

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan alat bedah yang dipergunakan dalam penelitian sebagai cara untuk memperoleh jawaban dari permasalahan penelitian. Pemilihan metode yang digunakan haruslah dapat mencerminkan relevansi paradigmaa teori hingga kepada metode yang digunakan dalam penelitian agar berjalan beriringan, yang kesemuanya itu harus sesuai pula dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada (Denzin dan Lincoln, 2007).

Penelitian kualitatif dari segi definisi lainnya dikemukakan bahwa hal itu merupakan penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku individu atau sekelompok orang. Pada definisi ini hanya mempersoalkan satu metode, yaitu wawancara terbuka, sedangkan yang penting dari definisi adalah apa yang diteliti yaitu upaya memahami sikap, pandangan, perasaan dan perilaku baik individu maupun kelompok.

3.1.1 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan alat yang dipergunakan dalam penelitian sebagai cara untuk memperoleh jawaban dari permasalahan penelitian. Pemilihan desain yang digunakan haruslah dapat mencerminkan relevansi paradigma, teori hingga model yang digunakan dalam penelitian agar berjalan beriringan, yang kesemuanya itu harus sesuai pula dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian.

Metode kualitatif menurut *Creswell* (1998) adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Bogdan dan Taylor (Moleong, 2007) menyebutkan metode kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Karakteristik pokok yang menjadi perhatian dalam penelitian kualitatif adalah terhadap makna.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, seperti yang dikutip dalam buku Lexy J Moleong bahwasannya:

“Pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh). Dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan (Moleong, 2007)”.

Penelitian deskriptif ini mengamati objeknya menjelajahi dan menemukan pengetahuan - pengetahuan sepanjang proses penelitian lebih jauh dan lebih dalam khususnya pola komunikasi pelayanan gojek bagi pengguna.

Melakukan suatu penelitian sangat diperlukan perencanaan dan perancangan dalam penelitian, agar penelitian dapat berjalan dengan lancar, baik dan sistematis.

Menurut Jonathan Sarwono pengertian desain penelitian memiliki pengertian sebagai berikut:

“Desain penelitian bagaikan sebuah peta jalan bagi peneliti yang menuntun serta menentukan arah berlangsungnya proses penelitian secara benar dan tepat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.”

Berdasarkan definisi diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa desain penelitian merupakan rencana dan struktur penyelidikan terhadap pengumpulan data sehingga dapat menjawab pertanyaan dalam penelitian.

Dalam melakukan penelitian diperlukan melakukan perancangan dan perencanaan. Maka peneliti melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menetapkan judul yang akan diteliti, sehingga dapat diketahui apa yang akan diteliti dan menjadi masalah dalam penelitian. Dalam penelitian ini peneliti mengambil judul Pola Komunikasi Pelayanan Gojek.
2. Menetapkan masalah-masalah yang akan dianalisis terhadap suatu kehidupan. Dalam penelitian ini menjadi rumusan masalah adalah sebagai berikut:
 - a. Proses komunikasi

- b. Hambatan
 - c. Pola
3. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan 2 cara, yaitu pengumpulan data melalui penelitian lapangan seperti wawancara, observasi, dokumentasi dan penelitian kepustakaan atau data yang di peroleh dari sumber lain, seperti buku, literatur, ataupun catatan-catatan perkuliahan.

3.1.2 Jenis Studi Deskriptif Kualitatif

Metode deskriptif kualitatif sangat berguna untuk melahirkan teori-teori tentatif. Itu perbedaan esensial antara metode deskriptif kualitatif dengan metode-metode yang lain. Metode deskriptif-kualitatif mencari teori bukan menguji teori; *hypothesis-generating*, bukan *hypothesis testing*; dan *heuristic*; bukan verifikasi. Ciri lain metode deskriptif kualitatif ialah menitikberatkan pada observasi dan suasana alamiah (*natural setting*). Peneliti terjun langsung ke lapangan, bertindak sebagai pengamat. Ia membuat kategori perilaku, mengamati gejala, dan mencatatnya dalam buku observasi (instrumennya adalah pedoman observasi).

Menurut Jalaludin Rakhmat dalam bukunya Metode Penelitian Komunikasi menyebutkan bahwa metode deskriptif-kualitatif tidak jarang melahirkan apa yang disebut sebagai penelitian yang *insightmulating*, yakni peneliti terjun ke lapangan tanpa dibebani atau diarahkan oleh teori. Ia 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, kendati Rakhmat menyebutnya tetap metode deskriptif, peneliti lebih cenderung menyebut metode ini adalah metode deskriptif-kualitatif karena dari uraian deskriptifnya, terlihat pula nuansa kualitatif walau peneliti tidak sepenuhnya menjadi instrumen kunci penelitian seperti halnya dalam penelitian kualitatif. (Rakhmat, 2002)

Menurut *Creswell* dalam bukunya Elvinaro Ardianto pada buku *Handbook of Public Relations* menyebutkan ruang lingkup studi deskriptif kualitatif meliputi:

1. Pengetahuan bersifat konjektural dan tidak berlandaskan apa pun. Dalam metode ini tidak akan pernah mendapatkan kebenaran absolut, untuk itu bukti yang harus di bangun.
2. Penelitian merupakan proses membuat klaim-klaim kemudian menyaring sebagian klaim tersebut menjadi klaim-klaim lain yang kebenarannya jauh lebih kuat.
3. Pengetahuan yang dibentuk oleh data, bukti dan pertimbangan logis. Dalam praktiknya peneliti mengumpulkan informasi dengan menggunakan instrumen pengukuran tertentu yang di isi oleh partisipan atau dengan melakukan observasi mendalam di lokasi penelitian.
4. Penelitian harus mampu mengembangkan pernyataan yang relevan dan benar. Pernyataan yang dapat menjelaskan situasi yang sebenarnya atau mendeskripsikan relasi kausalitas dari suatu persoalan.

Pengetahuan dibentuk, aspek terpenting dalam penelitian adalah sikap objektif. (Ardianto, 2013)

3.1.3 Teknik Penentuan Informan Penelitian

Dalam suatu penelitian tidak pernah luput dari adanya informan, pemilihan informan menjadi suatu yang sangat penting dalam memberikan informasi mengenai objek yang diteliti dan dimintai informasi mengenai objek penelitian tersebut. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Untuk mendapatkan informan yang sesuai dengan penelitian yang diteliti, maka peneliti menggunakan teknik penentuan informan yakni secara *purposive* sampling (Moleong, 2007).

Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2010).

Informan dalam penelitian ini sebagian besar merupakan masyarakat biasa yang dianggap peneliti memiliki pengetahuan tentang masalah yang diteliti. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut :

Tabel 3.1**Daftar Informan Penelitian**

No	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Keterangan
1	Gusti Ridwansyah	25	Laki-laki	Driver Gojek
2	Refian	24	Laki-laki	Driver Gojek
3	Andi	24	Laki-laki	Driver Gojek

Informan terpilih dari driver gojek di atas menggunakan teknik *purposive sampling* dimana teknik ini mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan penelitian. Ketertarikan peneliti untuk menjadikan nama-nama tersebut sebagai informan dikarenakan mereka bekerja sebagai mitra gojek di Bandung dan mempunyai keterlibatan dan dapat memberikan informasi yang di perlukan untuk peneliti .

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Identifikasi lokasi-lokasi atau individu-individu yang sengaja dipilih dalam proposal penelitian. Gagasan di balik penelitian kualitatif adalah memilih dengan sengaja dan penuh perencanaan, para partisipan dan lokasi penelitian yang dapat membantu peneliti memahami masalah yang diteliti. Pembahasan mengenai para partisipan dan lokasi penelitian dapat mencakup empat aspek yang dinyatakan oleh Miles dan Huberman (1994), yaitu *setting* (lokasi penelitian), *actor* (siapa yang akan diobservasi atau diwawancarai), *peristiwa* (kejadian apa saja yang dirasakan oleh

aktor yang akan dijadikan topik wawancara dan observasi), dan proses (sifat peristiwa yang dirasakan oleh aktor dalam lokasi penelitian). (Creswell, 2016)

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan, sebagai berikut:

3.2.1 Studi Lapangan

Adapun studi lapangan yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data yang valid dan faktual yang diharapkan berkenaan dengan penelitian yang dilakukan mencakup beberapa cara diantaranya yakni:

1. Wawancara Mendalam atau *in-depth Interview*

Wawancara mendalam adalah Proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Sutopo 2006)

Dalam penelitian kualitatif, dimana seorang responden atau kelompok responden mengomunikasikan bahan-bahan dan mendorong untuk di diskusikan secara bebas, wawancara mendalam dapat dilakukan melalui telpon. Seringkali pewawancara dilatih secara psikologis agar ia dapat memanggil

perasaan dan sikap yang tersembunyi dari responden.(Ardianto, 2014)

Wawancara mendalam dilakukan dengan tujuan mengumpulkan keterangan atau data mengenai objek penelitian yaitu komunikasi pelayanan Gojek. Wawancara mendalam bersifat terbuka dan tidak terstruktur serta tidak formal. Sifat terbuka dan terstruktur ini maksudnya adalah pertanyaan-pertanyaan dalam wawancara tidak bersifat kaku, namun bisa mengalami perubahan sesuai situasi dan kondisi dilapangan (*fleksibel*) dan ini hanya digunakan sebagai pedoman.

Untuk itu dibutuhkan keterampilan mewawancarai, motivasi yang tinggi dan rasa aman, artinya tidak ragu dan takut menyampaikan pertanyaan.

2. Observasi non Partisipan

Menurut Nasution dalam buku Sugiyono (2009:310) observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Peneliti hanya dapat bekerja berdasarkan data yaitu fakta mengenai kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Observasi non partisipasi dapat diartikan jenis observasi yang dalam pelaksanaannya tidak melibatkan peneliti sebagai partisipasi atau kelompok yang diteliti.

3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari catatan peristiwa yang telah berlalu. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar, foto, video dan

sebagainya. Dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan meramalkan.

Dokumentasi sendiri merupakan salah satu pengumpul data dimana sumber dokumentasi ini diperoleh dari beberapa data atau dokumen, laporan, buku, surat kabar, dan juga beberapa bacaan lainnya yang mendukung penelitian ini.

3.3 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian peneliti pengujian peneliti menggunakan uji credibility validitas interbal atau uji kepercayaan terhadap hasil penelitian. Uji keabsahan data ini diperlukan untuk menentukan valid atau tidak nya suatu temuan atau data yang di laporkan peneliti dengan yang terjadi sesungguhnya dilapangan.

Cara pengujian kredibilitas data atau kepercayaan terhadap hasil penelitian menurut Sugiyono dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat.

1. Perpanjangan pengamatan, berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru.
2. Triangulasi, diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi sumber dilakukan

dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Triangulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

3. Diskusi dengan teman sejawat, teknik ini dilakukan dengan mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawat. Pemeriksaan sejawat berarti pemeriksaan yang dilakukan dengan jalan mengumpulkan rekan-rekan sebaya, yang memiliki pengetahuan umum yang sama tentang apa yang sedang diteliti, sehingga bersama mereka peneliti dapat me-review persepsi, pandangan dan analisis yang sedang dilakukan. (Moleong, 2007)

Dari penjelasan di atas proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada informan agar penelitian data lebih valid, sehingga informasi yang diperoleh sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan.

3.4 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

Analisis data menurut Patton (1980:268) dalam Moleong adalah : “Proses mengatur urutan data, mengorganisasikan kedalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian

dasar”. (Moleong, 2007). Analisis data kualitatif menurut Bogdan dalam Sugiyono yang berjudul memahami penelitian kualitatif adalah :

“Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan bahan lain sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain.” (Sugiyono, 2012).

Teknik pengumpulan data di atas dilakukan peneliti sepanjang observasi, baik pada awal observasi maupun pada observasi lanjutan dengan sejumlah informan. Teknik ini digunakan peneliti sebagai alat pengumpulan data selain wawancara mendalam. Dalam penelitian diperlukan tahap-tahap penelitian yang memungkinkan peneliti untuk tetap berada di jalur yang benar dan memiliki langkah-langkah yang akan diambil dalam penelitian. Tahapan-tahapan ini berguna sebagai sistematika proses penelitian yang akan mengarahkan peneliti dengan patokan jelas sebagai gambaran dari proses penelitian dan digunakan sebagai analisis data. Teknik analisis data dilakukan dengan langkah sebagai berikut :

1. Reduksi Data (*Data reduction*)

Penyeleksian data, pemeriksaan kelengkapan dan kesempurnaan data dan serta kejelasan data. Memilah data yang didapatkan untuk dijadikan sebagai bahan laporan penelitian. Hal ini dilakukan agar data yang didapatkan sesuai dengan kebutuhan penelitian dan dianggap relevan untuk dijadikan sebagai hasil laporan penelitian. Data yang diperoleh kemungkinan tidak sejalan dengan tujuan penelitian sebelumnya, oleh karena itu penyeleksian data yang dianggap layak sangat dibutuhkan. Penyeleksian data ini juga berfungsi sebagai cara untuk dapat memfokuskan pembahasan penelitian tertentu yang dianggap menunjang.

2. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Data yang dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasinarasi, sehingga berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Melakukan minterpretasi data yaitu menginter pretasikan apa yang telahdi interpretasikan informan terhadap masalah yang diteliti.

4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Verification*)

Pengambilan kesimpulan berdasarkan susunan narasi yang telah disusun pada tahap ketiga, sehingga dapat memberi jawaban atas masalah penelitian. Lalu melakukan evaluasi seperti melakukan verifikasi hasil analisis data dengan informan, yang didasarkan pada kesimpulan tahap keempat. Tahap ini dimaksudkan untuk menghindari kesalahan interpretasi dari hasil wawancara dengan sejumlah informan yang dapat mengaburkan makna persoalan sebenarnya dari fokus penelitian.

5. Evaluasi

Melakukan verifikasi hasil analisis data dengan informan, yang didasarkan pada kesimpulan tahap keempat. Tahap ini dimaksudkan untuk menghindari kesalahan interpretasi dari hasil wawancara dengan sejumlah informan yang dapat mengaburkan makna persoalan sebenarnya dari focus penelitian.

3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini memiliki lokasi yang menjadi lapangan penelitian dari peneliti serta waktu berlangsungnya penelitian ini, adapun lokasi dan waktunya sebagai berikut:

3.5.1 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian di kantor Gojek Kiara Condong Bandung.

