

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Dan Jenis Penelitian

3.1.1 Pendekatan

Menurut Sugiyono (2015:15) untuk pendekatan kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan pada kondisi objek yang alamiah, dan peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive sample*, yaitu pengambilan sampel dengan cara memberikan ciri khusus yang sesuai tujuan penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yaitu dengan triangulasi dan analisis data bersifat induktif/kualitatif serta hasil dari penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

3.1.2. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2019:25), penelitian kualitatif deskriptif adalah metode penelitian digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci. Metode ini menggunakan teknik pengumpulan data yang fleksibel dan analisis data yang mendalam dan reflektif.

3.2 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:9), definisi variabel adalah penjelasan tentang cara mengukur atau mengamati variabel penelitian secara konkret dan jelas, sehingga dapat dipahami oleh peneliti dan orang lain yang membaca hasil penelitian. Definisi operasional ini berisi deskripsi yang terperinci tentang variabel yang akan diukur atau diamati, serta teknik dan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian.

3.3 Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (2018: 86), pengertian definisi operasional dalam variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai o*bjek atau

kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan masalah yang diteliti, maka dalam penelitian ini penulis menjabarkan definisi operasional sebagai berikut :

1. Manajemen Logistik adalah serangkaian tindakan, proses, dan kegiatan yang terlibat dalam perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, serta pengawasan aliran barang, informasi, dan jasa dari titik asal hingga titik konsumsi dengan tujuan untuk mencapai efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pelanggan yang optimal. Manajemen logistik melibatkan koordinasi berbagai elemen seperti transportasi, penyimpanan, pergudangan, distribusi, investasi, serta pemantauan dan pengelolaan informasi terkait untuk memastikan kelancaran aliran produk atau layanan.
2. Kualitas Pelayanan merupakan suatu konsep yang mengartikan kualitas pelayanan dalam bentuk indikator-indikator yang dapat diukur secara konkret dan objektif. Dalam konteks ini, kualitas layanan tidak hanya dianggap sebagai konsep abstrak, tetapi dijabarkan menjadi elemen-elemen atau variabel-variabel spesifik yang dapat diamati, diukur, dan dianalisis.

3.4 Lokasi Penelitian

Lokasi pada penelitian ini berada pada kantor J&T Express di Jl. Raya Onolimbu, Kecamatan Lahomi, Kabupaten Nias Barat. Peneliti* memilih lokasi ini karena sesuai dengan topik dan tema yang dipilih oleh penulis. Adapun jadwal penelitian dilaksanakan berdasarkan ketentuan dari Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

3.5 Sumber Data

Pada penelitian ini yang menjadi sumber data adalah sumber data primer dan sumber data sekunder, menurut Sugiyono (2016:225) bahwa:

1. Sumber Data Primer

Merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan

wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan.

2. Sumber Data Sekunder

Merupakan sumber data yang tidak memberikan informasi secara langsung kepada pengumpul data. Sumber data sekunder dapat berupa majalah, buku, arsip, dokumen, dan hasil penelitian yang relevan dari penelitian yang lain.

3.6 Instrumen Penelitian

Menurut Ibrahim (2015: 133) mengemukakan bahwa istilah instrumen penelitian digunakan dalam konteks untuk menyebut dan mengidentifikasi alat-alat yang dapat digunakan dalam penelitian, baik alat yang melekat dalam peran seorang peneliti yang disebut instrumen utama (*key instrument*), maupun alat yang terpisah dengan peneliti, yang bersifat keras (*hard instrument*) maupun yang bersifat lunak (*soft instrument*). Maka pada penelitian ini, peneliti menjadi instrumen penelitian. Menurut Ibrahim (2015: 134) bahwa profil peneliti memiliki peran yang sangat penting dalam penelitian kualitatif. Karena, kehadiran peneliti secara langsung di lapangan merupakan sosok tidak dapat tergantikan oleh orang lain dalam keseluruhan proses penelitian kualitatif.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus sebagai pengumpul data. Menurut Sugiyono (2015:204) teknik pengumpulan data dalam penelitian yaitu:

a. Observasi

Merupakan kegiatan pemuatan penelitian terhadap suatu objek. Melalui observasi dapat dilihat dan dapat dites kebenaran terjadinya suatu peristiwa atau aktivitas.

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin

mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data pada penelitian kualitatif dilaksanakan pada saat pengumpulan data sedang berjalan dan ketika selesai menyelesaikan pengumpulan data pada kurun waktu tertentu. Ketika sedang melakukan wawancara peneliti harus melaksanakan analisis pada setiap tanggapan narasumber yang sedang diwawancarai. Apabila tanggapan narasumber dirasa belum memuaskan maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan kembali sampai diperoleh data yang dianggap meyakinkan. Peneliti ini akan menggunakan model analisis data dari Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2020: 132) dimana terdapat empat tahapan analisis data, sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Aktivitas pokok pada penelitian yaitu pengumpulan data. Pada penelitian kualitatif pengumpulan data bisa dilaksanakan menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi, dan triangulasi.

2. Reduksi Data.

Data yang didapatkan dari hasil pengumpulan data, jumlahnya banyak serta beragam, membuat data yang didapatkan perlu dicatat dengan teliti dan rinci, untuk kemudian direduksi. Reduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, dan memfokuskan pada hal-hal penting, dan dicari tema dan pola dari data. Sehingga data yang sudah direduksi dapat membuat gambaran lebih jelas dan memudahkan peneliti dalam pengumpulan data pada tahap berikutnya atau mencari data yang dibutuhkan lagi.

3. Penyajian Data.

Setelah data direduksi kemudian langkah selanjutnya dari analisis data ialah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dengan cara membuat uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Tujuan penyajian data merupakan untuk memudahkan memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan yang telah dipahami.

4. Kesimpulan

Tahap terakhir dari model analisis data Miles dan Huberman ialah penarikan kesimpulan. Kesimpulan pada penelitian kualitatif bisa jadi menjawab rumusan masalah yang sudah dibuat diawal ataupun bisa jadi tidak bisa menjawab rumusan masalah itu.