

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Obyek dan Lokasi Penelitian**

Obyek penelitian adalah CV Grafika yang berlokasi di Jalan Raya Pasar Jugo. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan memberikan penjelasan atas situasi perusahaan. Penelitian dilaksanakan selama satu bulan, bulan September 2021 sampai Oktober 2021.

#### **3.2 Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan memakai pendekatan kualitatif. Data yang dipakai pada penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Menurut Moleong (2017) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian kualitatif menurut Hendryadi, (2019) merupakan proses penyelidikan naturalistik yang mencari pemahaman mendalam tentang fenomena sosial secara alami.

Menurut Indrawati penelitian deskriptif dilakukan ketika peneliti sudah mengetahui faktor atau variabel untuk mengukur suatu objek atau bidang tetapi belum mengetahui hubungan antara faktor atau variabel tersebut (Aulia and Yulianti 2019). Data utama dikumpulkan melalui wawancara secara mendalam dan terstruktur terhadap manajemen CV Grafika mencakup owner dan manager menggunakan tujuan yang khusus yaitu menjawab rumusan masalah dan untuk menerima data tentang identifikasi BMC di CV Grafika saat ini serta menganalisis faktor eksternal jadi internal yang mempengaruhi model usaha CV Grafika. Data primer pula didapat melalui wawancara terstruktur terhadap pemilik, dua karyawan dan enam pelanggan yang menggunakan jasa cetak Grafika. Untuk data sekunder didapat menurut dokumen atau arsip.

Penelitian kualitatif pada penelitian ini difokuskan dalam *ten types of innovation* untuk menggali secara mendalam tentang inovasi *service quality* melalui bisnis model canvas dengan *customer relationships*. Perusahaan yang terkait menggunakan penelitian. metode penelitian kualitatif melihat hubungan antar-variabel pada objek yang diteliti lebih bersifat interaktif yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian namun tidak membuat kesimpulan yang lebih luas. Studi kasus dalam penelitian deskriptif berusaha menggambarkan kehidupan dan tindakan-tindakan individu, satu kelompok, satu organisasi, satu program kegiatan, dan sebagainya secara khusus pada lokasi tertentu dengan kasus tertentu untuk memperoleh deskripsi yang utuh dan mendalam dari sebuah entitas

### **3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data**

Metode Pengumpulan Data Menurut Sugiyono (2017) cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview (wawancara), dokumentasi, observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya(Triangulasi)

#### **3.3.1 Sumber Data**

Sumber data merupakan segala sesuatu yang bisa memberikan informasi mengenai penelitian terkait. Data yang dipakai pada penelitian ini memakai dua jenis sumber data, yaitu menjadi berikut :

##### **a) Data Primer**

Menurut Sugiyono (2018) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti memakai hasil wawancara yang didapatkan dari informan tentang topik penelitian menjadi data primer. Wawancara dilakukan pada tanggal 2 Oktober 2021. peneliti dapat melaksanakan wawancara secara langsung (face to face), dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan.

##### **b) Data Sekunder**

Menurut Sugiyono (2018) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah dokumen atau dokumentasi yang membuat kesimpulan berdasarkan setiap elemen blok Business Model Canvas.

### 3.3.2 Metode Pengumpulan Data

Tujuan dari penelitian merupakan untuk memperoleh data maka metode pengumpulan data adalah langkah yang paling penting pada suatu penelitian. Peneliti yang melakukan penelitian tidak akan menerima data yang diinginkan apabila tidak mengetahui metode pada pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2018) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari settingnya, data dapat dikumpulkan pada setting alamiah, pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder.

Selanjutnya jika dipandang dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data bisa memakai sumber primer dan sekunder. Selanjutnya jika dipandang dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), wawancara (interview), dokumentasi, dan gabungan ketiganya.

Pengumpulan data dalam penelitian ilmiah merupakan prosedur yang sistematis untuk memperoleh data yang diperlukan (Satori, 2020). Teknik pengumpulan data dan informasi dalam penelitian ini meliputi :

#### a) Observasi

Salah satu teknik yang bisa dipakai untuk mengetahui atau mempelajari tingkah laku non verbal yakni menggunakan teknik observasi. Menurut Sugiyono (2018) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain berperan serta dengan melakukan pengamatan secara langsung di lokasi penelitian untuk mengetahui aktivitas dan operasional bisnis. Observasi pula tidak terbatas dalam orang, namun juga objek-objek alam yang lain. Melalui aktivitas observasi peneliti bisa belajar mengenai perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Observasi pada penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan pribadi pada lapangan untuk mengetahui syarat yang sebenarnya pada CV Grafika. Observasi bertujuan untuk memperoleh data dan informasi administratif dari CV. Grafika, data yang diperoleh antara lain adalah laporan keuangan, data mitra bisnis, data pasar. Peneliti yang memberi makna mengenai apa yang diamatinya pada realitas dan pada konteks yang alami, artinya yang bertanya dan juga melihat bagaimana interaksi antara satu aspek dengan aspek yang lain dalam objek yang ditelitinya.

## **b) Wawancara**

wawancara mendalam dan terstruktur terhadap pihak internal dan eksternal CV Grafika. Wawancara sebagai salah satu teknik yang dipakai untuk mengumpulkan data penelitian. Wawancara adalah komunikasi dua arah untuk memperoleh informasi dari informan yang terkait. Tujuan dari wawancara ini merupakan untuk memperoleh informasi yang relevan dengan penelitian. Informan utama (key informan) dalam wawancara ini adalah direktur serta pemilik CV Grafika yang merupakan otorisasi tertinggi setelah Manajer CV Grafika. tanya jawab mengenai permasalahan real dan pemecahan permasalahan yang dilaksanakan baik dari pihak internal perusahaan maupun eksternal perusahaan Wawancara dilaksanakan secara langsung untuk mendapatkan sumber data. Wawancara dilaksanakan tanggal 2 Oktober 2021, dengan tetap mematuhi protokol kesehatan sepanjang penelitian ini berlangsung.

## **c) Dokumentasi**

Menurut Sugiyono (2018) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Studi dokumen adalah pelengkap dari pelaksanaan metode observasi atau wawancara akan lebih dapat dianggap atau memiliki kredibilitas yang tinggi bila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik yang telah ada. Namun tidak seluruh dokumen menentukan tingkat kredibilitas yang tinggi. Sebagai contoh banyak foto yang tidak mencerminkan keadaan aslinya, lantaran foto bisa saja dibentuk untuk kepentingan tertentu. Dokumentasi yang dipakai pada penelitian adalah dokumen yang dimiliki. Hasil penelitian observasi dan wawancara akan lebih dapat dipercaya apabila didukung oleh adanya suatu dokumen.

Dalam penelitian deskripsi kualitatif, data bisa diperoleh berdasarkan berbagai sumber, dengan memakai teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (Triangulasi) dan dilakukan secara terus menerus hingga data tersebut tepat. Triangulasi yang dimaksudkan disini merupakan peneliti menganalisis berdasarkan data primer yaitu, hasil observasi, dan hasil wawancara dan berdasarkan data sekunder yaitu, hasil berdasarkan. Sementara itu ada dua metode dalam triangulasi.

**Pertama**, dilakukan memakai perbandingan data yang ada berdasarkan sumber yang berbeda dengan upaya memeriksa konsistensi dari sumber yang berbeda tersebut. jika terjadi

ketidaksesuaian maka perlu dilakukan korespondensi ulang dengan para narasumber sampai mencapai data yang sesuai.

**Kedua**, dilakukan dengan perbandingan data berdasarkan dua metode yang berbeda, contohnya data yang diperoleh melalui wawancara dibandingkan data yang berasal dari laporan perusahaan atau dokumen.

### **3.4 Teknik Analisis Data**

Analisis data menurut Sugiyono (2018) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Sedangkan menurut Moleong (2017) analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

Ketepatan dan keakuratan data yang terhimpun sangat diperlukan, tetapi tidak dapat juga dipungkiri bahwa sumber informasi yang berbeda akan memberikan informasi yang berbeda juga. Pekerjaan menganalisis data memerlukan usaha pemusatan perhatian dan penerahan energi fisik dan pikiran sendiri. Selain menganalisis data, peneliti pula perlu memahami kepustakaan guna mengkonfirmasi teori.

Data penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi) dan dilakukan secara terus menerus tersebut menyebabkan variasi data tinggi sekali. Teknik analisis data yang dipakai oleh penelitian adalah model Miles and Huberman. Menurut Miles dan Huberman pada buku Sugiyono (2018) analisis data pada penelitian kualitatif, dilakukan dalam saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah terselesaikan pengumpulan data pada periode tertentu. Aktivitas pada analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus hingga tuntas, sebagai akibatnya datanya telah jenuh. Miles dan Huberman menunjukkan pola generik analisis dengan mengikuti model interaktif menjadi berikut :



Gambar 3.1 Proses Analisis Data

### 3.4.1 Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2018) Reduksi data merupakan merangkum, menentukan hal-hal yang pokok, memfokuskan dalam hal-hal yang krusial yang sinkron dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberi gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melaksanakan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data akan dipandu oleh tujuan yang akan didapati dan sudah ditentukan sebelumnya. Reduksi data jua adalah suatu proses berpikir kritis yang membutuhkan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi.

### 3.4.2 Penyajian Data (Data Display)

Setelah mereduksi data, dan langkah selanjutnya merupakan menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan pada bentuk tabel, grafik, flowchart, dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data bisa terorganisasikan, tersusun pada pola hubungan, sebagai akibatnya akan mudah dipahami. Selain itu pada penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya tetapi yang tak jarang digunakan untuk menyajikan data pada penelitian kualitatif merupakan menggunakan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut, maka data diorganisasikan, dan tersusun sebagai akibatnya akan semakin mudah dipahami (Sugiyono, 2018).

### 3.4.3 Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir pada menganalisis penelitian kualitatif merupakan penarikan kesimpulan. Menurut Sugiyono (2018) kesimpulan pada penelitian kualitatif bisa menjawab

rumusan perkara yang dirumuskan semenjak awal, namun mungkin jua tidak, karena misalnya sudah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah pada penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang sesudah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan pada penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan bisa berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum kentara sehingga selesainya diteliti menjadi jelas.

### **3.5 Keabsahan Data**

#### **3.5.1 Ketekunan pengamatan**

Ketekunan pengamat, yaitu serangkaian aktivitas yang dibentuk secara terstruktur dan dilakukan dengan berfokus dan berkesinambungan terhadap seluruh realitas yang terdapat pada lokasi penelitian dan untuk menemukan karakteristik dan unsur-unsur pada situasi yang sangat relevan dengan masalah atau peristiwa yang sedang dicari kemudian difokuskan secara terperinci dengan melakukan ketekunan pengamatan mendalam. Maka pada hal ini peneliti diharapkan mampu menguraikan secara jelas berkesinambungan terhadap proses bagaimana inovasi secara rinci tersebut bisa dilakukan.

#### **3.5.2 Triangulasi Data**

Triangulasi merupakan melihat sesuatu realitas berdasarkan berbagai sudut pandang maupun perspektif, berdasarkan berbagai segi sehingga lebih valid dan akurat. Triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori (Moleong, 2017). Triangulasi data yakni teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data yang terkumpul untuk keperluan pengecekan atau menjadi pembanding terhadap data-data tersebut. Hal ini bisa berupa penggunaan sumber, metode penyidik dan teori. Dari berbagai teknik tersebut cenderung memakai sumber sebagaimana disarankan oleh Patton yang berarti membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu data yang diperoleh melalui waktu dan alat berbeda pada metode kualitatif. Untuk itu keabsahan data menggunakan cara sebagai berikut:

- a) Membandingkan hasil wawancara dan pengamatan dengan data hasil wawancara.
- b) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.
- c) Membandingkan apa yang dikatakan orang secara umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi. Yang ingin diketahui dari perbandingan ini merupakan mengetahui alasan-alasan

apa yang melatar belakangi adanya perbedaan tersebut (jika terdapat perbedaan) bukan titik temu atau persamaannya sehingga bisa dimengerti dan bisa mendukung validitas data.

