

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan paradigma interpretif, dimana peneliti sosial tidak selalu dan tidak langsung memiliki instrument untuk sampai pada peramalan dan pengendalian fenomena sosial. Penelitian yang dilakukan untuk mengembangkan pemahaman serta membantu mengerti dan menginterpretasi apa yang ada dibalik peristiwa, bagaimana manusia meletakkan makna pada peristiwa yang terjadi.

Paradigma Interpretivisme adalah cara pandang yang difokuskan pada tujuan untuk memahami dan menjelaskan dunia sosial dari sudut pandang pelaku yang terlibat didalamnya. Oleh karena itu keilmiahannya, seperti yang dijelaskan oleh Burrell dan Morgan (1979), terletak pada ontologi sifat manusia yang voluntaristik. Subjektivitas justru memainkan peranan penting dibandingkan objektivitas. Hakikat interpretif ini menganggap individu melihat dan membangun realitas sosial secara aktif dan sadar, sehingga setiap individu pasti memiliki pemaknaan yang berbeda pada suatu peristiwa, dengan kata lain realitas sosial adalah hasil bentukan dari serangkaian interaksi antar pelaku sosial dalam sebuah lingkungan. Di dalam paradigma interpretif, ilmu pengetahuan dianggap sebagai cara untuk memahami suatu peristiwa.

Ada tiga prinsip dasar yang dimiliki oleh paradigma interpretif yaitu :

1. Individu menyikapi sesuatu peristiwa yang ada di lingkungannya berdasarkan makna yang individu tersebut buat sendiri
2. Makna terbentuk karena adanya interaksi sosial yang dijalin dengan individu lain
3. Makna yang di dapat ataupun terbentuk akan dipahami dan di modifikasi oleh individu melalui proses interpretif yang juga berkaitan dengan hal lain yang dihadapinya.

3.2 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Djarm'an Satori (2011: 23) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif seperti proses suatu langkah kerja, formula suatu resep, pengertian-pengertian tentang suatu konsep yang beragam, karakteristik suatu barang dan jasa, gambargambar, gaya-gaya, tata cara suatu budaya, model fisik suatu artifak dan lain sebagainya.

Selain itu, Sugiono (2012: 9) juga mengemukakan penelitian kualitatif sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2011: 73), penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-

fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan. Selain itu, Penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau perubahan pada variabel- variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya. Satu-satunya perlakuan yang diberikan hanyalah penelitian itu sendiri, yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Berdasarkan keterangan dari beberapa ahli di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian deskriptif kualitatif yaitu rangkaian kegiatan untuk memperoleh data yang bersifat apa adanya tanpa ada dalam kondisi tertentu yang hasilnya lebih menekankan makna. Di sini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini mengeksplor fenomena proses kepuasan pelanggan menggunakan kode QR pada produk udang beku PT. Kelola Mina Laut melalui teori *Stimulus Organism Respon*. Selain itu penelitian ini juga bersifat induktif dan hasilnya lebih menekankan makna.

3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian bermanfaat bagi pembatasan mengenai objek penelitian yang diangkat manfaat lainnya adalah agar peneliti tidak terjebak pada banyaknya data yang di peroleh di lapangan. Penentuan fokus penelitian lebih diarahkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi perekonomian dan sosial ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana data yang tidak relevan. (Sugiyono 2017;207) pembatasan dalam penelitian kualitatif lebih

didasarkan pada tingkat kepentingan, urgensi dan reabilitas masalah yang akan dipecahkan.

Penelitian ini difokuskan pada Bagaimana mengidentifikasi dan menganalisa Kegunaan Kode QR, Penerimaan Kode QR, Kelayakan Kode QR, Rasa pada penggunaan Kode QR, dan Kepuasan Pelanggan pada penggunaan Kode QR pada Produk Udang Beku PT. Kelola Mina Laut berdasarkan teori S-O-R ?

3.4 Data dan Sumber Data penelitian

Menurut Lofland dan Lofland (Moleong, 2007) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data adalah teknik yang dilakukan untuk dapat mengetahui informasi dari penelitian yang dilakukan. Dalam hal ini sumber data sangat diperlukan untuk mengetahui dalam penelitian tersebut agar tidak terjadi kesalahan dalam memilih sumber data yang sesuai tujuan yang telah ditentukan. Sumber data juga dibagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung, dilakukan dengan cara wawancara. Data primer dari penelitian ini adalah dari hasil wawancara dengan pelanggan PT. Kelola Mina Laut. Sedangkan data sekunder adalah data yang digunakan untuk mendukung data primer yaitu melalui studi kepustakaan, dokumentasi, buku, jurnal tertulis yang berhubungan dengan obyek yang akan diteliti pada penelitian ini.

3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang paling tepat dalam penelitian, karena seperti tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa adanya pengumpulan data, maka peneliti akan mengalami kesulitan dalam mendapat data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Menurut Prof. Dr. Sugiono dalam bukunya memahami penelitian kualitatif (2010:63) ada beberapa macam pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan gabungan atau triangulasi. Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Dalam penelitian mengenai kajian kepuasan Pelanggan pada penggunaan kode QR produk udang Beku PT. Kelola Mina Laut berdasarkan teori S-O-R. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara, dokumentasi dan observasi.

1. Pedoman wawancara

Pedoman wawancara berisi tentang kerangka dan garis besar pokok-pokok masalah yang dijadikan sebagai dasar dalam mengajukan pertanyaan kepada responden penelitian. Pedoman ini merupakan pedoman yang digunakan selama proses mewawancarai subjek penelitian untuk menggali informasi sebanyak-banyaknya tentang apa, mengapa, dan bagaimana yang berkaitan dengan permasalahan yang diberikan. Pedoman ini merupakan garis besar dari pertanyaan peneliti yang akan diajukan kepada pelanggan produk udang beku PT. Kelola Mina Laut. Peneliti membuat kisi-kisi pedoman wawancara terlebih dahulu sebelum menyusun pedoman wawancara.

2. Lembar Observasi

Observasi merupakan suatu penyelidikan yang dilakukan secara sistematis dan sengaja dilakukan. Metode ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap fenomena yang akan diteliti. Observasi ini dikembangkan untuk mengetahui pelaksanaan dan penilaian kepuasan pelanggan pada penggunaan kode QR produk udang beku PT. Kelola Mina Laut.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi berarti cara pengumpulan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai parameter penelitian yang berupa catatan buku, notulen, rapat, agenda, dan lain-lain. Peneliti akan melakukan dokumentasi selama penelitian berlangsung.

3.6 Metode Keabsahan Data

Validitas merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang diperoleh saat penelitian berlangsung. Tujuan dari validitas ini adalah untuk meningkatkan derajat kepercayaan data. Sehingga penelitian ini kuat dan akurat sebagai penelitian yang ilmiah (Sugiyono, 2011). Validitas menunjukkan sejauhmana tingkat intepretasi dan konsep-konsep yang diperoleh memiliki makna yang sesuai antara partisipan dan peneliti (Sukmadinata, 2009: 104).

Dalam penelitian ini, peneliti harus berusaha untuk mendapatkan data yang valid, untuk itu peneliti dalam mengumpulkan data harus menggunakan validitas data agar data yang di kumpulkan tidak cacat. Untuk menetapkan

keabsahan/validitas data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan ini dibagi menjadi beberapa kriteria yaitu:

1. *Credibility* (Derajat Kepercayaan)

Berfungsi melaksanakan penelitian lebih luas lagi untuk mendapatkan penemuan baru, sehingga tingkat kepercayaan penemuan dapat tercapai selain itu fungsi keduanya adalah mempertunjukkan derajat kepercayaan.

2. *Transferability* (Keteralihan)

Peneliti memerlukan pencarian dan mengumpulkan kejadian empiris. Peneliti harus melakukan penelitian kecil untuk memastikan usaha verifikasi tersebut.

3. *Dependability* (Kebergantungan)

Peninjauan dari berbagai segi pandangan dan sangat diperhitungkan, artinya adalah peristiwa ini akan disangkut pautkan dengan berbagai segi pandangan

4. *Confirmability* (Kepastian)

Peneliti harus keluar dari subjektifitas dan beralih ke obyektifitas yang bisa dipercaya, faktual dan dapat dipastikan.

3.7 Metode Analisis Data

Analisis data adalah analisis terhadap data yang telah tersusun atau data yang telah diperoleh dari hasil penelitian di lapangan. Dalam hal ini penulis menggunakan metode data kualitatif yaitu proses pelacakan dan pengaturan secara sistematis, transkrip, wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain yang dikumpulkan untuk menemukan makna terhadap data-data tersebut agar dapat diinterpretasikan temuannya pada orang lain. Analisis data pada penelitian

kualitatif ini bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh. Selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu kemudian disimpulkan sehingga menjadi data yang valid, mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Penulis menggunakan analisis data di lapangan dengan model Miles dan Huberman, yaitu pengumpulan data dilakukan secara berulang-ulang sampai tuntas dan data dianggap kredibel.

Adapun langkah-langkah proses analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Data reduction* (Reduksi data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi memberikan data yang lebih jelas dan mempermudah penulis untuk melakukan pengumpulan data yang selanjutnya.

2. *Display data* (Penyajian data)

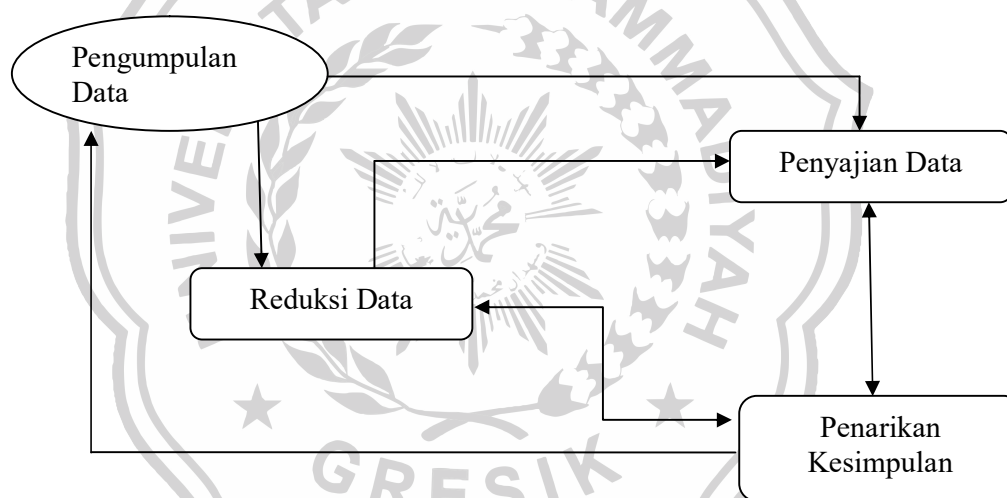
Setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan atau menyajikan data. Tujuannya adalah untuk menyederhanakan informasi, dari informasi yang kompleks keinformasi yang sederhana. Sehingga mudah dipahami maknanya.

3. *Conclusion drawing* / verifikasi

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penulis dalam melakukan penarikan kesimpulan dengan mencermati dan menggunakan pola pikir yang dikembangkan.

Penarikan kesimpulan dari hasil penelitian ini menjawab semua rumusan masalah yang telah ditetapkan oleh peneliti.

Pendapat tersebut sejalan dengan pendapat Moelong dan Lexy (2012:190), “bahwa kegiatan menganalisis data umumnya mengandung tiga kegiatan yang saling terkait yaitu (a) kegiatan mereduksi data, (b) menampilkan data, (c) melakukan verifikasi untuk membuat kesimpulan”. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif, yang dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.1 Analisis data model interaktif
 Sumber: Mc. Miles dan Huberman (Sugiyono, 2017:338)

Pada saat teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Triangulasi sumber berarti, untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Triangulasi digunakan semata-mata digunakan untuk mencari kebenaran

tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan (Sugiyono, 2015: 328). Triangulasi data yang digunakan berupa:

- a. Triangulasi sumber, artinya keabsahan data yang diperoleh agar mendapatkan informasi yang sesuai maka peneliti melakukan perbandingan melalui pengecekan ulang terhadap suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda. Agar memperoleh data yang berbeda dan hasil yang akurat maka peneliti melakukan wawancara terhadap pelanggan produk udang beku PT. Kelola Mina Laut untuk keabsahan informasi.
- b. Triangulasi metode, peneliti melakukan penelitian untuk melengkapi kekurangan informasi yang diperoleh dengan cara ricek cek kepercayaan data kepada sumber yang sama dengan metode tertentu. Peneliti membandingkan melalui data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, kemudian diperkuat dengan dokumentasi dan melalui teori-teori yang terkait dengan tema penelitian yakni kepuasan pelanggan menggunakan kode QR melalui teori *Stimulus*, *Organism*, dan *Respons*.
- c. Triangulasi waktu, waktu yang digunakan untuk menguji keabsahan data dengan melakukan pengamatan dan wawancara dalam waktu dan situasi yang berbeda. Tujuan dari triangulasi waktu adalah untuk mengetahui keakuratan data yang diperoleh selama wawancara dan observasi lapangan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis triangulasi sumber. Triangulasi sumber yaitu untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi

sumber ini digunakan oleh peneliti untuk mengecek data yang diperoleh dari pelanggan produk udang beku PT. Kelola Mina Laut.

Adapun langkah-langkah yang ditempuh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengaplikasikan sistem ketelusuran produk yang memanfaatkan teknologi informasi dengan membuat program berbasis web di internal PT. Kelola Mina Laut unit pengolahan udang (*Shrimp*) untuk mencetak kode QR
- b. Membuat Program berbasis web untuk Pelanggan PT. Kelola Mina Laut yang bisa digunakan untuk membaca ketelusuran produk berbasis Kode QR dan dapat diakses dimana saja melalui jaringan Internet. Pelanggan dapat mengakses via alamat <https://qrtrace.kmlseafood.com/>
- c. Menentukan Pelanggan mana sebagai responden atau narasumber yang akan diwawancarai dengan cara mendatangi atau menghubunginya. Pada penelitian ini, pelanggan yang menjadi informan adalah :
 - a) 3 Informan Pedagang Besar
 - b) 2 Informan Pengecer
 - c) 2 Informan Pelanggan Akhir
- d. Menentukan parameter penelitian menggunakan beberapa elemen yang ada di teori S-O-R, berbagai proses tahapan diadaptasi dari teori S-O-R yang ada pada penelitian jurnal dari Hossain, M. S., Zhou, X., & Rahman, M. F. (2018). Adapun parameter penelitiannya adalah :
 - a) Kegunaan Kode QR pada teori *Stimulus*
 - b) Penerimaan Kode QR pada teori *Stimulus*
 - c) Kelayakan Kode QR pada teori *Stimulus*

- d) Aliran yang dirasakan pada teori *Organism*
- e) Kepuasan Pelanggan pada teori *Respon*
- e. Mengadakan wawancara dengan responden sesuai dengan kesepakatan.
Wawancara dilakukan pada bulan desember 2020.
- f. Data yang sudah terkumpul berdasarkan dari objek studi dan riset melalui wawancara kepuasan pelanggan pada penggunaan Kode QR akan dianalisis dengan analisis kualitatif.
- g. Berdasarkan hasil dari analisis kualitatif dapat diperoleh kesimpulan.

