

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Menurut Denzin dan Lincoln (2009), kata kualitatif menyiratkan penekanan pada proses dan makna yang tidak dikaji secara ketat atau belum diukur dari sisi kuantitas, jumlah, intensitas, atau frekuensinya. Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Pada pendekatan ini, peneliti menekankan sifat realitas yang terbangun secara sosial, hubungan erat antara peneliti dan subjek yang diteliti.

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang. Penelitian deskriptif memusatkan perhatian pada masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung. Melalui penelitian deskriptif, peneliti berusaha mendeskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut. Variabel yang diteliti bisa tunggal (satu variabel) bisa juga lebih dari satu variabel.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian ini lebih mendasarkan pada suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Moleong, Lexy J, 2012). Metode penelitian kualitatif tersebut dipakai sebagai cara menganalisis strategi komunikasi pemasaran jasa pengiriman J&T Exspress di cabang baturaja dalam menarik minat pelanggan.

Untuk mendapatkan kesimpulan objektif, penelitian kualitatif mencoba mendalami dan menerobos gej 35 engan menginterpretasikan masalah atau

mengumpulkan kombinasi dari berbagai permasalahan sebagaimana disajikan situasinya. Denzin dan Lincoln (Moleong.Lexy J, 2012).menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar belakang ilmiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada seperti wawancara, pengamatan atau observasi dan pemanfaatan dokumen.

3.3. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sesuatu yang menjadi fokus dari sebuah penelitian. Objek penelitian akan dianalisis dengan menggunakan teori-teori yang sesuai dengan objek yang diteliti. Objek yang menjadi sumber dalam penelitian adalah Kantor J&T Express di cabang Baturaja.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh dengan cara menggali sumber asli melalui informasi/ narasumber. Peroleh data juga didapat penulis dengan pengamatan langsung di lapangan sehingga penulis juga dapat memperkuat data-data yang diperoleh dari narasumber dengan apa yang diamati langsung. Sumber data primer pada penelitian ini merupakan data yang diperoleh langsung pelanggan yang sering menggunakan jasa pengiriman J&T Express di Cabang Baturaja.

1. Observasi

Observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dan gejala-gejala yang kemudian dilakukan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati individu secara langsung. Dengan cara mengumpulkan data dan keterangan dengan melakukan pengamatan yang langsung dilakukan di tempat

penelitian.

2. Interview/Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data untuk memperoleh keterangan, pendirian, pendapat secara lisan dari seseorang dengan berbicara langsung dengan orang tersebut. Jadi metode wawancara adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pernyataan kepada dan dalam kegiatan wawancara berlangsung pewawancara harus dapat menyesuaikan dengan situasi dan kondisi lokasi wawancara.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sekumpulan berkas yakni mencari data mengenai hal-hal berupa catatan, transkrip, buku, majalah, prasasti, notulen agenda dan sebagainya yang diperlukan untuk mengetahui tentang permasalahan yang peneliti bahas. Berdasarkan pengertian tersebut, metode ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data dengan cara memperoleh data dan informasi yang dapat yang berupa sejarah singkat, visi, misi, motto, struktur organisasi dan lain-lain yang berhubungan dengan obyek penelitian.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak langsung dari narasumber.

1. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan cara mencari dan mempelajari buku-buku pustaka yang sesuai dengan bidang yang diteliti.

2. Penggunaan Internet

Penggunaan internet adalah salah satu sumber dalam teknik pengumpulan data karena melalui internet penulis dapat menemukan berbagai informasi terkait dengan penelitian ini. Informasi yang



didapatkan tentu sangat berguna dan membantu penulis dalam penyusunan penelitian, serta dilengkapi dengan bahan bacaan yang berasal dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Kemudahan mengakses internet menjadi point penting untuk menjadikan pencarian data di internet sebagai salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian ini.

3.5 Teknik Penentuan Informan

Sebelum melakukan analisa, peneliti terlebih dahulu menentukan narasumber yang akan memberikan data atau informasi kepada peneliti guna menyusun penelitian ini

Adapun daftar narasumber yang akan diwawancarai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

No	Nama	Jabatan
1.	Rachmat Rezha	Suervisor J&T Express Baturaja
2.	Ari Wijaya, S.M	Admin J&T Express Baturaja
3.	Angga Putra Pratama	Sprinter J&T Ekpress Baturaja
4.	Chika Pratiwi, A.Md	Pelanggan J&T Express Baturaja
5.	Bagus Mihargo	Pelanggan J&T Express Baturaja

3.6 Teknik Analisis Data

Proses analisis data dilakukan secara terus menerus dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen dan sebagainya sampai dengan penarikan kesimpulan. Analisis data dalam penelitian mengacu kepada beberapa tahapan yang dijelaskan Miles dan Huberman yang dikutip oleh (Moleong,2012:247).terdiri dari beberapa tahapan antara lain:

1. Pengumpulan informasi melalui wawancara terhadap *key informan* yang compatible terhadap penelitian kemudian observasi langsung ke lapangan untuk menunjang penelitian yang dilakukan agar mendapatkan sumber data yang diharapkan.
2. Reduksi data(*data reduction*) yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan di lapangan selama meneliti, tujuan diadakan transkrip data (transformasi data) untuk memilih informasi mana yang dianggap sesuai dan tidak sesuai dengan masalah yang menjadi pusat penelitian di lapangan.
3. Penyajian data (*data display*) yaitu kegiatan sekumpulan informasi dalam bentuk naratif, grafik jaringan, tabel dan bagan yang bertujuan mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih kemudian disajikan dalam tabel ataupun uraian penjelasan.
4. Pada tahap akhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi(*conclusion drawing/verification*) yang mencari arti pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi. Penarikan kesimpulan



dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan di lapangan data dapat di uji validitasnya