

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan jenis penelitian

Jenis pendekatan penelitian yang digunakan yaitu termasuk penelitian lapangan (field research). Penelitian lapangan yang dilakukan dalam penelitian kualitatif deskriptif menghasilkan data yang diartikan sebagai fakta atau informasi dari aktor (subjek penelitian, informasi, pelaku), aktivitas dan tempat yang menjadi subjek penelitian. Penelitian yang dilakukan yaitu untuk memperoleh informasi strategi mempertahankan loyalitas pelanggan. Ciri - ciri penelitian jenis ini yaitu mendeskripsikan suatu kejadian dan peristiwa yang bersifat nyata, mencari informasi yang sebenarnya dengan cara mendetail. Mengidentifikasi masalah – masalah untuk mendapatkan data tentang keadaan dan praktik – praktik yang sedang berjalan. Menggambarkan subjek yang masih dikelola oleh sekelompok orang.

Menurut Strauss dan Corbin dalam Creswell, J. (1998:24), yang dimaksud penelitian kualitatif yaitu jenis penelitian yang menghasilkan penemuan – penemuan yang tidak bisa dicapai menggunakan prosedur – prosedur statistik .Penelitian deskriptif kualitatif mempunyai tujuan untuk mendeskripsikan fenomena – fenomena yang terjadi lapangan. Hal ini membuktikan bahwa penelitian ini benar – benar berjalan secara apa adanya dan tidak ada manipulasi.

Disini peneliti akan melakukan penelitian langsung kepada 1 owner, 1 karyawan toko, serta 5 customer Vulkanisir ban Rahmad jaya Kemudian menafsirkan dan menguraikan data yang berkaitan dengan peningkatan pendapatan melalui inovasi dan penguatan relasi dan jalur distribusi.

3.2 Lokasi / Tempat penelitian

Lokasi atau tempat penelitian ini di Vulkanisir ban Rahmad jaya yang bertempat di jalan raya Banjarsari RT 4 Rw 3 kecamatan cerme, kabupaten gresik penelitian ini dilakukan kurang lebih 1 bulan.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Data adalah bahan keterangan tentang suatu objek penelitian. Sedangkan sumber data merupakan segala data yang diberikan oleh informan berupa

keterangan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti. Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, data diambil secara langsung ketika peneliti sedang melakukan penelitian di lokasi.

1. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang didapatkan peneliti dari sumber asli. Maka dari itu, proses pengumpulan data harus diperhatikan siapa sasaran utama yang akan dijadikan objek penelitian.

Data primer dari penelitian ini adalah data yang dapatkan langsung oleh peneliti dengan melakukan wawancara kepada 1 owner, 1 karyawan toko, serta 5 customer Vulkanisir ban Rahmad jaya

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan dari sumber lain dan diolah lagi oleh peneliti atau pihak lain yang disajikan dengan baik sehingga terciptanya suatu data baru. Untuk Data sekunder yang digunakan dalam penelitian berasal dari dokumen, laporan ataupun data yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.4 Subjek Penelitian

Subjek penelitian atau informan untuk penelitian ini yaitu 1 owner, 1 karyawan toko, serta 5 customer Vulkanisir ban Rahmad jaya

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Secara garis besar teknik pengumpulan data penelitian terdiri dari penelitian lapangan dengan melakukan penelitian secara langsung di lokasi penelitian yang sudah ditentukan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data diantaranya:

1. Wawancara

Menurut Arikunto (2013: 199) wawancara bebas terpimpin merupakan wawancara yang dilakukan secara bebas dalam mengajukan pertanyaan tetapi masih tetap ada didalam pedoman wawancara yang telah dibuat. Peneliti mendapat informasi langsung dari 1 owner, 1 karyawan, 4 supplier dan 5 pelanggan dengan cara mewawancarai narasumber. Peneliti melakukan

wawancara kepada 5 pelanggan dengan memberi pertanyaan mengenai alasan dan faktor yang mempengaruhi pelanggan Vulkanisir ban Rahmad jaya Kemudian juga mewawancarai owner sekaligus 1 karyawan Vulkanisir ban Rahmad jaya dengan mengajukan beberapa pertanyaan mengenai peningkatan pendapatan dengan memberi beberapa pertanyaan mengenai alasan mereka mengenai peningkatan relasi dan jalur distribusi. Dengan hasil data wawancara tersebut nantinya akan dilakukan observasi.

1) Wawancara Terstruktur (Structured Interview)

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang Informasi apa yang akan diperoleh. Di dalam melakukan wawancara terstruktur untuk mengumpulkan data dengan menyiapkan pertanyaan kepada setiap responden dan data yang diberikan akan dicatat atau di rekam. Untuk pengumpul wawancara memiliki keterampilan yang sama maka diperlukan training kepada setiap pewawancara.

2) Wawancara Semi-struktur (Semi Structured Interview)

wawancara yang dilakukan secara mendalam di mana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang di wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat.

3) Wawancara Tak Berstruktur (Unstructured Interview)

Wawancara tidak terstruktur, adalah wawancara yang bahas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang ditanyakan.

Dari penjelasan diatas peneliti menggunakan wawancara Semi-struktur (Semi structured Interview) karena diperlukan pengambilan data secara mendalam dan lebih bebas agar menghasilkan banyak data dari nara sumber.

Tabel 3.1 Daftar Pertanyaan Wawancara

NO	KATA KUNCI	TARGET	PERTANYAAN
----	------------	--------	------------

1	9 Elemen Bisnis Model Canvas	Owner	<ul style="list-style-type: none"> a) Siapa target pelanggan yang anda pilih? usia? Umur? Jenis kelamin? Jangkauan pelanggan? Unggul dalam pasar online atau offline? b) Apa value yang anda berikan? c) Proses penawaran barang dilakukan melalui apa? d) Bagaimana Vulkanisir ban Rahmad jaya membangun hubungan baik dengan konsumen e) Sumber pendapatan dari mana saja? f) Apa aktivitas yang membuat Vulkanisir ban ini bertahan g) Apa sumber utama yang dimiliki Vulkanisir ban Rahmad jaya untuk berjalannya usaha
		Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> 1) Seberapa baik pelayanan yang diberikan Vulkanisir ban kepada anda? 2) Apakah keberadaan Vulkanisir ban memudahkan dan memberi solusi untuk memenuhi kebutuhan anda?

2	Vulkanisir ban	Owner	<ul style="list-style-type: none"> a) Bagaimana awal anda memulai bisnis Vulkanisir ban ini? b) Di mana lokasi Vulkanisir ban anda berada? c) Bagaimana anda menentukan harga barang yang di jual?
		Mitra atau Supplier	<ul style="list-style-type: none"> a) Bagaimana pendapat anda tentang kerjasama yang dijalani selama ini dengan Vulkanisir Ban? b) Apa kontribusi bisnis anda kepada Vulkanisir kami? c) Bentuk kerjasama apa yang anda berikan? Apa saja yang anda tawarkan?
		Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> a) Dari mana anda mengetahui keberadaan Vulkanisir ban Rahmad jaya? b) Ketika mendengar Vulkanisir ban Rahmad jaya apa yang anda ketahui?
3	Persaingan	Owner	<ul style="list-style-type: none"> a) Strategi apa yang anda lakukan agar mampu bersaing dengan kompetitor b) Apa visi dan misi yang ada di dalam Vulkanisir ban Rahmad jaya a) Apa yang membuat anda memutuskan untuk membeli di Vulkanisir Ban Rahmad jaya
4	10 type innovation	Owner	<ul style="list-style-type: none"> a) Inovasi apa yang diterapkan di dalam Vulkanisir ban Rahmad jaya b) Mengapa memilih inovasi gruante dan adad value

			c) Apa fasilitas yang diberikan kepada pelanggan
		Pelanggan	a) Apa inovasi service guarantee membuat anda kembali membeli? b) Apa added value yang ada di Vulkanisir ban Rahmad jaya membuat anda nyaman dengan keberadaannya

2. Observasi

Observasi merupakan kegiatan mengumpulkan data dengan melaksanakan penelitian secara langsung terhadap kondisi dan lingkungan dari objek penelitian yang berhubungan dengan penelitian, sehingga bisa diperoleh gambaran yang jelas mengenai situasi dari objek penelitian tersebut. Teknik pengumpulan data ini berguna bagi peneliti agar mendapat data yang dibutuhkan guna melengkapi data dari wawancara. Maka peneliti melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian agar dapat melihat secara detail dan memperoleh data penjabar hasil dari wawancara dan dokumentasi. Teknik penelitian ini digunakan peneliti untuk mengetahui inovasi apa yang diterapkan oleh pemilik Vulkanisir ban Rahmad jaya untuk mengenai peningkatan pendapatan melalui peningkatan relasi dan jalur distribusi.

1) Observasi partisipatif

Peneliti terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang yang menjadi sumber data penelitian data diambil dengan cara peneliti melakukan pengamatan, mengikuti aktivitas yang dilakukan, dan ikut merasakan suka dukanya dengan ini maka data yang terkumpul akan lebih lengkap, tajam, sampai mengetahui makna dari setiap perilaku yang dilakukan. Susan Stainback (1988) membagi observasi berpartisipasi menjadi empat, yaitu passive participation, moderate participation, active participation, and complete participation:

a) Partisipasi pasif (passive participation)

peneliti datang di tempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.

b) Partisipasi moderat (moderate participation)

Peneliti dalam mengumpulkan data ikut observasi partisipatif dalam beberapa kegiatan, tetapi tidak semuanya

c) Partisipasi aktif (active participation)

Peneliti ikut melakukan apa yang dilakukan oleh narasumber, tetapi belum sepenuhnya lengkap

d) Partisipasi lengkap (complete participation)

peneliti sudah terlibat sepenuhnya terhadap apa yang dilakukan sumber data.

2) Observasi Terus-terang atau Tersamar

peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian. 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.

3) Observasi Tak Berstruktur

Observasi dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan tidak berstruktur, karena fokus penelitian belum jelas. Peneliti dapat melakukan pengamatan bebas, mencatat apa yang tertarik, melakukan analisis dan kemudian dibuat kesimpulan.

Berdasarkan paparan di atas peneliti melakukan observasi tidak berstruktur di dalam penelitian kualitatif yang dilakukannya dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dan bebas, mencatat apa yang menarik, melakukan analisis dan dibuat kesimpulan. Observasi yang dilakukan oleh peneliti melihat aktivitas dari semua pihak yang ada di dalam Vulkanisir ban Rahmad jaya antara lain Owner, karyawan, customer dan supplier yang bertujuan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan business model canvas (BMC), proses persaingan usaha Vulkanisir ban dengan kompetitor, melihat inovasi yang dilakukan untuk meningkatkan pendapatan di dalam usaha Vulkanisir Ban

Tindakan yang dilakukan oleh peneliti adalah mengamati aktivitas di dalam usaha Vulkanisir ban Rahmad jaya selama 1 bulan pada tgl 05 september 2021 sampai tanggal 05 oktober 2021 dilakukan pada 06:00 -12:00 dilanjutkan pukul 13:00- 05:00. Alasan peneliti melakukan pengamatan sesuai dengan data dan fakta yang ada di lapangan, sedangkan di lakukannya pengamatan pada pukul 06:00 -12:00 dilanjutkan pukul 13:00- 05:00. Karena aktivitas transaksi di Vulkanisir ban Rahmad jaya sedang berlangsung,jam istirahat pegawai pukul 12:00-13:00 atau dilakukanya aktivitas pembelian barang ke supplier dan aktivitas transaksi berakhir pada pukul 05:00.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik dalam pencarian data tentang kondisi atau variabel berupa gambar, dokumen, catatan ,notulen dan data lainnya. Dengan teknik ini peneliti dapat melengkapi data yang sudah diperoleh dengan mencatat dan menyelidiki data yang bersifat sekunder. Data ini diperoleh dari pemotretan dan perekam obojek penelitian tentang. Vulkanisir ban Rahmad jaya untuk mengenai peningkatan pendapatan melalui peningkatan relasi dan jalur distribusi . Peneliti menggunakan beberapa dokumen serta jurnal sebagai pendukung data yang sudah ada.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah unsur yang sangat penting dalam penelitian, karena mempunyai fungsi sebagai sarana untuk mengumpulkan data yang sering menentukan keberhasilan dalam penelitian. Maka dari itu, instrumen penelitian yang digunakan harus sesuai dengan kondisi dan situasi dari penelitian itu sendiri. Menurut Gulo, instrumen penelitian merupakan suatu pedoman tertulis tentang wawancara atau observasi atau daftar pertanyaan yang sudah disiapkan untuk mendapat informasi. Instrumen ini disebut sebagai pedoman observasi, pedoman wawancara, kuisisioner atau pedoman dokumenter, yang sesuai dengan metode yang dipergunakan (Gulo, 2000). Instrumen penelitian yaitu sarana yang diperlukan atau dipergunakan dalam mengumpulkan data. Penelitian kualitatif memiliki instrumen utama dalam pengumpulan data adalah manusia yaitu, peneliti yang harus aktif bertanya, mendengar, meminta dan mengambil guna

mengumpulkan data. Peneliti bisa meminta tolong dari orang lain dalam mengumpulkan data atau bisa disebut pewawancara.

3.7 Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman Men mendeskripsikan analisis data terdiri dari empat kegiatan yang berlangsung dalam melakukan teknik analisis data, berikut empat hal yang dimaksud: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

1. Pengumpulan Data

Data yang didapat dari hasil wawancara, hasil observasi dan dokumentasi ini dikumpulkan hingga dirasa cukup yang nantinya hasil dari data yang dikumpulkan ini akan dilakukan reduksi data untuk tahap selanjutnya.

Dalam penelitian ini pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti yaitu mengumpulkan data sebanyak – banyaknya dari wawancara, observasi dan juga dokumentasi sampai data tersebut dirasa cukup untuk dilakukan reduksi data

2. Reduksi data

Reduksi data adalah kegiatan merangkum, memilih hal - hal pokok, memfokuskan pada hal – hal yang penting, serta mencari tema dan polanya hingga memberikan gambaran yang jelas sehingga mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data dan mencari data selanjutnya jika diperlukan.

Pada penelitian ini reduksi data digunakan untuk mengolah data dari hasil pengumpulan data dengan merangkum dan memfokuskan pada hal yang penting dan terkait dengan penelitian dan memisahkan data yang tidak diperlukan dalam penelitian.

3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan kumpulan informasi yang sudah tersusun serta memiliki kemungkinan adanya pengambilan dan

penarikan kesimpulan. Penyajian data ini diperlukan untuk meningkatkan pengetahuan tentang masalah dan menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil suatu tindakan berdasarkan pengetahuan serta analisis data yang sudah tersaji.

Untuk penyajian data, peneliti dapat dengan mudah memahami data yang diperoleh selama penelitian. Display data disajikan dalam bentuk uraian teks yang bersifat naratif, bentuk bagan, bentuk tabel. Penyajian data dalam penelitian ini berbentuk tabel yang akan dijelaskan secara deskriptif mengenai strategi yang diimplementasikan pada penelitian ini.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah hasil penelitian yang menjadi jawaban dari penelitian berdasarkan hasil data yang sudah dianalisa. Penarikan kesimpulan ini berbentuk deskriptif dalam bentuk objek penelitian dengan berlandaskan pada kajian penelitian. Dalam menetapkan suatu kesimpulan yang valid, maka diperlukan verifikasi selama penelitian berlangsung. Kesimpulan awal bersifat sementara karena masih bisa mengalami perubahan jika ditemukan beberapa bukti yang valid dan mendukung pengumpulan data berikutnya.

Pada penelitian ini verifikasi akan dilakukan saat pengambilan data, yang semula kurang jelas tetapi lama kelamaan akan semakin jelas karena datanya semakin banyak dan mendukung. setiap data yang didapatkan bisa diverifikasi ulang agar data sesuai dengan tujuan penelitian.

3.8 Pengujian Keabsahan Data

Dalam pengujian keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi data. Triangulasi data yaitu sebuah teknik atau proses keabsahan data yang menggunakan 3 cara berbeda atau waktu berbeda sebagai pembanding apakah suatu data tersebut sudah bisa dikatakan valid, absah atau belum. Apabila dengan 3 waktu atau teknik berbeda tersebut jawaban responden sama, maka data tersebut bisa dikatakan valid atau

absah. Triangulasi data digunakan untuk menguji proses dan hasil penelitian yang diinginkan apakah sudah berjalan sesuai dengan yang diinginkan, Seperti:

1. Memastikan setiap hari bahwa catatan wawancara dengan informan dan catatan observasi harian sudah terkumpul.
2. melakukan uji silang dengan materi catatan-catatan harian agar bisa memastikan tidak ada catatan wawancara dan catatan observasi yang bertentangan satu dengan lainnya. Jika ada catatan – catatan yang tidak sesuai atau ada perbedaan, maka peneliti harus mengonfirmasi ketidak sesuaian dan perbedaan itu.
3. Hasil dari konfirmasi tersebut perlu diuji kembali dengan informasi-informasi sebelumnya. Hal ini dilakukan terus menerus sampai peneliti memastikan tidak ada sesuatu yang perlu dikonfirmasi kepada informan.

Triangulasi diperlukan untuk menguji pemahaman peneliti dan pemahaman informan mengenai hal-hal yang perlu diinformasikan lagi kepada peneliti. Hal – hal tersebut perlu dilakukan agar pemahaman mengenai suatu makna tidak jauh berbeda antara satu orang dengan orang lain.