

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Tipe penelitian ini merupakan jenis *field research* ialah suatu penelitian studi yang autentik dengan cara obyektif atau riset lapangan dengan turun langsung ke posisi riset buat melaksanakan penelitian serta mengakulasi data.<sup>1</sup> Jadi sebagai peneliti saya melakukan penelitian langsung di tempat, tepatnya di toko JURAGAN97\_ACC.

Peneliti memakai pendekatan kualitatif sebab informasi yang didapat hendak lebih komplit, lebih mendalam, serta berarti alhasil tujuan riset bisa berhasil. Dalam riset ini periset memakai pangkal informasi yang didapat lewat pengamatan, pemilihan, serta tanya jawab pada owner toko *online*. Dalam penelitian ini, peneliti pula menggumpulkan informasi dari lapangan dengan melangsungkan riset dengan cara langsung di toko JURAGAN 97\_ACC

### B. Setting/Lokasi Peneliti

Lokasi toko online JURAGAN\_97 terletak di Jl. Pucakwangi – Juwana, Desa Soko Puluhan 07/01, Kec. Pucakwangi, Kab. Pati, Jaawatengah, ialah posisi yang diseleksi buat riset ini, selaku hasil dari sesuatu observasi( pemantauan), dengan alibi kalau di industri itu ada minimnya dalam etos kerja yang bagus dan dalam pelayanannya yang kurang baik, serta kurangnya pemahaman mengenai produk yang di jual alhasil dicemaskan berdampak menyusutnya pemasaran produk. Tujuan yang mau digapai ialah buat mengenali cerminan dengan cara perinci mengenai etos kerja dan kualitas pelayanan dan pemahaman karyawan kualitas produk oleh karyawan terutama admin dalam meningkatkan penjualan produk pada toko online di tokopedia JURAGAN97\_ACC.

### C. Subyek Penelitian

Metode ini mengutip ilustrasi yang awal mulanya kecil jadi besar. Pengumpulan ilustrasi dicoba dengan memilah satu hingga 2 orang sebgai informan, bila hasil yang didapat belum asi, hingga dicari informan lain yang berpaham lebih lua).<sup>2</sup> Metode ini mengutip ilustrasi yang awal mulanya kecil jadi besar. Pengumpulan

---

<sup>1</sup> 1 Saifudin Anwar, Metode Penelitian, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 1998, 21

<sup>2</sup> Burhan Bungin, Penelitian Kualitatif: Komunikasi Ekonomi, Kebijakan Publik, dan ilmu Sosial lainnya (Jakarta: Kencana, 2007), 107.

ilustrasi dicoba dengan memilah satu hingga 2 orang sebagai informan, bila hasil yang didapat belum valid, hingga dicari informan lain yang berwawasan lebih besar serta ketahuhi untuk memenuhi informasi lebih dahulu. Subyek penelitian buat diawasi selaku informan dengan informasi yang didapat dengan cara asi dan bisa dipertanggungjawabkan bagus itu berbentuk perkataan ataupun catatan mencakup owner usaha, administrator, pegawai, pelanggan serta banyak orang yang ikut serta langsung dalam proses pengembangan usaha pada toko online JURAGAN97\_ACC.

#### **D. Sumber Data**

##### **1. Sumber Data Primer**

Sumber data pokok merupakan informasi yang langsung memperoleh informasi pada periset ataupun sumber awal di lapangan. Informasi berbentuk permasalahan yang hendak diawasi didapat dari hasil observasi( pemantauan) serta tanya jawab. Periset mencermati dengan cara langsung serta melaksanakan tanya jawab dengan sebagian pelapor ialah:

- a. Pemilik/owner pada toko JURAGAN97\_ACC yaitu Farid Maulana.
- b. Karyawan toko JURAGAN97\_ACC yaitu Nur Rokhim dan Budi Setiawan.
- c. Konsumen yang membeli produk pada toko JURAGAN97\_ACC yaitu Billi Sutiono.

##### **2. Sumber Data Sekunder**

Informasi sekunder yakni informasi yang didapat dari sumber kedua sehabis informasi primer.<sup>3</sup> Informasi sekunder umumnya berbentuk informasi pemilihan ataupun informasi informasi yang sudah ada. Diamati dari bidang pangkal informasi, materi yang berawal dari sumber tercatat bisa dipecah atas sumber buku serta majalah objektif, sumber dari arsip, akta individu serta akta sah. Bersumber pada perihal itu, hingga periset mendapatkan pangkal informasi inferior dari bermacam pangkal rujukan semacam semacam novel, harian, postingan, dokumen berarti, arsiparsip, dan wujud kesusastraan lain dengan mengakulasi data, bagus berbentuk teori- teori, ataupun konsepkonsep yang sudah digabungkan oleh para pakar, yang terdapat pada pangkal daftar pustaka buat mendukung riset ini.

---

<sup>3</sup> Burhan Bungin, Metodologi Penelitian Sosial: Format Kuantitatif dan Kualitatif,

Tidak hanya itu pula terdapat gambar selaku alat pemilihan kala melaksanakan riset.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data menggunakan beberapa teknik, antara lain: <sup>4</sup>

### 1. *Observasi* (Pengamatan)

Observasi yang diartikan dalam penelitian kualitatif merupakan pemantauan langsung dengan mencermati subjek dengan cara langsung buat mengenali aktivitas yang dicoba. Ada pula observasi yang dicoba berhubungan dengan strategi advertensi serta mutu jasa dalam tingkatan pemasaran pada JURAGAN97\_ACC. Tidak hanya itu pengumpulan informasi mencermati semua aktivitas yang dicoba seluruh pelaku yang ikut serta dalam cara pengembangan upaya. Lagi informasi yang digali oleh periset ialah informasi yang dimiliki perusahaan misalnya profil perusahaan dalam bentuk tulisan maupun gambar, data penjualan dan sebagainya.<sup>5</sup> Jadi peneliti melakukan pengamatan langsung dengan datang ke toko JURAGAN97\_ACC untuk melihat dan mengamati keadaan toko yang sebenarnya.

### 2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara ataupun Interview ialah pengumpulan informasi dengan pertanyaan jawab sepihak anatar informan serta pelapor. Dengan memakai tanya jawab dengan cara langsung, sesuatu tanya jawab telah bisa dilakukan. Supaya tanya jawab yang dicoba senantiasa searah pada tujuan penelitian, hingga diperlukan tanya jawab. Tanya jawab dicoba dengan cara parsitipatif dengan terdapatnya kelangsungan, bersumber pada mendalam dan direncanakan atmosfer yang aman serta layak buat berbicara. Jadi peneniti melakukan wawancara secara langsung untuk mendapatkan data yang valid dan terpercaya. Maka dari itu pemenehni melakukan wawancara dengan *owner*, karyawawan dan pembeli di JURAGAN97\_ACC. Sebagian tanya jawab yang dibedakan jadi 3 berbagai selaku selanjutnya:

#### a. Wawancara Terstruktur (*Structured Interview*)

Jenis tanya jawab tertata dipakai periset mengenali dengan cara tentu hal informasi yang bakal diperoleh. Oleh

---

<sup>4</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D 309

<sup>5</sup> Winarta V, Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi, (Jakarta: Pustakabarupress, 2015), 24.

sebab itu, periset sudah mempersiapkan persoalan serta balasan alternatifnya saat sebelum tanya jawab. Jadi saya sebagai peneliti dalam hal ini menyiapkan berbagai macam pertanyaan terlebih dahulu sebelum melakukan wawancara, hal ini bertujuan agar informasi yang di peroleh sesuai dengan yang di butuhkan oleh peneliti, selain itu agar lebih rapi dan runtut dalam melakukan wawancara.

b. Wawancara Semiterstruktur (*Semistruktur Interview*)

Tanya jawab semistruktur ialah tanya jawab buat menciptakan permasalahan dengan cara lebih terbuka, dimana pihak yang dibawa tanya jawab serta bertukar pikiran hal opini serta ide- idenya. Dalam melaksanakan tanya jawab ini, periset butuh mencermati dengan cara cermat serta saksama dan menulis apa yang diutarakan oleh informan.<sup>6</sup> Wawan cara ini bertujuan untuk memperoleh data dari narasumber dengan menanyakan di luar pertanyaan yang sudah di siapkan oleh peneliti, misalnya ide pertanyaan tiba-tiba muncul dan ingin di tanyakan kepada narasumber. Dalam ini saya sebagai peneliti menanyakan “kok bisa karyawan mas farid tidak menguasai produk yang baru” kemudian mas farid menjelaskan penyebabnya, ide tersebut tiba-tiba muncul benak saya sebagai peneliti. Nah dengan hal tersebut akan lebih memudahkan saya dalam mendapatkan data yang di butuhkan untuk penelitian di toko JURAGAN97\_ACC.

c. Wawancara tidak Berstruktur (*Unstructure Interview*)

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas menanyakan masalah dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis untuk pengumpulan datanya hanya berupa garisgaris besar permasalahan yang akan ditanyakan.<sup>7</sup>

Bersumber pada ketiga ragam tanya jawab di atas, dalam penelitian ini memakai bentuk wawancara terstruktur. Tanya jawab tertata merupakan tanya jawab yang pewawancaranya memutuskan sendiri permasalahan serta persoalan yang hendak diajukan. Peneliti wawancara dengan cara langsung pada pemilik, pegawai serta pelanggan, buat mengakulasi data-data hal aplikasi strategi promosi serta mutu dalam menambah penjualan produk pada toko online JURAGAN97\_ACC.

---

<sup>6</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D Cet. Ke-21, 220.

<sup>7</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, 132.

### 3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dilaksanakan setelah dua pihak teknik pengumpulan data diatas yaitu wawancara dan pengamatan. Dokumentasi dapat berupa informasi dari catatan penting baik dari individu atau organisasi. Dokumentasi dapat mendukung informasi data hasil wawancara dan pengamatan pada toko *online JURAGAN97\_ACC*.<sup>8</sup> Dalam hal ini peneliti melakukan teknik dokumentasi dari toko *JURAGAN97\_ACC* melalui wawancara pengamatan serta mencatat hal yang di sampaikan oleh *owner*, karyawan serta pembeli sehingga dapat memperoleh informasi sebagai pendukung penelitian ini.

## F. Pengujian Keabsahan Data

Uji keabsahan informasi dalam penelitian kualitatif antara lain:

### 1. Uji Kredibilitas

Uji kredibilitas informasi ataupun keyakinan kepada informasi hasil penelitian kualitatif meliputi:

#### a. Perpanjangan Pengamatan

Memanjangkan observasi artinya periset balik ke lapangan, melakukan pengamatan, pertanyaan jawab lagi dengan akar data yang luang ditemui atau yang terbaru ditemui. Arti dari perpanjangan observasi ini berarti periset balik ke lapangan, melaksanakan observasi, wawancara lagi dengan pangkal informasi yang sempat ditemui ataupun yang terkini. Dengan perpanjangan observasi ini berarti ikatan periset dengan pelapor hendak terus menjadi, terus menjadi dekat terus menjadi terbuka, silih menyakini alhasil tidak terdapat data yang dirahasiakan lagi.

Pada pengetesan informasi sudah dihimpun dalam pemanjangan observasi bermaksud buat membuat keyakinan antara periset dengan informan yang didapat masih kurang, alhasil hasil terakhirnya informasi yang asli. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang saya lakukan sebagai peneliti, yaitu melakukan tinjauan kembali kelokasi penelitian di toko *JURAGAN97\_ACC*, hal ini saya lakukan untuk memastikan kembali data yang saya dapatkan. Selain itu masih ada yang ingin saya tanyakan ke *owner* terkait

---

<sup>8</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Cet. Ke-21, 368-375

dengan hasil setelah melakukan strategi yang sudah di terapkan apakah berpengaruh lebih baik atau sama hasilnya.

b. Meningkatkan Ketekunan

Tingkatkan intensitas ialah menghimpun informasi melakukan observasi dengan cara sungguh- sungguh serta teliti. Dengan perihal itu, periset hendak memperoleh informasi dengan cara tentu serta sistematis. Kenaikan kecermatan dapat dicoba dengan membaca bermacam rujukan novel ataupun hasil riset dan pemilihan terpaut dengan penelitian yang diawasi. Untuk mendapatkan hasil yang maksimal saya sebagai peneliti mencatat apa yang di katakana owner, karyawan dan pembeli. Kemudian dengan cermat dan teliti saya mengumpulkan data yang saya dapat serta membaca rujukan buku dan hasil riset untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam.

c. Triangulasi

Triangulasi yakni pemeriksaan informasi dari pangkal dengan bermacam metode, semacam:

1) Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dipakai periset buat mencoba integritas yang dicoba dengan metode memeriksa informasi yang sudah didapat lewat sebagian sumber. Jadi saya memeriksa kembali sudah lengkap atau belum dan sudah sesuai atau belum data yang sudah saya dapatkan, hal ini saya lakukan untuk mempermudah saya dalam melakukan analisis terkait dengan penelitian ini.

2) Triangulasi teknik

Triangulasi metode dipakai periset buat mencoba integritas informasi dengan metode memeriksa informasi riset pada pangkal yang serupa dengan metode yang berlainan. Pengumpulan informasi triangulasi riset dicoba dengan metode tanya jawab. Untuk metode ini saya sebagai peneliti melakukan riset dengan cara melakukan wawancara Tanya jawab dengan narasumber yang ada, hal ini bertujuan untuk mendapatkan data dan informasi yang di butuhkan.

3) Triangulasi waktu

Mengakulasi informasi yang diperoleh periset sepanjang durasi tanya jawab.<sup>9</sup> Dalam hal ini peneliti melakukan

---

<sup>9</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Cet. Ke-21, 376.

wawancara dengan *owner* dan karyawan pada siang hari pas waktu isoma agar tidak mengganggu kegiatan di toko. Saya melakukan penelitian jam 11.30 sampai jam 13.00. waktu tersebut di berikan *owner* kepada saya, kemudian saya mulai wawancara kepada *owner* dan 2 karyawan.

d. Menggunakan Bahan Referensi

Materi rujukan merupakan terdapatnya pendukung buat meyakinkan informasi yang sudah ditemui oleh periset. Periset memakai materi rujukan datadata yang diterima dari observasi serta tanya jawab dengan narasumber.

1. Mengadakan *Member Check*

*Member check* merupakan cara pembuktian informasi yang didapat peneliti pada pemberi informasi. Cara pemeriksaan lewat dialog serta tanya jawab. Dengan dialog ataupun tanya jawab ini, informan dapat memahami penemuan peneliti. Tidak hanya itu informasi yang ditemui disetujui oleh donatur informasi berarti informasi itu valid, alhasil terus menjadi diyakini. Dengan adanya *member check* saya sebagai peneliti tentunya menjadi lebih mudah dalam menjalankan penelitian ini, melalui dialog dan temuan saya di toko, misalnya etos kerja yang menurun kemudian saya cocokkan informasi dan penemuan saya ternyata hasilnya sama. Data tersebut nantinya bisa di jadikan sebagai sumber dan data untuk peneliti selanjutnya.

2. Pengujian *Transferability*

Nilai transfer dengan persoalan alhasil dalam membuat informasi wajib membagikan penjelasan yang rinci supaya bisa diyakini, alhasil pembaca lebih menguasai riset yang dicoba. Bila pembaca informasi riset mendapatkan cerminan yang sedemikian jelasnya, sesuatu hasil riset bisa diberlakukan( *transferability*), hingga informasi ituenuhi standar transferabilitas. Peneliti disini menjelaskan dengan detail pokok permasalahan yang di hadapi toko *online JURAGAN97\_ACC* serta menyajikan data yang di dapat dari lapangan. Selain itu saya sebagai peneliti menwarkan solusi terkait dengan masalah tersebut.

### 3. Pengujian *Dependability*

Pengetesan *Dependability* Pengetesan *dependability* dalam penelitian kualitatif dijalankan dengan mengkulasi seluruh cara penelitian ialah permasalahan posisi, poin, sumber informasi dan kesimpulan informasi. Dalam hal ini peneliti memaparkan dengan jelas letak masalah yang di hadapi toko *online* JURAGAN97\_ACC, memaparkan poin-poin data dari beberapa buku dan jurnal, serta menemui secara langsung dan tidak langsung dari sumber terpercaya, yaitu dari owner, karyawan, dan pembeli di toko JURAGAN97\_ACC, kemudian merangkum dan dapat di ambil kesimpulan yang baik dan terpercaya..

### 4. Pengujian *Confirmability*

Pengumpulan informasi dapat melaksanakan pengetesan verifikasi dengan metode memeriksa balik hasil penelitian dengan cara penelitian, bila sudah cocok serta telah penuh hingga penelitian itu sudah penuh standar *confirmability*.<sup>10</sup> Untuk mendapatkan data yang valid dan terpercaya peneliti memeriksa kembali data yang di dapat di lapangan, kemudian dengan teliti meninjau kembali data tersebut dan mengolahnya sehingga di peroleh data yang valid dan bisa di pertanggung jawabkan.

## G. Analysis Data

Analisa informasi merupakan cara mencari serta menata dengan cara analitis informasi yang didapat dari hasil tanya jawab, memo lapangan, serta materi- materi lain, alhasil bisa gampang dimengerti, serta temuannya bisa diinformasikan pada individu lainnya. Ada pula analisa informasi yang dipakai antara lain:

### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Informasi yang diperoleh berwujud informasi komplit serta asli. Informasi yang direduksi, bakal membuat cerminan yang lebih nyata dalam memudahkan pencarian ulang informasi hasil observasi. Peneliti dapat membuat ikhtisar inti sehabis seluruh informasi terkumpul.<sup>11</sup> Informasi yang saya dapatkan

---

<sup>10</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Cet. Ke-21, 376-378.

<sup>11</sup> Winarta V, Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi, 34



dilapangan adalah hasil dari penelitian di lapangan secara langsung, serta sumber dari data tersebut dari *owner*, karyawan, dan wawancara *online* dengan beberapa pembeli, sehingga data observasi tersebut adalah data asli yang di temukan di lapangan.

2. *Dislay Data* (Pengajian Data)

Membuat *dislay* ini pula termaksud menganalisa informasi. Peneliti membagi informasi bersumber pada utama angan serupa yang berpusat pada ulasan. Sehabis informasi yang telah dihimpun berikutnya ialah mengatur informasi supaya tertata dalam pola ikatan supaya terus menjadi gampang dimengerti. Setelah data dari lapangan dengan hasil wawancara, pengamatan, dokumentasi di toko JURAGAN97\_ACC, Kemudian menyusun data tersebut dengan membandingkan data dan menganalisis data yang di dapat. Sehingga di perolehlah data yang matang dan mudah di mengerti oleh pembaca.

3. Mengambil kesimpulan dan Verifikasi (*Conclution Drawing/ Verification*)\

Keismpulan bisa didapat sehabis diverifikasi lebih dulu, Konfirmasi dijalankan dengan metode mencari informasi terkini buat mencoba hasil riset lebih dahulu, alhasil diperoleh hasil yang valid.<sup>12</sup> Setelah melakukan penelitian ini, kemudian di temukan kesimpulan untuk mendapat solusi dari permasalahan yang di alami toko JURAGAN97\_ACC. Setelah itu saya sebagai peneliti, melakuakan tijaun kembali ke toko JURAGAN97\_ACC untuk melihat hasil dari penerapan strategi yang sudah dilakukan.

---

<sup>12</sup> S. Nasution, Metode Penelitian Naturakistik-Kualitatif (Bandung: TARSIITO, 2002), 130.