

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan kualitatif, berupa prosedur – prosedur penelitian yang dapat menghasilkan data deskriptif yaitu berupa tulisan, ucapan, serta perilaku yang dapat diamati dari orang orang maupun subjek itu sendiri.

Menurut Bogdan dan Taylor , seperti dikutip oleh Meleong definisi pendekatan penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>28</sup>

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), dimana penelitian ini dilakukan secara langsung di lapangan/ lokasi tempat terdapatnya yang diteliti.<sup>29</sup>

#### **B. Kehadiran Peneliti**

Kehadiran penelitian ini merupakan tahapan awal penelitian, yaitu digunakan untuk menentukan langkah-langkah yang akan dilakukan. Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kualitatif, maka kehadiran penelitian dilapangan adalah sangat penting serta diperlukan untuk mendapatkan data yang optimal, sebab peneliti merupakan salah satu

---

<sup>28</sup> Lexy J Moelong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosda Karya, 2006), hlm. 4

<sup>29</sup> Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Prefektif Rancangan Penelitian*, (Yogyakarta : AR-Ruzz Media, 2014), hlm. 183

instrumen kunci dalam menangkap makna dan sekaligus sebagai alat pengumpul data.<sup>30</sup>

Dalam penelitian ini peneliti berperan aktif dan secara langsung mengamati serta mewawancarai subyek penelitian, maka disini peneliti langsung hadir dilokasi penelitian dan mewawancarai langsung pemilik toko, karyawan serta pelanggan *online shop* Ehg\_id Kediri.

### C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di toko *online shop* Ehg\_id Kediri, adapun lokasi penelitian ini yaitu di Jl. Mayor Bismo No.147 B Semampir Kota Kediri, Jawa Timur.

### D. Sumber Data

Sumber data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya yaitu data tambahan seperti catatan lapangan, foto, video tape, dokumen pribadi dan memo.<sup>31</sup> Dalam memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan sumber data lapangan (*field research*).

Terkait dengan fokus penelitian ini, perolehan data penelitian yaitu dilakukan langsung dari pemilik, karyawan serta pelanggan toko *online shop* Ehg\_id Kediri.

---

<sup>30</sup> Lexy J Moelong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosda Karya, 2006), hlm.121

<sup>31</sup> Lexy J Moelong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosda Karya, 2006), hlm. 157

## E. Pengumpulan Data

Guna mendapatkan data yang ada di lapangan serta dalam rangka mendeskripsikan dan menjawab yang sedang diteliti, disini peneliti mengumpulkan data-data menggunakan metode :

### 1. Pengamatan (*Observasi*)

Pengamatan (*observasi*) dapat diartikan menjadi pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki.<sup>32</sup> Disini langkah yang pertama dilakukan oleh peneliti adalah melakukan pengamatan yang dilakukan secara langsung pada toko *online shop* Ehg\_id tentang bagaimana pelayanan bisnis yang diterapkan pada *e-commerce*.

### 2. Wawancara atau *Interview*

Wawancara atau *interview* yaitu adalah pertemuan antara dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat menjadi makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara merupakan teknik penelitian yang paling sosiologis dari banyaknya teknik penelitian sosial. Hal ini dikarenakan dari bentuknya yang berasal dari interaksi verbal antara peneliti dan responden/narasumber.<sup>33</sup>

Dalam penelitian ini pelaksanaan wawancara tersebut dilakukan langsung pada beberapa pihak yang terkait, yaitu pemilik toko, karyawan serta pelanggan *online shop* Ehg\_id Kediri.

---

<sup>32</sup> W Guto, *Metode Wawancara dalam Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993) hlm. 129

<sup>33</sup> Sugiono dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2008), hlm 170

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu cara yang digunakan untuk pengumpulan data dengan hasil catatan-catatan penting yang ada hubungannya dengan masalah yang akan diteliti, sehingga dapat diperoleh data yang sah, lengkap, serta bukan berdasarkan pemikiran. Dokumentasi diperlukan sebagai bukti fisik di lapangan, dokumen bisa berupa bahan tertulis ataupun film.<sup>34</sup>

Dalam pengumpulan data ketika melakukan wawancara langsung kepada pemilik toko *online shop* Ehg\_id Kediri, peneliti tidak lupa untuk mengambil foto yang dibutuhkan saat melakukan wawancara serta menggunakan alat perekam suara untuk merekam wawancara lalu menyalinnya dalam bentuk data.

### F. Analisis Data

Analisis data adalah proses mengelompokkan, mengelompokkan, mengorganisasikan, memberikan kode, serta mengurutkan data ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga bisa ditemukan tema dan dapat dirumuskan menjadi hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.<sup>35</sup>

---

<sup>34</sup> Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : Rineka cipta, 2008) hlm. 158

<sup>35</sup> Lexy J Moelong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosda Karya, 2006), hlm.135.

Menurut Miles dan Huberman seperti yang tertulis dibukunya sugiyono pelaksanaan pemeriksaan analisis data ini didasarkan beberapa kriteria, antara lain :<sup>36</sup>

1. Reduksi data

Data yang diperoleh dari lapangan dengan jumlah yang lumayan banyak, untuk itu perlu dicatat secara rinci dan teliti. Mereduksi data berarti memilih hal-hal yang pokok, merangkum, serta memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak penting. Dengan demikian data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencari jika diperlukan.

2. Penyajian data

Setelah direduksi, selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data bisa dilakukan dengan bentuk bagan, uraian yang singkat, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dalam penelitian ini menggunakan teks narasi yang bersifat naratif, sehingga peneliti bisa memahami apa yang terjadi, selanjutnya peneliti dapat merencanakan kerja berdasarkan yang telah dipahami.

3. Mengambil kesimpulan

---

<sup>36</sup> Sugiyono, *Metode Kuantitatif, Kualitatif dan kombinasi (Mixed Method)*, (Bandung : Alfabeta, 2011), hlm. 334

Kesimpulan yaitu verifikasi yang diharapkan yaitu sebuah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan tersebut biasanya berupa deskripsi maupun gambaran tentang suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori. Keabsahan data tersebut juga didukung oleh dokumen-dokumen (data sekunder) yang telah dikumpulkan baik berupa jurnal, literatur, karya ilmiah, maupun peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Dengan adanya narasumber serta dokumen yang ada maka keabsahan data tersebut semakin dapat dipertanggung jawabkan.

#### **G. Pengecekan Keabsahan Data**

Keabsahan data adalah suatu kepastian bahwa yang berukuran itu adalah benar-benar variabel yang ingin diukur yang dapat dicapai dengan proses pengumpulan data yang tepat.<sup>37</sup> Berikut adalah uji keabsahan data yang di gunakan peneliti meliputi :

##### **1. Perpanjangan Pengamatan**

Perpanjangan pengamatan bisa meningkatkan kredibilitas dan kepercayaan data. Dengan adanya perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang ditemui maupun sumber data yang lebih baru.

---

<sup>37</sup> Pawito, *Penelitian Komunikasi Kualitatif*, (Yogyakarta : Lkis Yogyakarta, 2007), hlm 104

Perpanjangan pengamatan menyebabkan hubungan antara peneliti dengan sumber akan semakin akrab, semakin terjalin, semakin terbuka, saling timbul kepercayaan, sehingga informasi yang diperoleh dapat lengkap dan semakin banyak

Perpanjangan pengamatan dapat digunakan sebagai pengujian kredibilitas dalam data penelitian yang berfokuskan pengujian pada data yang sudah diperoleh, yaitu berupa pengecekan kembali data yang didapat dilapangan apakah sudah benar ataukah tidak, apakah ada tetap atau ada perubahan.

Setelah pengecekan data kembali di lapangan sudah dilakukan maka data yang diperoleh tersebut sudah bisa dipertanggung jawabkan atau benar. Berarti data tersebut sudah kredibel, maka selanjutnya perpanjangan sudah bisa diakhiri.<sup>38</sup>

## 2. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan dapat dilakukan dengan teknik melakukan pengamatan yang akan diteliti secara terus menerus dan terperinci selama kebutuhan data yang diinginkan. Kegiatan ini diikuti dengan wawancara secara langsung dan intensif kepada subjek agar menghasilkan data – data yang diinginkan serta terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan.<sup>39</sup>

## 3. Triangulasi

---

<sup>38</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011), 247.

<sup>39</sup> Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian*, (Bandung : Pustaka Setia, 2008), hlm. 177

Triangulasi merupakan teknik pengecekan keabsahan data yang didasarkan pada sesuatu di luar data untuk keperluan mengecek atau sebagai pemanding terhadap data yang telah ada. Dengan ini peneliti menggunakan triangulasi dengan sumber yaitu membandingkan data hasil observasi, hasil aktivitas subjek penelitian dan hasil wawancara, membandingkan apa yang dikatakan orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan di jalan.<sup>40</sup>

## H. Tahap-Tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian yang dilakukan di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :<sup>41</sup>

### 1. Tahap Pra Lapangan

Tahap ini meliputi kegiatan menyusun proposal penelitian, menentukan fokus penelitian, konsultasi, mengurus perizinan penelitian dan seminar penelitian. Disini langkah awal yang dilakukan peneliti adalah meminta izin kepada pemilik bisnis toko online shop Ehg\_id, yaitu sekitar awal desember 2019 kemarin peneliti menemui pemilik/*owner online shop Ehg\_id* untuk meminta izin melakukan penelitian serta menyerahkan surat observasi yang telah disetujui oleh dosen pembimbing.

### 2. Tahap Pekerjaan Lapangan

---

<sup>40</sup> Ibid, 177

<sup>41</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 83.

Tahap ini di bagi menjadi tiga bagian, yaitu memahami latar penelitian dan persiapan diri, memasuki lapangan, berperan serta mengumpulkan data. Dalam tahap pengumpulan data ini, peneliti menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

### 3. Tahap pembuatan laporan penelitian

Kegiatan yang dilakukan adalah menelaah seluruh data lapangan, reduksi data, menyusun dalam satuan-satuan kategorisasi dan pemeriksaan keabsahan data. Tahap ini meliputi kegiatan mengolah data yang diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi, setelah itu dilakukan penafsiran data sesuai dengan konteks permasalahan yang diteliti, sehingga data tersebut akan mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain secara jelas.

### 4. Tahap Analisa Data

Tahap ini meliputi kegiatan menyusun hasil penelitian, konsultasi, perbaikan hasil konsultasi. tahap ini meliputi kegiatan penyusunan hasil penelitian dari semua rangkaian kegiatan pengumpulan data. Setelah itu melakukan konsultasi hasil penelitian dengan dosen pembimbing untuk mendapatkan masukan menjadi lebih baik, sehingga dapat menyempurnakan hasil penelitian menjadi bentuk skripsi.