

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Data yang dikumpulkan lebih mengambil bentuk kata-kata atau gambar daripada angka-angka. Tujuan penelitian deskriptif adalah meningkatkan pengetahuan mengenai peristiwa-peristiwa komunikasi kontemporer yang nyata dalam konteksnya. Dengan menggunakan jenis deskriptif ini lebih menekankan gambaran nyata terhadap sebuah penelitian yang diamati dengan tujuan mengetahui seluas-luasnya tentang obyek penelitian melalui data dan pemberian informasi yang berkaitan dengan strategi pemasaran mobil Honda PT. Royal Pasifik Mandiri Surabaya.

### **3.2. Unit Analisis**

Penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi oleh (Spradley, 2009) dinamakan social situation atau situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen yaitu : tempat (place), pelaku (actros), dan aktivitas (activity) yang berinteraksi secara sinergis.

“(Sugiyono, 2009), penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi karena penelitian kualitatif berasal dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu dan hasil kajiannya tidak akan diberlakukan ke populasi, akan tetapi ditransferkan di tempat lain pada situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial pada kasus yang dipelajari”.

Dari pendapat di atas, maka dapat diketahui bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan apabila faktor penelitian yang tidak dapat dikuantifikasikan atau tidak dapat dihitung sehingga variabel tidak dapat diungkapkan dengan angka seperti persepsi, pendapat, anggapan, dan sebagainya.

Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai informan atau narasumber dalam penelitian. Informan yang menjadi narasumber pengambilan data primer di showroom Honda PT. Royal Pasifik Mandiri Surabaya, antara lain Brand Manager, Supervisor, dan Sales itu sendiri. Informasi dan data yang diperoleh dari informan tersebut kemudian dapat digunakan untuk membantu peneliti dalam menggunakan teknik triangulasi.

### 3.3. Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data

#### 3.3.1. Sumber Data

Yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data merupakan yang sangat penting bagi peneliti karena ketepatan dalam memilih dan menentukan jenis sumber data akan menentukan ketepatan dan kekayaan data atau informasi yang diperoleh.

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan tidak mengacu pada penggunaan format penilaian kinerja karyawan, namun memfokuskan pada unsur-unsur penilaian secara informal yang digunakan untuk penilaian kinerja yang biasanya hanya mencakup suatu lingkup perusahaan tertentu. Jenis data dapat dikelompokkan sebagai berikut :

1. Informan

Posisi informan yang menjadi narasumber dalam penelitian kualitatif sangat penting tugas dan perannya sebagai individu yang memiliki informasi. Peneliti akan narasumber memiliki posisi yang sama, narasumber bukan hanya sekedar memberikan tanggapan pada apa yang diminta peneliti, tetapi bisa lebih memilih arah dan selera dalam menyajikan informasi yang dimiliki. Karena dalam posisi ini sumber data yang berupa hasil wawancara dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Brand Manager Honda PT. Royal Pasifik Mandiri Surabaya.
- 2) Supervisor Honda PT. Royal Pasifik Mandiri Surabaya.
- 3) Sales Honda PT. Royal Pasifik Mandiri Surabaya.

2. Tempat dan Peristiwa

Tempat yang digunakan untuk penelitian ini adalah showroom Honda PT. Royal Pasifik Mandiri Surabaya yang terletak di Jalan Sulawesi No. 69, Gubeng, Kecamatan Gubeng, Kota Surabaya, Jawa Timur 60281.

3. Dokumen

(Moleong, 2007a) menjelaskan istilah dokumen dibedakan dengan record. Definisi record adalah setiap pernyataan tertulis yang disusun oleh seseorang/ lembaga untuk keperluan pengujian suatu peristiwa atau menyajikan akunting. Sedang dokumen adalah setiap bahan tertulis ataupun film, lain dari record, yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik. Dengan demikian metode ini untuk mencari data mengenai hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan penelitian dengan melihat atau meneliti dokumen tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data dengan mempelajari dokumen, arsip, dan laporan yang ada di Honda PT. Royal Pasifik Mandiri Surabaya. Dokumen tersebut

antara lain berupa struktur organisasi, data perlengkapan kantor, daftar hasil penjualan unit, data pengalaman perusahaan, dan sistem pelayanan kepada konsumen Honda PT. Royal Pasifik Mandiri Surabaya.

### 3.3.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Metode menunjuk suatu cara sehingga dapat diperlihatkan penggunaannya melalui angket, wawancara, pengamatan, tes, dokumentasi dan sebagainya. Sangat perlu diperhatikan teknik pengumpulan data yang akan digunakan sebagai alat pengambilan data. Dikarenakan berhasil tidaknya suatu penelitian tergantung pada data yang objektif.

Sesuai dengan pendekatan kualitatif dan jenis sumber data, maka teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini meliputi :

1. Wawancara

Wawancara merupakan alat *re-checking* atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam (*in-depth interview*) 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, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh peneliti saat mewawancarai responden adalah intonasi suara, kecepatan berbicara, sensitifitas pertanyaan, kontak mata, dan kepekaan nonverbal. Dalam mencari informasi, peneliti melakukan dua jenis wawancara, yaitu *autoanamnesa* (wawancara yang dilakukan dengan subjek atau responden) dan *aloanamnesa* (wawancara dengan keluarga responden).

2. Dokumentasi

Untuk melengkapi data yang diperlukan dalam penelitian ini digunakan metode dokumentasi sebagai alat bantu dan alat penunjang. Menurut (Sugiyono, 2013) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa

gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

### 3. Observasi Langsung

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden (wawancara dan angket) namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi (situasi, kondisi). Teknik ini digunakan bila penelitian ditujukan untuk mempelajari perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan dilakukan pada responden yang tidak terlalu besar.

## 3.4. Validasi Data

Pengujian validasi data dalam penelitian kualitatif memiliki istilah yang berbeda dari penelitian kuantitatif. Pengertian validitas menurut Azwar (1987:173) adalah sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukur (tes) dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes dikatakan memiliki validitas yang tinggi apabila alat tersebut menajalankan fungsi ukur secara tepat atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut.

Untuk menganalisa data kualitatif digunakan suatu teknik yang disebut Triangulasi. Menurut Moleong (Moleong, 2007b), triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu. Dalam penelitian ini teknik triangulasi yang peneliti gunakan ialah yang 42 dikembangkan oleh (Moleong, 2007b) ada empat triangulasi sebagai teknik pemeriksaan untuk mencapai keabsahan yaitu :

1. Triangulasi data peneliti menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip Honda PT. Royal Pasifik Mandiri Surabaya yang peneliti dapatkan saat melakukan wawancara.
2. Triangulasi pengamat yakni adanya pengamat diluar peneliti yang turut memeriksa hasil pengumpulan data.
3. Triangulasi teori yakni peneliti menggunakan berbagai teori yang bertujuan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan sudah memenuhi syarat. Pada penelitian ini beberapa teori yang digunakan akan terlihat dalam bab pembahasan untuk dipergunakan dan menguji terkumpulnya data tersebut.
4. Triangulasi metode yakni menggunakan metode seperti wawancara dan metode dokumentasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode wawancara dengan dokumentasi yang diperoleh dari beberapa informan yang terlibat dalam Honda PT. Royal Pasifik Mandiri Surabaya.

Penelitian ini menggunakan triangulasi yang meliputi triangulasi data dan triangulasi metode. Dimana triangulasi data

digunakan untuk mengumpulkan data sejenis dengan menggunakan beberapa beberapa sumber data yang berbeda. Sedangkan triangulasi metode digunakan untuk membandingkan data hasil wawancara, yaitu membandingkan apa yang ada dalam dokumen dengan hasil observasi serta membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan.

### **3.5. Teknik Analisis Data**

Pada penelitian kualitatif, proses analisis pada dasarnya dilakukan secara bersamaan dengan proses pelaksanaan pengumpulan data. Menurut Miles dan Huberman, terdapat tiga teknik analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Proses ini berlangsung terus-menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul.

Tiga komponen utama tersebut adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi.

#### **3.5.1. Reduksi Data**

Reduksi data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Reduksi tidak perlu diartikan sebagai kuantifikasi data. Reduksi Data dalam analisis data penelitian kualitatif, menurut (Miles et al., 2014) sebagaimana ditulis Malik diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama proyek yang berorientasi penelitian kualitatif berlangsung.

#### **3.5.2. Penyajian Data**

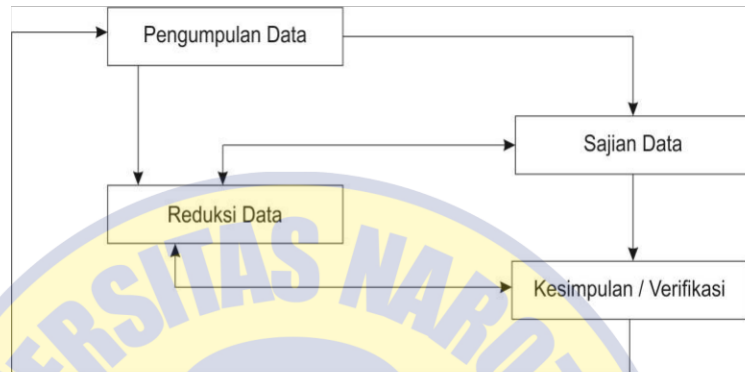
Penyajian data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan dan bagan.

#### **3.5.3. Penarikan Kesimpulan**

Penarikan kesimpulan merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan. Kesimpulan itu mula-mula belum jelas dan masih bersifat sementara, kemudian meningkat pada

tahap kesimpulan yang pas, yaitu pernyataan yang telah memiliki landasan yang kuat karena telah melalui proses analisa data.

Untuk lebih jelasnya proses analisis data dalam penelitian ini, dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3.1 : Skema Analisis Interaktif

Sumber :(Sutopo, 2002)

