapkan dapat menjadi dasar yang kokoh serta memberikan informasi yang akurat dan relevan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

#### 4. Tahap Analisis Data

Pada tahap ini, peneliti mengatur seluruh data yang telah dikumpulkan dengan cara yang sistematis dan terperinci. Hal ini bertujuan agar data tersebut mudah dipahami dan dapat memberikan gambaran yang jelas serta mendalam mengenai fenomena yang sedang diteliti.

## 5. Tahap Penyelesaian

Pada tahap akhir sebuah penelitian, peneliti menyusun data yang telah dianalisis dan dikumpulkan dalam bentuk skripsi, dengan merujuk pada pedoman penulisan skripsi yang berlaku di Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Universitas Syekh Wasil Kediri. Hal ini bertujuan agar hasil penelitian tidak hanya memenuhi standar akademis, tetapi juga dapat dipresentasikan secara profesional dan memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang studi yang relevan.