

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menentukan cara mencari, mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data hasil penelitian tersebut. Metode kualitatif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti objek yang alamiah. Dimana pada penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi.¹ Sedangkan jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian lapangan (*field research*).

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini yaitu di Qiistrans Rent Car tepatnya di Desa Banjarmlati Kecamatan Mojoroto Kota Kediri Provinsi Jawa Timur.

C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek darimana data dapat diperoleh. Sumber data yang penulis gunakan dibagi menjadi dua sumber, yaitu :

- a) Sumber Data Primer

¹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta,2012), hlm1

Sumber data primer adalah sumber data yang berasal dari sumber pertama atau asli. Sumber data yang dikumpulkan peneliti dari lapangan, yaitu langsung dari sumber utamanya, yaitu pimpinan, karyawan, dan pelanggan.

b) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang sudah tersedia, jika kita mencari dapat diperoleh dengan mudah dan cepat karena sudah tersedia, misalnya dari penelitian buku, jurnal, penelitian terdahulu, dan lain lain yang berkaitan dengan konteks penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

a) Observasi (Pengamatan)

Teknik Observasi yaitu suatu proses mengamati, melihat, dan mencermati perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu.² Dalam Penelitian ini penulis melakukan observasi di Qiistrans Rent Car

b) Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data melalui komunikasi langsung dengan narasumber penelitian untuk memperoleh informasi dan data, baik secara lisan maupun dengan

² Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups: Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindi Persada, 2015), hlm131

teknik komunikasi jarak jauh.³ Wawancara dilakukan dengan pemilik, karyawan dan beberapa pelanggan Qiistrans Rent Car

c) Dokumentasi

Dokumentasi yaitu cara yang digunakan untuk menggabungkan data yang mewujudkan catatan penting terkait masalah yang dikaji, baik berupa gambar, arsip, dan tulisan, dari seseorang. Dalam penelitian ini, dokumentasi diperoleh dari arsip Qiistrans Rent Car Kota Kediri yang menunjang dalam penelitian

d) Teknis Analisis Data

Analisis data yaitu suatu proses analisa data dengan menemukan pola, memilah yang bisa dikelola dan dapat dipertanggung jawabkan keabsahannya agar memperoleh hasil kesimpulan penelitian yang tepat dan akurat.⁴ Dalam penelitian ini analisa data yang digunakan yaitu analisis deskriptif kualitatif. Berikut langkah-langkah dalam teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu :

- a. Melakukan reduksi data, seperti membuat catatan penting atau rangkuman inti dari proses dan informasi yang diperlukan
- b. Menyusun data dalam pokok pikiran yang mencakup fokus penelitian dan mengujikannya secara deskriptif
- c. Menggabungkan hasil dari yang sudah diteliti dengan teori yang dipakai

³ *Ibid*,220

⁴ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009), hlm 248

d. Penarikan kesimpulan

kekokohnya, dan kecocokannya atas data yang telah disajikan.⁵

e) Pengecekan Keabsahan Data

1) Perpanjangan Pengamatan

Seperti yang sudah diungkapkan diatas bahwa instrument dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri. Dalam mengumpulkan data sangat ditentukan dengan keikutsertaan peneliti, dan tidak bias jika dilakukan dengan menggunakan waktu yang singkat, sehingga perlu adanya waktu dalam perpanjangan pengamatan pada latar penelitian. Maksud dari perpanjangan pengamatan yaitu seorang peneliti tersebut tinggal pada lokasi penelitian hingga mencapai tingkat kejenuhan dalam mengumpulkan data yang ingin dicapai.⁶

2) Meningkatkan Ketekunan

Seorang peneliti dalam meningkatkan ketekunan dapat dilakukan dengan cara mengecek ulang data yang telah diperoleh benar atau salah. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengamati objek penelitian secara terus menerus dan

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, cet. 19, 2013), hlm 244

membaca berbagai macam literatur yang berkaitan dengan objek penelitian.

3) Triangulasi

Triangulasi yaitu pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Tujuan dari triangulasi yaitu untuk membandingkan antara data satu dengan yang lain, meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari penelitian kualitatif.⁷

⁷ Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian /kualitatif*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media,2012), 320