

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Unit Analisis dan Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Sugiyono, (2022) adalah metode yang berlandaskan pada *filsafat postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data yang dilakukan bersifat induktif dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari *generalisasi*. Penelitian kualitatif juga penelitian yang berusaha memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian dan dengan mendeskripsikannya dengan kata-kata dan bahasa, dalam konteks alamiah tertentu, dengan menggunakan metode alamiah dan penemuan-penemuan lain secara bersama-sama. Pendekatan penelitian ini dipilih karena digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna.

Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai kepercayaan pengguna *paylater* pada Shopee dan Tokopedia. Pendekatan deskriptif merupakan penelitian yang berusaha menggambarkan suatu gejala, suatu peristiwa, suatu peristiwa yang sedang berlangsung. Pendekatan deskriptif berfokus pada masalah yang sebenarnya seperti pada saat penelitian. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif, peneliti berusaha menggambarkan peristiwa dan peristiwa yang terjadi menjadi pusat

perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut. Pendekatan deskriptif ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, akurat mengenai fakta-fakta, sifat, serta hubungan yang diselidiki.

Dalam penelitian ini peneliti menjadi pewawancara pengguna *paylater* Shopee dan Tokopedia yang berlokasi di Universitas Negeri Jakarta sebagai objek penelitian. Penelitian dilakukan pada Januari 2023 s/d Juni 2023. Penelitian ini berfokus pada variabel kepercayaan pengguna *paylater* Shopee dan Tokopedia.

1. Kriteria Informan

Dalam melakukan penelitian kualitatif, penulis harus cermat dalam menentukan orang (informan) yang akan diwawancarai. Informan adalah orang yang dilibatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi kerangka penelitian. Identifikasi informan ditentukan dengan mencari bagian yang paling memahami subjek penelitian dan ditentukan berdasarkan konsep *purposive sampling*. *Purposive sampling* menurut Sugiyono (2022) adalah teknik pengambilan sampel data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang tersebut yang dianggap paling tahu dan mengalami tentang apa yang kita harapkan. Selain itu metode ini mengidentifikasi pemberi informasi dengan sengaja memilih informan, tentunya dengan mengabaikan informan lain, karena informan tertentu memiliki ciri khas yang ditawarkan informan lain. Informasi lain tidak tersedia, penulis mengambil informan kepada:

1. Pengguna *paylater* Shopee, alasan dipilih sebagai informan karena dengan menggali informasi dari penggunanya langsung akan mudah mendeskripsikan dan mengetahui sebab dan fakta yang ada di lapangan, pengguna *paylater* Shopee juga memiliki banyak pengguna berdasarkan jumlah pelanggan yang ada.
2. Pengguna *paylater* Tokopedia, alasan memilih informan ini sama seperti sebelumnya akan tetapi pengguna *paylater* Tokopedia akan lebih memberikan informasi yang menarik dikarenakan pengguna dari layanan ini cenderung masih belum sebanyak yang satunya.
3. Kedua pengguna *paylater* yaitu Shopee dan Tokopedia dimana alasan mencari atau mendapatkan informan seperti ini adalah untuk menggali lebih dalam bagaimana tanggapan seseorang ketika menggunakan *paylater* Shopee dan Tokopedia dimana akan memberikan data yang lebih lengkap, sehingga peneliti akan mendapatkan sumber data yang lebih valid dan kredibel.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Universitas Negeri Jakarta di area Jakarta Timur yaitu di Jl. Rawamangun Muka Raya no.11 Rawamangun Pulo Gadung kota Jakarta Timur

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama enam bulan, terhitung sejak bulan Januari 2023 s/d Juni 2023. Dikarenakan, waktu tersebut cukup efektif dan efisien bagi Peneliti untuk melakukan penelitian dengan baik.

Tabel 3.1 Waktu Penelitian (Timeline) Peneliti

| No. | Kegiatan Penelitian | Waktu Penelitian (<i>Timeline</i>) | | | | | |
|-----|------------------------------|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | Bulan Ke 1 | Bulan Ke 2 | Bulan Ke 3 | Bulan Ke 4 | Bulan Ke 5 | Bulan Ke 6 |
| 1. | Pengajuan Judul Penelitian | <input type="checkbox"/> | | | | | |
| 2. | Penyusunan Proposal | <input type="checkbox"/> | | | | | |
| 3. | Wawancara Informan | | <input type="checkbox"/> | | | | |
| 4. | Analisis dan Pengolahan Data | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | |
| 5. | Penyusunan Hasil Penelitian | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2023)

C. Desain Penelitian

Metode yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu, metode penelitian kualitatif deskriptif dimana seperti yang dijelaskan sebelumnya

bahwa dengan menggunakan penelitian kualitatif maka peneliti akan dapat mendeskripsikan fakta-fakta dan masalah dengan lebih jelas dan terperinci. Menurut Sugiyono, (2019) penelitian kualitatif dilakukan secara langsung pada kondisi yang alamiah, langsung ke sumber dan peneliti adalah instrumen kunci. Penelitian kualitatif juga lebih bersifat deskriptif data yang terkumpul berbentuk kata kata atau gambar sehingga tidak menekankan pada angka. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dimana dalam penelitian jenis ini peneliti melakukan sebuah observasi kepada partisipan untuk mengetahui fenomena-fenomena yang terjadi dalam hidup partisipan tersebut.

D. Situasi Sosial (Populasi)

Dalam penelitian kualitatif penggunaan situasi sosial atau *social situation* menjelaskan situasi sosial atau objek penelitian ini peneliti dapat mengamati secara langsung dan mendalam aktivitas (*activity*) orang-orang (*actors*) yang ada pada tempat (*place*) tertentu. Dalam menganalisis objek penelitian juga bisa memanfaatkan situasi selain situasi sosial seperti keadaan alam, kendaraan dan sejenisnya. Peneliti mengamati lebih mendalam tentang situasi sosial berdasarkan perkembangan yang ada di lapangan. Penelitian kualitatif menurut Spradley dikutip dari Sugiyono (2022) tidak menggunakan istilah populasi melainkan *social situation* atau situasi sosial terdiri dari tiga elemen yaitu:

1. Aktivitas (*Activity*)

Aktivitas dalam penelitian kualitatif merupakan kegiatan dimana peneliti menganalisis berdasarkan observasi aktivitas yang dialami oleh orang-orang dalam permasalahan yang ada.

2. Orang-Orang (*Actors*)

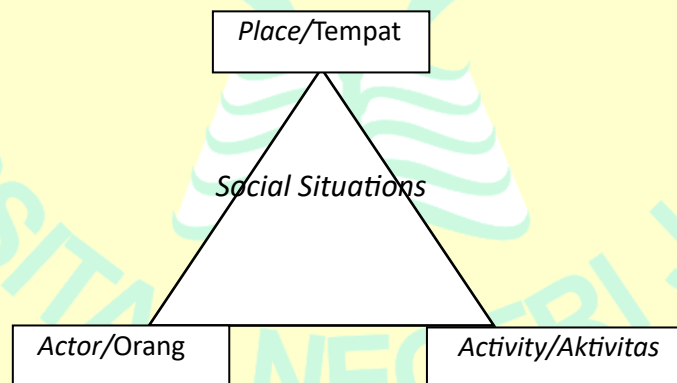
Dimana orang atau pelaku dalam penelitian ini tidak digunakan sebagai sampel melainkan narasumber yang memberikan informasi kepada peneliti tentang apa yang diteliti narasumber juga disebut sebagai objek penelitian.

3. Tempat (*Place*)

Tempat merupakan situasi dimana orang-orang melakukan kegiatan yang diteliti dan peneliti dalam melakukan observasi atau pengamatan dimana tempat adalah bagian dari orang-orang berkumpul dalam melakukan aktivitas.

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai bagaimana situasi sosial merupakan istilah dari sampel dalam penelitian kualitatif dapat dijelaskan menggunakan gambar sebagai berikut :

Gambar 3.1 Situasi Sosial



Sumber: Sugiyono (2022)

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data Sugiyono (2022). Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan

data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Penelitian harus disesuaikan dengan fokus dan tujuan penelitian. Sumber data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun sumber data pada penelitian ini antara lain:

1. Observasi

Menurut Nasution yang dikutip dari Sugiyono (2022) observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Peneliti hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data dikumpulkan dengan berbagai alat pendukung sehingga observasi yang dilakukan lebih jelas.

Marshall yang dikutip dari Sugiyono (2022) menyatakan melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Sedangkan menurut Faisal yang dikutip dari Sugiyono (2022) mengklasifikasikan observasi menjadi observasi berpartisipasi, observasi yang secara terang-terangan dan tersamar, observasi yang tidak berstruktur.

Observasi atau pengamatan dilakukan peneliti yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap obyek penelitian. Dalam penelitian ini, observasi peneliti dimulai sejak awal bulan Januari 2022. Mulanya peneliti mengikuti perkembangan berita ekonomi pada surat kabar maupun media informasi yang memberitakan tentang bagaimana perkembangan teknologi pembayaran dan ditemukan bahwa terdapat permasalahan keamanan dan pelayanan yang masih dialami oleh pengguna *paylater* baik Shopee maupun Tokopedia.

Bermula dari permasalahan yang ada peneliti berniat untuk menjadikan fenomena tersebut menjadi bahan penelitian skripsi. Akhirnya observasi berlanjut hingga bulan Januari sampai Juli 2022. Hingga di akhir Juni 2022 peneliti sudah menentukan informan yang sesuai dan tepat dengan penelitian ini, melanjutkan ke tahap wawancara.

2. Wawancara

Menurut Esterberg yang dikutip dari Sugiyono (2022) menjelaskan bahwa wawancara atau *interview* adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara dilakukan untuk menjawab permasalahan tentang mekanisme penggunaan *paylater* Shopee dan Tokopedia sebagai kebutuhan yang dialami oleh pengguna berdasarkan permasalahan yang ada berupa keamanan dan pelayanan yang berdampak pada kepercayaan.

Wawancara yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari hasil wawancara terdapat sumber-sumber (*key person*) terkait *paylater* Shopee dan Tokopedia. Sasaran wawancara dalam penelitian ini dapat dilihat pada sub-bab kriteria informan.

Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan berbicara langsung dengan orang yang diwawancarai, tetapi dapat juga secara tidak langsung, misalnya dengan memberikan daftar pertanyaan yang perlu dijawab pada suatu kesempatan perangkat dapat berupa pendoman atau daftar periksa. Wawancara terpimpin adalah cara yang digunakan untuk memperoleh

keterangan cara lisan guna mencapai tujuan tertentu yang bertujuan untuk mengumpulkan keterangan atau informasi tentang pengguna.

Dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan semi-terstruktur. Menurut Sugiyono (2022) pertanyaan wawancara semi-terstruktur merupakan wawancara bebas dimana penelitian ini tidak menggunakan pendoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Adapun pertanyaan dalam wawancara penelitian ini yang mengadaptasi sebagai berikut.

Tabel 3.2 Daftar Pertanyaan Wawancara

| No. | Faktor/Elemen | Pertanyaan Wawancara |
|-----|--------------------|--|
| 1 | <i>Credibility</i> | Bagaimana menurut anda Shopee dan Tokopedia memberikan pelayanan yang baik ? sudah berapa kali menggunakan |
| 2 | | Bagaimana menurut anda layanan <i>paylater</i> Shopee dan Tokopedia dapat digunakan mudah dan efisien ? |
| 3 | | Bagaimana pelayanan yang diberikan sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku ? |
| 4 | | Bagaimana anda yakin bahwa Shopee dan Tokopedia memiliki fitur keamanan ? |
| 5 | <i>Integrity</i> | Jika demikian , apakah menurut anda fitur yang sudah ada cukup aman ? |
| 6 | | Bagaimana tentang penggunaan data pribadi oleh perusahaan menurut anda ? |
| 7 | | Bagaimana keamanan menggunakan <i>paylater</i> menurut anda ? |
| 8 | <i>Benevolence</i> | Bagaimana perasaan anda dalam mengakses <i>paylater</i> menggunakan <i>gadget</i> anda sekarang ? |

| | | |
|----|---|---|
| 9 | | Saat mengajukan keluhan kepada perusahaan apakah direspon dengan baik ? |
| 10 | | Bagaimana menurut anda dengan fitur dan layanan yang diberikan <i>paylater</i> Shopee dan Tokopedia bisakah membuat anda nyaman ? |
| 11 | | Bagaimana perusahaan dapat memberikan solusi atas kebutuhan anda ? |
| 12 | | Bagaimana respon perusahaan bisakah memberikan solusi ? |
| 13 | <i>Orientation To Resolve Problem</i> | Bagaimana dengan pelayanan <i>customer service</i> dapatkah memberikan solusi ? |
| 14 | | Bagaimana respon dari perusahaan cepat tanggap dan sigap dalam menerima keluhan pelanggan ? |
| 15 | | Bagaimana pendapat anda tentang <i>paylater</i> ini apakah menguntungkan atau semakin menambah permasalahan? |

Sumber Tabel diolah oleh peneliti (2023)

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data selain data dari observasi partisipatif dan wawancara mendalam. Data yang diperoleh dapat berupa foto-foto yang diambil selama operasi berlangsung atau berbagai informasi tertulis berupa kumpulan artikel yang berkaitan dengan topik penelitian. Sumber dokumentasi ini berasal dari web yang mengenai *paylater* Shopee dan Tokopedia.

Menurut Creswell (2019) menyebutkan bahwa jumlah partisipan pada penelitian kualitatif biasanya 5 sampai 10 orang, namun apabila belum tercapai saturasi data maka jumlah partisipan dapat ditambahkan sampai terjadi pengulangan informasi dari partisipan. Berdasarkan pernyataan

tersebut peneliti menetapkan jumlah narasumber 10 orang. Saturasi menunjukkan bahwa data yang dideskripsikan partisipan memiliki kesamaan atau mencapai titik jenuh meskipun dilihat dari berbagai perspektif.

F. Teknik Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2022) meliputi uji kredibilitas data (validitas internal), uji depenabilitas (reliabilitas) data, uji *transferability* (validitas eksternal/generalisasi) dan uji komfirmabilitas (objektivitas). Uji kredibilitas dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, diskusi dengan analisis kasus negatif. Dalam penelitian ini teknik analisis yang digunakan dalam menganalisis keabsahan data adalah sebagai berikut :

1. Uji *Credibility*

Uji kredibilitas data atau kepercayaan data terhadap hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi, analisis kasus negatif dan *membercheck*.

2. Uji *Transferability*

Transferability menurut Sugiyono (2022) menjelaskan bahwa ini merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif dimana validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkan berdasarkan hasil penelitian ke populasi dimana sampel tersebut diambil.

3. Uji *Dependability*

Menurut Sugiyono (2022) dalam penelitian kualitatif *dependability* disebut reliabilitas. Suatu penelitian dikatakan reliabel adalah apabila orang lain dapat mengulangi atau mereplikasikan proses penelitian tersebut. Uji tersebut dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2022) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh. Teknik analisis data merupakan sebuah kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, dan mengkategorikannya sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus masalah yang ingin dijawab. Adapun teknik analisis data sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses seleksi, dengan penekanan pada penyederhanaan, mengabstraksi data mentah dari catatan lapangan dalam meminimalisir data, peneliti mengumpulkan semua data, merangkum, memilih poin-poin utama dan memfokuskan pada hal-hal penting. Data tersebut kemudian dimanipulasi dan terstruktur untuk menemukan pola dan koneksi informasi yang sebelumnya tidak terlihat.

Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan informasi tersusun, digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman dan analisis sajian data. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, dan hubungan antar kategori. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan hubungan antar kategori, dan *flowchart*. Menurut Miles dan Huberman dikutip dari Sugiyono (2022) yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tujuan penelitian berdasarkan analisis data. Data yang disajikan sebagai studi deskriptif berdasarkan penelitian. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan penemuan baru yang belum pernah ada sebelumnya. Hasilnya dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya gelap atau keruh sehingga setelah pencarian menjadi lebih jelas dapat berupa hubungan sebab akibat, hipotesis dan teori.