

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian lapangan (disebut juga *field research*) digunakan oleh peneliti untuk mengevaluasi keadaan langsung di lapangan atau pada objek penelitian langsung melalui kegiatan observasi dan penelitian. Dalam penelitian lapangan, peneliti berhubungan langsung dengan informan untuk menemukan informasi serta data-data pendukung mengenai yang ditelitinya. Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kualitatif karena menggunakan teknik dan jenis data tertentu yang menghasilkan deskripsi verbal dari data tersebut.

Berdasarkan pendekatan dan jenis data yang digunakan, penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kualitatif sehingga akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata. Arikunto menegaskan bahwa tujuan penelitian kualitatif adalah untuk mengumpulkan berbagai data tentang status gejala yang ada, khususnya status gejala yang ada pada saat penelitian dilakukan. Akibatnya, penelitian kualitatif dapat memberikan penerangan tentang fenomena yang terkait dengan topik yang ingin Anda pelajari secara mendalam.¹ Metode kualitatif diharapkan dapat memberikan gambaran mendalam tentang ucapan, tulisan, dan/atau perilaku seseorang, kelompok, komunitas, dan/atau organisasi yang dapat dipahami dalam konteks tertentu yang ditelaah dari sudut pandang yang utuh dan komprehensif, dan sudut pandang holistik.²

2. Pendekatan Penelitian

Metodologi yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan kualitatif, yaitu teknik penelitian berbasis filsafat *post positivisme* yang digunakan untuk meneliti kondisi dapat menganalisis keadaan obyek yang alamiah.³ Paradigma

¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Praktek* (Jakarta: Bina Aksara, 2003), 309.

² Nusa Putra, *Metode Penelitian Kualitatif Manajemen* (Jakarta: Rajawali PERS, 2013), 11-12.

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R &D* (Bandung: Alfabeta, 2014), 15.

positivisme yang dipersepsikan sebagai penelitian yang memperlakukan manusia sebagai objek dan secara sadar mengesampingkan faktor manusia dikritik oleh paradigma post-positivis. Namun demikian, legitimasi paradigma ini masih bisa diperdebatkan baik dari sudut pandang etis maupun ilmiah.⁴

Dalam penelitian ini, pertanyaan tatap muka terhadap orang-orang yang diselidiki oleh peneliti yang bertindak sebagai pewawancara (dengan atau tanpa menggunakan aturan wawancara) adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan informasi. Butuh waktu untuk melakukan proses wawancara secara menyeluruh, dan ini bisa terjadi beberapa kali untuk bisa menjawab pertanyaan yang sudah dirancang untuk mengetahui respon subjek terhadap isu tertentu. Hal ini diperlukan untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan harapan peneliti.⁵

Sebagian besar penelitian kualitatif melakukan kerja lapangan, dan memerlukan pertemuan beberapa subjek secara langsung pada tingkat manusia. Peneliti kualitatif benar-benar menekankan pentingnya berada dekat dengan berbagai individu dan mempelajari skenario sehingga peneliti dapat memahami dengan jelas realitas dan kondisi sebenarnya dari kehidupan sehari-hari.⁶

Untuk mempelajari lebih lanjut tentang bagaimana mahasiswa memahami pemasaran digital dan bagaimana menumbuhkan loyalitas pelanggan secara online, peneliti menggunakan teknik kualitatif yang memiliki unsur pendekatan kontak manusia langsung dengan peneliti di lapangan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

B. Setting Penelitian

Penelitian dilakukan peneliti di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus, salah satu perguruan tinggi di Kudus yang terletak di bagian timur Kota Kudus, dengan subyek Mahasiswa

⁴ Amir Hamzah, *Metode Penelitian Kualitatif: Rekonstruksi Pemikiran Dasar serta Contoh Penerapan Pada Ilmu Pendidikan, Sosial, dan Humaniora* (Malang: Literasi Nusantara, 2019), 17.

⁵ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami* (Yogyakarta: Pustaka Baru Pers, 2014), 23.

⁶ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), 93-94.

Manajemen Bisnis Syariah angkatan 2019. Estimasi waktu yang peneliti gunakan dalam penelitian adalah satu bulan. Peneliti melakukan empat observasi dalam sebulan untuk mempelajari teknik yang digunakan oleh mahasiswa bisnis online untuk menumbuhkan loyalitas pelanggan. Penelitian ini dilakukan seminggu sekali. Peneliti mewawancarai mahasiswa yang sudah memiliki bisnis tentang penggunaan teknologi digital (*digital marketing*) untuk menumbuhkan loyalitas pelanggan dan menggali data mengenai pemahaman mahasiswa tentang digital marketing.

C. Subyek Penelitian

Penelitian kualitatif tidak ada istilah populasi, akan tetapi mengacu pada "situasi sosial", juga dikenal sebagai konteks sosial, yang terdiri dari tiga komponen: lokasi, aktor, dan aktivitas yang bekerja bersama.⁷ Dalam penelitian kualitatif, sampel dipilih pada saat penelitian dilakukan, namun dengan memperhatikan beberapa faktor untuk memilih pihak tertentu sebagai informan.⁸ Hal ini berbeda dengan penelitian kuantitatif, dimana sampel dapat dipilih sebelum penelitian dilakukan. Mahasiswa jurusan Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus tahun 2019 dan berposisi sebagai pelaku bisnis online dijadikan sebagai subjek penelitian. Sebanyak 5 informan yang telah diwawancarai dan diobservasi oleh peneliti, yaitu Manis, Aishafa, Nafisah, Nadia, dan Min Alfi. Informan ini telah menjalankan bisnis online kurang lebih 1 tahun dengan bidangnya masing-masing.

D. Sumber Data

Sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini meliputi dua sumber yaitu data primer dengan data sekunder untuk mencapai keunggulan data yang saling melengkapi.

1. Data Primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari pihak pertama atau dari peserta penelitian (responden/informan) yang menggunakan alat ukur untuk mendapatkan informasi yang diinginkan. Data primer dikumpulkan dari sumber primer melalui proses dan teknik

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012),389.

⁸ Agustinova Danu Eka, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Calpulis, 2015),58.

pengumpulan data, yang dapat berupa observasi, wawancara, atau penggunaan alat ukur yang dibuat khusus untuk tugas yang dihadapi.⁹ Data primer untuk penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara yang mengikuti standar wawancara yang telah dibuat sebelumnya. Sebelum memaparkan temuan penelitian, peneliti melakukan tugas observasi langsung di lapangan berdasarkan instrumen observasi selain wawancara.

2. Data Sekunder

Data dari sumber sekunder, seperti sumber kedua, ketiga, atau tangan lain, adalah data yang tidak dicari sendiri oleh peneliti. Data sekunder dikumpulkan dari berbagai sumber tidak langsung, biasanya dalam bentuk catatan dan arsip pemerintah. Dalam hal ini, peneliti menggunakan sumber online serta bahan sekunder dari buku, jurnal, dan data dari web.¹⁰

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang tepat akan menghasilkan data yang sangat kredibel. Tahap pengumpulan data tidak dapat dilakukan secara salah dan harus dilakukan secara cermat sesuai dengan pedoman dan ciri-ciri penelitian kualitatif.¹¹ Ada berbagai teknik pengumpulan data kualitatif dalam penelitian kualitatif, antara lain:

1. Wawancara

Metode mendapatkan justifikasi untuk pengumpulan informasi digunakan pertanyaan tatap muka atau tidak, yaitu melalui sarana telekomunikasi antara pewawancara dan subjek, dengan atau tanpa menggunakan pedoman. Wawancara pada hakekatnya adalah kegiatan untuk mendapatkan informasi yang mendalam tentang suatu masalah atau pokok bahasan yang diangkat dalam penelitian. Atau, itu adalah prosedur untuk memverifikasi informasi atau informasi yang telah diperoleh melalui metode yang berbeda sebelumnya.

⁹ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, 1998), 36.

¹⁰ Marzuki, *Metodologi Riset* (Yogyakarta: Ekonisia, 2005), 60.

¹¹ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian- Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta: PT Pustaka Baru, 2015), 30.

2. Observasi

Tujuan observasi adalah untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk menyampaikan gambaran yang sebenarnya dari suatu peristiwa atau kejadian untuk mengatasi masalah penelitian, lebih memahami perilaku manusia, dan untuk mengevaluasi, yaitu mengukur komponen tertentu dan menawarkan umpan balik tentang tindakan ini. Hasil pengamatan berbentuk tindakan, kejadian, objek, keadaan, atau atmosfer tertentu.¹²

3. Dokumentasi

Ketika digunakan dalam penelitian, dokumentasi menjadi data sekunder, dan data sekunder sering diperoleh dari literatur yang berkaitan dengan topik penelitian. Saat melakukan penelitian kualitatif, studi dokumen merupakan pelengkap yang berguna untuk metodologi seperti observasi dan wawancara.¹³ Selain itu, peneliti juga melampirkan gambar pada saat wawancara dengan informan. Strategi ini digunakan untuk memperoleh data dokumen, berbagai foto terkait usaha online yang dimiliki oleh mahasiswa MBS IAIN Kudus angkatan 2019, dan informasi terkait lainnya. Hal ini dimungkinkan untuk menunjukkan bahwa para peneliti melakukan kerja lapangan dengan menggunakan pendekatan dokumentasi.

F. Pengujian Keabsahan Data

Data yang dikumpulkan peneliti lazimnya diperiksa dahulu keabsahannya sebelum dianalisis. Berbeda dengan penelitian kuantitatif yang memeriksa keabsahan instrument atau alat pengumpul data. Penelitian kualitatif memeriksa keabsahan data, bukan keabsahan instrumen, karena instrument utamanya adalah si peneliti sendiri. Ada empat indikator untuk memeriksa keabsahan data yaitu:¹⁴

1. Uji *Credibility* atau Kepercayaan

Jika terdapat kesejajaran antara data yang dilaporkan dengan yang sebenarnya terjadi di lapangan, maka data tersebut akan dianggap dapat dipercaya (*reliable*). Beberapa

¹² Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian- Bisnis & Ekonomi*, 32.

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2009), 240.

¹⁴ Nusa Putra, *Metode Penelitian Kualitatif Manajemen*, 76-77.

inisiatif yang dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan temuan studi, dengan cara:

a. Perpanjangan Pengamatan

Peneliti masih dipandang sebagai orang luar dan dicurigai pada fase awal karir mereka, yang membuat pengetahuan yang mereka sajikan tidak memadai, dangkal, dan mungkin sebagian besar tersembunyi. Dengan melanjutkan pengamatan ini, peneliti dapat memastikan apakah informasi sampai saat ini akurat atau tidak. Peneliti akan melakukan pengamatan lebih lanjut, lebih luas, dan lebih mendalam untuk mengumpulkan data yang positif benar jika data sejauh ini diperoleh setelah berkonsultasi sumber data asli atau sumber data lain ternyata tidak akurat.

b. Peningkatan Ketekunan Pengamatan

Melakukan pengamatan yang lebih disengaja dan berkelanjutan akan meningkatkan ketekunan. Dalam pendekatan ini, kepastian fakta dan urutan kejadian akan didokumentasikan secara tepat dan metodis. Membaca berbagai buku referensi, serta makalah penelitian atau dokumen lain yang berkaitan dengan penemuan yang sedang diteliti, merupakan saran bagi para peneliti untuk meningkatkan ketekunan.

c. Triangulasi

Trianggulasi adalah cara untuk memeriksa keabsahan data dengan menggunakan sesuatu yang lain daripada data itu sendiri untuk pengecekan atau sebagai perbandingan dengan data itu sendiri.¹⁵ Dalam hal triangulasi, Susan Stainback menyatakan bahwa *“The aim is not to determine the truth about some social phenomenon, rather the purpose of triangulation is to increase one’s understanding of what ever is being investigated.”* Tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan.¹⁶ Melalui triangulasi *“Can build on the strengths of each type of data collection while*

¹⁵ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), 330.

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2018), 397.

minimizing the weakness in any single approach". Dengan triangulasi akan lebih meningkatkan kekuatan data, bila dibandingkan dengan satu pendekatan.¹⁷ Berikut ini ada beberapa jenis triangulasi, yaitu :

1) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah teknik untuk mengevaluasi keandalan data dengan membandingkan informasi dari banyak sumber. Ketika data telah ditinjau, kesimpulan akan ditarik, dan kesepakatan atas kesimpulan tersebut akan dicari (*member check*).

2) Triangulasi Teknik

Dengan membandingkan data dari sumber yang sama tetapi diperoleh melalui beberapa cara, digunakan teknik triangulasi untuk menentukan kebenaran data.

3) Triangulasi Waktu

Keandalan data dapat dipengaruhi oleh triangulasi waktu. Data akan otentik dan dapat diandalkan jika dikumpulkan dengan menggunakan prosedur wawancara pada waktu yang tepat. Akibatnya, pemeriksaan ulang menggunakan wawancara, observasi, atau pendekatan lain dalam berbagai setting dan keadaan dapat digunakan untuk menilai validitas temuan.

2. **Uji *Transferability* atau Keteralihan**

Transferability merupakan suatu konsep yang dikembangkan secara khusus karena penelitian kualitatif tidak membuat generalisasi. Biasanya karena ada kekhususan atau keunikan dalam setiap penelitian kualitatif, maka keteralihan itu dilakukan dengan memodifikasi hasil penelitian.

3. **Uji *Dependability* atau Kebergantungan**

Dependability atau kebergantungan merupakan pemeriksaan tahapan proses penelitian. Cara kerjanya mirip audit yang lengkap dan mendalam terhadap prosedur penelitian secara keseluruhan, sejak awal sampai akhir. Dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrument utama dan kehadiran serta keterlibatan peneliti dalam latar penelitian mutlak sifatnya.

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, 399.

4. Uji *Comfirmability* atau Kepastian

Memverifikasi apakah temuan penelitian telah divalidasi oleh peserta dikenal sebagai *Comfirmability* atau kepastian. Karena kesepakatan antara peneliti dan orang yang diselidiki, atau intersubjektivitas, bukan objektivitas, adalah apa yang dicari dalam penelitian kualitatif, konfirmasi kepastian diperlukan.

G. Teknik Analisis Data

Bogdan mendefinisikan analisis data kualitatif “*Data analysis is the process of systematically searching and arranging the interview transcripts, field notes, and other materials that you accumulate to increase your own understanding of them and to enable you to present what you have discovered to others*”. Proses mengumpulkan dan mengatur informasi secara metodis dari wawancara, catatan lapangan, dan sumber lain sehingga dapat dipahami dan hasilnya dapat dikomunikasikan dengan orang lain dikenal sebagai analisis data. Tahapan-tahapan dalam proses analisis data meliputi pengorganisasian data, pemilahan menjadi beberapa bagian, sintesis, integrasi ke dalam pola, penentuan apa yang penting dan apa yang akan diteliti, dan sampai pada kesimpulan yang dapat dikomunikasikan dengan orang lain..¹⁸

Analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data di lapangan dan setelah semua data terkumpul dengan menggunakan pendekatan analisis model interaktif. Berikut proses dalam analisis data, yang terjadi bersamaan dengan pengumpulan data:¹⁹

1. Reduksi Data

Informasi yang dikumpulkan didokumentasikan sebagai laporan atau data mendalam. Data yang diperoleh digunakan untuk membuat laporan yang dipadatkan, dirangkum, dipilih poin-poin penting, dan dipusatkan. Gambaran hasil observasi yang lebih jelas akan diperoleh dari data yang dikumpulkan melalui upaya dan pemilahan berdasarkan satuan konsep, tema, dan kategori tertentu. Data ini juga akan memudahkan peneliti untuk menemukan data baru selain data yang diperoleh sebelumnya, jika diperlukan.

2. Penyajian Data

Untuk memudahkan peneliti menemukan pola hubungan antara satu data dengan data lainnya, maka data

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, 401.

¹⁹ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian- Bisnis & Ekonomi*, 34.

yang diperoleh diklasifikasikan menurut pokok bahasan dan dihasilkan dalam bentuk matriks.

3. Penyimpulan dan Verifikasi

Reduksi dan penyajian data dilanjutkan dengan kegiatan inferensi. Sebuah kesimpulan sementara akan ditarik dari data yang telah disusun secara sistematis. Temuan yang dicapai pada tahap awal terkadang kabur, namun pada tahap selanjutnya akan lebih kokoh dan memiliki dasar yang kokoh. Verifikasi diperlukan untuk kesimpulan awal. Pendekatan verifikasi meliputi triangulasi pemeriksaan sumber data dan metodologi, diskusi sejawat, dan partisipan.

4. Kesimpulan Akhir

Berdasarkan hasil tentatif yang telah dikonfirmasi, maka akan tercapai kesimpulan akhir. Penyelesaian pengumpulan data diantisipasi dapat menghasilkan hasil akhir ini.

