

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Untuk memperoleh data yang lengkap dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan metode jenis penelitian Kualitatif. Metode Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan yang juga disebut pendekatan investigasi karena biasanya peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan orang-orang ditempat penelitian.

Penelitian kualitatif mencari makna, pemahaman, pengertian, tentang suatu fenomena, “kejadian maupun kehidupan manusia dengan terlibat langsung dan atau tidak langsung dalam setting yang diteliti, kontekstual dan menyeluruh.¹ Sehingga penulis dapat menyimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian dimana ia tidak menggunakan rumus statistik dalam menyelesaikan penelitian.

Menurut jenis data dan analisis, penelitian ini merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian.² Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus, yakni suatu pengujian secara rinci terhadap suatu latar atau satu orang subjek, satu keadaan, tempat penyimpanan dokumen atau peristiwa.³ Dalam penelitian ini, studi kasus dilakukan untuk meneliti tentang inovasi produk *Q9 Sameday Service* dalam

¹ Yusuf Muri, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Penelitian Gabungan* (Jakarta : Prenada Media Group, 2014), 328.

² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung : PT Remaja Rodakarya, 2011), 6.

³ Imran Arifin, *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu-ilmu Sosial dan Keagamaan* (Malang : Kalimasada, 1996) 57.

meningkatkan kepuasan konsumen PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Kediri.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Kediri. Alamat lokasi: Jl. Mastrip No.54 Rt.25 Rw.07, Kel.Sukorame, Kec.Mojoroto, Sukorame, Kediri, Kota Kediri, Jawa Timur 64114, Indonesia.

C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan, seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data ini terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder:

1. Data Primer adalah data langsung yang dikumpulkan oleh orang yang berkepentingan atau yang memakai data tersebut. Data ini diperoleh melalui wawancara.⁴ Data primer penelitian ini menggunakan wawancara yaitu dengan *customer service*, Teller, Kepala Bagian Pelayanan dari PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Kediri, dan karyawan perusahaan jasa pengiriman barang pembanding seperti JNE dan J&T, serta konsumen jasa pengiriman barang. Dalam penelitian ini untuk mengukur kepuasan konsumen peneliti melakukan penyebaran angket menggunakan teknik sampling pada pengguna inovasi produk *Q9 Sameday Service* sebagai data pendukung. Teknik yang digunakan adalah teknik sampling random yaitu teknik sampling kluster (*cluster sampling*), dimana teknik ini dilakukan dengan jalan memilih sampel

⁴ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian* (Yogyakarta: Teras, 2009), 54.

yang didasarkan pada klusternya bukan individunya.⁵ Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen inovasi produk *Q9 Sameday Service* pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Kediri tahun 2021 dan dari hasil observasi yang telah peneliti lakukan yaitu sejumlah 22 responden.

2. Data Sekunder adalah data yang tidak secara langsung dikumpulkan oleh yang berkepentingan terhadap data tersebut. Data sekunder ini didapat dari literature, jurnal, bulletin, website, dan lain sebagainya. Data ini umumnya berupa dokumentasi bukti-bukti, catatan atau laporan yang diperoleh dan buku-buku serta referensi lain yang membahas tentang penelitian sejenis. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari dokumen tentang profil perusahaan jasa pengiriman barang PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Kediri, JNE Pusat Kediri, dan J&T Pusat Kediri.

Data adalah hasil peneliti baik berupa fakta atau angka yang dapat di jadikan bahan untuk menyusun suatu informasi. Sedangkan yang dimaksud sumber data dalam penelitian kualitatif adalah subjek dari mana data tersebut dapat diperoleh.⁶ Adapun yang menjadi subyek pada penelitian ini adalah inovasi produk *Q9 Sameday Service* dalam meningkatkan kepuasan konsumen PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Kediri.

D. Metode Pengumpulan Data

Guna memperoleh data di lapangan dalam rangka mendiskripsikan dan menjawab permasalahan yang sedang diteliti, maka peneliti dalam mengumpulkan

⁵ Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013), 15-16.

⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan* (Edisi Revisi V, Jakarta: RinekaCipta, 2006), 107.

data menggunakan metode:

1. Metode Wawancara atau Interview

Wawancara atau interview adalah suatu komunikasi verbal atau percakapan yang memerlukan kemampuan responden untuk merumuskan buah pikiran serta perasaan yang tepat atau proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan, dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi atau keterangan - keterangan.⁷

Metode ini digunakan untuk memperoleh data mengenai Inovasi produk *Q9 Sameday Service* PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Kediri dalam Perspektif Pelayanan Islam. Dalam metode ini yang akan di wawancarai adalah Bagian Loker Pelayanan, *Customer Service*, Kepala Bagian Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Kediri dan konsumen pengguna jasa pengiriman pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Kediri.

2. Metode Pengamatan atau Observasi

Observasi adalah upaya peneliti mengumpulkan data dan informasi dari sumber data primer dengan mengoptimalkan pengamatan peneliti. Teknik pengamatan ini juga melibatkan aktifitas mendengar, membaca, mencium, dan menyentuh. Observasi melibatkan rentang penuh dari kegiatan pemantauan aktivitas dan kondisi perilaku (*behavioral*) ataupun bukan perilaku (*non-*

⁷ Cholid Nurbuko dan Abu Ahmad, *Metode Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), 83.

behavioral).⁸

3. Metode Dokumentasi

Teknik pengumpulan data melalui studi dokumentasi diartikan sebagai upaya untuk memperoleh data dan informasi berupa catatan tertulis atau gambar yang tersimpan berkaitan dengan masalah yang diteliti. Dokumen merupakan fakta dan data tersimpan dalam berbagai bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data yang tersedia adalah berbentuk surat-surat, laporan, peraturan, catatan harian, biografi, simbol, artefak, foto, sketsa dan data lainnya yang tersimpan. Dokumen tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi untuk penguat data observasi dan wawancara dalam memeriksa keabsahan data, membuat interpretasi dan penarikan kesimpulan.⁹ Pada penelitian ini, peneliti melakukan teknik pengumpulan data melalui studi dokumentasi profil PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Kediri.

E. Analisis Data

Analisis data disini merupakan upaya mencari data dan menata catatan hasil observasi dan wawancara serta hasil lainnya, untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan mencari makna.

⁸ Rully Indrawan, *Metodologi Penelitian* (Bandung: Refika Aditama, 2014), 134.

⁹ *Ibid.*, 139.

Analisis menurut Matthew dan Michael dibagi dalam tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Ketiga alur yang dimaksud adalah:

1. Reduksi Data atau Penyederhanaan

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data mentah atau data yang kasar yang muncul dari catatan-catatan di lapangan dan reduksi data dapat dilakukan dengan membuat ringkasan, mengembangkan sistem pengkodean, menelusuri tema, membuat gugus dan menuliskan memo.¹⁰

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah proses penyusunan informasi yang kompleks ke dalam bentuk-bentuk sistematis sehingga lebih sederhana dan selektif serta dapat dipahami maknanya. Hal ini akan membantu peneliti untuk melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari data hasil penelitian.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah kegiatan penyimpulan makna yang muncul dari data yang di uji kebenarannya, kekokohan dan kecocokannya.¹¹ Penarikan kesimpulan adalah langkah terakhir yang dilakukan peneliti dalam menganalisis data secara terus menerus baik saat pengumpulan data atau setelah pengumpulan data. Pada awalnya kesimpulan bisa dibuat terbuka kemudian lebih rinci dan meruncing pada pokok permasalahan. Kesimpulan akhir dirumuskan setelah pengumpulan data dimana semua itu tergantung pada

¹⁰ Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: UI Press, 1992), 16.

¹¹ *Ibid.*, 17-19.

kesimpulan-kesimpulan catatan lapangan, pengkodean penyimpanan data dan metode pencarian ulang yang dilakukan.¹²

F. Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan kriteria kredibilitas (derajat kepercayaan). Kredibilitas data dimaksudkan untuk membuktikan bahwa apa yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan kenyataan yang ada dalam latar penelitian. Untuk menetapkan keabsahan data atau kredibilitas data tersebut digunakan teknik pemeriksaan sebagai berikut:¹³

a. Perpanjangan Keikutsertaan Peneliti.

Keikutsertaan penelitian memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan. Hal ini dilakukan agar data yang diperoleh peneliti lengkap dan akurat. Peneliti melakukan penelitian selama 18 bulan dengan melakukan wawancara dengan beberapa pihak PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Kediri dan konsumen yang menggunakan jasa produk *Q9 Sameday Service* pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Kediri.

b. Ketekunan Pengamatan atau Kedalaman Observasi

Ketekunan dalam pengamatan bertujuan untuk menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara terperinci. Ketekunan pengamatan dilakukan peneliti untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan jasa pengiriman barang PT Pos Indonesia (persero) Cabang

¹² Noer Muhajir, *Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Rake Sakarin, 1996), 104.

¹³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001), 178.

Utama Kediri. Penelitian melakukan pengamatan dan kedalaman observasi pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Kediri selama 14 kali.

c. 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.¹⁴

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa jenis triangulasi, yaitu sebagai berikut:

1) Triangulasi Sumber Data

Triangulasi Sumber Data merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengecek keabsahan data dari berbagai sumber, mulai dari sumber data yang didapat secara langsung seperti melalui wawancara dan observasi, hingga yang didapat secara tidak langsung seperti dokumentasi dan arsip. Selain itu, perbedaan data bisa dilihat dari responden yang berpartisipasi dalam penelitian, disini peneliti dapat membandingkan dari satu responden satu dengan responden yang lainnya. Peneliti melakukan wawancara terhadap

¹⁴ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori & Praktik* (Jakarta: PT. Bumi Aksara 2016), 216.

beberapa karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Kediri dan konsumen yang menggunakan produk *Q9 Sameday Service* pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Kediri untuk mencari tahu apakah mereka sepakat bahwa inovasi produk *Q9 Sameday Service* dapat meningkatkan kepuasan konsumen PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Kediri.

2) Triangulasi Metode

Triangulasi metode merupakan peneliti menggunakan berbagai metode untuk mengecek kelengkapan data serta memastikan bahwa datanya valid. Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif, maka jenis metode penggalan data yang digunakan oleh peneliti adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan adanya triangulasi metode, peneliti dapat membandingkan hasil penelitian kualitatif dan kuantitatif terhadap objek yang sama. Saat menggunakan triangulasi metode, peneliti dapat memeriksa apakah informasi yang di dapat menggunakan metode yang beda hasilnya akan selaras atau tidak. Peneliti melakukan perbandingan dengan cara mencari informasi data mengenai produk *Q9 Sameday Service* dengan mencari sampel dan populasinya apakah benar produk *Q9 Sameday Service* dapat meningkatkan kepuasan konsumen dibandingkan dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada berbagai pihak PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Kediri.

3) Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu adalah waktu sebagai variabel pembanding.

Peneliti akan melengkapi data dan juga mengecek validitasnya berdasarkan waktu. Peneliti melakukan penelitian pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Kediri pada bulan desember 2020. Lalu pada bulan april 2022, peneliti menjalankan penelitian yang sama untuk mengecek apakah hasilna akan berbeda di waktu yang berbeda.

