

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu observasi lapangan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Metode penelitian kualitatif deskriptif adalah metode penelitian yang memberikan sebuah gambaran umum sesuai dengan fakta di lapangan, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.<sup>36</sup> Dalam penelitian lapangan ini menggunakan sumber secara langsung dari tempat penelitian yang berkaitan dengan pembelian tiket berbasis online pada pengguna kereta api Dhoho yang ditinjau dari perilaku konsumen Islami. Sumber langsung tersebut yaitu dengan melakukan wawancara secara langsung dengan Kepala Stasiun Besar Kediri, *customer care*, petugas bagian loket, dan para penumpang di Stasiun Besar Kediri, khususnya bagi penumpang kereta api lokal-Dhoho yang *booking* tiket secara online melalui aplikasi KAI *Access*.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, dimana dalam penelitian ini akan memperoleh fakta yang berkaitan dengan analisis pembelian tiket melalui KAI *Access* pada pengguna kereta api lokal-Dhoho di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Besar Kediri. Dalam memperoleh fakta tersebut, peneliti berperan sebagai kunci, sehingga peneliti berhubungan

---

<sup>36</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 9.

secara langsung dengan obyek dan instrumen lainnya dalam mengumpulkan data-data penelitian yang akan dianalisis.

## **B. Kehadiran Peneliti**

Penulis dalam melakukan penelitian kualitatif melakukan wawancara secara mendalam untuk mengumpulkan data yang ingin diperoleh.<sup>37</sup> Maka itu, penulis harus mampu berinteraksi dengan sumber data. Karena kehadiran penulis akan mempengaruhi hasil dan data yang diperoleh dalam menyusun penelitian. Penulis disini sebagai kunci dalam menggali sebuah data yang berkaitan dengan analisis pembelian tiket melalui KAI *Access* yang ditinjau dari perilaku konsumen Islami bagi pengguna kereta api lokal-Dhoho pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Besar Kediri.

## **C. Lokasi Penelitian**

Penulis memilih lokasi penelitian di Stasiun Besar Kediri, karena stasiun ini merupakan pusat layanan penyedia jasa layanan transportasi kereta api yang banyak dituju oleh masyarakat atau penumpang. Penulis dalam melakukan penelitian di Stasiun Besar Kediri juga memiliki pertimbangan lain yaitu:

1. Stasiun Besar Kediri merupakan stasiun yang berada di pusat kota Kediri dan banyak dikunjungi oleh masyarakat baik dalam kota maupun luar kota.

---

<sup>37</sup>Ibid., 11.

2. Semakin berkembangnya kemajuan teknologi, perusahaan penyedia jasa layanan transportasi akan memudahkan penumpang khususnya bagi masyarakat yang mayoritas sudah memiliki *smartphone* yang canggih dan bisa melakukan pemesanan tiket secara online.
3. Dalam memberikan pelayanan yang baik dan mudah, pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) khususnya Stasiun Besar Kediri dalam persaingan dunia transportasi sudah menggunakan sistem pemesanan tiket kereta api berbasis online salah satunya yaitu dengan menggunakan aplikasi KAI *Access*. Hal ini, untuk meminimalisir terjadinya antrian tiket yang panjang di loket.
4. Selain itu pernah terjadinya kasus adanya para calo tiket kereta api. Untuk mengantisipasi adanya calo yang tidak bertanggung jawab tersebut, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menetapkan *reservasi* tiket berbasis online.
5. Diwajibkan bagi pengguna kereta api lokal dalam memesan tiket berbasis online untuk layanan transportasi.
6. Kereta api Dhoho merupakan satu-satunya kereta yang banyak diminati masyarakat.

Maka dari itu, penulis tertarik memilih tempat di Stasiun Besar Kediri untuk dapat menjawab dan memberikan data-data informatif dalam penelitian terkait analisis pembelian tiket melalui KAI *Access* pada pengguna kereta api lokal-Dhoho dengan tinjauan dari perilaku konsumen Islami.

## D. Sumber Data

Sebuah penelitian terbagi menjadi 2 jenis sumber data, yakni data primer dan data sekunder. Penjelasan dari sumber data tersebut akan diuraikan di bawah ini:

### a. Data Primer

Data primer adalah sebuah data yang didapatkan dari penulis secara langsung pada saat melakukan observasi di lapangan. Data primer didapatkan dari penulis secara langsung pada saat melakukan observasi, wawancara secara langsung dengan Kepala Besar Stasiun Kediri beserta kasubur *customer care*, serta dari dokumentasi maupun yang lainnya. Spradley mengatakan bahwasanya dalam sebuah penelitian kualitatif berdasarkan obyek yang harus diobservasi terdiri atas 3 komponen yaitu sebagai berikut:<sup>38</sup>

#### 1. Place

*Place* adalah suatu tempat dimana terjadinya sebuah hubungan interaksi sosial secara langsung. Sumber data penelitian penulis adalah situasi yang ada di Stasiun Besar Kediri.

#### 2. Actor

*Actor* adalah orang-orang yang terlibat. Istilah kata lain, orang yang berperan sebagai informan untuk melengkapi data pada saat wawancara. Informan dalam penelitian ini adalah Kasubur *Customer Care* Stasiun Kediri, pihak-pihak bagian loket, dan penumpang yang membeli tiket secara online melalui aplikasi *KAI Access* di Stasiun Besar Kediri.

---

<sup>38</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2013), 229.

### 3. Activity

*Activity* adalah aktifitas yang dijalankan oleh *actor* dalam interaksi sosial secara langsung. Data yang digunakan penelitian penulis ditinjau dari teori perilaku konsumen Islami.

#### b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang didapatkan oleh penulis secara tidak langsung. Data sekunder dalam penelitian penulis adalah data yang didapatkan dari pihak lain, wawancara tidak langsung, dan kuesioner (angket). Data sekunder ini berupa dokumentasi atau data-data lainnya yang berupa dokumen mengenai sejarah kereta api lokal-Dhoho, data *manifest* lokal penumpang yang memesan tiket kereta api melalui via loket dan online.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah prosedur strategis yang di ambil pada sebuah penelitian. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data, penulis akan mudah mengumpulkan data-data sesuai yang dibutuhkannya. Teknik pengumpulan data terbagi menjadi tiga jenis, yaitu:

### 1. Observasi Partisipatif

Observasi partisipatif merupakan observasi dimana penulis terlibat dengan obyek yang diamati pada saat melakukan penelitian. Dengan observasi partisipan, maka data yang diperoleh juga akan lebih valid.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 227.

## 2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara (*Interview*) adalah percakapan dengan dua orang atau lebih untuk mendapatkan sebuah informasi yang relevan. Dengan melakukan sebuah wawancara dalam penelitian, maka akan membantu penulis menjawab dari adanya pertanyaan sebagai pelengkap data.<sup>40</sup>

Adapun pihak-pihak yang akan diwawancarai yaitu:

1. Penulis akan melakukan wawancara dengan Kasubur *Customer Care* Stasiun Besar Kediri.
  2. Penulis akan melakukan wawancara dengan pihak loket.
  3. Penulis akan melakukan wawancara dengan penumpang kereta api lokal-Dhoho yang memesan tiket secara *online* menggunakan aplikasi *KAI Access*.
- ## 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara dalam mengumpulkan data ke dalam bentuk gambar visual atau berupa dokumen-dokumen yang diambil pada saat melakukan penelitian kualitatif.<sup>41</sup>

## F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yaitu tugas penulis dalam mencari dan menyusun data dari hasil wawancara secara sistematis, mencatat kejadian yang sedang terjadi di lapangan, dan mendokumentasi. Kemudian yang dilakukan penulis setelah mencari data yaitu mengelompokkan data ke dalam kategori,

---

<sup>40</sup>Ibid., 231.

<sup>41</sup>Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial* (Jakarta: Salemba Empat, 2010), 143.

menganalisisnya, dan memilih mana yang dianggap penting, sehingga dapat ditarik ke dalam suatu kesimpulan yang mudah dipahami.

Menurut Miles dan Huberman (1984), bahwa aktivitas menganalisis data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan cara terus-menerus hingga tuntas secara langsung. Aktivitas tersebut meliputi:<sup>42</sup>

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan kemampuan seorang penulis dalam mencatat hal penting, ide pokok terpenting dalam sebuah penelitian. Kemudian data yang sudah direduksi akan memberikan suatu gambaran yang jelas, dan mempermudah penulis untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

2. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat ditampilkan dengan melalui beberapa bentuk seperti tabel, grafik, *phichard*, *pictogram*, dan sejenisnya. Dari adanya model penyajian data tersebut akan mudah dipahami dan dibaca. Penyajian data pada penelitian ini, penulis menampilkan data yang bersifat naratif dan dukungan beberapa tabel untuk memperjelas data yang diambil.

3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yaitu masih bersifat sementara. Apabila, ada bukti-bukti yang menguatkan pada saat pengumpulan data maka, kesimpulan akan bersifat kredibel. Sehingga

---

<sup>42</sup> Miles Mathew B. dan A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif*(Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 1984), 311-315.

penulis akan mengumpulkan data pendukung yang valid untuk menyatakan sebuah kesimpulan.

### **G. Pengujian Keabsahan Data**

Uji kredibilitas data yaitu bukti-bukti nyata yang berhasil dikumpulkan dalam sebuah penelitian. Untuk bisa menetapkan keabsahan data, maka uji kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut ini:<sup>43</sup>

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

Perpanjangan pengamatan berarti penulis melakukan pengamatan kembali ke lapangan. Dengan adanya perpanjangan pengamatan dalam penelitian ini berarti hubungan penulis dengan narasumber akan semakin terbentuk keakraban dan terjalin semakin baik. Dalam perpanjangan pengamatan ini, penulis akan mengecek ulang data yang telah diberikan apakah sudah benar atau belum benar, sehingga dapat diperoleh data informatif secara lengkap.

#### **2. Meningkatkan Ketekunan**

Meningkatkan ketekunan yaitu pengamatan yang dilakukan secara teliti dan berkesinambungan. Dengan ini maka data yang diperoleh juga akan pasti. Dalam penelitian penulis akan mencermati tentang analisis pembelian tiket melalui KAI *Access* pada pengguna kereta api lokal-Dhoho yang ditinjau dari perilaku konsumen Islami. Untuk dapat

---

<sup>43</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2017), 247.



meningkatkan ketekunan pengamatan penulis membaca berbagai referensi atau dokumentasi hasil penelitian yang dilakukan.

### 3. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini merupakan pengecekan data yang dikumpulkan dari berbagai sumber yang mendukung. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber. Dalam penelitian ini, untuk menguji kredibilitas data tentang analisis pembelian tiket melalui KAI *Access* pada pengguna kereta api lokal-Dhoho yang ditinjau dari perilaku konsumen Islami, sehingga penulis dapat mengetahui bagaimana keputusan konsumen dalam membeli tiket berbasis *online* pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di stasiun Besar Kediri. Kemudian penulis akan mendeskripsikan data yang telah dianalisis, sehingga akan menghasilkan suatu kesimpulan.

## H. Tahap-Tahap Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan tahapan-tahapan penelitian diantaranya yaitu:

1. Tahap sebelum ke lapangan meliputi kegiatan melakukan penyusunan perumusan masalah terkait fokus penelitian yang akan diteliti, mengunjungi lokasi penelitian, mengurus perizinan melakukan observasi penelitian ke kantor jurusan.

2. Tahap saat di lapangan meliputi kegiatan penulis melakukan pengumpulan data dan mencatat sumber informasi yang diperoleh untuk melengkapi data penelitian.
3. Tahap analisis data yaitu penulis akan menganalisis data, hingga melakukan pengecekan keabsahan sumber data untuk dapat menemukan sebuah kesimpulan.
4. Tahap penulisan meliputi kegiatan menyusun hasil penelitian sehingga memperoleh data yang kredibel dan valid.<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup>Ibid., 270.