

### BAB III

## METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif adalah sebuah prosedur ilmiah untuk menghasilkan pengetahuan tentang realitas sosial dan dilakukan dengan sadar dan terkendali. Sebagai sebuah kegiatan ilmiah, penelitian kualitatif sangat peduli dengan persoalan cara data analisis, sehingga hasilnya dapat dipertanggung jawabkan. Oleh sebab itu, peneliti yang menggunakan metode penelitian kualitatif mestilah memberikan perhatian yang serius terhadap analisis datanya. Perhatian serius tersebut dapat diberikan apabila seseorang peneliti mengetahui cara data semestinya dianalisis dalam penelitian kualitatif.<sup>1</sup>

Metode penelitian kualitatif disebut juga penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*); disebut juga sebagai metode etnografi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan dipenelitian bidang antropologi budaya; disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.<sup>2</sup>

Penelitian kualitatif pada hakikatnya ialah mengamati orang dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya. Untuk itu peneliti harus turun kelapangan dan berada disana dalam waktu yang cukup lama. Apa yang dilakukan oleh peneliti kualitatif banyak persamaannya dengan detektif atau mata-mata, penjelajah atau jurnalis yang juga turun ke lapangan untuk mempelajari manusia tertentu dengan mengumpulkan data yang banyak. Tentu saja yang dilakukan ilmuwan lebih cermat, formal dan canggih.<sup>3</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan dua tahap analisis data yaitu :

---

<sup>1</sup> Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), 173.

<sup>2</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: ALFABETA, 2005), 1.

<sup>3</sup> Nasution, *Metode Penilaian Naturalistik Kualitatif*, (Bandung: Tarsito, 2002), 5.

Pertama pada tahap pengumpulan data dan oleh sebab itu analisis data dilakukan dilapangan; kedua dilakukan ketika penulisan laporan dilakukan. Jadi dengan demikian, analisis data dilakukan mulai dari tahap pengumpulan data sampai tahap penulisan laporan. Oleh sebab itulah, analisis data dalam penelitian kualitatif sering disebut sebagai analisis berkelanjutan (*on going analysis*).<sup>4</sup>

Dalam penelitian ini peneliti turun kelapangan dan berada disana dalam waktu yang cukup lama. Peneliti juga melakukan pengamatan di Po.Bejeu Jepara dengan cara mengamati secara langsung dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan bapak H. Rofi'uddin dan karyawannya serta para pelanggan Po.Bejeu, berusaha memahami bahasa dalam wawancara dan tafsiran mereka tentang dunia bisnis transportasi angkutan darat terutama dalam Analisis Peran Layanan Bejeu *Online ticketing* Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PO. Bejeu Jepara.

#### A. Pendekatan Penelitian

Peneliti ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Kasiram, penelitian pada hakikatnya adalah suatu kegiatan untuk memperoleh kebenaran mengenai suatu masalah dengan menggunakan metode ilmiah. Dorongan utama untuk mengadakan penelitian ialah instink ingin tahu yang ada pada setiap manusia. Dengan kemampuan akalunya, manusia berusaha untuk mengetahui segala sesuatu yang ada disekitarnya dan memanfaatkannya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.<sup>5</sup>

Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan suatu uraian mendalam tentang ucapan, tulisan dan tingkah laku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, organisasi tertentu dalam suatu konteks *setting* tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif dan *holistic*. Dalam penelitian ini memfokuskan pada Analisis Peran Layanan

---

<sup>4</sup> Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif*, 19.

<sup>5</sup> Kasiram, *Metodologi Penelitian*, (Malang: UIN Malang Press, 2008), 26.

Beju *Online Ticketing* Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PO. Beju Jepara.

## B. Waktu dan Lokasi Penelitian

### 1. Waktu Penelitian

Dalam proses mendapatkan data yang lengkap, peneliti membutuhkan waktu satu bulan dalam penelitian di lokasi PO. Beju Jepara. Dalam mendapatkan informasi yang lebih lengkap guna sebagai bahan materi peneliti dengan tujuan dapat memberikan gambaran secara jelas mengenai Analisis Peran Layanan e-ticketing Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PO. Beju Jepara. Sehingga mampu memberikan informasi yang lengkap bagi peneliti.

### 2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih dalam penelitian ini di PO. Beju Jepara. Dipilihnya lokasi penelitian pada PO. Beju Jepara ini karena peneliti menilai hadirnya inovasi pemesanan tiket secara online yang dilakukan PO. Beju akan menambah semakin ketatnya persaingan dalam dunia bisnis transportasi darat seiring dengan berkembangnya teknologi saat ini.

### 3. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian merupakan sesuatu yang kedudukannya sangat sentral karena pada subjek penelitian itulah data yang diteliti berada dan diamati oleh peneliti.<sup>6</sup>

Subjek penelitian merupakan sumber informasi untuk mencari dan masukan-masukan dalam mengungkap masalah penelitian. Subjek (informan) memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Yang menjadi atau informan dalam penelitian ini adalah Bapak H. Rofi'uddin selaku pemilik PO. Beju Jepara dan pelanggan PO. Beju Jepara.

---

<sup>6</sup> Suharsini Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1995), 119.

Sedangkan objek penelitiannya adalah tentang Analisis Peran Layanan e-ticketing Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PO. Bejeu Jepara.

### C. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif instrument utamanya adalah peneliti sendiri, namun selanjutnya setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan instrumen penelitian sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara. Peneliti akan terjun ke lapangan sendiri, baik pada grand tour question, tahap focused and selection, melakukan pengumpulan data, analisis dan membuat kesimpulan.<sup>7</sup>

#### 1. Instrumen Pengumpulan Data

Data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi 2 (dua) yaitu data primer dan data sekunder.

##### a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Dalam penelitian ini data diperoleh dari wawancara langsung tanggapan, pertanyaan dan keterangan Bapak H. Rofi'uddin, Karyawan dan Marketing di PO. Bejeu Jepara mengenai struktur organisasi, jumlah karyawan, serta keterangan hasil pengamatan secara langsung mulai dari marketing, karyawan, agen dan pelanggan di PO. Bejeu Jepara.

##### b. Data Sekunder

Merupakan data tangan kedua atau data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek

---

<sup>7</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, 61.

penelitiannya. Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia.

Studi pustaka dalam penelitian ini dilakukan dengan mengkaji beberapa literatur yang erat hubungannya dengan permasalahan mengenai Analisis Peran Layanan e-ticketing Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PO. Bejeu Jepara baik dalam bentuk (*searching*) mencari di internet maupun kepustakaan.<sup>8</sup>

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.<sup>9</sup>

Metode pengumpulan data dapat dilakukan dengan mengamati secara seksama yang akan diteliti dan obyektif tidak terpengaruh oleh keinginan pribadi (pengamat). Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah :

##### 1. Metode wawancara (*interview*)

Wawancara atau *interview* adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden. Caranya adalah dengan bercakap-cakap secara tatap muka.

Disini merupakan teknik atau pengumpulan data dengan jalan Tanya jawab langsung yang terdiri dari dua orang yang berhadap-hadapan, tetapi dalam kedudukan yang berbeda yaitu antara penulis dengan subyek peneliti yang telah ditentukan.

Adapun jenis wawancara atau *interview* yang penulis gunakan adalah berdasarkan pertanyaan yang

---

<sup>8</sup> Saifuddin, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2001), 91.

<sup>9</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, 62.

umum yang kemudian didetailkan dan dikembangkan ketika melakukan wawancara atau setelah melakukan wawancara untuk melakukan wawancara berikutnya. Mungkin ada sejumlah pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelum melakukan wawancara (sering disebut pedoman wawancara), tetapi pertanyaan-pertanyaan tersebut tidak terperinci dan berbentuk pertanyaan terbuka (tidak ada alternatif jawaban). Hal ini berarti wawancara dalam penelitian kualitatif dilakukan seperti dua orang yang sedang bercakap-cakap tentang sesuatu.<sup>10</sup> Sehingga diharapkan wawancara dengan narasumber (informan) bisa lebih luwes dan tidak terkesan kaku dalam mendapatkan data-data yang terkait dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.

Dalam menggunakan metode wawancara (*interview*), peneliti mengadakan Tanya jawab secara langsung dengan membawa instrumen penelitian sebagai pedoman pertanyaan tentang hal-hal yang akan ditanyakan dengan cara menanyakan beberapa pertanyaan untuk mencari data tentang implementasi strategi pengembangan usaha melalui system pembelian tiket secara online. Pertanyaan ditujukan kepada Bapak H. Rofi'uddin selaku pemilik yang dijadikan informan untuk mengumpulkan data-data tentang gambaran umum dan Analisis Peran Layanan Bejeu *Online Ticketing* Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PO. Bejeu Jepara.

## 2. Metode Observasi

Menurut Nawawi dan Martini, Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala-gejala tentang fenomena-fenomena yang diselidiki dalam objek penelitian.

Observasi dibutuhkan untuk memahami proses terjadinya wawancara dan hasil wawancara dapat dipahami dalam konteksnya. Observasi dilakukan terhadap subjek, perilaku subjek selama wawancara,

---

<sup>10</sup>Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif*, 21.

interaksi subjek dengan peneliti, dan hal-hal yang dianggap relevan sehingga dapat memberikan data tambahan terhadap hasil wawancara.

Dalam hal ini penulis mengamati Analisis Peran Layanan Bejeu *Online Ticketing* Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PO. Bejeu Jepara, kemudian mencatat hal-hal yang berhubungan dengan gejala-gejala yang diselidiki.

Adapun observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi partisipatif (partisipan), yaitu peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak.<sup>11</sup>

Metode observasi yang digunakan untuk mengumpulkan data tentang Analisis Peran Layanan Bejeu *Online ticketing* Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PO. Bejeu Jepara, selain itu observasi yang digunakan untuk melengkapi data yang tidak diperoleh dengan metode wawancara.

Dalam metode observasi ini penulis tidak hanya mengamati objek studi tetapi juga mencatat hal-hal yang terdapat pada objek tersebut. Selain itu metode ini penulis gunakan untuk mendapatkan data tentang situasi dan kondisi secara universal dari obyek penelitian, yakni letak geografis/ lokasi perusahaan, kondisi sarana dan prasarana, struktur organisasi yang ada di PO. Bejeu Jepara. Melalui observasi, penulis juga memperhatikan dan mengamati orang-orang atau pihak yang terlibat dalam proses Analisis Peran Layanan Bejeu *Online Ticketing* Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PO. Bejeu Jepara.

---

<sup>11</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, 64.

### 3. Metode Dokumentasi

Peneliti mengumpulkan bahan tertulis seperti berita di media, notulen-notulen rapat, surat menyurat dan laporan-laporan untuk mencari informasi yang diperlukan. Pengumpulan dokumen ini mungkin dilakukan untuk mengecek kebenaran atau ketepatan informasi yang diperoleh dengan melakukan wawancara. Tanggal dan angka-angka tertentu lebih akurat dalam surat atau dokumen ketimbang hasil wawancara mendalam. Bukti-bukti tertulis tentu lebih kuat dari informasi lisan untuk hal-hal tertentu, seperti janji-janji, peraturan-peraturan, realisasi sesuatu, respon pemerintah atau perusahaan terhadap sesuatu. Selain wawancara dan pengamatan, data hasil penelitian juga dikumpulkan melalui pengkajian dokumen. Dokumen resmi yang relevan dengan masalah penelitian.<sup>12</sup>

Adapun metode dokumen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen, catatan-catatan, transkrip dan foto yang berhubungan langsung dengan penelitian dalam karya ilmiah ini yaitu tentang Analisis Peran Layanan Bejeu *Online Ticketing* Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PO. Bejeu Jepara.

## E. Penyajian Data

Penyajian data dalam laporan penelitian kualitatif adalah deskriptif tebal atau mendetail. Penyajian hasil penelitian kualitatif pada dasarnya adalah emik. Hal ini bukanlah berarti penyajian hasil penelitian kualitatif adalah menyajikan begitu saja rekaman setiap hasil wawancara mendalam atau dokumen yang dikumpulkan. Artinya, menyajikan data bukanlah hanya berarti menyajikan kutipan-kutipan langsung dari hasil wawancara atau dari dokumen, melainkan penyajian data dari hasil suatu analisis.

Untuk menjelaskan penyajian data dalam laporan penelitian kualitatif, ada dua macam data yang perlu

---

<sup>12</sup> Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif*, 21.

dibedakan yaitu, data mentah dan data hasil analisis. Data mentah adalah data yang diperoleh oleh peneliti dari sumbernya, dapat berupa data primer, data yang diperoleh dari sumber pertama, atau data sekunder, data yang diperoleh dari sumber kedua. Perhatian akan diberikan pada data mentah primer. Data mentah kategori ini dapat berupa catatan lapangan atau tulisan dalam dokumen. Data hasil analisis adalah data yang berasal dari suatu hasil analisis. Data ini mungkin data yang berasal dari analisis satu catatan lapangan hasil sebuah wawancara, mungkin pula data yang berasal dari analisis sebuah dokumen, atau mungkin pula data hasil analisis satu catatan lapangan atau beberapa dokumen. Data akhir penelitian merupakan data hasil analisis seluruh data yang telah dikumpulkan dengan berbagai teknik pengumpulan data.<sup>13</sup>

#### **F. Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian kualitatif adalah : pertama, suatu proses pengolahan data mentah berupa penuturan, perbuatan, catatan lapangan dan bahan-bahan tertulis lain yang memungkinkan peneliti untuk menemukan hal-hal yang sesuai dengan pokok persoalan yang diteliti. Kedua, Iuran analisis data bukan angka, bukan signifikansi hubungan yang dinyatakan dengan angka, bukan pula distribusi, melainkan kategori atau klasifikasi atau tipologi. Analisis data dalam penelitian kualitatif oleh sebab itu adalah kegiatan yang menghasilkan kategori, klasifikasi atau tipologi data.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif*, 208.

<sup>14</sup> Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif*, 176.