

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. JENIS PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif baik untuk meneliti *customer* dan *driver* gojek. Penelitian kualitatif menurut Moleong (dalam Buwono, 2018) adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena mengenai apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistic, dan dengan deskripsi dalam bentuk kata – kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian ilmiah yang memiliki tujuan memahami suatu fenomena dalam konteks social secara ilmiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti (Moleong, 2002).

Pendekatan kualitatif digunakan dengan wawancara mendalam terhadap *customer* maupun *driver* mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi keinginan untuk tetap menggunakan GO-PAY dalam aplikasi gojek. Dengan demikian, desain penelitian yang akan digunakan adalah desain deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk mendeskripsikan sesuatu yaitu menjelaskan faktor – faktor yang mempengaruhi penggunaan GO-PAY dari sisi *customer* dan *driver* gojek.

3.2. SUBJEK PENELITIAN

Pemilihan narasumber menggunakan *convenience sampling* yaitu pengambilan sampel secara nyaman dimana dilakukan dengan memilih sampel bebas sekehendak perisetnya (Jogiyanto, 2013). Alasan menggunakan *convenience sampling* ialah tidak diketahui secara pasti ada berapa banyak jumlah populasi yang ada. Menurut Roscoe (1975), ukuran sampel dipecah e dalam subsampel, ukuran sampel minimum 30 untuk tiap kategori adalah tepat. Oleh sebab itu, subjek yang akan diwawancara secara mendalam sebanyak 30 orang *customer* dan 30 orang *driver*.

Penelitian ini juga menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu pengambilan beberapa sampel dari populasi yang telah ditetapkan berdasarkan suatu kriteria tertentu yang telah ditentukan (Jogiyanto, 2013).

3.3. SUMBER DATA

Sumber data menggunakan data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden (narasumber). Dalam mengumpulkan data, dilakukan wawancara terhadap responden untuk memperoleh informasi yang dicari dengan kriteria :

1. Responden merupakan *customer* atau *driver* layanan aplikasi gojek
2. Responden sudah pernah menggunakan metode pembayaran GO-PAY

3.4. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Dalam penelitian kualitatif dikenal beberapa metode pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dokumentasi dan juga *focus group discussion*. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yaitu wawancara. Wawancara akan dilakukan di pusat kota seperti di pusat perbelanjaan, taman, dan tempat makan. Selain itu, akan dilakukan pula di kampus dan tempat pangkalan *driver* gojek.

Wawancara adalah komunikasi dua arah untuk mendapatkan data dari responden (Jogiyanto, 2013). Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Menurut Moleong (2002) terdapat tiga bentuk wawancara yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi terstruktur, dan wawancara tidak terstruktur. Bentuk wawancara semi-terstruktur digunakan karena wawancara semi-terstruktur lebih tepat dilakukan penelitian kualitatif daripada penelitian lainnya. Ciri-ciri dari wawancara semi-terstruktur adalah pertanyaan terbuka namun ada batasan tema dan alur pembicaraan, kecepatan wawancara dapat diprediksi, fleksibel tetapi terkontrol, ada pedoman wawancara yang dijadikan patokan dalam alur, urutan dan penggunaan kata, dan tujuan wawancara adalah untuk memahami suatu fenomena.

3.5. UJI KEABSAHAN DATA

Pada penelitian secara kualitatif keabsahan (*trustworthiness*) data yang diperlukan adalah teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan

pada sejumlah kriteria tertentu, dimana ada empat kriteria yang dapat digunakan yaitu derajat kepercayaan, keteralihan, kebergantungan, dan kepastian (Moleong, 2002).

Menurut Moleong (2002) dalam melakukan uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif ada beberapa cara yang dapat dilakukan agar hasil penelitian kualitatif memenuhi kriteria reabilitas (validitas internal), yaitu perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamat, metode triangulasi, pemeriksaan teman sejawat melalui diskusi, analisis kasus negatif, kecukupan referensial, pengecekan anggota, uraian rinci dan auditing. Pada penelitian ini, uji keabsahan data dilakukan dengan metode :

3.5.1. Ketekunan pengamatan

Ketekunan pengamatan adalah mencari secara konsisten interpretasi dengan berbagai cara dalam kaitan dengan proses analisis yang konstan, membatasi dari segala pengaruh, mencari apa yang diperhitungkan dan apa yang tidak dapat. Dalam penelitian ini bermaksud untuk menemukan ciri-ciri dan unsur dalam suatu kondisi situasi yang relevan dengan persoalan yang sedang diteliti, lalu kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Peneliti akan melakukan pengamatan secara teliti dan rinci secara berkesinambungan terhadap faktor-faktor yang menonjol. Peneliti akan memperhatikan ketekunan, yaitu meliputi pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan, tidak memotong pembicaraan subjek, memperhatikan keadaan subjek, juga kecermatan.

3.5.2. Triangulasi

Triangulasi merupakan proses mengecek kebenaran data tertentu dengan jalan membandingkan dengan data yang diperoleh dari sumber lain. Selaras dengan hal tersebut Moleong berpendapat bahwa triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu pembandingan terhadap data itu (Moleong, 2002) Triangulasi dapat diartikan sebagai teknik pemeriksaan data dengan memanfaatkan penggunaan sumber, metode, dan teori.

3.6. TEKNIK ANALISIS DATA

Setelah wawancara selesai dilakukan maka peneliti akan mengolah data hasil wawancara, akan tetapi peneliti akan terlebih dahulu untuk membuat transkrip wawancara, yaitu menuliskan semua hasil wawancara dalam bentuk tulisan terstruktur. Kemudian penulis akan menganalisis melalui pendekatan *content analysis* dengan mengidentifikasi informasi yang didapat. Selanjutnya dilakukan *coding* yaitu memasukkannya ke dalam kategori kemudian menarik kesimpulan (Hamidi, dalam Buwono, 2018). Menurut Miles dan Huberman dalam Bimantoro (2018), terdapat 3 (tiga) teknik analisis data kualitatif yaitu :

3.6.1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan salah satu teknik dari analisis data kualitatif. Dalam kegiatan reduksi data dilakukan penajaman data, penggolongan data, pengarahan data, pembuangan data yang tidak perlu, pengorganisasian data untuk bahan menarik kesimpulan. Kegiatan reduksi data ini dapat dilakukan melalui seleksi data yang

ketat, pembuatan ringkasan, dan menggolongkan data menjadi suatu pola yang lebih luas dan mudah dipahami

3.6.2. Penyajian Data

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

3.6.3. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan salah satu teknik dari analisis data kualitatif. Penarikan kesimpulan merupakan hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan. Kesimpulan pada penelitian ini terfokus pada faktor apa saja yang mempengaruhi penggunaan layanan GO-PAY pada aplikasi gojek baik dari sisi *customer* maupun *driver*.