

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif merupakan suatu metode pengumpulan data dan diuraikan yang bersifat deskriptif dan analisis. Dalam penelitian kualitatif ini berfokus dengan membangun teori dari suatu data atau fakta yang diteliti, sehingga dari teori-teori yang dibangun tersebut berdasarkan fakta-fakta yang ada. Data yang ada dalam suatu penelitian kualitatif merupakan data deskriptif yang secara umum diuraikan dengan kata-kata, gambar ataupun lainnya. Sedangkan instrumen dari penelitian kualitatif ini merupakan peneliti itu sendiri. Karena dalam penelitian ini peneliti yang menetapkan fokus penelitian, pemilihan informan yang digunakan sebagai sumber utama penelitian, kemudian dilanjutkan dengan pengumpulan data yang telah diperoleh, menilai, menganalisis, menafsirkan data dan kemudian peneliti dapat menarik kesimpulan dari penelitian tersebut.<sup>1</sup>

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

Menurut Nasution lokasi penelitian menunjukkan pada pengertian tempat atau lokasi sosial penelitian yang dicirikan oleh adanya unsur yaitu pelaku, tempat, dan kegiatan yang dapat diobservasi. Dalam penentuan lokasi peneliti menentukan cara terbaik untuk di tempuh dengan jalan mempertimbangkan teori

---

<sup>1</sup> Eko Sugiarto, *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan tesis*, (Yogyakarta: Suaka Media, 2015), hlm. 8-9

subtansif dan menjajaki lapangan dan mencari kesesuaian dengan kenyataan yang ada dilapangan. Untuk mempermudah penelitian agar penelitian menjadi terfokus dan hasil penelitian lebih aktual, maka peneliti memilih atau mengambil salah satu lokasi yang dijadikan sampel penelitian sekaligus lokasi ini menjadi lokasi penelitian sehingga peneliti akan lebih mudah mendapatkan data yang diinginkan dan peneliti akan lebih efisien dalam mengolah data hingga menarik kesimpulan dari hasil penelitian tersebut. Dalam penelitian ini peneliti memilih lokasi penelitian di Karangwaru, Kutoanyar, Kecamatan Tulungagung, kabupaten Tulungagung. Tepatnya lokasi ini berada di jalan sekitar terminal Gayatri Tulungagung. Peneliti memilih lokasi ini karena menurut peneliti lokasi ini sangat tepat dan sangat sesuai dengan fokus penelitian ini. Yang mana dalam penelitian berfokus pada konsumen yang telah menggunakan ojek *online* dan ojek *offline*, sedangkan dalam lokasi ini merupakan lokasi yang sangat tepat dikarenakan terminal Gayatri merupakan tempat yang sangat ramai dan orang-orang yang habis berpergian cenderung membutuhkan kendaraan umum dan tidak menutup kemungkinan bahwa orang-orang membutuhkan ojek sebagai pilihannya. Dan di lokasi ini terdapat pangkalan ojek yang mana ojek *offline* menawarkan jasanya dengan berada dipangkalannya untuk menunggu konsumen yang hendak menggunakan jasa ojek *offline* ini, karena dalam pangkalan ini tidak hanya terdapat satu ojek saja, namun banyak ojek yang telah menunggu konsumennya. Namun di lokasi ini yang cenderung terdapat pangkalan ojek *offline* namun lokasi ini juga tidak menutup kemungkinan dengan banyaknya kehadiran ojek *online* yang telah dipesan konsumen. Dengan adanya kehadiran ojek *offline* dan

sekaligus ojek *online* ini menurut peneliti merupakan lokasi yang sangat tepat untuk dijadikan lokasi penelitian ini. Karena lokasi ini juga merupakan tempat dimana banyak orang yang akan berpergian dan orang-orang yang telah berpergian sehingga mereka cenderung telah menggunakan transportasi umum termasuk ojek *offline* maupun ojek *online*.

### **C. Kehadiran Peneliti**

Untuk memperoleh informasi yang lengkap, aktual dan detail maka selama penelitian yang dilakukan menggunakan metode penelitian secara kualitatif ini maka peneliti sendiri yang hadir dalam lokasi dan melakukan penelitian sendiri dengan melihat dan mengamati sendiri lokasi yang telah dipilih untuk dijadikan lokasi penelitian. Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan, penelitian yang sebagian besar proses penelitiannya dilakukan di situasi sosial yang hidup dan ditemui di tengah-tengah masyarakat. Hal ini disebabkan pada penelitian kualitatif peneliti bertindak sebagai *human instrument* yaitu peneliti itu sendiri. Untuk mencapai tujuan di atas, maka peneliti akan bertindak sebagai instrumen kunci. Peneliti akan mengumpulkan data dengan *in depth interview* (wawancara mendalam) terhadap konsumen. Kehadiran peneliti sangatlah diperlukan yakni untuk menemukan dan mengeksplorasi data-data yang terkait dengan fokus penelitian yaitu untuk membahas dan mengkaji lebih mendalam.<sup>2</sup> Dalam hal ini peneliti melakukan observasi dan mengamati secara langsung segala aktifitas dilokasi penelitian, kemudian dilanjutkan dengan melakukan wawancara terhadap konsumen ojek *online* dan ojek *offline* dengan tujuan mendapatkan data yang

---

<sup>2</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, cet. Ke-11, (Bandung : CV Alfabeta, 2015) hal. 5-6

aktual dan detail mengenai faktor-faktor yang menjadi minat konsumen terhadap ojek *online* dan ojek *offline*, serta faktor-faktor yang menjadi kepuasan konsumen setelah menggunakan layanan jasa ojek *online* dan ojek *offline* di Tulungagung.

#### **D. Data dan Sumber Data**

##### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan sendiri oleh peneliti dengan cara terjun langsung ke tempat penelitian.<sup>3</sup> Data primer dalam penelitian ini di peroleh dengan peneliti melakukan observasi atau terjun langsung terlebih dahulu untuk meneliti dan melihat gambaran secara umum yang terjadi mengenai ojek *online* maupun juga mengenai ojek *offline* di Tulungagung. Selain itu peneliti juga akan melakukan penyebaran kuisisioner dan wawancara secara langsung dengan konsumen yang pernah menggunakan jasa ojek *online* maupun ojek *offline* di Tulungagung.

##### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan suatu pencarian dan pengumpulan data yang didapatkan atau dikumpulkan melalui penelitian yang tidak langsung. Maksudnya adalah, penelitian ini dilakukan tidak secara terjun langsung ke lapangan penelitian, namun informasi atau data yang dikumpulkan melalui penelitian yang sudah dilakukan sehingga peneliti menjadi pengkaji data-data yang sudah ada.<sup>4</sup> Data sekunder ini diperoleh melalui penelitian terdahulu, dokumen-dokumen, serta buku-buku kepustakaan lainnya yang dapat membantu dari penelitian ini.

---

<sup>3</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, cet. Ke-23, (Bandung: Alfabeta, 2016), hal 225.

<sup>4</sup> Ibid., hal. 225.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.<sup>5</sup> Teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yaitu dilakukan dengan tiga metode yaitu metode observasi, metode wawancara, dan metode dokumentasi. Berikut penjelasan mengenai ketiga metode tersebut, yaitu:

### 1. Observasi

Nasution menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Observasi adalah memperhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul, dan mempertimbangkan hubungan antara aspek dalam fenomena tersebut. Observasi dalam rangka penelitian kualitatif harus dalam konteks alamiah. Observasi sangat efektif digunakan untuk melihat atau mengamati perubahan fenomena sosial yang tumbuh dan berkembang yang kemudian dapat dilakukan penilaian atas perubahan tersebut.<sup>6</sup> Tujuan observasi ini untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan permasalahan. Sedangkan tujuan penelitian dalam observasi ini yaitu digunakan peneliti untuk mengetahui faktor apa yang mempengaruhi minat

---

<sup>5</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, cet. Ke-33, (Bandung :PT Remaja Rosdakarya, 2014), hal. 160.

<sup>6</sup> Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktik*, cet. Ke-4, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004), hal. 63.

konsumen dan faktor-faktor yang menjadi kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa ojek *online* dan ojek *offline* di Tulungagung.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh data. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan tersebut. Peneliti menerapkan jenis pembicaraan informal, dengan pertanyaan yang terstruktur namun diajukan secara spontanitas. Pembicaraan dimulai dari segi umum menuju yang khusus. Peneliti mengajukan pertanyaan yang bebas kepada informan menuju fokus penelitian. Pertanyaan diajukan secara biasa atau seperti percakapan sehari-hari, sehingga percakapan tidak terlihat kaku dan tegang. Setelah mengajukan pertanyaan, kemudian peneliti menyusun hasil wawancara secara rinci dan lebih sistematis. Dicatat mana data yang penting dan mana data yang kurang penting yang kemudian data yang sama bisa dikelompokkan. Penyusunan ini berguna untuk keperluan analisis data. Penggunaan wawancara ini sangat bermanfaat untuk menjaga daya ingat peneliti dan untuk mengarahkan kepada fokus penelitian. Dalam penelitian ini wawancara akan dilakukan untuk menggali data dengan cara bertanya kepada konsumen yang telah menggunakan ojek *online* dan ojek *offline* di Tulungagung, khususnya penelitian dilakukan di lokasi yang telah ditentukan peneliti diatas.

### a. Langkah-langkah wawancara

Lincoln and lam Sanapiah Faisal, mengemukakan ada tujuh langkah dalam penggunaan wawancara untuk mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif, yaitu:

- 1) Menetapkan kepada siapa wawancara itu akan dilakukan
- 2) Menyiapkan pokok-pokok masalah yang akan menjadi bahan pembicaraan
- 3) Mengawali atau membuka alur wawancara
- 4) Melangsungkan alur wawancara
- 5) Mengkonfirmasi ikhtisar hasil wawancara dan mengakhirinya
- 6) Menuliskan hasil wawancara ke dalam catatan lapangan
- 7) Mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang telah diperoleh.

b. Jenis-jenis pertanyaan dalam wawancara

Patton dalam Molleong menggolongkan enam jenis pertanyaan saling berkaitan yaitu:

- 1) Pertanyaan yang berkaitan dengan pengalaman
- 2) Pertanyaan yang berkaitan dengan pendapat
- 3) Pertanyaan yang berkaitan dengan perasaan
- 4) Pertanyaan tentang pengetahuan
- 5) Pertanyaan yang berkenaan dengan indera.

c. Alat-alat wawancara

Supaya hasil wawancara dapat terekam dengan baik, dan peneliti memiliki bukti telah melakukan wawancara kepada informan atau sumber data, maka diperlukan bantuan alat-alat sebagai berikut.

- 1) Buku catatan: berfungsi untuk mencatat semua percakapan dengan sumber data.
- 2) *Tape recorder*: berfungsi untuk merekam semua percakapan atau pembicaraan.
- 3) Kamera: untuk memotret kalau peneliti sedang melakukan pembicaraan dengan informan/sumber data.<sup>7</sup>

### 3. Dokumentasi

Menurut Gottschalk menyatakan bahwa dokumen dalam arti luas adalah setiap proses pembuktian yang didasarkan atas jenis sumber apapun, baik itu yang bersifat tertulis, lisan, gambaran, atau arkeologis. Teknik dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian sosial untuk menelusuri data historis. Dalam hal ini, dokumentasi yang digunakan adalah foto-foto dokumentasi di lokasi penelitian.<sup>8</sup>

### F. Teknis Analisis Data

Analisis data merupakan sebuah kegiatan yang mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi tanda, dan mengategorikan sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang dituju. Analisis data dalam penelitian dilakukan berlangsung bersamaan dengan proses pengumpulan data. Miles dan Huberman mengemukakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, antara lain :

1. Reduksi data,
2. Penyajian data,

---

<sup>7</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian.....*, hal 228.

<sup>8</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, ed. Ke-1, cet. Ke- 3, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), hal. 143.



### 3. Verifikasi.<sup>9</sup>

Proses analisis data kualitatif adalah sebagai berikut:

1. Mencatat hasil yang diperoleh di lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri
2. Mengumpulkan, memilah-milah, mengklarifikasikan, mensistensikan, membuat ikhtisar serta membuat indeksnyanya
3. Berfikir dengan cara membuat agar kategori data tersebut mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan dan membuat temuan-temuan umum.<sup>10</sup>

Adapun prosedur pengembangannya data kualitatif adalah:

#### 1. *Data collecting*

*Data collecting* adalah proses pengumpulan data. Didalam proses ini, peneliti akan mengumpulkan data-data atau informasi yang diperoleh dilokasi penelitian mengenai perilaku konsumen, faktor-faktor yang mempengaruhi minat konsumen, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa ojek *online* dan ojek *offline*.

#### 2. *Data editing*

*Data editing* yaitu proses pembersihan data, hal ini berarti memeriksa kembali jawaban apakah cara menjawabnya sudah benar. Dalam proses ini, peneliti akan memeriksa kembali terkait data yang sudah diperoleh dan sudah terkumpul semua dengan lengkap dan meneliti apakah data tersebut sudah terpenuhi sesuai dengan tujuan peneliti tentang bagaimana perilaku konsumen

---

<sup>9</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, Ed. 1, cet. Ke-4, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016), hal. 210.

<sup>10</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian.....*, hal. 248.

terhadap ojek *online* dan *offline* di Tulungagung, beserta fakto-faktor minat konsumen, dan faktor-faktor kepuasan konsumen terhadap ojek *online* dan *offline* di Tulungagung.

### 3. Data *reducting*

Data *reducting* yaitu inti dari data yang telah disederhanakan, diperkecil, dirapikan, dan diatur. Semua data yang telah diperoleh di lapangan ditulis dan dianalisis, dirangkum, dipilah, sehingga disusun secara sistematis dan lebih dikendalikan.

### 4. Data *display*

Data *display* yaitu penyajian data dalam bentuk deskriptif verbalitas. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori dan disajikan dengan menggunakan teks naratif.

### 5. Data verifikasi,

Data verifikasi adalah pemeriksaan kembali dari pengumpulan data. Peneliti pada tahap ini sebaiknya telah memutuskan antara data yang mempunyai makna dengan data yang tidak diperlukan atau tidak bermakna dan memilah data yang akan digunakan. Dalam penelitian ini, peneliti telah memilah data-data yang dapat dijadikan perbandingan mengenai faktor-faktor minat dan kepuasan konsumen terhadap ojek *online* maupun ojek *offline* di Tulungagung.

### 6. Data konklusi

Data konklusi yaitu perumusan kesimpulan hasil penelitian yang disajikan, baik perumusan secara umum atau khusus. Sehingga menjadi suatu temuan yang sudah memiliki data yang berarti.<sup>11</sup>

Langkah selanjutnya adalah tahap penarikan kesimpulan dan melakukan verifikasi data. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti lain yang mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Apabila kesimpulan yang dikemukakan telah didukung oleh bukti-bukti yang kuat dan konsisten dengan kondisi yang ditemukan saat peneliti kembali ke lapangan, maka kesimpulan yang diperoleh merupakan kesimpulan yang telah kredibel. Pada langkah ini, peneliti menyusun secara sistematis data yang telah didapatkan dilapangan penelitian kemudian menyajikan serta menarik suatu kesimpulan yang telah diverifikasi mengenai perilaku konsumen, minat dan kepuasan konsumen dalam layanan jasa ojek *online* dan *offline* di Tulungagung.

#### **G. Teknik pemeriksaan keabsahan data**

Untuk memperoleh data yang valid, maka perlu dilakukan pengecekan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sumber yang lain. Diluar data itu untuk keperluan sebagai pembanding terhadap data yang telah ditemukan oleh peneliti. Kemudian, peneliti akan membandingkan dengan data hasil observasi maupun wawancara, untuk membandingkan kesesuaian antara teori dan praktek di lapangan. Dalam penelitian ini peneliti hadir secara langsung dilapangan

---

<sup>11</sup>Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, Jilid 2, (Yogyakarta: Andi Offset, 2009), hal. 221.

penelitian dan membandingkan data dengan tidak hanya memperoleh data dari satu sumber namun berbagai sumber yang berkaitan dengan penelitian ini. Sumber pertama adalah konsumen yang telah menggunakan ojek *online* dan ojek *offline* di lokasi penelitian dan peneliti juga mencari sumber dari pihak ojek *online* di Tulungagung serta pihak ojek *offline* di Tulungagung.

#### **H. Tahap-tahap Penelitian**

Untuk mencapai hasil penelitian yang valid, oleh karena itu peneliti menggunakan prosedur dan tahapan-tahapan penelitian. Adapun tahapan-tahapan penelitian sebagai berikut:

##### 1. Tahap persiapan.

Pada tahap persiapan ini peneliti melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Proses proposal penelitian yang diseminarkan, diuji, dan disetujui oleh dosen pembimbing.
- b. Persiapan penelitian yang akan dilakukan.

##### 2. Tahap Pengumpulan data

Pada tahap ini peneliti mengumpulkan data yang ada dilapangan yang dilakukan dimulai dari tahap observasi, wawancara dan dokumentasi. Sehingga dari sinilah peneliti akan memperoleh informasi, dan data-data yang diperoleh dilapangan mengenai pengamatan perilaku konsumen terhadap layanan jasa ojek, dan kemudian melakukan wawancara yang memperoleh data mengenai faktor-faktor minat konsumen terhadap jasa ojek *online* dan ojek *offline* di Tulungagung, serta juga kepuasan konsumen terhadap kedua layanan jasa ojek tersebut.

### 3. Tahap analisis data

Pada tahap ini peneliti melakukan analisis dari seluruh data yang sudah didapatkan.

### 4. Tahap Pelaporan

Tahap ini merupakan tahap akhir dari tahap penelitian yang dilakukan. Pada tahapan ini peneliti akan memuat hasil penelitian yang dibuat dalam laporan tertulis dalam bentuk skripsi.