

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

Ruang lingkup dalam penelitian ini pada bidang strategi pemasaran sebuah produk, yang difokuskan pada analisis implementasi *e-commerce* dalam meningkatkan daya saing usaha. Titik tolak penelitian bertumpu pada minat untuk mengetahui masalah atau fenomena sosial yang timbul karena berbagai rangsangan dan bukannya pada metodologi penelitian. Sekalipun demikian, tetap harus diingat bahwa metodologi penelitian merupakan elemen penting untuk menjaga reliabilitas dan validitas hasil penelitian.<sup>1</sup> Langkah-langkah dalam metode penelitian ini adalah:

##### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Menurut sumber data atau informasi yang diperoleh dalam kegiatan penelitian, maka jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Tujuan penelitian studi kasus atau lapangan adalah mempelajari secara intensif latar belakang, status terakhir, dan interaksi lingkungan yang terjadi pada suatu satuan sosial seperti individu, kelompok, lembaga, atau komunitas.<sup>2</sup> Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *e-commerce* dalam meningkatkan daya saing usaha studi kasus pada Hotel Syailendra Jepara.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan satu-satunya cara andal dan relevan untuk bisa memahami fenomena sosial (tindakan manusia).<sup>3</sup> Penggunaan metode kualitatif dalam penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa permasalahan mengenai analisis implementasi *e-commerce* dalam meningkatkan daya saing usaha studi kasus pada Hotel Syailendra Jepara yang akan dipecahkan lebih lanjut, menggunakan metode

---

<sup>1</sup> Yusuf Irianto, "Metode Pengumpulan Data dan Kasus Penelitian" dalam *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Editor Burhan Bungin, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hal. 42.

<sup>2</sup> Saifudin Azwar, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 1997, hal. 8.

<sup>3</sup> Sanapiah Faisal, "Varian-Varian Kontemporer Penelitian Sosial" dalam *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Editor Burhan Bungin, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hal. 26.

kualitatif karena dengan metode kualitatif lebih *sensitive* (aktif-reaktif dan dapat diadaptasi). Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya.

Penelitian kualitatif pada hakikatnya adalah mengamati orang dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya.<sup>4</sup> Di samping itu, data yang didapat lebih rangka, lebih mendalam, dan lebih dapat dipercaya. Dengan demikian, implementasi *e-commerce* dalam meningkatkan daya saing usaha studi kasus pada Hotel Syailendra Jepara dapat terungkap secara mendalam.

## B. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif meliputi sumber data primer dan sumber data sekunder.

### 1. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh langsung dari perusahaan atau data yang terjadi di lapangan yang di peroleh dari teknik wawancara khususnya dengan pihak yang berwenang dengan penelitian ini.<sup>5</sup> Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.<sup>6</sup>

Penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari penelitian dengan menggunakan alat pengukur atau alat pengambil data langsung pada sumber obyek sebagai informasi yang dicari. Sumber data primer dapat diperoleh dari observasi dan hasil

---

<sup>4</sup> Nasution S, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 1990, hal.1.

<sup>5</sup> Fitrizal, Pengendalian Intern Persediaan Bahan Baku Untuk Kelancaran Produksi Pada PT. Lembah Karet Padang, *Jurnal Akuntansi*, Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang, 2013, hal. 5.

<sup>6</sup> Sugiyono, *Op. Cit*, hal. 402.

wawancara langsung dengan manajemen Hotel Syailendra Jepara yaitu bapak Ahmad Sholeh dan karyawan Hotel Syailendra Jepara Bapak Ahmad Hilal.

## 2. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung yang diberikan oleh pihak lain maupun pihak perusahaan. Data sekunder yang digunakan berupa literatur ilmiah dan lainnya seperti buku (perpustakaan), website media internet (media cetak dan elektronik).

Sedangkan data sekunder dikumpulkan dari berbagai pusat data yang ada antara lain pusat data di perusahaan atau lembaga yang memiliki poll data.<sup>7</sup> Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa data tentang struktur organisasi, proses produksi, sistem pengendalian intern persediaan bahan baku, *flowcart*, produk perusahaan, dan sejarah perusahaan.

## C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah objek penelitian di mana kegiatan penelitian dilakukan. Penentuan lokasi dimaksud untuk mempermudah dan memperjelas objek yang menjadi sasaran penelitian, sehingga permasalahan tidak terlalu luas. Tempat penelitian dipilih karena adanya kesediaan penuh dari pihak manajemen untuk bekerjasama dan membantu penulis dengan memberikan data dan informasi penulis butuhkan guna kelancaran penelitian ini. Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Syailendra Jepara.

## D. Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut :

---

<sup>7</sup> Augusty Ferdinand, *Metode Penelitian Manajemen*, BPFE Universitas Diponegoro, Semarang, 2006, hal. 27.

## 1. Metode Observasi

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.<sup>8</sup>

Dalam penelitian ini jenis observasi yang dilakukan peneliti adalah observasi terus terang atau tersamar. Dalam hal ini peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian. Jadi mereka yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti. Tetapi dalam suatu saat peneliti juga tidak terus terang atau tersamar dalam observasi, hal ini untuk menghindari kalau suatu data yang dicari merupakan data yang masih dirahasiakan. Kemungkinan kalau dilakukan dengan terus terang, maka peneliti tidak akan diijinkan untuk melakukan observasi.

Kegiatan observasi yang dilakukan peneliti meliputi pengamatan langsung oleh peneliti dilokasi penelitian yaitu mengamati kondisi fisik Hotel Syailendra Jepara, mengamati proses pelaksanaan implementasi *e-commerce* dalam meningkatkan daya saing usaha.

## 2. Metode Wawancara (*interview*)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self report*, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.<sup>9</sup>

Jenis *interview* meliputi *interview* bebas, *interview* terpimpin, dan *interview* bebas terpimpin. *Interview* bebas, yaitu wawancara bebas menanyakan apa saja, tetapi juga mengingat akan data apa yang dikumpulkan. *Interview* terpimpin, yaitu *interview* yang dilakukan oleh

---

<sup>8</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, 2005, hal. 64.

<sup>9</sup> *Ibid*, hal. 72

pewawancara dengan membawa sederetan pertanyaan lengkap dan terperinci. *Interview* bebas terpimpin, yaitu kombinasi antara *interview* bebas dan *interview* terpimpin.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan metode wawancara semi terstruktur. Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-dept interview*, di mana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

Wawancara baik yang dilakukan *face to face* maupun yang menggunakan pesawat telepon, akan selalu terjadi kontak pribadi, oleh karena itu pewawancara perlu memahami situasi dan kondisi sehingga dapat memilih waktu yang tepat kapan dan di mana harus melakukan wawancara. Pada saat responden sedang sibuk bekerja, sedang mempunyai masalah berat, sedang mulai istirahat, sedang tidak sehat, atau sedang marah, maka harus hati-hati dalam melakukan wawancara. Kalau dipaksakan wawancara dalam kondisi seperti itu, maka akan menghasilkan data yang tidak valid dan akurat.

Kuesioner yang handal tidak memiliki arti yang signifikan untuk menghasilkan informasi yang diharapkan jika tidak didukung oleh teknik wawancara yang memadai. Oleh karena itu persoalan wawancara yang acap dikesampingkan sebetulnya merupakan kegiatan yang harus mendapat perhatian pula.<sup>10</sup> Pihak yang diwawancara dalam penelitian ini meliputi pengelola dan karyawan Hotel Syailendra Jepara.

### 3. Metode Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental

---

<sup>10</sup> Yusuf Irianto, “*Metode Pengumpulan Data dan Kasus Penelitian*” dalam *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Editor Burhan Bungin, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hal. 43.

dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life historic*), biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.<sup>11</sup>

Foto juga merupakan salah satu bahan dokumenter. Foto bermanfaat sebagai sumber informasi karena foto mampu membekukan dan menggambarkan peristiwa yang terjadi. Hasil penelitian dari observasi atau wawancara akan lebih kredibel / dapat dipercaya kalau didukung oleh sejarah pribadi kehidupan di masa kecil, di sekolah, di tempat kerja, di masyarakat dan autobiografi.

Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.<sup>12</sup> Bahkan kredibilitas hasil penelitian kualitatif ini akan semakin tinggi jika melibatkan / menggunakan studi dokumen ini dalam metode penelitian kualitatifnya hal senada diungkapkan Bog dan (seperti dikutip Sugiyono):

*“ in most tradition of qualitative research, the phrase personal document is used broadly to refer to any first person narrative produce by an individual which describes his or her own actions, experience, and beliefs ”.*

Metode dokumentasi diambil dari data yang ada pada Hotel Syailendra Jepara.

#### **E. Uji Keabsahan Data**

Banyak hasil penelitian kualitatif diragukan kebenarannya karena beberapa hal, yaitu subjektivitas peneliti merupakan hal yang dominan dalam penelitian kualitatif, alat penelitian yang diandalkan adalah wawancara dan observasi mengandung banyak kelemahan ketika dilakukan secara terbuka

---

<sup>11</sup> *Ibid*, hal. 82.

<sup>12</sup> Sugiyono, *Op. Cit*, hal. 422.

dan apalagi tanpa kontrol, dan sumber data kualitatif yang kurang *credible* akan mempengaruhi hasil akurasi penelitian. Oleh karena itu, dibutuhkan beberapa cara menentukan keabsahan data, dalam penelitian ini uji keabsahan data menggunakan triangulasi.

*Triangulasi is qualitative cross-validation. It assesses the sufficiency of the data according to the convergence of multiple data sources or multiple data collection procedures.*<sup>13</sup>

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Menurut Sugiyono ada 3 macam yakni triangulasi sumber, teknik dan waktu. Disisi lain ada yang mengatakan ada bermacam-macam triangulasi Sebagai teknik pemeriksaan untuk mencapai keabsahan, yaitu :<sup>14</sup>

a. Triangulasi data

Menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau juga dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda.

b. Triangulasi Pengamat

Adanya pengamat di luar peneliti yang turut memeriksa hasil pengumpulan data. Dalam penelitian ini, dosen pembimbing studi kasus bertindak Sebagai pengamat (*expert judgement*) yang memberikan masukan terhadap hasil pengumpulan data.

c. Triangulasi Teori

Penggunaan berbagai teori yang berlawanan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan sudah memasuki syarat.

d. Triangulasi metode

Penggunaan berbagai metode untuk meneliti suatu hal, seperti metode wawancara dan metode observasi. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan metode wawancara yang ditunjang dengan metode observasi pada saat wawancara dilakukan.

---

<sup>13</sup> Sugiyono, *Op.Cit*, hal. 464.

<sup>14</sup> *Ibid.*, hal.465.

Dalam penelitian ini menggunakan metode triangulasi sumber.<sup>15</sup> Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam hal ini dengan melakukan wawancara dengan pengelola dan karyawan Hotel Syailendra Jepara.

## F. Analisis Data

Dalam menganalisis data selama di lapangan, penulis menggunakan analisis model Miles dan Huberman. Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas analisis data dalam penelitian ini yaitu :<sup>16</sup>

### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data dilakukan dengan membuang data-data yang berkaitan dengan Hotel Syailendra Jepara yang tidak berkaitan dengan menganalisis implementasi *e-commerce* dalam meningkatkan daya saing usaha studi kasus pada Hotel Syailendra Jepara.

### 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dalam penelitian ini berupa uraian serta penjelasan yang berkaitan dengan pertanyaan seputar implementasi *e-commerce* dalam meningkatkan daya saing usaha studi kasus pada Hotel Syailendra Jepara. Dan didukung dengan bagan, *flowchart* dan tabel. Yang bertujuan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data atau menyajikan data. Karena penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, maka data dalam penelitian ini akan disajikan dalam bentuk kata-kata atau uraian singkat.

---

<sup>15</sup> *Ibid.*, hal. 466.

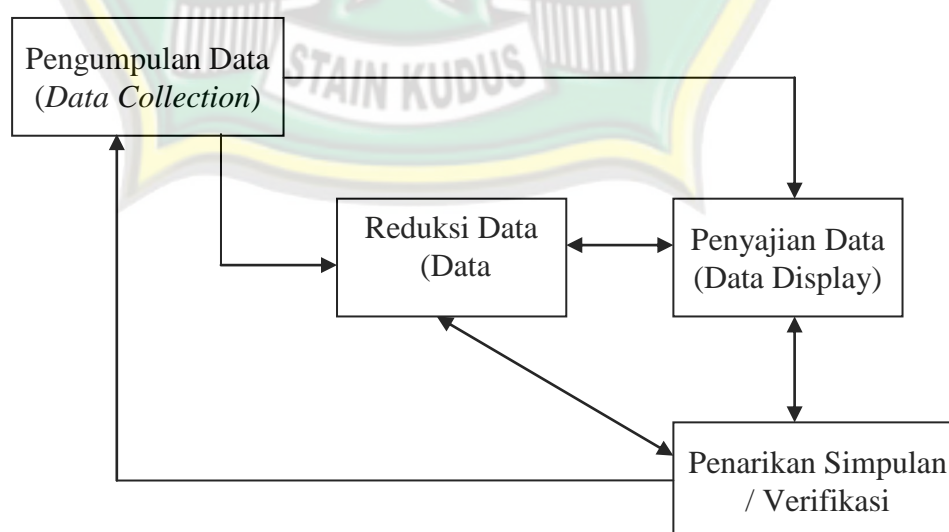
<sup>16</sup> *Ibid.*, hal. 430.

### 3. Verifikasi (*Verification / Conclusion Drawing*)

Setelah data direduksi dan disajikan, langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan juga sekaligus menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Yang berkaitan dengan pertanyaan seputar implementasi *e-commerce* dalam meningkatkan daya saing usaha studi kasus pada Hotel Syailendra Jepara.

Proses analisis dilakukan setelah proses pengumpulan data, dengan melakukan beragam teknik refleksi bagi pendalaman dan pemantapan data. Setiap data yang diperoleh selalu dilihat keterkaitannya dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Selain itu sebagai pemantapan dan pendalaman data, proses yang dilakukan selalu dalam bentuk siklus sebagai usaha verifikasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis model interaktif Miles dan Huberman. Kegiatan pokok analisis data model ini meliputi pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), kesimpulan-kesimpulan (*conclutions*) dan verifikasi. Secara skematis, analisis data ini dapat digambarkan sebagai berikut :

**Gambar 3.1**  
**Skema Analisis Data**



*Sumber : Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, 2005.*

Proses kegiatan diatas menjadi landasan peneliti dalam melukiskan dan menuturkan seluruh hasil yang diketahui dan dipahami tentang implementasi *e-commerce* dalam meningkatkan daya saing usaha studi kasus pada Hotel Syailendra Jepara.

