

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Pendekatan penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berfokus pada melakukan eksplorasi, deskripsi, dan pada umumnya memberi hipotesis baru dari teori yang tersedia dari data yang diperoleh melalui penelitian yang dilakukan (Johnson & Cristensen, 2007). Metode penelitian ini berfungsi dalam memperoleh hasil; berupa gambaran suatu keadaan secara deskriptif, kategorisasi suatu keadaan secara komparatif, dan hubungan kategori satu dan lainnya atau konstruktif (Sugiyono, 2021). Fungsi dari metode penelitian kualitatif adalah menganalisis pokok dari permasalahan dan tidak menguji hipotesis (Moleong, 2007). Creswell (2009) menyatakan bahwa teori atau literatur yang digunakan penelitian kualitatif bertujuan untuk dibandingkan dengan temuan yang didapat pada penelitian. Sesuai dengan penjabaran di atas, peneliti akan melakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

#### **B. Partisipan dan Tempat Penelitian**

Penentuan partisipan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *purposive*. Teknik ini merupakan pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *non-probability sampling*. *Non-probability sampling* merupakan teknik penelitian sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atas anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Malhotra, 2010). Sugiyono (2010) juga sependapat bahwa teknik *purposive sampling* merupakan pengambilan sampel dengan pertimbangan kriteria yang dibutuhkan yang dapat

menentukan jumlah sampel yang hendak diteliti. Partisipan dalam penelitian ini merupakan beberapa narasumber atau informan yang bersangkutan dan berperan dalam proses penanganan keluhan. Partisipan penelitian ini diantaranya adalah :

1. Manajer divisi *digital comunincation Arnes Shuttle*.
2. Staff (*Customer Service*) admin *Arnes Shuttle*
3. Staff (*Customer Service*) operasional *Arnes Shuttle* Balubur Town Square
4. Pelanggan yang melakukan keluhan di *Arnes Shuttle* Bandung

Tempat penelitian ini dilakukan di *Arnes Shuttle* Balubur Town Square yang beralamatkan di Jl. Tamansari No.2, Tamansari, Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat. Pemilihan tempat penelitian ini beralasan karena perusahaan ini masih belum memiliki SOP atau alur penanganan keluhan yang diberlakukan.

### C. **Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian kualitatif dapat menggunakan teknik pengumpulan data dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, serta berbagai cara. *Setting* dari penelitian kualitatif adalah *setting* alamiah di lokasi penelitian dilakukan. Bila dilihat dari sumber datanya, penelitian kualitatif dapat memakai sumber primer dan sumber sekunder (Sugiyono & Setiyawami, 2022). Sumber data primer artinya data yang diperoleh dari sumber pertama baik dari individu ataupun kelompok, misalnya seperti hasil wawancara atau pengisian kuesioner (Umar, 2013). Sedangkan sumber data sekunder artinya pengumpulan data dengan tidak langsung, bisa diperoleh dengan memperoleh data kepada pengumpul data atau melalui orang lain. Dalam penelitian ini, penulis mendapatkan data primer

dengan melakukan wawancara, dan mendapat data sekunder melalui data yang sudah tersedia di perusahaan yang diteliti seperti struktur organisasi, *company profile*, dan data lainnya seperti data jumlah pelanggan yang menggunakan jasa Arnes Shuttle, jumlah keluhan yang masuk, klasifikasi keluhan, dan sebagainya.

Penelitian kualitatif bila dilihat berdasarkan teknik pengumpulan datanya dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, kuesioner atau angket, dan dokumentasi dan bisa pula dengan penggabungan beberapa Teknik pengumpulan datanya. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

#### 1. Observasi

Nasution dalam Ibrahim (2015) berpendapat bahwa observasi merupakan dasar dari semua pengetahuan. Melalui observasi juga peneliti dapat memahami perilaku dan makna dari perilaku itu sendiri (Marshall dalam Ibrahim, 2015). Teknik ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh sudut pandang informan/objek penelitian, peristiwa, dan proses yang dilakukan, serta dapat memperoleh kesimpulan dari observasi tersebut. Melalui observasi, peneliti dapat memahami apa yang tidak terucapkan dan bagaimana teori digunakan secara langsung di perusahaan (Alwasilah, 2017). Observasi akan dilakukan dengan cara penulis mengamati secara langsung proses penanganan keluhan yang sedang berlangsung di Arnes Shuttle. Observasi dilakukan dengan pengisian *checklist* observasi yang sudah peneliti olah berdasarkan teori yang digunakan.

## 2. Wawancara

Wawancara didefinisikan sebagai sebuah pertemuan dua orang yang bertujuan untuk bertukar informasi dan ide dengan metode tanya jawab, sehingga diperoleh makna dalam suatu topik tertentu (Esterberg, 2002). Wawancara juga diartikan sebagai salah satu bentuk perbincangan dan seni dalam bertanya dan mendengar (Denzin & Lincoln, 2009). Wawancara merupakan suatu perangkat dalam mendapat pemahaman situasional berdasarkan episode-episode interaksional khusus (Ibrahim, 2015). Wawancara memungkinkan peneliti untuk mengetahui hal-hal lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan suatu situasi atau fenomena yang ada yang tidak dapat diperoleh dari teknik lain termasuk observasi. Wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara kepada partisipan penelitian diantaranya :

- a. Manajer divisi *digital comunincation* Arnes Shuttle.
- b. Staff (*Customer Service Whatsapp*) admin Arnes Shuttle
- c. Staff (*Customer Service*) operasional Arnes Shuttle Balubur Town Square
- d. Pelanggan yang melakukan keluhan di Arnes Shuttle Bandung

## 3. Dokumentasi

Dokumen diartikan sebagai catatan peristiwa yang sudah berlalu yang bisa dalam bentuk gambar, tulisan, atau karya-karya dari seseorang. Dokumen yang tertulis contohnya adalah kebijakan ataupun peraturan, dokumen bentuk gambar, dan dokumen yang berupa karya seperti film, karya seseorang, dan sebagainya (Sugiyono & Setiyawami, 2022). Hasil

dari observasi dan wawancara akan lebih akurat dan kredibel dengan didukung oleh dokumen-dokumen tertentu (Sugiyono & Setiyawami, 2022). Dokumen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah *screenshot* penanganan keluhan melalui *Whatsapp*.

#### **D. Analisis Data**

Analisis data menurut Ibrahim (2015) adalah tindakan sistematis komprehensif yang dilakukan peneliti guna memahami informasi dan menemukan makna sistematis, rasional, dan argumentatif serta mampu menjawab semua masalah dan pertanyaan penelitian dengan jelas dan baik. Sistematis yang dimaksud adalah sesuai dengan pola, urutan maupun aturan yang sudah diberlakukan. Rasional dan argumentatif yang dimaksud ialah analisis yang didukung oleh fakta, data, dan literatur atau pustaka (Ibrahim, 2015). Analisis data yang dituangkan oleh Miles dan Hubberman dalam Ibrahim (2015) terdiri atas reduksi data, penyajian data, dan pengujian/penarikan kesimpulan.

##### **1. Reduksi Data**

Reduksi data diartikan sebagai tahapan awal penelaahan dari data-data yang sudah didapatkan. Reduksi ini merupakan pengurangan atau penentuan kembali data yang telah dihasilkan dalam penelitian. Dalam tahapan ini, peneliti menyusun data dan membuat rangkuman lalu memasukan kedalam klasifikasi dan kategori yang sesuai dengan fokus penelitian (Ibrahim, 2015).

## 2. Penyajian Data

Penyajian data atau *data display* merupakan langkah setelah melakukan reduksi data. Teknik analisis data ini merupakan upaya dalam menampilkan data dan menyajikan data yang dituangkan dalam bentuk gambar, grafik, bagan, tabel, dan sebagainya. Penyajian data ini dilakukan guna memastikan kelengkapan data dan memastikan kategori data (Sugiyono, 2006).

## 3. Menarik kesimpulan dan verifikasi

Teknik analisis data ini adalah teknik penarikan kesimpulan awal yang bersifat sementara beriringan dengan ditemukannya data yang kuat dan mendukung pada tiap tahapan. Kesimpulan dapat dikemukakan dengan bentuk deskripsi atau gambaran yang sebelumnya masih belum pasti. Kesimpulan ini dapat berupa hipotesis, teori, ataupun hubungan interaktif (Sugiyono, 2006).

### **E. Pengujian Keabsahan Data**

Teknik triangulasi data merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan berbagai sumber data yang telah diperoleh dan nantinya akan diuji kredibilitas data yang didapat melalui sumber yang bermacam-macam. Adapun triangulasi data merupakan pengujian data yang didapat agar lebih konsisten dan pasti (Sugiyono & Setiyawami, 2022). Triangulasi ini diartikan juga sebagai pengujian kredibilitas dari berbagai pengecekan data dari berbagai cara (Sugiyono, 2006). Terdapat tiga jenis triangulasi berdasarkan sumber data, teknik pengumpulan data, dan waktu pengumpulan data.

### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber ini menguji kredibilitas dengan mengecek data berdasarkan berbagai sumber data yang didapatkan.

### 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan untuk menilai kredibilitas data dengan membandingkan data yang dimaksud kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda misalnya adalah data yang dicek dengan menggunakan teknik wawancara lalu diuji dengan observasi ataupun dokumentasi.

### 3. Triangulasi Waktu

Dalam kaitan ini, data yang diperoleh dapat diuji kredibilitasnya dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, dan dokumen di situasi dan waktu yang berbeda.

Berdasarkan penjelasan, peneliti akan menggunakan teknik triangulasi data berdasarkan sumber.

## F. Jadwal Penelitian

**TABEL 1 JADWAL PENELITIAN**

Time Table																					
No	Kegiatan	Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Membaca Jurnal																				
2	Melakukan Bimbingan																				
3	Menyusun Usulan penelitian																				
4	Seminar Usulan Penelitian																				
5	Menyusun Proyek Akhir																				
6	Penelitian di Lokus																				
7	Sidang Proyek Akhir																				

Sumber : Olahan penulis (2023)