

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Desain Penelitian

##### 3.1.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan rancangan riset deskriptif-kualitatif. Moleong dalam bukunya yang berjudul *Metode Penelitian Kualitatif* (2010, hlm. 6) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah:

penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Lebih jauh Sugiyono dalam buku *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (2008, hlm. 15) menuturkan bahwa

metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber dan data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi (gabungan) analisis data bersifat induktif / kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.

Penelitian kualitatif dipilih peneliti karena untuk mengetahui cara pandang pemangkas rambut Barber Shop Sawargi lebih mendalam yang tidak bisa diwakili dengan angka-angka statistik mengenai komunikasi yang dijalankan bersama pelanggannya.

Paradigma yang dibangun dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme. Ardianto dalam Roem (2014, hlm. 81) menjelaskan

paradigma konstruktivisme memandang realitas kehidupan sosial bukanlah realitas yang natural, melainkan terbentuk dari hasil konstruksi. Karenanya, konsentrasi analisis pada paradigma konstruktivisme adalah bagaimana peristiwa atau realitas tersebut dikonstruksi. Dalam pandangan konstruktivisme subjek dipandang sebagai faktor sentral dalam kegiatan komunikasi serta hubungan-hubungan sosialnya. Subjek memiliki kemampuan melakukan kontrol terhadap maksud-maksud tertentu dalam setiap wacana.

### 3.1.2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif-kualitatif. Sugiyono (2008, hlm.3) menyatakan “metode deskriptif adalah metode kualitatif untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna.” Metode deskriptif-kualitatif ini menjabarkan secara jelas mengenai permasalahan yang terjadi. Peneliti menggunakan metode ini untuk mengungkap fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi di Barber Shop Sawargi dan menyuguhkan hasilnya secara apa adanya.

## 3.2. Partisipan dan Tempat Penelitian

### 3.2.1. Partisipan

Subjek ditentukan dengan teknik sampling yaitu teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. *Purposive sampling* dilakukan dengan mencari sumber atau subjek yang benar-benar mengetahui masalah. Oleh karena itu subjek penelitian ini adalah seluruh pemangkas rambut Barber Shop Sawargi yang berjumlah lima orang. *Snowball sampling* merupakan teknik yang digunakan jika masalah masih belum dapat terjawab, maka subjek penelitian ditambah. Peneliti memutuskan untuk menambah subjek penelitian yakni beberapa pelanggan Barber Shop Sawargi.

Peneliti memiliki syarat dalam menentukan subjek utama penelitian agar lebih spesifik dan memudahkan dalam pemilihan informan tambahan. Peneliti memberikan syarat khusus dalam pemilihan subjek dengan syarat adalah seorang pemangkas rambut Barber Shop Sawargi.

Berikut daftar subjek utama yang dijadikan sumber penelitian:

**Tabel 3.1. Subjek utama penelitian**

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pemangkas Rambut Barber Shop Sawargi Sejak
1	EN	42 tahun	Laki-Laki	1992
2	AT	34 tahun	Laki-Laki	2000
3	IY	50 tahun	Laki-Laki	1987
4	DE	53 tahun	Laki-Laki	1986
5	AR	51 tahun	Laki-Laki	1995

Untuk informan pendukung, peneliti memilih subjek yang memiliki hubungan dekat dengan subjek utama yakni pemilik Barber Shop Sawargi beserta istrinya. Selain itu peneliti mengambil satu pelanggan dari tiap masing-masing subjek utama untuk menjadi informan. Peneliti memilih pelanggan yang sudah mengenal dekat dengan subjek utama dan termasuk pelanggan setia dari masing-masing subjek utama.

Berikut daftar informan tambahan yang dijadikan informan tambahan:

**Tabel 3.2. Informan tambahan penelitian**

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Keterangan
1	RM	Laki-Laki	45 tahun	Generasi Ketiga Pemilik Barber Shop Sawargi
2	EM	Laki-Laki	30 tahun	Pelanggan tetap EN
3	AL	Laki-Laki	22 tahun	Pelanggan tetap AT
4	RI	Laki-Laki	38 tahun	IY
5	KU	Laki-Laki	55 tahun	DE
6	AD	Laki-Laki	27 tahun	AR

### 3.2.2. Tempat Penelitian

Barber Shop Sawargi tidak memiliki cabang, dengan demikian peneliti memilih tempat penelitian di Barber Shop Sawargi yang berada di Jalan Saad no. 16 Kota Bandung.

## 3.3. Teknik Pengumpulan Data

### 3.3.1. Instrumen Penelitian

Instrumen atau alat penelitian dalam penelitian ini yaitu peneliti sendiri. Peneliti menggunakan pendekatan antar manusia, artinya selama proses penelitian peneliti akan terus melakukan interaksi dengan orang-orang di sekitar lokasi penelitian. Peneliti dapat menggali informasi dari partisipan dan menganalisis informasi tersebut. Peneliti sebagai instrumen penelitian dengan membuat pedoman wawancara serta pedoman observasi yang dijadikan instrumen pendukung dalam mencari atau memperoleh data.

#### 3.3.1.1. Observasi Berstruktur

Observasi wajib dilakukan oleh peneliti dikarenakan tahap ini adalah awal dari kegiatan yang dilakukan agar peneliti untuk mengetahui kondisi dan realitas di lapangan. Subagyo menjelaskan (2004, hlm. 63) bahwa “observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan.”

Peneliti akan melaksanakan observasi berstruktur agar isi pengamatan lebih sempit dan terarah. Selain itu pencatatan yang dilakukan tidak mempunyai standar tertentu. Observasi berstruktur juga meningkatkan reliabilitas pengamatan dan meningkatkan hubungan antara pengamat dan yang diamati.

Terkait dengan penelitian ini, maka observasi yang dilakukan peneliti akan fokus di Barber Shop Sawargi. Peneliti melakukan observasi selama 10 hari untuk melihat komunikasi yang berlangsung antara pemangkas rambut Barber Shop Sawargi dengan pelanggan. Observasi juga dilakukan untuk menyusun pertanyaan yang akan dipersiapkan saat melakukan wawancara. Dengan demikian peneliti

akan mendapat berbagai macam informasi dan fenomena yang terjadi di Barber Shop Sawargi secara detail.

### 3.3.1.2. Wawancara Mendalam

Lincoln dan Guba (dalam Moleong: 2010, hlm. 186) menyatakan bahwa wawancara mendalam adalah

mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain kebulatan; mengkonstruksi kebulatan-kebulatan demikian sebagai yang dialami masa lalu; memproyeksikan kebulatan-kebulatan sebagai yang diharapkan untuk dialami pada masa yang akan datang; memverifikasi, mengubah dan memperluas informasi yang diperoleh dari orang lain, baik manusia maupun bukan manusia (triangulasi); dan memverifikasi, mengubah dan memperluas konstruksi yang dikembangkan oleh peneliti sebagai pengecekan anggota.

Peneliti melaksanakan proses wawancara kepada pemangkas rambut serta pelanggan dari Barber Shop Sawargi. Wawancara mendalam kepada pemangkas rambut untuk mengetahui pola komunikasi yang dijalankan olehnya kepada pelanggan. Sementara wawancara dengan pelanggan untuk mengetahui sikap dari pelanggan tersebut setelah melaksanakan komunikasi dengan pemangkas rambut Barber Shop Sawargi.

Peneliti akan melaksanakan wawancara mendalam untuk menggali informasi yang lengkap. Wawancara mendalam juga dilakukan agar pemangkas rambut Barber Shop Sawargi dengan leluasa dapat menjawab pertanyaan yang diajukan tanpa adanya tekanan dari orang lain dan rasa malu dalam mengeluarkan pendapat.

### 3.3.2. Pengumpulan data

Pengumpulan data yang dilakukan berdasarkan penjelasan dari Subagyo dalam bukunya *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik* (2004, hlm. 39) bahwa

dalam penelitian kualitatif ada beberapa teknik yang digunakan untuk memperoleh data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sebab bagi peneliti kualitatif, sebuah fenomena itu akan dapat dimengerti maknanya secara baik, apabila dilakukan interaksi secara subjek melalui wawancara mendalam, dan dilakukan observasi pada latar, dimana fenomena tersebut berlangsung, dan disamping itu untuk melengkapi data, diperlukan dokumentasi (tentang bahan-bahan yang ditulis oleh atau tentang subjek).

Teknik dan prosedur pengumpulan data pada penelitian ini adalah Peneliti akan melakukan observasi dan wawancara dengan seluruh pemangkas rambut di Barber Shop Sawargi. Dimana diharapkan penelitian ini mampu menjelaskan komunikasi antara pemangkas rambut Barber Shop Sawargi dengan pelanggannya secara verbal dan nonverbal.

### 3.3.3. Jenis Data yang Diperlukan

Data kualitatif yang dibutuhkan adalah data primer yang Peneliti dapatkan langsung dari sumber datanya. Untuk mendapatkan data primer, Peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik yang dilakukan adalah dengan observasi berstruktur serta wawancara mendalam.

### 3.3.4. Tahapan Pengumpulan Data

Tahapan pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

#### 3.3.4.1. Penyusunan Kisi-Kisi Penelitian

Penelitian dilakukan sesuai dengan tujuan penelitian yang dijabarkan dalam pernyataan agar memudahkan dalam alat pengumpulan data. Penyusunan kisi-kisi penelitian ini dilakukan peneliti sesuai dengan rumusan masalah dan kepada siapa penelitian dilaksanakan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh peneliti, yang kemudian dijabarkan dalam penelitian pertanyaan-pertanyaan agar dapat mempermudah pengumpulan data.

#### 3.3.4.2. Penyusunan Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara kepada pemangkas rambut Barber Shop Sawargi. Penggunaan teknik observasi dilakukan untuk melihat keadaan di lapangan secara dekat dan langsung, mengenai pola komunikasi pemangkas rambut Barber Shop Sawargi kepada pelanggannya.

#### 3.3.4.3. Penyusunan Pedoman Wawancara

Sebelum melakukan wawancara perlu disusun pedoman wawancara yang bertujuan untuk mempermudah peneliti melakukan wawancara dengan adanya patokan pertanyaan yang masih bisa bertambah suatu waktu, sehingga wawancara yang dilakukan terarah. Pedoman wawancara dibuat sesuai dengan rumusan masalah yang telah dibuat yaitu mengenai pola komunikasi pemangkas rambut Barber Shop Sawargi kepada pelanggan.

#### 3.3.4.4. Penyusunan Pedoman Observasi

Pedoman observasi perlu disusun sebelum peneliti terjun ke lapangan untuk penelitian sesuai tujuan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini dilakukan agar kedatangan peneliti di lapangan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pedoman observasi ini dibuat dalam bentuk tabel dan sesuai dengan rumusan masalah yang akan diteliti, yaitu mengenai pola komunikasi pemangkas rambut Barber Shop Sawargi kepada pelanggan.

### 3.4. Analisis Data

Penelitian kualitatif perlu melakukan proses analisis data yang dilaksanakan sebelum peneliti ke lapangan, selama di lapangan, serta setelah di lapangan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Sugiyono (2008, hlm.90) bahwa “analisis data dimulai sejak dirumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan dan berlanjut sampai penulisan hasil penelitian.”

Untuk analisis data yang dilakukan, peneliti menggunakan model dari Miles dan Huberman. Miles dan Huberman (dalam Bungin: 2003, hlm. 69) menjelaskan bahwa “aktivitas dalam analisis data pada penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.” Miles dan Huberman juga secara rinci menjelaskan bahwa analisis data meliputi tiga unsur, yaitu *data reduction* (data reduksi), *data display* (penyajian data), serta *conclusion drawing & verification* (penarikan kesimpulan dan verifikasi).

#### 3.4.1. Reduksi Data

Reduksi data bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam memahami data yang telah dikumpulkan. Hasil observasi serta wawancara direduksi dengan cara merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan penting, mengklasifikasikan sesuai fokus yang ada pada masalah. Proses reduksi data merupakan bagian dari analisis untuk menajamkan, menggolongkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan baik sehingga proses kesimpulan akhir nanti terlaksana dengan baik.

Aspek yang direduksi dalam penelitian ini adalah hasil observasi serta wawancara menyangkut pola komunikasi pemangkas rambut Barber Shop Sawargi kepada pelanggan. Pemenuhan aspek tersebut dapat memudahkan peneliti dalam melakukan penyajian data dan berujung pada penarikan kesimpulan dari hasil penelitian ini tanpa menghilangkan karakter dari subjek dan informan yang diteliti.

#### 3.4.2. Penyajian Data

Peneliti menyajikan data secara jelas dan singkat untuk memberikan kemudahan pemahaman mengenai masalah-masalah yang diteliti secara keseluruhan maupun bagian demi bagian. Peneliti melakukan penyajian data dengan menggambarkan hasil penelitian mulai dari kondisi yang ada di Barber Shop Sawargi, pola komunikasi yang dijalankan pemangkas rambut Barber Shop Sawargi kepada pelanggannya, serta sikap dari pelanggan setelah melaksanakan komunikasi dengan pemangkas rambut Barber Shop Sawargi.

#### 3.4.3. Penarikan Kesimpulan

Setelah melaksanakan proses pengumpulan data, peneliti mulai mencatat semua fenomena yang terjadi di lapangan, mencari penjelasan terhadap fenomena yang muncul di Barber Shop Sawargi, melihat sebab akibat yang terjadi sesuai dengan masalah penelitian. Berikutnya peneliti membuat kesimpulan berdasarkan data-data yang telah ditemukan tersebut dan sifatnya masih sementara. Penarikan kesimpulan ini dapat menjadi kesimpulan akhir apabila kesimpulan tersebut sudah

akurat, kredibel, memiliki bukti kuat, valid, konsisten, dan mendukung data-data yang telah ditemukan.

Kesimpulan-kesimpulan tersebut kemudian diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi ini berupa pemikiran kembali yang melintas dalam peneliti selama masa penulisan (penyusunan dan pengolahan data), tinjauan ulang pada catatan-catatan selama masa penelitian di lapangan, tinjauan kembali dengan seksama dengan pembimbing, serta membandingkan dengan temuan-temuan lain yang berkaitan dengan pola komunikasi pemangkas rambut Barber Shop Sawargi kepada pelanggan.

### **3.5. Uji Keabsahan Data**

Untuk menghindari ketidakvalidan dan ketidasesuaian instrumen penelitian, perlu dilaksanakan pengujian validitas. Teknik yang peneliti pilih adalah menguji kredibilitas dengan model triangulasi.

Sugiyono dalam buku *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (2008, hlm. 273-274) menyatakan “triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.” Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu, serta *membercheck*.

#### **3.5.1. Triangulasi Sumber**

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber untuk selanjutnya dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama dan yang berbeda, mana yang spesifik dari tiga sumber data tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan dengan tiga sumber data tersebut. Penulis dalam penelitian ini melakukan triangulasi sumber yakni kepada pemangkas rambut Barber Shop Sawargi serta pelanggannya.

### 3.5.2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Data penelitian ini diperoleh dengan wawancara kemudian dilakukan observasi. Bila dengan tiga teknik tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti akan melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

### 3.5.3. Triangulasi Waktu

Waktu sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih valid. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat peneliti lakukan dengan cara melakukan pengecekan melalui wawancara dan observasi dalam waktu atau situasi yang berbeda sesuai dengan persetujuan subjek. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan dengan cara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.

### 3.5.4. *Membercheck*

*Membercheck* adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *membercheck* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data atau informasi yang diperoleh sesuai dengan apa yang dimaksudkan oleh subjek dan informan. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh subjek dan informan berarti data tersebut sudah valid, sehingga semakin kredibel, tetapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh subjek dan informan, maka peneliti akan melakukan diskusi dengan subjek dan informan.

Menurut Sugiyono (2008, hlm. 276) bahwa

pelaksanaan *membercheck* dapat dilakukan setelah satu periode pengumpulan data selesai, atau setelah mendapat suatu temuan atau kesimpulan. Caranya dapat dilakukan secara individual, dengan cara peneliti datang ke pemberi data, atau melalui forum diskusi kelompok. Setelah data disepakati bersama, maka pemberi data diminta untuk menandatangani agar

data lebih otentik sekaligus sebagai bukti bahwa peneliti telah melakukan *membercheck*.

### 3.6. Pertanyaan Penelitian

**Tabel 3.3. Pertanyaan penelitian**

No	Kategori	Aspek	Kata Kunci	Pertanyaan	Hasil yang Diharapkan
1	Komunikasi Verbal	Fungsi Komunikasi Verbal	Meningkatkan Hubungan	Apakah sebuah kewajiban meningkatkan hubungan Anda dengan pelanggan? Bagaimana caranya?	Menjelaskan bagaimana pemangkas rambut Barber Shop Sawargi melaksanakan komunikasi verbal dengan pelanggan.
			Menghindari Konflik	Apakah Anda pernah melakukan kesalahan komunikasi hingga terjadi konflik? Bagaimana pemecahannya?	
			Mengatasi Ketidakpastian	Bagaimana cara Anda melakukan komunikasi verbal untuk mengatasi ketidakpastian dengan pelanggan?	
			Berbagi Pengetahuan	Bagaimana cara Anda melakukan komunikasi verbal untuk berbagi pengetahuan dengan pelanggan?	
	Jenis Komunikasi Verbal	Penggunaan Bahasa	Bahasa apa saja yang Anda gunakan dengan pelanggan Anda?		
		Penggunaan Kata	Apakah Anda lebih sering menggunakan kata yang bersifat formal atau nonformal?		

2	Komunikasi Nonverbal	Fungsi Komunikasi Nonverbal	Menekankan	Apakah Anda menunjukkan ekspresi tertentu untuk menekankan sesuatu? Seperti tersenyum saat senang?	Menjelaskan bagaimana pemangkas rambut Barber Shop Sawargi melaksanakan komunikasi nonverbal dengan pelanggan.
			Melengkapi	Saat berkomunikasi apakah Anda menunjukkan ekspresi yang berkaitan dengan topik yang dibahas?	
			Menunjukkan Kontradiksi	Apakah Anda menggunakan komunikasi nonverbal untuk menolak sesuatu?	
			Mengatur	Apakah Anda langsung berkomunikasi dengan pesan verbal atau didahului oleh pesan nonverbal?	
			Mengulangi	Apakah Anda menggunakan komunikasi nonverbal untuk mengkomunikasikan sesuatu yang tidak Anda mengerti?	
			Menggantikan	Apakah Anda menggunakan komunikasi nonverbal saat menyatakan setuju atau tidak setuju?	
	Jenis Komunikasi Nonverbal	Gerak Tubuh	Apakah Anda menggunakan gerak tubuh untuk berkomunikasi dengan pelanggan? Mengapa?		
		Intonasi dan Nada Suara	Apakah Anda menggunakan intonasi dan nada		

				suara tinggi atau rendah?	
			Jarak	Apakah Anda mengambil jarak dekat atau jauh untuk berkomunikasi dengan pelanggan?	
			Wewangian	Apakah Anda menggunakan wewangian?	
			Sentuhan	Apakah Anda suka bersentuhan dengan pelanggan?	
			Pakaian	Pakaian seperti apa yang Anda gunakan saat bekerja?	

### 3.7. Isu Etik

Penelitian “**Pola Komunikasi Pemangkas Rambut Barber Shop Sawargi Kepada Pelanggan**” melibatkan manusia sebagai subjek penelitian, yakni seluruh pemangkas rambut Barber Shop Sawargi serta pelanggannya. Penelitian yang dilakukan tidak akan menimbulkan dampak negatif secara fisik dan nonfisik apapun kepada subjek penelitian. Hal ini dikarenakan penelitian yang dilakukan tidak akan menimbulkan isu kesensitifan yang berbahaya bagi masyarakat.

Peneliti akan meminta izin kepada subjek penelitian untuk menjadi informan. Jika tidak bersedia maka Peneliti akan menghormati keputusan tersebut. Peneliti akan merahasiakan identitas responden atau informan jika responden atau informan tersebut menolak untuk memberikan identitas.