

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

Jenis riset yang digunakan adalah jenis riset yang termasuk dalam riset lapangan (*Field research*) merupakan suatu metode dalam mengamati bagaimana fenomena yang ada di lingkungan. Oleh sebab itu, objek penelitiannya adalah objek yang berada di lapangan agar dapat memberikan penjelasan mengenai riset tersebut. Tujuan riset ini adalah untuk mendiskripsikan, menggambarkan, secara teratur dan akurat tentang fakta, karakteristik, dan hubungan dari fenomena yang akan diteliti. ¹

Dalam riset ini, peneliti melaksanakan riset lapangan secara langsung untuk mendapatkan data real dan relevan mengenai *digital marketing* dan pengendalian mutu untuk meningkatkan *customer equity* pada *home industry* JENI-NS Kabupaten Demak. Berkenaan dengan rumusan pertanyaan, tujuan dan manfaat riset, riset ini menggunakan metode pendekatan kualitatif.

Metode riset kualitatif disebut sebagai metode riset *naturalistic* dikarenakan penelitian akan dilaksanakan sesuai situasi alam (*natural setting*) atau sering disebut dengan metode etnografi, dikarenakan metode ini pada dasarnya lebih banyak digunakan dalam riset antropologi budaya, oleh karena itu, data metode kualitatif diperoleh dari analisis yang dikumpulkan sehingga lebih bersifat kualitatif. ²

Metode kualitatif dapat diartikan sebagai metode riset yang didasarkan pada filosofi postpositivisme untuk mengkaji kondisi objektif secara alami, dimana peneliti sebagai alat kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi (kombinasi), dan analisis data lebih bersifat induktif/ kualitatif.

¹Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif (Paradigma Baru Ilmu Komunikasi Dan Ilmu Sosial Lainnya.*, Ed. Pipih Latifah, Edisi Ke 9. (Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya, 2018). 160

²Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif, Dan Konstruktif*, (Bandung: Cv Alfabeta, 2017).8

Hasil riset kualitatif lebih menekankan pada pemahaman makna dan kontribusi fenomena dari pada generalisasi.³

B. Setting Penelitian

Lokasi riset adalah subjek riset dimana kegiatan riset dilakukan. Lokasi survei riset bertujuan untuk menyederhanakan dan memperjelas subjek tempat yang menjadi sasaran riset, sehingga masalah yang didefinisikan tidak secara luas.

Dalam riset ini dilakukan riset lapangan ditempat usaha milik Ibu Misnaena dan Bapak Mulyono, yakni *home industry* JENI-NS yang beralamat Desa Brambang RT 01 RW 03 Kecamatan Karangawen Kabupaten Demak. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 07 Januari 2022 sampai 30 Januari 2022.

C. Subjek Penelitian

Subjek riset merupakan sumber utama riset. Subjek riset adalah pemilik *home industry* JENI-NS Kabupaten Demak. Tempat tersebut dipilih sebagai subjek riset karena pemilik yang mengetahui dan memahami tentang keadaan usaha yang dijalankan dari awal pendirian sampai dengan saat ini.

Objek riset adalah yang berupa benda, sesuatu atau hal yang lainnya, yang dapat dijadikan sasaran untuk diteliti, diselidiki diperhatikan, dll. Dalam riset ini objek yang diteliti adalah kegiatan *digital marketing* dan pengendalian mutu di *home industry* JENI-NS.

D. Sumber Data

Riset dilakukan pada dasarnya guna mencari data yang relevan berdasarkan sumber yang didapat. Berdasarkan data yang menjadi acuan dalam riset terdapat sumber-sumber meliputi data primer dan sekunder.

Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

1. Fakta Primer

Fakta primer adalah sumber data riset yang telah dikumpulkan melalui pihak awal (sumber asli tanpa adanya pihak kedua) yang biasanya data tersebut didapat melalui kuesioner, *interview*, jejak pendapat dan lain sebagainya. Dalam riset yang akan dilakukan, sumber fakta primer diperoleh dari pengamatan, dokumentasi, *interview* atau riset data secara langsung yang berasal dari tempat objek riset yakni Desa Brambang RT 01 RW 03 Kecamatan

³Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jawa Barat: Alfabeta, 2005).1-2

Karangawen Kabupaten Demak (tempat usaha *home indutry* JENI-NS)

2. Fakta Sekunder

Fakta Sekunder adalah sumber data riset yang dikumpulkan dari pihak ke dua. Fakta sekunder biasanya berupa fiktif, yang berwujud data foto-foto atau data laporan yang ada. Dalam riset yang akan dilakukan merupakan fakta yang didapat dari studi keperpustakaan yang telah dilakukan dengan meneliti teori yang sesuai dengan masalah riset yang ada, seperti jurnal, buku, dan referensi-referensi lainnya.⁴

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah proses secara teratur dan terukur guna memperoleh data yang dibutuhkan. Data tersebut berupa data kualitatif yaitu data tidak berbentuk angka atau nominal, tetapi data ini lebih sering berbentuk deskripsi, kalimat pertanyaan atau analisis yang mengandung makna tertentu. Dan didapat melalui instrumen riset data kualitatif seperti pengamatan, *interview* (wawancara) dan Analisis dokumentasi lain-lainnya.⁵

Teknik pengumpulan data yang digunakan buat tercapainya sesuatu riset dengan data validitas tinggi sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut Sutrisno (1986), Observasi (pengamatan) merupakan suatu proses secara lengkap dan proses tersebut tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. diantaranya adalah proses observasi dan memori. Observasi juga merupakan kegiatan pengumpulan informasi dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis masalah yang diselidiki. Peneliti mengumpulkan data saat melakukan penelitian dan menyatakan kepada narasumber bahwa peneliti sedang melaksanakan riset. Peneliti menggunakan observasi secara partisipasi pasif (*passive participation*), yaitu peneliti datang langsung ke tempat riset tetapi peneliti tidak terlibat dalam kegiatan yang ada di tempat riset.⁶

⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif, Dan Konstruktif*. (Bandung: Cv Alfabeta, 2017). 104

⁵Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*. (Jawa Barat : Alfabeta, 2005). 62-63

⁶Albi Anggito & Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Ed. Ella Deffi Lestari, Edisi Pert. (Jawa Barat: Cv Jejak, 2018). 115

2. Metode Wawancara (*Interview*)

Interview digunakan sebagai teknik dalam pengumpulan data, ketika peneliti ingin melakukan survei pendahuluan untuk menemukan suatu masalah yang akan diteliti, dan ketika peneliti juga ingin mengetahui lebih detail, ketika jumlah respondennya sedikit. Metode yang digunakan untuk membuat daftar pertanyaan wawancara 5W+1H : *Pertama, What* (Apa) menjelaskan tentang apa yang sedang terjadi. *Kedua, Who* (Siapa) menjelaskan tentang siapa yang terlibat dalam peristiwa tersebut. *Ketiga, Why* (Mengapa) menyatakan mengapa peristiwa tersebut dapat terjadi. *Keempat, When* (Kapan) menjelaskan kapan peristiwa tersebut dapat terjadi. *Kelima, Where* (Dimana) menanyakan dimana peristiwa tersebut terjadi, *Keenam, How* (Bagaimana) menjelaskan bagaimana peristiwa itu bisa terjadi.⁷ Teknik akuisisi data ini didasarkan pada ekspresi diri atau *self-report* atau setidaknya pengetahuan atau keyakinan pribadi. Sutrisno Hadi (1986) menyarankan bahwa peneliti harus membuat asumsi-asumsi berikut ketika melaksanakan metode *interview*:

- a. Bahwa subjek (responden) merupakan seseorang yang mengerti akan dirinya sendiri.
- b. Menyatakan bahwa apa yang diucapkan oleh narasumber merupakan hal yang benar dan dapat dipercaya.
- c. Menyatakan bahwa penjelasan narasumber tentang subjek dalam pertanyaan yang diajukan peneliti adalah sama dengan apa yang dimaksud oleh peneliti.⁸

Metode survei dilakukan terhadap narasumber atau informan yang terlibat dari riset. Metode ini digunakan untuk menambah, memperkuat, dan melengkapi data observasi. Wawancara dilakukan dengan pemilik *home industry* JENI-NS dan karyawan.

⁷ Joko Untoro Dan Tim Guru Indonesia, *Buku Pintar Pelajaran SMA/MA IPS 6 In 1*, ed. Oxta Esrada, Oxta Esrad. (Jakarta: PT. WahyuMedia, 2010), 213 <https://books.google.co.id/books?id=-EgFKnE-FFAC&pg=PA213&dq=buku+indonesia+yang++tentang+5w%2B1h&hl=ban&sa=X&ved=2ahUKEwi4zaGVyLD1AhWxmOYKHYODD94Q6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=buku indonesia yang tentang 5w%2B1h&f=false>.

⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Edisi Ke 4. (Bandung: Alfabeta, 2008).137-138

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang mengacu pada catatan peristiwa yang terjadi di masa lalu. Dokumentasi berbentuk tulisan gambar dan foto.⁹ Teknik ini dipakai untuk memperkuat dan memperjelas informasi yang peneliti peroleh dari hasil pengamatan dan interview di *home industry* JENI-NS mengenai tentang *digital marketing* dan pengendalian mutu untuk meningkatkan *customer equity*.

F. Pengujian Keabsahan Data

Teknik akuisisi data memiliki karakteristik yang dasar kebenaran dan kesalahan laporan yang diberikan. Oleh karena itu, validasi data sangat diperlukan dalam riset ini. Uji Validasi yang digunakan peneliti adalah:

1. Triangulasi

Triangulasi teknik didefinisikan sebagai teknik akuisisi data yang menggabungkan berbagai teknik akuisisi data dengan sumber data yang ada. Ketika seorang peneliti mengumpulkan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus memverifikasi keandalan data, yakni mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik akuisisi data dan sumber data berbeda. Macam-macam triangulasi adalah:

a. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berbeda untuk mengambil data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan partisipatif, wawancara mendalam dan dokumentasi untuk sumber data yang sama.

b. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber berarti mengambil data yang berbeda dengan menggunakan teknik yang sama.

c. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu untuk menguji kredibilitas data didapat, hal ini dilakukan dengan wawancara, mengamati atau dengan cara lain menginformasikan pada waktu atau situasi yang berbeda¹⁰

⁹Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat : Alfabeta, 2005). 82

¹⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2008.241-242

2. Melakukan pengamatan kembali

Melakukan observasi/ pengamatan ulang bertujuan agar peneliti dapat mempelajari lebih lanjut masalah yang ada sehingga dapat memecahkan masalah yang ditelitinya. Dalam melakukan penelitian kualitatif, metode observasi sangat penting karena sulit untuk menentukan masalah melalui interview saja.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan dalam buku Sugiyono, (2008:244) analisis data adalah proses mencari dan mengedit data secara sistematis dari wawancara, catatan lapangan, dan sumber lain, sehingga mudah dipahami dan memberikan hasil kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan cara mengorganisasikan data, membagikan menjadi unit-unit, mensintesiskannya, mengklarifikasikannya ke dalam pola-pola, memilih apa yang penting dan apa akan dipelajari, dan menarik kesimpulan yang dapat dibagikan kepada orang lain.

Melakukan analisis data adalah tugas yang sulit yang membutuhkan kerja keras, kreativitas, dan ketrampilan intelektual tingkat lanjut. Tidak ada metode khusus yang tersedia untuk melakukan analisis, sehingga setiap pengujian harus menemukan metodenya sendiri yang dianggap cocok untuk jenis penelitian tersebut. Bahan yang sama dapat diklasifikasikan oleh peneliti yang berbeda.¹¹

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sebelum memasuki lapangan, antar lapangan, dan juga setelah di lapangan. Namun, dalam penelitian kualitatif, analisis data berfokus pada proses lapangan serta pengumpulan data. Dalam kenyataannya, analisis data kualitatif dilakukan selama proses pengumpulan data, bukan setelah pengumpulan data selesai. Adapun proses analisis data sebagai berikut:

1. Analisis Data Sebelum di Lapangan

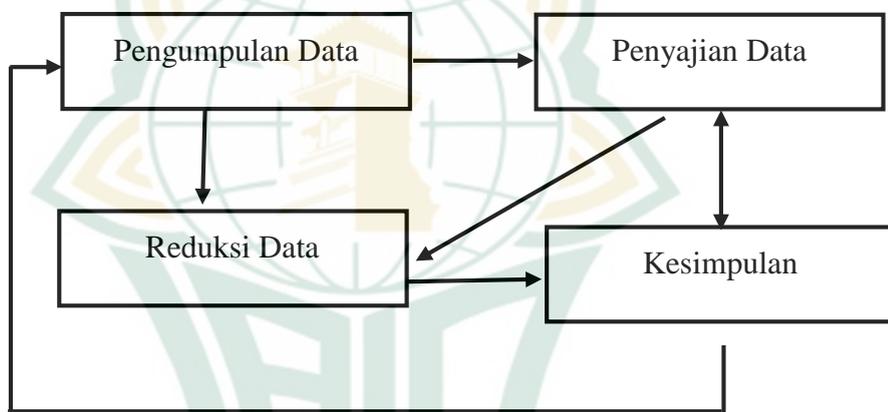
Penelitian kualitatif melakukan analisis data sebelum peneliti terjun ke lapangan. Analisis didasarkan pada data pendahuluan atau data sekunder, yang menentukan fokus penelitian. Namun fokus penelitian ini masih bersifat sementara, dan akan terus berkembang setelah memasuki lapangan.

¹¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008). 244

2. Analisis Selama di Lapangan

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan data dikumpulkan dalam jangka waktu tertentu. Pada saat wawancara, peneliti menganalisis tanggapan responden. Jika analisis mengungkapkan bahwa hasil wawancara tidak memadai, peneliti akan terus menjawab pertanyaan sampai beberapa titik untuk mendapatkan data yang kredibel. Miles dan Huberman (1984) menemukan bahwa kegiatan analisis data kualitatif secara interaktif dan terus berlanjut hingga data jenuh.¹²

Kegiatan analisis data adalah *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan menjelaskan kesimpulan/ verifikasi:



Gambar 3.1
Analisis Data Penelitian
 Sumber : Milles dan Huberman (1984)

¹²Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat : Alfabeta, 2005).89-91

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mengurangi data masalah berarti merangkum, memilih kebutuhan, fokus pada kebutuhan, mencari topik dan pola, dan juga membuang data yang tidak perlu. Oleh karena itu, data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk melakukan survei data yang lebih lanjut dan mencarinya sesuai kebutuhan. Reduksi data juga dapat dibantu oleh perangkat elektronik seperti komputer mini dengan memberikan kode pada aspek tertentu.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data mereduksi, langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam bentuk tabel, grafik, *pie chart*, *pictogram*, dan sebagainya. Tampilan data mengatur dan mengatur data memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan memungkinkan peneliti merencanakan pekerjaan lebih lanjut berdasarkan apa yang peneliti pahami.

c. Kesimpulan/ Verifikasi (*Conclusion Drawing/ Verification*)

Langkah terakhir dalam penelitian kualitatif, Miles dan Huberman adalah menarik kesimpulan dan mengujinya. Kesimpulan pertama yang dibuat adalah awal dan dapat berubah jika tidak ditemukan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun, jika kesimpulan yang ditarik pada tahap awal didukung oleh bukti yang kuat, kesimpulan yang ditarik adalah kredibel.

Kesimpulan yang dapat ditarik dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian di bidang ini selesai.¹³

¹³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008).247-253