

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Pendekatan Penelitian

Permasalahan yang akan dikaji oleh peneliti merupakan masalah yang bersifat sosial dan dinamis. Masalah bersifat sosial lebih cocok digali dengan menggunakan metode penelitian kualitatif agar dapat mengungkap kehidupan sosial secara rinci dan mendalam. Menurut Moleong (2010, hlm. 6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian kualitatif berakar dari ‘paradigma interpretatif’ yang muncul dari ketidakpuasan terhadap ‘paradigma positivist’ yang menjadi akar dari penelitian kuantitatif. Dengan menggunakan paradigma interpretatif, maka dapat dilihat fenomena dan dapat digali pengalaman dari objek penelitian.

Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*) (Sugiyono, 2014, hlm. 1). Maksud pada kondisi yang alamiah adalah tidak dimanipulasi oleh peneliti sehingga kondisi pada saat peneliti memasuki obyek, setelah berada di obyek dan setelah keluar dari obyek relatif tidak berubah. Sehingga data yang didapatkan dari penelitian kualitatif adalah data yang sebenarnya terjadi sebagaimana adanya.

Ditinjau dari tujuannya, ada tiga macam penelitian menurut Nasution (2009, hlm. 25) yaitu penelitian eksploratif, penelitian deskriptif, dan penelitian eksperimental. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan desain penelitian deskriptif. Peneliti memilih ini agar dapat memberikan gambaran dan dapat memahami situasi sosial, yang dalam hal ini adalah dinamika kehidupan sosial masyarakat dalam jual beli secara *online*. Menurut Nasution

(2016, hlm. 24) penelitian deskriptif adalah untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang situasi-situasi sosial.

Data yang dikumpulkan dan dianalisis mengandung makna yang diberikan informan tentang risiko yang dihadapi, serta dampak yang ditimbulkannya. Hasil dari penelitian ini untuk mendeskripsikan wawancara mendalam terhadap partisipan penelitian sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai penerapan manajemen risiko pada *e-Commerce*.

### 3.2. Prosedur Penelitian Kualitatif

Prosedur penelitian dalam penelitian ini mengacu pada tahap penelitian secara umum yang dikemukakan oleh Moleong (2007, hlm. 127) :

#### 1. Tahap Pra-lapangan

- a) Menyusun rancangan penelitian
- b) Memilih lapangan penelitian

Cara terbaik dalam penentuan lapangan penelitian ialah dengan jalan mempertimbangkan teori substantif dan dengan mempelajari serta mendalami fokus serta rumusan masalah penelitian. Keterbatasan geografis dan praktis seperti waktu, biaya, tenaga perlu dipertimbangkan dalam penentuan lokasi penelitian.

- c) Mengurus perizinan

Pertama-tama yang perlu diketahui oleh peneliti ialah siapa saja yang berwenang memberikan izin bagi pelaksanaan penelitian. Selain mengetahui siapa yang berwenang, segi lain yang perlu diperhatikan ialah persyaratan lain yang diperlukan. Persyaratan itu dapat berupa (1) surat tugas, (2) surat izin instansi di atasnya, (3) identitas diri seperti KTP, foto dan lain-lain, (4) perlengkapan penelitian yang perlu diperlihatkan seperti kamera foto, *tape recorder*, *video recorder*, dan sebagainya, (5) barangkali dalam hal tertentu pemberi izin mempersyaratkan agar peneliti memaparkan maksud, tujuan, hasil penelitian yang diharapkan, siapa-siapa yang harus dihubungi, bahkan

mungkin ada yang memerlukan waktu untuk mempelajari rancangan penelitian, dan lain-lain.

d) Menjajaki dan menilai lapangan

Penjajakan dan penilaian lapangan akan terlaksana dengan baik apabila peneliti sudah membaca terlebih dahulu dari kepustakaan atau mengetahui melalui orang dalam tentang situasi dan kondisi daerah tempat penelitian dilakukan. Maksud dan tujuan penjajakan lapangan adalah berusaha mengenal segala unsur lingkungan sosial, fisik, dan keadaan alam. Jika peneliti telah mengenalnya, maksud dan tujuan lainnya adalah untuk membuat peneliti mempersiapkan diri, mental maupun fisik, serta menyiapkan perlengkapan yang diperlukan.

e) Memilih dan memanfaatkan informan

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Jadi, ia harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian. Terdapat beberapa persyaratan dalam memilih dan menentukan seorang informan, yaitu ia harus jujur, taat pada janji, patuh pada peraturan, suka berbicara, dan mempunyai pandangan tertentu tentang peristiwa yang terjadi.

f) Menyiapkan perlengkapan penelitian

Sebelum penelitian dimulai, peneliti memerlukan izin mengadakan penelitian, kontak dengan daerah yang menjadi latar penelitian melalui surat atau melalui orang yang dikenal. Hal lain yang perlu dipersiapkan ialah pengaturan perjalanan, terutama jika lapangan penelitian itu jauh letaknya. Alat tulis serta alat perekam (seperti *tape recorder*, kamera foto) perlu pula dipersiapkan. Yang penting ialah agar peneliti sejauh mungkin sudah menyiapkan segala alat dan perlengkapan penelitian yang diperlukan sebelum terjun ke dalam penelitian.

g) Etika penelitian

Beberapa segi praktis yang perlu dilakukan peneliti ketika menghadapi etika diuraikan sebagai berikut :

1. Sewaktu tiba dan berhadapan dengan orang-orang pada latar penelitian, beritahukan secara jujur dan secara terbuka maksud dan tujuan kedatangan peneliti.
2. Pandang dan hargailah orang-orang yang diteliti bukan sebagai objek, melainkan sebagai orang yang sama derajatnya dengan peneliti.
3. Hargai, hormati, dan patuhi semua peraturan, norma, nilai masyarakat, kepercayaan, adat-istiadat, kebiasaan, kebudayaan, tabu yang hidup dalam masyarakat tempat penelitian dilakukan.
4. Peganglah kerahasiaan segala sesuatu yang berkenan dengan informasi yang diberikan oleh subjek.
5. Tulislah segala kejadian, peristiwa, ceritera dan lain-lain secara jujur, benar, jangan ditambah dan nyatakan sesuai dengan keadaan aslinya.

## 2. Tahap Pekerjaan Lapangan

### a) Memahami latar penelitian dan persiapan diri

#### 1. Pembatasan latar dan peneliti

Untuk memasuki pekerjaan di lapangan, peneliti perlu memahami latar penelitian terlebih dahulu. Di samping itu, ia perlu mempersiapkan dirinya, baik secara fisik maupun secara mental di samping ia harus mengingat persoalan etika. Karena teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam, maka akan dipakai latar tertutup dimana hubungan peneliti dengan subjek perlu akrab.

#### 2. Penampilan

Peneliti hendaknya menyesuaikan penampilannya dengan kebiasaan, adat, tata cara dan kultur latar penelitian.

#### 3. Pengenalan hubungan peneliti di lapangan

#### 4. Jumlah waktu studi

Faktor waktu dalam penelitian cukup menentukan, jika tidak diperhatikan oleh peneliti, maka waktu yang direncanakan akan berantakan. Oleh karena itu, peneliti perlu menentukan pembagian waktu agar waktu yang digunakan di lapangan dapat dimanfaatkan seefektif mungkin.

b) Memasuki lapangan

1. Keakraban hubungan

Dalam menjalin keakraban hubungan, sikap peneliti hendaknya pasif, hubungan yang perlu dibina berupa rapport, yaitu hubungan antara peneliti dan subjek yang sudah melebur sehingga seolah tidak ada lagi dinding pemisah di antara keduanya. Persiapan diri

2. Mempelajari Bahasa

Selain mempelajari bahasa dari latar penelitiannya, peneliti juga harus mempelajari simbol-simbol yang digunakan oleh orang-orang yang menjadi subjek penelitiannya.

3. Peranan peneliti

Peneliti harus dapat berperan aktif di tempat penelitiannya bahkan kadang kala peneliti dipaksa berperan ketika menghadapi masalah yang terjadi selama proses penelitian.

4. Kejenuhan, kelelahan, dan istirahat

Ada masanya peneliti akan merasa jenuh dan letih dalam menjalani proses penelitian tersebut. Maka dari itu, peneliti memerlukan istirahat yang cukup untuk menyegarkan kembali pikirannya.

5. Meneliti suatu latar yang di dalamnya terdapat pertentangan

Dalam menghadapi konflik, hendaknya peneliti bersikap netral, tidak memihak dan menengahi persoalan dan pertikaian yang sedang terjadi.

3. Tahap Analisis Data

Seorang peneliti, khususnya peneliti kualitatif mengenal adanya analisis data di lapangan walaupun analisis data secara intensif barulah dilakukan sesudah ia selesai melakukan penelitian di tempat tersebut.

### 3.3 Partisipan Penelitian

Subjek penelitian dilakukan tersebar di daerah Bandung. Pelaku yang menjadi subjek penelitian adalah pemilik *e-Commerce* (toko *online*) yang menjual pakaian. Subjek penelitian dipilih berdasarkan aktivitas penjualan yang melebihi 50 pesanan dalam satu hari. Informan yang didapatkan dalam penelitian ini adalah 5 orang. Informan yang didapatkan adalah orang yang paham mengenai proses transaksi toko belanja *online* dan mengetahui risiko yang terjadi dalam toko *online*.

Pemilihan Informan dilakukan menggunakan *nonprobability sampling* dengan metode *purposive sampling*. *Nonprobability sampling* menurut Sugiyono (2012, hlm. 53) adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/ kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan *purposive sampling* menurut Nasution (2016, hlm. 98) adalah sampel yang dipilih dengan cermat sehingga relevan dengan desain penelitian. Tujuannya agar didapatkan informan yang paham atas hal yang diteliti. Selain itu, informan juga dipilih berdasarkan dari faktor popularitas toko belanja *online* agar menjadi sampel yang esensial dari populasi sehingga dapat dianggap cukup representatif, karena popularitas toko belanja *online* biasanya berpengaruh dengan pengalaman risiko.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian kualitatif terutama yang menganut paham atau aliran interpretatif menekankan pada persepsi peneliti dan partisipan dalam menyikapi suatu fenomena. Oleh karena itu peneliti harus terlibat langsung dalam pengumpulan data. Data yang digunakan dalam penelitian ini hanya berasal dari satu jenis data, yaitu data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari partisipan.

Pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah dengan cara mengumpulkan data dengan observasi, wawancara mendalam (*in depth interview*) serta kuesioner (angket) kepada partisipan. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas tentang kehidupan sosial, yang sukar diperoleh dengan metode lainnya. Observasi dilakukan dengan mengamati keadaan yang wajar atau tanpa berusaha mempengaruhi, mengatur dan memanipulasikannya. Observasi menurut kenyataan dengan melukiskannya dengan kata-kata secara cermat dan tepat apa yang diamati, mencatatnya dan kemudian mengolahnya dalam rangka masalah yang diteliti. (Nasution, 2009, hlm. 106)

Jenis observasi yang dilakukan adalah observasi tanpa partisipan. Oleh karena itu, peneliti tidak terlibat atau ikut serta dengan kegiatan sehari-hari partisipan. Peneliti hanya sebagai pengamat saja, observasi ini juga disebut dengan partisipasi pasif (*passive participant*).

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam (Sugiyono, 2012, hlm. 72). Maka, tujuan melakukan wawancara adalah memungkinkan kita untuk masuk ke perspektif orang lain (Patton, 2009, hlm. 184).

Wawancara mendalam meliputi menanyakan pertanyaan dengan format terbuka, mendengar dan merekamnya, dan menindaklanjuti dengan pertanyaan tambahan (Patton, 2009, hlm. 182). Hasil wawancara adalah persepsi atau ingatan partisipan terhadap suatu hal (Sarosa, 2012, hlm. 45). Dalam skripsi ini akan digunakan wawancara semi-terstruktur (*semistructure interview*), di mana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya (Sugiyono, 2012, hlm.73-74). Pewawancara sudah menyiapkan topik dan daftar

pertanyaan pemandu wawancara terlebih dahulu untuk memulai wawancara dan mengarahkan wawancara agar tidak menyimpang dari topik. Kemudian diikuti pula dengan pertanyaan tambahan untuk menggali lebih jauh pertanyaan partisipan. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat yang dikemukakan oleh informan. Daftar pertanyaan akan disajikan pada lampiran 1.

Sedangkan kuesioner (angket) digunakan untuk pengukuran risiko. Kuesioner ini digunakan untuk partisipan penjual untuk menilai seberapa besar *consequences* dan *likelihood* yang terjadi.

### **3.5 Teknik Analisis Data**

Analisis data menurut Moleong (2010, hlm. 280) adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa untuk menganalisis data pertama kali adalah dengan mengorganisasikan data. Data yang telah dikumpulkan dari hasil wawancara diorganisasikan dengan diatur, diurutkan, dikelompokkan, diberikan kode dan dikategorisasikan. Kemudian setelah selesai dikategorisasikan, baru dapat dirumuskan hipotesis kerjanya.

Sejalan dengan pernyataan Moleong, pada penelitian ini teknik analisis yang dipakai adalah menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2012, hlm. 89) yaitu :

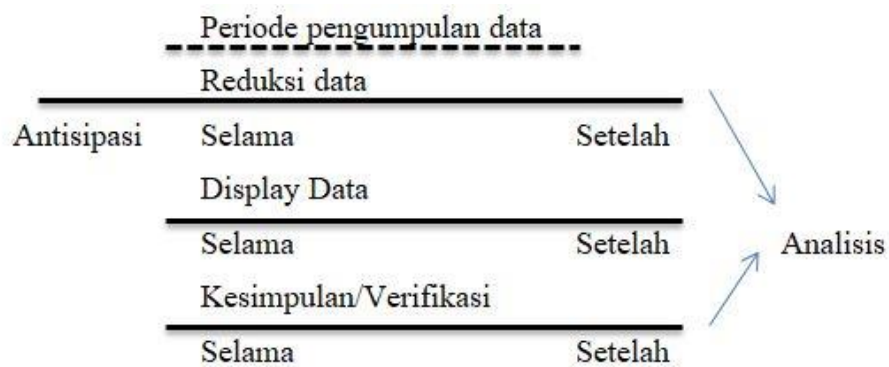
1. Analisis sebelum di lapangan

Penelitian kualitatif telah melakukan analisis data sebelum peneliti memasuki lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun demikian fokus penelitian ini masih bersifat sementara, dan akan berkembang di lapangan.

2. Analisis selama di lapangan model Miles and Huberman



Peneliti memilih model Miles and Huberman karena peneliti akan menganalisis risiko dengan lebih dari satu situs. Atas dasar pemahaman tentang situs tersebut, maka nantinya data akan disajikan dalam bentuk pemetaan atau deskripsi yang dinamakan matriks. (Moleong, 2010, hlm. 308) Dengan memanfaatkan matriks yang dipetakan, maka peneliti mulai mengadakan analisis kemungkinan dan dampak risiko dalam *e-Commerce*. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. Langkah-langkah analisis ditunjukkan pada gambar 3.1 berikut.



**Gambar 3.1** Komponen dalam Analisis Data (*Flow Model*)

a) *Data reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya sangat banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih, hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang

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

b) *Data display* (penyajian data)

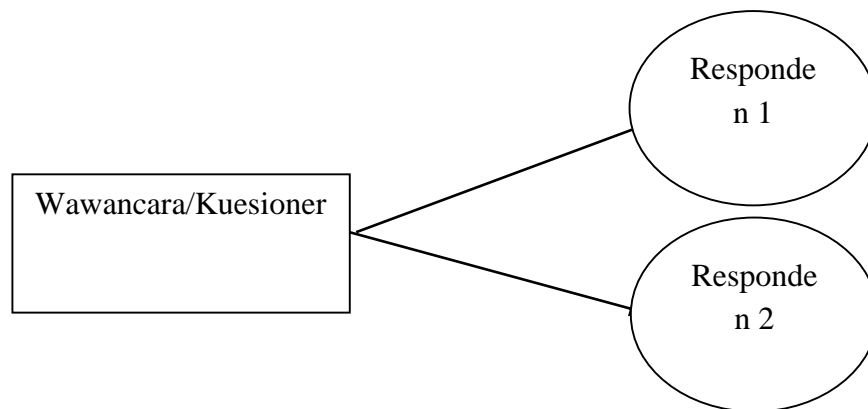
Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah *mendisplaykan* data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dengan teks naratif, grafik, matriks, network (jejaring kerja) dan chart. Dengan *mendisplaykan* data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

c) *Conclusion Drawing/verification*

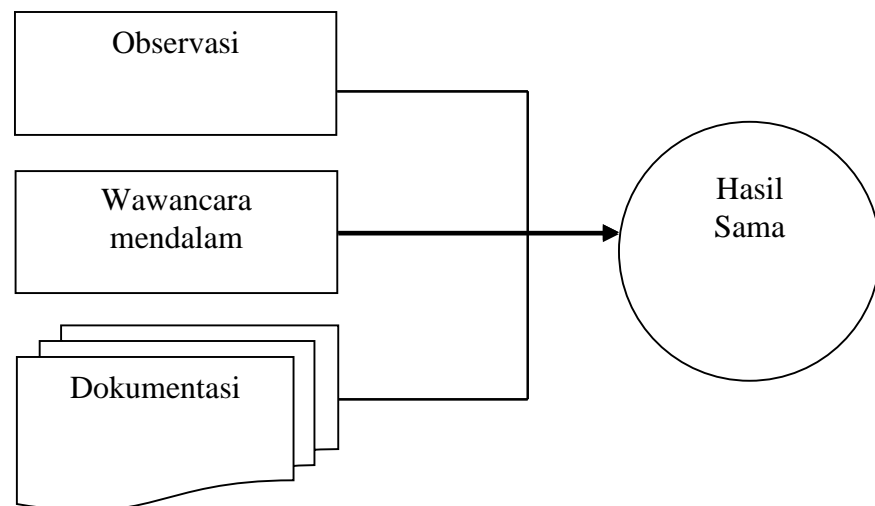
Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan ini sebagai hipotesis dan bila didukung oleh data pada industri lain yang luas, maka akan dapat menjadi teori.

### 3.6 Pengujian Kredibilitas Data

Untuk menentukan keabsahan data/ kredibilitas data, maka diperlukan teknik pemeriksaan. Sugiyono (2014: 327-328) menyebutkan triangulasi meliputi: (1) triangulasi teknik yaitu teknik pengumpulan data yang berbeda untuk mendapatkan sumber yang sama dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumen; (2) triangulasi sumber yaitu untuk mendapatkan sumber yang berbeda dengan teknik yang sama. Berikut ini adalah contoh gambaran mengenai triangulasi teknik dan sumber:



Berdasarkan gambar di atas dapat terlihat bahwa jika menggunakan triangulasi sumber, maka kredibilitas data dapat diketahui dengan cara membandingkan informasi dari responden satu dengan responden lainnya menggunakan teknik pengumpulan data yang sama, seperti wawancara saja atau kuesioner saja. Semakin banyak responden yang dimintai pendapatnya, maka semakin kredibel hasil analisis yang dilakukan tersebut. Sedangkan triangulasi teknik adalah dengan membandingkan data menggunakan satu metode dengan metode lainnya. Gambaran mengenai triangulasi teknik dapat dilihat sebagai berikut ini:



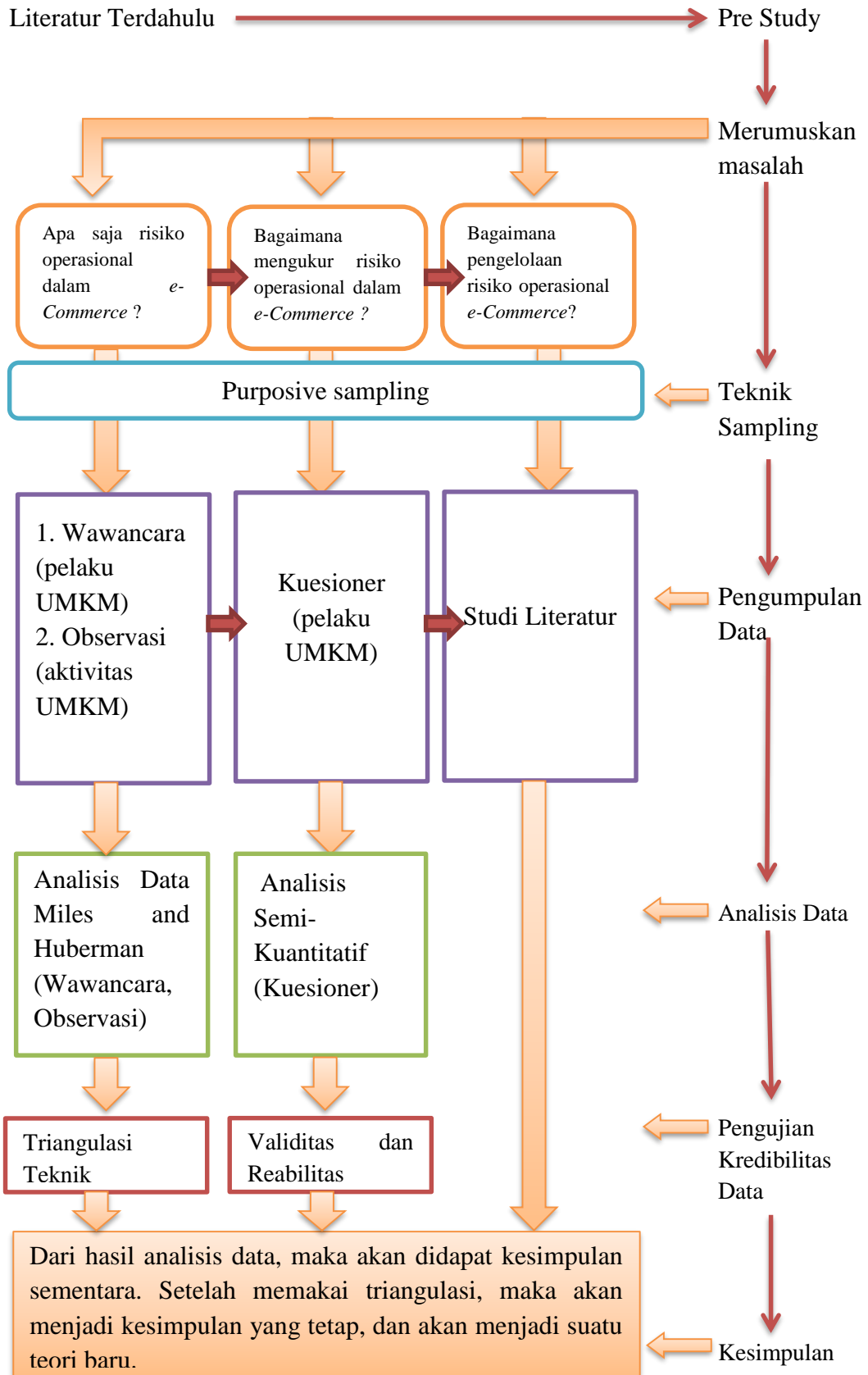
Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa triangulasi teknik dilakukan dengan cara membandingkan data menggunakan beberapa teknik,

seperti observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, ataupun teknik lainnya. Semakin banyak teknik yang digunakan, maka informasi yang didapatkan akan semakin kredibel atau dapat dipercaya.

Selain triangulasi sumber dan teknik, terdapat dua cara lain dalam triangulasi, yaitu triangulasi peneliti dan triangulasi teori (Anggito dan Setiawan, 2018: hlm. 232). Triangulasi peneliti adalah melibatkan beberapa peneliti untuk menguji validitas hasil penelitian baik bagian tertentu maupun keseluruhan. Sedangkan triangulasi teori adalah melakukan pemeriksaan data dengan menggunakan persepektif dari beberapa teori untuk membahas permasalahan yang akan dikaji. Penelitian ini menggunakan dua pendekatan triangulasi yaitu triangulasi sumber dan teori.

### **3.7 Proses Penelitian**

Proses disajikan dalam gambar 3.2 sebagai berikut:



### Gambar 3.2 Flowchart

Berdasarkan gambar di atas, penelitian dimulai dengan tinjauan literatur terdahulu untuk mengidentifikasi konsep-konsep dan hubungan yang terjadi. Langkah ini termasuk merumuskan masalah dan tujuan penelitian. Sumber yang digunakan adalah penelitian terdahulu serta jurnal-jurnal dan berita yang terkait. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi risiko, mengukur dampak dan kemungkinan dari risiko serta untuk mengelola risikonya. Berdasarkan dari tujuan penelitian tersebut, dapat teridentifikasi tiga rumusan masalah yang ada, yaitu : (1) Apa saja risiko operasional dalam *e-Commerce* ? (2) Bagaimana mengukur risiko operasional dalam *e-Commerce* ? (3) Bagaimana pengelolaan risiko operasional *e-Commerce*?

Untuk mendapatkan informan, peneliti melakukan teknik sampling purposive sampling. Informan dalam penelitian ini yaitu pemilik UMKM di UMKM. Dalam menjawab perumusan masalah nomor 1, maka dibutuhkan tiga data yaitu, data wawancara pemilik UMKM dan data observasi aktivitas UMKM. Sedangkan dalam menjawab perumusan masalah pertanyaan nomor 2, akan dilakukan pengumpulan data terhadap pemilik UMKM dengan memakai kuesioner. Untuk menjawab perumusan masalah nomor 3, teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan studi literatur. Wawancara dan observasi kemudian dianalisis dengan menggunakan Analisis Miles dan Huberman. Sedangkan kuesioner dianalisis dengan menggunakan Analisis Semi Kuantitatif.

Seluruh data yang telah dianalisis kemudian diuji kredibilitasnya dengan menggunakan teknik triangulasi untuk data wawancara serta observasi, dan reabilitas dan validitas untuk data kuesioner. Setelah semua data teruji kredibilitasnya, kemudian akan menghasilkan sebuah kesimpulan / teori baru.

