

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif Dengan pendekatan deskriptif data yang berbentuk kata – kata, gambaran dan kebanyakan bukan angka. Walaupun ada angka namun sifatnya sebagai penguat data, yang meliputi wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi dan catatan lainnya.<sup>23</sup>

Sedangkan di jenis penelitian ini menggunakan pengujian secara rinci terhadap seorang subyek Penelitian yang berada pada tempat itu yang menyimpan suatu dokumen tentang suatu peristiwa yang terjadi ditempat itu atau disebut juga dengan studi kasus. Sedangkan studi kasus ini bertujuan untuk menjelaskan dan memahami obyek yang ditelitinya secara khusus.<sup>24</sup>

#### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi Penelitian ini ini berada di, JL. Mayjend Sungkono No 32 Kota Kediri bertempat di Kantor PT. Pos Indonesia Kediri. Hal ini didasarkan pada hasil penelitian awal bahwa PT. Pos Indonesia Kediri Merupakan perusahaan jasa pengiriman barang paket maupun dokumen yang awalnya COD (*Cash On Delivery*) secara manual. Maka seiring berjalanya waktu layanan COD (*Cash On Delivery*) dilakukan secara online. Yang dimana sistem ini bisa memberikan kemudahan para konsumen yang memakai jasa titipan pengiriman barang melalui aplikasi atau web didukung dengan aplikasi *Qiposin Aja* dan

---

<sup>23</sup> Sudarwan Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Setia, 2002), 61.

<sup>24</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), 131.

*Pospay*. Dengan adanya aplikasi tersebut bahwa semua data yang berhubungan mengenai COD (*Cash On Delivery*) ada di PT. Pos Indonesia Kediri termasuk data pengawasan dan admin COD (*Cash On Delivery*).

### **C. Sumber Data**

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dan observasi. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh dengan wawancara secara langsung oleh pihak yang bersangkutan secara khusus dengan Manajer Penjualan PT. Pos Indonesia Kediri serta dengan Konsumen pemakai jasa di PT. Pos Indonesia Kediri.<sup>25</sup>

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen – dokumen. Dalam hal ini bersumber dari penelitian yang dari website majalah dan Koran yang berkaitan dengan judul penelitian dan data – data tersebut bisa terkumpul. Data sekunder sendiri terkumpul dari hasil laporan atau profil perusahaan, data yang bisa di terbitkan oleh suatu pihak perusahaan yang bersangkutan tersebut.<sup>26</sup>

### **D. Teknik Pengumpulan Data**

#### 1. Observasi

---

<sup>25</sup> Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), 169.

<sup>26</sup>Ibid., 170.

Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis, yang mana peneliti mengamati gejala yang tampak pada objek peristiwa secara langsung yang diamati.<sup>27</sup> Observasi ini dilakukan untuk bisa memperoleh gambaran nyata di PT. Pos Indonesia Kediri tersebut. Dengan demikian penulis melakukan observasi secara langsung ke PT. Pos Indonesia dengan tujuan untuk mengamati suatu obyek yang ada dilapangan sehingga peneliti bisa menemukan suatu hal baru dan unik dilapangan terkait penelitian di PT. Pos Indonesia Kediri.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah suatu metode pengumpulan data melalui Tanya jawab secara langsung antara dua orang atau lebih.<sup>28</sup> Wawancara sendiri merupakan metode efektif mengumpulkan segala informasi dari pihak yang bersangkutan khususnya dengan manajer keuangan PT. Pos Indonesia Kediri serta Konsumen selaku pemakai jasa PT. Pos Indonesia tentang inovasi layanan yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia Kediri serta Inovasi Layanan COD (*Cash On Delivery*) dalam meningkatkan Jumlah Konsumen di PT. Pos Indonesia Kediri.

## 3. Dokumentasi

---

<sup>27</sup> Hadari Nawani. *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2007), 106.

<sup>28</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. (Bandung: Alfabeta, 2014), 375.

Dokumentasi adalah dokumen yang dilakukan dengan mengumpulkan data dari sumber data.<sup>29</sup> Dalam hal ini, Metode tersebut digunakan untuk bisa lebih kredibel dan dapat dipercaya. Data yang diperlukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data terkait dengan gambaran umum obyek penelitian meliputi sejarah, visi & misi dan struktur organisasinya data produk dan sebagainya.

### **E. Analisis Data**

Menurut Sugiyono, Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang dikumpulkan melalui proses wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan mengategorikan dan menjabarkan kedalam unit-unit yang disusun ke dalam pola.<sup>30</sup> Adapun tahapan dalam menganalisis data yakni sebagai berikut:

#### 1. Analisis data sebelum dilapangan

Menurut Albi Anggito & Johan Setiawan Analisis data yang dilakukan terhadap data hasil studi yang akan dijadikan bahan menentukan rumusan masalah dan fokus penelitian yang bersifat sementara.<sup>31</sup>

#### 2. Analisis data selama dilapangan

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat periode tertentu pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data.<sup>32</sup> Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap narasumber serta jawaban kepada pihak yang

---

<sup>29</sup> Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan* (Jakarta: RenikaCipta 1998), 236.

<sup>30</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*, 244.

<sup>31</sup> Albi Anggito & Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CVJejak 2018), 239

<sup>32</sup> *Ibid.*, 240-243.

bersangkutan atau informan. Adapun Metode analisis penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

a. Reduksi data

Menurut Sugiyono, Dalam penelitian kualitatif reduksi data merupakan suatu kegiatan untuk difokuskan mencari tema dan pola data serta dirangkum, dan dipilih melalui hal yang dapat memberikan suatu gambaran yang jelas dan telah direduksi sehingga mempermudah peneliti mengumpulkan data.<sup>33</sup>

b. Paparan Data

Sekumpulan informasi yang memberikan adanya penarikan kesimpulan yang di dapat dari pengambilan tindakan waktu penelitian.<sup>34</sup>

c. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan merupakan hasil dari penelitian yang di dapat melalui analisis data. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan penelitian yang belum pernah diteliti sebelumnya.<sup>35</sup>

## F. Pengecekan Keabsahan Data

Menurut Lexy J. Moelong bahwa:<sup>36</sup>Keabsahan data ialah konsep untuk dikerjakan seorang peneliti mengkaji kevaliditas (keabsahan) Reliabilitas (keterangan) penelitian kualitatif agar bisa diperoleh pemahaman lebih halus dan lengkap. Untuk menentukan keabsahan data atau krebilitas data digunakan

---

<sup>33</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2015), 247

<sup>34</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian*.337.

<sup>35</sup>Ibid.,338-345.

<sup>36</sup>Lexy J. Moelong. *Metode Penelitian Kualitatif*.,178

dengan teknik pemeriksaan untuk membuktikan bahwa peneliti telah mengumpulkan data sesuai latar belakang dan kredibel diantaranya:

1. Perpanjangan pengamatan

Suatu kegiatan yang dilakukan guna memvalidkan suatu data melalui penelitian kembali kelapangan, dengan melakukan wawancara atau pengamatan terhadap data yang pernah ditemui atau baru ditemui.

2. Triangulasi

Teknik triangulasi merupakan teknik pengecekan keabsahan data yang memanfaatkan suatu yang ada diluar data sebagai pembanding data yang berasal dari sumber lain yang banyak digunakan. Triangulasi dapat dicapai dengan cara membandingkan tiga hal yaitu: hasil wawancara dengan data pengamatan, informasi umum dengan pribadi, cara pandang masyarakat dilihat dari struktur pendidikan dan hasil wawancara dengan dokumen yang ada. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui bahwa data yang didapat sudah sesuai kenyataan dan kebenaran tersebut.<sup>37</sup>

3. Mengadakan membercheck

Penegecekan biasanya dilakukan setelah satu periode pengumpulan data dan setelah itu jika didapatkan temuan baru, maka peneliti akan menyampaikan temuan data kepada pemberi data untuk disetujui supaya menjadi bukti bahwa peneliti telah melakukan membercheck.<sup>38</sup>

## **G. Tahap- Tahap Penelitian**

---

<sup>37</sup>Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori & Praktik*. (Jakarta: PT. Bumi Aksara 2016), 216.

<sup>38</sup> Ibid.,278

Menurut Lexy J Moeloeng ada 4 tahapan penelitian yaitu:

1. Tahap pra lapangan antara lain seperti penyusunan rancangan penelitian, memilih lapangan penelitian, mengurus, menjajaki dan menilai keadaan lapangan. Dan memilih informan sebagai bahan untuk penelitian.
2. Tahap pekerjaan lapangan, yang didalamnya meliputi latar penelitian dan persiapan diri, terjun kelapangan, berperan dalam mengumpulkan data yang ada di lapangan.
3. Tahap analisis data, yaitu pemberian makna terhadap pengecekan keabsahan data, dan menganalisis dan menafsirkan data.
4. Tahap penulisan laporan, diawali dari kegiatan menyusun laporan dan perbaikan hasil penelitian dalam perbaikan penelitian ini meliputi menyusun, konsultasi dan memperbaiki hasil konsultasi ke dosen pembimbing.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> Moeloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 89-104.