

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian Kualitatif

Menurut Creswell (2016:19) pengertian penelitian kualitatif merupakan:

Proses penelitian untuk memahami yang didasarkan pada tradisi penelitian untuk memahami yang didasarkan pada tradisi penelitian dengan metode yang khas meneliti masalah manusia atau masyarakat. Peneliti membangun gambaran yang kompleks dan holistik, menganalisis kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci dan melakukan penelitian dalam setting alamiah.

Peneliti akan memberikan gambaran tentang fenomena yang terjadi mengenai bagaimana *Komunikasi Pelayanan Driver Gofood* dalam melayani pengguna jasa .

Menurut Lincoln dan Guba “Penelitian kualitatif ini secara spesifik lebih diarahkan pada penggunaan metode studi komunikasi. Pendekatan kualitatif dapat disebut dengan case study ataupun qualitative, yaitu penelitian yang mendalam dan mendetail tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan subjek penelitian.” (1992:34)

Nana Syaodih Sukmadinata menyatakan bahwa “Penelitian kualitatif (*qualitative research*) adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktifitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individu maupun kelompok.” (2017:60).

Penelitian tentang komunikasi pelayanan driver gofood di kota Bandung cocok menggunakan penelitian kualitatif karena sesuai dalam memenuhi karakteristik penelitian kualitatif, terutama dalam pengungkapan menggunakan wawancara dan observasi terhadap bagaimana bentuk dan proses informan dalam melakukan komunikasi pelayanan.

3.2 Pendekatan Penelitian Studi Deskriptif Kualitatif

Menurut Rakhmat pengertian penelitian deskriptif yaitu “Penelitian deskriptif hanya memaparkan situasi atau peristiwa. Penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Metode deskriptif mencari teori, bukan menguji teori. Ciri lain metode deskriptif ialah titik berat pada observasi dan suasana alamiah (naturalistic setting). Penelitian bertindak sebagai pengamat.” (2002:24-25)

Menurut Rakhmat (2002:25-26) deskriptif kualitatif merupakan:

Metode deskriptif kualitatif tidak bermaksud menguji teori sehingga perspektifnya tidak tersaring. Ia bebas mengamati objeknya, menjelajah, dan menemukan wawasan-wawasan baru sepanjang penelitian. Penelitiannya terus-menerus mengalami reformulasi dan redireksi ketika informasi-informasi baru ditemukan. Hipotesis tidak datang sebelum penelitian, tetapi baru muncul dalam penelitian. Peneliti tidak terpaku dengan teori.

3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data Penelitian

Strategi purposive dilakukan dalam pemilihan informan. Strategi ini menyetujui informan yang dipilih berdasar pada pertimbangan peneliti dengan tujuan tertentu. Maka informan dipilih dengan adanya pertimbangan bahwa mereka yang paling mengetahui informasi yang akan diteliti. Informan dalam penelitian ini adalah Driver Gofood di Kota Bandung.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

3.3.2.1 Wawancara

Menurut Berger yang dikutip Kriyantono dalam buku *Teknik Praktis dan Riset Komunikasi*, definisi wawancara adalah “Percakapan antara periset seseorang yang berharap mendapatkan informasi dan informan seseorang yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu objek.” (2014:100)

Wawancara mendalam adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Pada wawancara mendalam ini, pewawancara relatif tidak mempunyai kontrol atas respons informan, artinya informan bebas dalam memberikan jawaban. Karena itu periset mempunyai tugas agar informan bersedia memberikan jawaban yang lengkap, mendalam, dan tidak ada yang disembunyikan.

Caranya dengan mengusahakan wawancara berlangsung secara informal seperti orang sedang mengobrol. (Rachmat Kriyantono, 2014:102)

Wawancara mendalam digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan mengumpulkan data mengenai objek penelitian yaitu Komunikasi Pelayanan Driver Gofood karena dalam pelaksanaannya wawancara ini bersifat terbuka dan tidak terstruktur.

3.3.2.2 Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan dalam riset kualitatif. Observasi adalah interaksi(perilaku) dan percakapan yang terjadi diantara subjek yang diriset. Sehingga keunggulan metode ini adalah data yang dikumpulkan dalam dua bentuk interaksi dan percakapan. Artinya selain perilaku nonverbal juga mencakup perilaku verbal dari orang yang diamati. Dalam riset dekenal 2 jenis metode observasi, yaitu observasi partisipan dan non partisipan (Rachmat Kriyantono:2014,110-111)

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi non partisipan di mana peneliti hanya bertindak mengobservasi tanpa ikut terjun melakukan aktivitas seperti yang dilakukan oleh driver gojek.

3.3.2.3 Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2011:240) pengertian dokumen yaitu:

Catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen yang digunakan peneliti disini berupa foto, gambar, serta data-data mengenai komunikasi pelayanan driver gofood di Kota Bandung. Foto-foto akan semakin memperkuat hasil dari wawancara dan observasi. Peneliti

perlu memiliki kepekaan teoritik untuk memaknai semua dokumen tersebut sehingga tidak sekadar barang yang tidak bermakna.

3.4 Metode Analisis Data

Data-data yang terkumpul dalam riset analisis data kualitatif dihasilkan dari analisis data kualitatif. Data-data, kalimat-kalimat atau narasi-narasi, baik yang diperoleh dari wawancara maupun observasi disebut data kualitatif. Peran penting dalam riset kualitatif adalah . tahap analisis data, yaitu faktor utama penilaian kualitas tidaknya riset.

Analisis data kualitatif dimulai dari analisis berbagai data yang berhasil dikumpulkan periset di lapangan. Data tersebut terkumpul melalui beberapa teknik pengumpulan data. Kemudian data tersebut diklasifikasikan ke dalam kategori-kategori tertentu. Pengklasifikasikan ini harus mempertimbangkan berbagai macam kevalidan (Kriantono,2014:196-197).

3.5 Unit Analisis Data

Menurut Rachmat Kriyantono “Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata-kata, kalimat-kalimat, narasi-narasi. Data ini berhubungan dengan kategorisasi, karakteristik berwujud pertanyaan atau berupa kata-kata” (2014:37).

Hamidi menyebutkan unit analisis data yaitu “Satuan yang diteliti yang bisa berupa individu, kelompok, benda atau suatu latar peristiwa sosial seperti misalnya aktivitas individu atau kelompok sebagai subjek penelitian” (2010:75-76).

Unit analisis dalam penelitian ini adalah driver gofood di Kota Bandung. Penetapan ini berdasarkan pada proses, dan bentuk yang diberikan oleh driver gofood.

3.6 Teknik Analisis Data

Untuk menyajikan data agar mudah dipahami, maka langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analysis Interactive Model dari Miles dan Huberman, yang membagi langkah-langkah dalam kegiatan analisis data dengan beberapa bagian yaitu pengumpulan data (data collection), reduksi data (data reduction), penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (conclutions).

1. Pengumpulan Data

Pada analisis model pertama dilakukan pengumpulan data hasil wawancara, hasil observasi, dan berbagai dokumen berdasarkan kategorisasi yang sesuai dengan masalah penelitian yang kemudian dikembangkan penajaman data melalui pencarian data selanjutnya.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga simpulan final dapat ditarik dan diverifikasi (Miles dan Huberman, 2009: 16).

3. Penyajian Data

Sajian data adalah suatu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Penyajian data dimaksudkan untuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan simpulan serta memberikan tindakan (Miles dan Huberman, 2009: 84).

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan bagian dari suatu kegiatan konfigurasi yang utuh (Miles dan Huberman, 2009: 18). Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Kesimpulan ditarik semenjak peneliti menyusun pencatatan, pola-pola, pernyataan-pernyataan, konfigurasi, arahan sebab akibat, dan berbagai proposisi (Harsono, 2008: 169).

3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Menurut Sugiyono keabsahan data dilakukan untuk “Membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*.” (2011:270)

Uji credibility (kredibilitas) atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah dilakukan.

a. Triangulasi

Pengertian triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu menurut Sugiyono (2011:273) yaitu :

1. Triangulasi Sumber

Menurut Sugiyono pengertian Triangulasi Sumber yaitu “Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan.” (2011:274)

2. Triangulasi Teknik

Menurut Sugiyono (2011:274) pengertian Triangulasi Teknik yaitu:

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya untuk mengecek data bisa melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

3. Triangulasi Waktu

Menurut Sugiyono (2011:274) pengertian Triangulasi Waktu yaitu:

Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, akan memberikan data lebih valid sehingga lebih kredibel. Selanjutnya dapat dilakukan dengan

pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi dalam menguji keabsahan datanya. Penelitian ini menggunakan dua macam triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik yang diperoleh dari pengecekan wawancara, observasi dan juga dokumentasi yang telah dilakukan oleh peneliti.

3.8 Informan

Informan penelitian kualitatif biasanya informan penelitian yang paham dan mengerti mengenai informasi objek penelitian. Memiliki kriteria yang bermanfaat dalam memberikan informasi merupakan informan yang harus dipilih, maka terdapat kriteria khusus dalam memilih informan yang sesuai dengan perkataan para ahli.

Menurut Spradley (Moleong, 2018: 165) informan harus memiliki beberapa kriteria yang harus dipertimbangkan, yaitu:

1. Informan yang intensif menyatu dengan suatu kegiatan atau medan aktivitas yang menjadi sasaran atau perhatian penelitian dan ini biasanya ditandai oleh kemampuan memberikan informasi diluar kepala tentang sesuatu yang ditanyakan;
2. Informan masih terikat secara penuh serta aktif pada lingkungan dan kegiatan yang menjadi sasaran penelitian;
3. Informan mempunyai cukup banyak waktu dan kesempatan untuk dimintai informasi;

4. Informan yang dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dikemas terlebih dahulu dan mereka relatif masih lugu dalam memberikan informasi.

3.8.1 Ciri-Ciri Informan

1. Usia antara 20-30an;
2. Berada di sekitaran Buah Batu, Soekarno Hatta, dan Ciwastra Bandung;
3. Menjadikan driver gofood sebagai kerjaan sampingan.

Dalam penelitian ini Informan merupakan kunci dalam memperoleh informasi yang diperlukan oleh penelitian. Oleh sebab itu akses untuk mendapatkan informasi terhadap informan sangat perlu, dalam hal ini yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan akses terhadap informan adalah dengan survey langsung. Dengan demikian peneliti mendapatkan informasi dari informan tentang komunikasi pelayanan driver gofood di Kota Bandung.

3.8.2 Profil Informan

Informan dalam penelitian ini merupakan bagian dari penelitian guna memperoleh data informasi. Informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 5 (lima) informan sebagai driver gofood di kota Bandung, profilnya dapat dijelaskan sebagai berikut:

Informan 1

Nama : Hari Junaedi

Agama : Islam

Usia : 30 tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki

Tingkat Pendidikan : SMA

Informan 2

Nama : Utris

Agama : Islam

Usia : 29 tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki

Tingkat Pendidikan : SMA

Informan 3

Nama : Yana Indrayana

Agama : Islam

Usia : 31 tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki

Tingkat Pendidikan : SMK

Informan 4

Nama : Erwin

Agama : Islam

Usia : 36 tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki

Tingkat Pendidikan : SMP

Informan 5

Nama : M. Rizal

Agama : Islam

Usia : 30 tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki

Tingkat Pendidikan : SMA

3.9 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.9.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada lingkungan yang terdapat driver gojek pada daerah Kota Bandung, sebagai fokus utama penelitian karena dilingkungan inilah masih termasuk cakupan Kota Bandung khususnya daerah yang dapat dilalui driver Gojek Kota Bandung yaitu sekitaran Kota Bandung, Kabupaten Bandung, dan Padalarang

3.9.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 7 (tujuh) bulan yaitu dimulai dari bulan Maret sampai dengan September 2020, seperti terlihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Jadwal Kegiatan Penelitian Penelitian						
		Mar 2020	Apr 2020	Mei 2020	Jun 2020	Jul 2020	Agt 2020	Sept 2020
1	Observasi awal	X						
2	Penyusunan proposal skripsi	X						
3	Bimbingan proposal awal	X						
4	Seminar proposal skripsi				X			
5	Perbaikan proposal skripsi					X		
6	Pelaksanaan Penelitian						X	
7	Analisis data						X	
8	Penulisan laporan						X	
9	Konsultasi						X	
10	Seminar draft skripsi							X
11	Sidang skripsi							X
12	Perbaikan skripsi							X