

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metodologi penelitian utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah fenomenologi deskriptif kualitatif. Kajian deskriptif kualitatif adalah kajian yang bertujuan memaparkan secara detail apa yang dipelajari dari subyek kajian, seperti perilaku, pandangan, motivasi, aksi, dan lain-lain, secara holistik dan disertai ilustrasi baik dalam bahasa Inggris maupun bahasa lain. bahasa, dalam konteks spesifik yang jelas, dan saat menggunakan berbagai metodologi yang jelas (Moleong, 2013: 4)

Proses dalam studi ini mempertimbangkan kualitas atau faktor lain yang sangat penting dalam kaitannya dengan komposisi barang atau jasa, atau fenomena, fenomena sosial, atau masalah sosial yang cukup signifikan untuk menjamin studi lebih lanjut menggunakan kerangka teoritis. Evaluasi kualitas dapat digunakan untuk menambah teori, praktik, kebijakan, masalah sosial, dan Tindakan. Penelitian ini dilakukan karena peneliti tidak mau mengembangkan data yang tidak dapat diverifikasi dengan menggunakan deskriptif sebagai justifikasinya(Satori, Djam'an, 2017 :45-48).

3.2 Obyek Penelitian

Adapun obyek dalam penelitian ini adalah Bagaimana Pola Komunikasi

Driver Gojek Online pada Customer di Kota Batam.

3.3 Subyek Penelitian

Dalam penelitian ini, subjek diambil sampelnya menggunakan teknik purposive sampling, yaitu mencatat informasi tentang setiap partisipan dalam kelompok tertentu. Partisipan tertentu ini dianggap lebih mengetahui apa yang disitasi oleh partisipan, namun tidak mudah bagi partisipasi untuk mengakses tempat kerja atau kondisi sosial yang dirujuk. Orang-orang yang hendak menjadi informan kunci dengan tujuan berbagi informasi yang berkaitan dengan pendapat-pendapat yang hendak dikaji dalam penelitian ini. (Sugiyono, 2015: 300).

Dalam penelitian ini, subjek penelitian ditentukan secara purposive dengan melalui proses pertimbangan terlebih dahulu. Hal ini dilakukan agar dapat memperoleh responden yang memenuhi kriteria berikut:

1. Telah memiliki pengalaman bekerja sebagai driver Go-Jek selama minimal 2 tahun.
2. Rentang usia responden adalah antara 25 hingga 55 tahun
3. Telah berhasil mendapatkan minimal 40 orang pelanggan.
4. Kriteria-kriteria di atas dianggap penting untuk mempermudah peneliti dalam menggali data yang valid.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode yang berbeda, yaitu observasi, wawancara, dan studi kepustakaan.:

1. Observasi Partisipan

Menurut Sugiyono (2015:204), observasi adalah kegiatan kajian yang berkaitan yang dilakukan dalam satu obyek. Ketika pengumpulan data untuk pengolahan penghimpunan selesai, pengamatan dibagi menjadi kategori partisipatif dan nonpartisipatif. Observasi primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi non partisipan. Dalam hal ini, peneliti akan melakukan pengamatan dengan cara yang sama seperti penelitian serupa lainnya untuk mengidentifikasi informasi atau data yang relevan yang akan berguna untuk penelitian mereka.

- a. Memasuki Lokasi Penelitian Prosedur Sebelum tiba di lokasi penyidikan untuk mengumpulkan berbagai bahan, penyidik pada saat itu harus lebih dari satu kali meminta penyidikan dan memberitahukan kepada tim penyidik dan instansi pemerintah terkait dengan mengajukan surat permintaan investigasi formal.
- b. Prosedur Kedatangan di Lokasi Penelitian (Halte Kepri Mall) Dalam prosedur kedatangan di lokasi penelitian, peneliti berupaya untuk memahami makna inti dari berbagai informasi yang diterima atau masalah yang diamati. Selain itu, peneliti juga menjalin hubungan pribadi yang akrab dengan para informan serta mencari informasi dan sumber data yang lengkap. Dalam menjalankan tugasnya, peneliti berusaha sebijak mungkin untuk tidak mengungkapkan informasi mengenai pertanyaan yang diajukan selama proses wawancara..
- c. Dalam tahap ini, peneliti melaksanakan prosedur pendataan data dengan mengacu pada titik fokus penelitian yang telah tercatat sebelumnya..
- d. Dalam proses wawancara, partisipan tidak menggunakan alat pengumpulan

data wawancara yang komprehensif dan sistematis. Sebab, satu-satunya metode yang digunakan oleh peserta adalah mencatat poin-poin penting dari pertanyaan yang akan diajukan. Data yang diinginkan meliputi bagaimana memberikan layanan pelanggan berkualitas kepada konsumen, faktor-faktor yang membuat konsumen merasa tidak nyaman dengan layanan ojek online, dan tingkat kejahatan yang relevan bagi pengemudi ojek online.

Selain melakukan wawancara yang mendalam, terdakwa juga terlibat dalam proses dokumentasi teknis. Dengan menggunakan metode ini, esai yang dihasilkan dapat diandalkan karena ditulis dengan menggunakan format penulisan yang lebih kuat, seperti foto dan dokumentasi pendukung lainnya. Data yang harus diperiksa dari dokumen tersebut mencakup informasi mengenai kegiatan masyarakat saat mencoba memesan satu barang saja melalui platform Ojek Online, serta kegiatan wawancara dengan pengemudi Ojek Online (Gojek).

2. Wawancara

Wawancara, atau bahkan wawancara, adalah metode yang digunakan dalam studi penelitian yang mengharuskan mengajukan pertanyaan kepada subjek yang diinformasikan secara perlahan dan sengaja. Data dari penelitian ini mencakup dua jenis wawancara yang berbeda, yaitu:

- a. Wawancara terencana, yaitu wawancara yang sudah dilakukan antara informan dan kontestan. Penelitian yebar/mengirim daftar wawancara pertanyaan ke informan.

- b. Wawancara tak terencana, yaitu wawancara yang dilakukan untuk menanggapi informasi yang tidak membutuhkan banyak waktu untuk memprosesnya secara lengkap. Mengingat saat ini sedang terjadi keresahan, mahasiswa hanya menggunakan email sebagai sarana komunikasi dengan teman sekelasnya(Yunus and Karundeng 2021:50–69).

3. Studi Kepustakaan

Metode yang disebut “Studi Kepustakaan” ini dipilih oleh penulis untuk mengumpulkan data yang relevan, seperti acuan, laporan, dan objek yang relevan, dengan tetap berpegang pada pedoman yang ditetapkan untuk melakukannya. Analisis data adalah kegiatan menganalisis data yang telah diambil dari file atau sumber lain untuk memberikan hasil yang berbeda, baik pada saat entri data atau setelah dihapus. Kehadiran penelitian yang sedang berlangsung membuat penting bagi para sarjana untuk memajukan penelitian ini(Yunus and Karundeng 2021:50–69).

3.5 Metode Analisis

Menurut Moleong (2011: 248), analisis data adalah tugas yang dilakukan bersamaan dengan bekerja dengan data, mengorganisasikannya, mengidentifikasi entitas tunggal yang dapat digunakan, melakukan analisis sinaps, mencari dan menemukan pola, serta sebagai mencatat informasi yang dapat dibagi dengan orang lain. Kegiatan lain dalam analisis data untuk model kualitatif Miles dan Huberman meliputi (Miles & Huberman, 2014: 17)

1. Reduksi Data (*Reduction Data*)

Redaksi data adalah proses pembuatan data, tetapi lebih tepat dikatakan bahwa ini adalah proses koreksi data, baik untuk data yang terlalu tua atau tidak relevan atau untuk informasi yang perlu lebih sering diperbarui. Tugas redaksi data dilakukan secara kolaboratif, dengan memperhatikan pertimbangan kesinambungan, klarifikasi, pengabstrakan, modifikasi data kasar yang timbul dari uraian dilapangan.

Data yang tidak dihasilkan dengan baik kurang umum dan memudahkan pengguna untuk melakukan langkah pengolahan data lebih lanjut dan mendapatkan data yang mereka butuhkan Proses ini digunakan untuk mempermudah analisis data.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Pengolahan data adalah proses menghasilkan data berdasarkan ambang batas yang ditentukan atau penggolongan lain yang diperlukan. Menampilkan data dalam studi kualitatif dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai alat, termasuk bagan alir, bagan, korelasi kategori, dan banyak lagi. Agar data dapat disunting secara sistematis, capiahkan, terancang di pola yang berkaitan, kira-kira mudah dimengerti serta merancang kerja studi berikutnya. Dalam hal ini penyidik rajin mengumpulkan fakta-fakta yang bersangkutan sampai pada titik di mana informasi itu dapat digunakan untuk menarik suatu kesimpulan yang pasti. Prosedurnya dapat dilakukan dengan menggunakan metode pengumpulan data dan membangun korelasi antara proyek penelitian untuk memanfaatkan apa yang sedang berlangsung dan apa yang telah selesai untuk menyelesaikan penelitian Penarikan Kesimpulan (*conclusion drawing/verification*)

Penetapan konklusi ataupun verifikasi ialah proses perancangan arti serta capaian studi yang diungkap memakai kalimat ringkas, padat serta mudah dimengerti beserta pelaksanaan berulang kali melaksanakan pemantauan tentang kevalidan dari pengkonklusi tersebut. Kesimpulan ini didasarkan pada relevansi dan konsistensi judul, tujuan, dan rumor isu yang ada.

Kualitas sebuah data dapat dinilai menggunakan berbagai teknik, seperti:

- a) Mengukur keterwakilan atau bahkan kualitas
- b) Menghafal info bagi peneliti
- c) Memeriksa lewat triangulasi
- d) Jalankan bukti pembobotan dengan menggunakan data yang sah sebagai titik awal
- e) Melakukan penelitian eksplorasi yang berpedoman pada analisis data negatif.

Berikut adalah tahapan dalam melakukan penelitian terhadap model analisis Miles dan Huberman, yaitu dengan model analisis ini menjabarkan mengenai proses analisis jadi prosedur yakni:

Tabel 3.3 Tahapan/Langkah Model Analisis Miles & Huberman

No	Tahapan/Langkah	Tujuan/Hasil
1.	Tahap Pertama	Setelah mengumpulkan semua informasi atau data-data penting yang terkait dengan persoalan studi, langkah selanjutnya adalah mengelompokkan dan mereduksi data. Data tersebut akan digolongkan

		berdasarkan topik persoalan yang relevan.
2.	Tahap Kedua	Setelah data diklasifikasikan, langkah selanjutnya adalah menyusun narasi yang akan mengubah data tersebut menjadi serangkaian informasi yang relevan dengan permasalahan yang ada dalam penelitian.
3.	Tahap Ketiga	Menginterpretasikan setiap data yang diperoleh dan menganalisis informasi yang diberikan oleh informan terkait dengan persoalan yang sedang diteliti.
4.	Tahap Keempat	Penetapan kesimpulan didasarkan pada rangkaian narasi yang telah disusun dengan baik sehingga dapat memberikan jawaban yang memadai terhadap permasalahan dalam studi.
5.	Tahapan Kelima	Melakukan verifikasi hasil analisis data dengan melibatkan informan berdasarkan pada kesimpulan tahap keempat. Tahap ini dilakukan untuk menghindari kesalahan interpretasi dari hasil wawancara dengan beberapa narasumber studi yang dapat menyebabkan kebingungan dalam

		memahami masalah sebenarnya dari studi ini. (Purwanti 2018)
--	--	-------------------------------------------------------------

3.6 Uji Kredibilitas Data

3.6.1 Uji Credibility

Kredibilitas adalah ukuran sejauh mana seseorang mempercayai data yang diperoleh melalui penelitian kualitatif. Uji kredibilitas ini memiliki dua fungsi, yaitu untuk menunjukkan tingkat kepercayaan terhadap hasil penemuan kita dengancara membuktikan melalui kenyataan ganda yang sedang diteliti. Dalam esai ini, penulis menggunakan triangulasi sebagai metode untuk menilai kepercayaan.

Moleong (2016: 330) menjelaskan bahwa triangulasi adalah proses menggunakan satu set data untuk menghasilkan set data lain untuk tujuan yang berbeda, atau yang lebih dikenal sebagai data pembanding. Sugiyono juga menyatakan bahwa triangulasi adalah teknik analisis data yang melibatkan penggunaan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang tersedia. Dalam konteks ini, triangulasi menggunakan data yang tidak terkait untuk mengambil keputusan atau sebagai alat pembanding terhadap data yang dikumpulkan melalui dokumentasi, observasi, wawancara, dan metode lainnya.

3.6.2 Uji Transferability

Uji transferability merupakan uji yang menunjukkan derajat ketepatan dan penerapan hasil penelitian pada populasi di mana sampel tersebut diambil. Oleh karena itu perlu dibuat laporan hasil penelitian dengan uraian yang jelas, rinci, sistematis dan dapat dipercaya agar hasil penelitian ini dapat diterima dan diterapkan pada konteks dan situasi lain (Pasolong 2013).

3.6.3 Dependability dan Confirmability

Menurut Prastowo (2012: 274), dalam penelitian kuantitatif, uji dependabilitas sering disebut sebagai reliabilitas. Namun, dalam penelitian

kualitatif, uji dependabilitas dilakukan dengan melakukan audit terhadap seluruh proses penelitian. Sugiyono (2015: 377) juga menjelaskan bahwa uji dependabilitas dilakukan dengan mengaudit seluruh proses penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan audit dengan berkonsultasi kembali kepada pembimbing. Pembimbing akan mengaudit seluruh proses penelitian dengan tujuan untuk mengurangi kesalahan dalam menyajikan hasil penelitian dan proses selama penelitian dilakukan.

3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.7.1 Lokasi Penelitian

Investigasi ini dilaksanakan di Pangkalan Driver Gojek Halte Kepri Mall dengan mempertimbangkan berbagai ulasan. Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan pada pertimbangan terkait "Analisa Kualitas Pelayanan melalui Pola Komunikasi dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Kesejahteraan Sosial" (Analisis Kualitas Penyedia Melalui Komunikasi Politik). Terlepas dari alasan-alasannya, lokasi di Pangkalan Gojek memerlukan upaya untuk menjaga komunikasi dengan pengemudi online dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh bisnis kepada pengemudi, sehingga dapat menanamkan kepercayaan kepada pelanggan.

Jadwal penelitian ini direncanakan akan dilaksanakan selama 4 bulan, dimulai dari bulan Maret 2023 hingga Juli 2023. Rencana jadwal penelitian mencakup tahap persiapan, pelaksanaan, dan pelaporan hasil penelitian dalam bentuk tabel:

Tabel. 3.1 Tabel Penelitian

No	Tahapan Kegiatan	Waktu Penelitian				
		2023				
		Maret	April	Mei	Juni	Juli
1	Pengajuan Judul					
2	Pembuatan BAB I					
3	Pembuatan BAB II					
4	Pembuatan BAB III					
5	Pembuatan Kuesioner					
6	Penelitian Lapangan					
7	Pengumpulan Data dan Pengolahan Data					
8	Pembuatan BAB IV dan V					
9	Pengumpulan Skripsi dan Jurnal Penelitian					

Sumber: *(Hasil Olahan Peneliti 2023)*