

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Teknik kualitatif digunakan dalam penyelidikan ini. Dalam pendekatan deskriptif kualitatif, peneliti mengumpulkan data melalui berbagai metode seperti wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, atau objek lainnya yang dapat memberikan gambaran mendalam tentang fenomena yang diteliti oleh peneliti. Menurut Walidin, Saifullah, Untuk memahami fenomena manusia atau sosial, penelitian kualitatif memberikan gambaran rinci yang dapat diungkapkan dengan kata-kata. Dilakukan dalam suasana natural dan mengandalkan gambaran detail yang diperoleh dari sumber informan (Fadli, R., 2021) dikutip dari Tabrani (2015).

Menurut Sukmadinata (2009:53-60) yang dikutip dari (Pritandhari, M. Ratnawuri, T.-2018), Ketika mempelajari hal-hal seperti individu, kelompok, peristiwa, sikap, keyakinan, dan persepsi, serta aktivitas, penelitian kualitatif adalah cara yang tepat. Dalam penelitian kualitatif, fokusnya adalah pada pemahaman fenomena sosial secara sangat rinci melalui sudut pandang orang-orang yang diteliti. Pendekatan kualitatif sangat berguna untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang perilaku manusia, budaya, atau fenomena sosial yang kompleks. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi bagaimana individu, kelompok, atau komunitas memahami dan merespons pengalaman mereka sendiri, serta bagaimana konteks sosial dan budaya memengaruhi persepsi mereka.

Dengan hal ini, pendekatan penelitian kualitatif tidak hanya menawarkan metode untuk mengeksplorasi fenomena kompleks dalam konteks sosial yang beragam, namun juga menghasilkan wawasan dan pemahaman kontekstual yang mendalam terhadap realitas subjek penelitian. Pendekatan ini menjadi penting dalam ilmu sosial, humaniora, dan bidang lain di mana pemahaman makna dan konteks merupakan fokus utama penyelidikan ilmiah.

B. Tipe Penelitian

Dalam penelitian kualitatif ini digunakan tipe deskriptif. Menyelidiki dan mendeskripsikan situasi, kondisi, atau objek lain merupakan tujuan penelitian deskriptif. Dengan menguraikan beberapa faktor yang berkaitan dengan permasalahan dan unit yang diteliti, gaya penelitian deskriptif ini berupaya menjelaskan dan memahami suatu fenomena atau realitas sosial (Zellatifany, M, Cut. Mudjiyanto, 2018). Dalam pendekatan deskriptif kualitatif, peneliti mengumpulkan data melalui berbagai metode seperti wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Salah satu kelebihan utama dari pendekatan deskriptif kualitatif adalah kemampuan untuk memberikan gambaran yang kaya, lengkap, dan mendalam tentang fenomena yang diteliti.

Metode yang umum digunakan dalam penelitian deskriptif meliputi survei, observasi, dan analisis dokumen. Survei sering digunakan untuk mengumpulkan data dari responden dengan menggunakan kuesioner atau wawancara terstruktur. Observasi melibatkan pengamatan langsung terhadap perilaku atau situasi yang diamati, sementara analisis dokumen memeriksa dokumen atau rekaman yang relevan untuk mengeksplorasi informasi yang tersedia. Namun pendekatan deskriptif kualitatif juga memiliki keterbatasan, seperti potensi bias dari peneliti, kurangnya generalisasi, dan kesulitan dalam memverifikasi temuan.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus. Penelitian yang menggunakan metodologi studi kasus merupakan salah satu contoh penelitian deskriptif kualitatif. Studi kasus ini adalah jenis studi deskriptif yang berfokus pada mengamati dan menganalisis suatu contoh tertentu hingga selesai.

Tujuan studi kasus ini, yaitu salah satu jenis penelitian kualitatif, adalah untuk memperoleh pemahaman menyeluruh mengenai suatu peristiwa atau kasus dengan cara mengkajinya dalam lingkungan alamiahnya. Wawancara, observasi, dokumen, dan rekaman audiovisual adalah beberapa sumber data untuk metode studi kasus ini, dan subyek penelitian berupa manusia.

Mengidentifikasi permasalahan, memilih desain dan instrumen yang sesuai, melakukan penelitian, menganalisis hasil, dan menuliskan temuan merupakan bagian dari proses penelitian (Dewi, R, Prima. Hidayah, N, 2019). Salah satu tujuan utama melakukan studi kasus adalah untuk menjelaskan secara spesifik dan kompleksitas kasus yang sedang dipelajari.

Jadi metode penelitian deskriptif dalam studi kasus adalah metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan secara mendalam dan mendetail mengenai suatu kasus tertentu, baik itu berupa individu, kelompok, lembaga, maupun masyarakat.

D. Tempat dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian proposal skripsi ini penulis melakukan penelitian di Klinik dan Petshop Fan Vet Pet Care Wringinanom Gresik yang dimana klinik ini telah berdiri sejak tahun 2020. Fan Vet Petcare ini di dirikan dan dibentuk oleh pasangan suami istri. Sang istri menjadi dokter hewan pada Klinik Fan Vet Pet Care kemudian sang suami penanggung jawab Petshop Fan Vet Pet Care. Peneliti melakukan Penelitian pada bulan Februari 2024 di Klinik dan Petshop Fan Vet Petcare Wringinanom Gresik Jawa Timur.

E. Sumber Data

1. Data

Dalam penelitian kualitatif, data merupakan informasi yang dikumpulkan dari berbagai sumber, seperti wawancara, observasi, dokumen, dan materi audio-visual. Data dalam penelitian kualitatif ini berbentuk teks dan gambar yang mencerminkan pengalaman, persepsi, dan pandangan subjek penelitian. Data ini dikumpulkan dengan tujuan untuk memahami fenomena yang diteliti secara mendalam dan menyeluruh.

Menurut Mulyadi (2016) yang dikutip dari (Huda, N. Asmara, Y. Supriyadi, 2023), Penelitian ini menggunakan sumber informasi primer dan sekunder. Data yang diperoleh langsung dari sumber aslinya disebut data primer. Sebaliknya, peneliti mengandalkan data sekunder, yaitu informasi yang dikumpulkan dari sumber yang sudah ada sebelumnya. Dalam penelitian ini, wawancara dijadikan sebagai sumber data utama, sedangkan dokumen, foto, data terkait, dan penelitian terdahulu dijadikan sebagai sumber sekunder.

Secara keseluruhan, data dalam suatu sumber data merupakan inti dari setiap proses penelitian atau analisis yang bertujuan untuk memahami, menjelaskan, atau memprediksi suatu fenomena tertentu. Keberhasilan dalam memanfaatkan data secara efektif bergantung pada pemilihan metode pengumpulan yang tepat dan analisis yang sistematis dan berbasis bukti.

2. Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif ini, sumber data yang digunakan sangat beragam dan dapat berasal dari berbagai sumber. Salah satu sumber data utama dalam penelitian ini adalah partisipan atau informan, yang dapat memberikan informasi melalui wawancara mendalam, serta observasi. Partisipan dipilih berdasarkan kriteria yang relevan dengan topik penelitian, seperti pengalaman, pengetahuan, atau karakteristik khusus yang dimiliki. Sumber data lainnya dapat berupa dokumen tertulis, seperti laporan, catatan, surat, artikel, atau arsip yang terkait dengan fenomena yang diteliti. Dokumen ini dapat memberikan informasi tambahan atau pandangan alternatif terhadap masalah yang diteliti.

Menurut Lofland Moleong, 2013: 157 yang dikutip dari (Octavia, 2020), Meskipun makalah dan sumber sekunder lainnya berkontribusi terhadap penelitian kualitatif, kata-kata dan tindakan merupakan sumber data primer. Dokumen, transkrip wawancara, catatan lapangan, dan observasi semuanya akan berkontribusi pada kumpulan data.

Fokus sumber data pada penelitian ini adalah pemahaman mendalam tentang fenomena sosial dan pengalaman manusia. Salah satu sumber data utama dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam. Wawancara ini membantu peneliti untuk mendapatkan perspektif langsung dari partisipan terkait pengalaman, nilai, dan persepsi mereka terhadap topik yang diteliti.

Selain wawancara, data terpenting dalam penelitian kualitatif ini adalah observasi. Observasi ini dilakukan secara diam - diam di lapangan atau dengan tulisan partisipatif, tergantung pada konteks penelitian. Melalui observasi, peneliti dapat memahami perilaku, interaksi sosial, dan dinamika situasi yang mungkin tidak dapat diungkapkan secara verbal oleh partisipan.

Sumber data lainnya adalah dokumen dan arsip. Dokumen dapat berupa catatan sejarah, laporan, surat kabar, atau berbagai bahan tertulis lainnya. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi variasi sudut pandang dan pengalaman di antara partisipan, serta memfasilitasi interaksi sosial yang dapat menghasilkan wawasan tambahan tentang topik penelitian.

F. Subjek Penelitian

Subjek penelitian dalam penelitian kualitatif ini merupakan individu atau kelompok yang menjadi sumber data utama bagi peneliti. Subjek penelitian dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Dalam proses pengumpulan data, peneliti kualitatif berinteraksi secara dekat dengan subjek penelitian, membangun kepercayaan, dan mengumpulkan data melalui wawancara mendalam, observasi, atau studi dokumen (Creswell, J.W).

Setelah subjek penelitian ditentukan, peneliti dapat melakukan pengumpulan data dan analisis hasil penelitian. Subjek Penelitian akan dilakukan wawancara. Wawancara dilakukan dengan mewawancarai:

- 1) Bayu Ichsan Diputra sebagai pemilik petshop Fan Vet Petcare Wringinanom Gresik.
- 2) Drh. Firda Anjar Sari sebagai pemilik serta dokter hewan klinik Fan Vet Petcare Wringinanom Gresik.
- 3) Dezzy sebagai asisten dokter hewan klinik Fan Vet Petcare Wringinanom Gresik.
- 4) Alvi sebagai asisten dokter hewan klinik Fan Vet Petcare Wringinanom Gresik.
- 5) Mazizi Karyawan petshop Fan Vet Petcare Wringinanom Gresik.
- 6) Anggraeni Karyawan petshop Fan Vet Petcare Wringinanom Gresik.
- 7) Erlina sebagai petugas kebersihan klinik dan petshop Fan Vet Petcare Wringinanom Gresik.

G. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara bertanya langsung kepada narasumber atau responden. Byrne (2001) yang dikutip dari (Rachmawati, I, 2007) menyarankan agar sebelum memilih wawancara sebagai metode pengumpulan data, peneliti harus menentukan apakah pertanyaan penelitian dapat dijawab dengan tepat oleh partisipan.

Wawancara merupakan metode penting dalam teknik analisis data, terutama dalam konteks penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini wawancara digunakan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai pengalaman, persepsi dan pandangan subjek terhadap fenomena yang diteliti. Selama proses wawancara, peneliti juga mengembangkan keterampilan mendengarkan secara aktif dan mengajukan pertanyaan lanjutan yang relevan untuk menggali lebih dalam.

Melalui wawancara, peneliti dapat menggali informasi secara mendalam dari narasumber terkait topik yang diteliti. Berikut metode yang dapat dilakukan untuk wawancara subjek:

a. Wawancara Secara Langsung (Face To Face Interview)

Wawancara face to face atau wawancara secara langsung merupakan salah satu metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yang melibatkan interaksi tatap muka antara pewawancara dan partisipan. Dalam wawancara ini, pewawancara dan partisipan hadir secara fisik di tempat yang sama, sehingga memungkinkan terjadinya komunikasi verbal dan non-verbal secara langsung (Merriam & Merriam, 2014).

Wawancara langsung ini dilakukan dengan tujuan mengumpulkan informasi atau memperoleh pemahaman lebih dalam mengenai suatu topik atau permasalahan tertentu. Dalam konteks penelitian dan investigasi, wawancara langsung ini dilakukan oleh peneliti atau pewawancara terlatih dengan responden atau narasumber yang relevan. Tujuan utamanya adalah untuk memperoleh pandangan, pengalaman, atau wawasan langsung dari subjek yang terlibat, sehingga informasi yang diperoleh bisa lebih akurat dan mendalam.

Dengan wawancara face to face, peneliti juga dapat mengajukan pertanyaan tambahan atau meminta klarifikasi secara langsung jika diperlukan, sehingga memungkinkan untuk mendapatkan data yang lebih lengkap dan akurat. Wawancara ini dilakukan secara tatap muka dengan narasumber wawancara klinik dan petshop Fan Vet Pet Care Wringinanom Gresik.

b. Wawancara Mendalam (in Depth Interview)

Wawancara mendalam (in-depth interview) merupakan salah satu metode pengumpulan data kualitatif yang melibatkan percakapan mendalam dan terperinci antara pewawancara dan partisipan. Dalam wawancara ini, pewawancara berusaha untuk mengeksplorasi pengalaman, pandangan, perasaan, dan pemahaman partisipan secara mendalam tentang suatu topik atau fenomena yang diteliti (Rubin & Rubin, 2011). Dalam konteks penelitian kualitatif ini, wawancara mendalam memungkinkan peneliti menangkap nuansa, emosi, dan konteks sosial yang mungkin mempengaruhi sikap atau perilaku individu. Wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan informasi lebih dalam kepada semua narasumber mengenai pelayanan komunikasi di klinik dan petshop Fan Vet Pet Care Wringinanom Gresik.

2. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki (Merriam, 2014). Observasi merupakan teknik penting dalam analisis data, terutama dalam konteks penelitian kualitatif. Dalam metode ini, peneliti secara langsung mengamati dan mencatat perilaku, interaksi, atau peristiwa yang terjadi pada lingkungan atau situasi yang diteliti.

Observasi ini dilakukan untuk melihat dan mengamati secara langsung suatu gejala atau perilaku yang terjadi pada objek penelitian, baik dalam situasi yang sebenarnya maupun situasi buatan. Tujuan dari observasi adalah untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang kehidupan sosial yang sukar diperoleh dengan teknik lain. Data hasil observasi biasanya berupa catatan lapangan yang berisi gambaran mengenai situasi, kondisi, perilaku atau kejadian yang ditemukan dan dialami peneliti selama melakukan pengamatan. Pada

Penelitian ini peneliti melakukan observasi partisipatif atau bersikap netral dan observasi akan dilakukan oleh peneliti di Klinik dan Pet Shop Fan Vet Pet Care Wringinsnom Gresik.

H. Teknik Analisis Data

Menurut Miles, Huberman & Saldana (2014) yang dikutip dari (Zurzaq, Z. Alim, A, Zulfa Mufida. Umami, H, 2020). Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif adalah suatu proses sistematis untuk mengidentifikasi, mengorganisasikan, menafsirkan, dan mendeskripsikan makna dari data kualitatif yang dikumpulkan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi kompleksitas fenomena manusia dan konteksnya secara mendalam, terdapat tiga Teknik analisis data kualitatif:

a) Kondensasi Data

Kondensasi data adalah suatu teknik dalam analisis data kualitatif yang digunakan untuk merangkum atau menyederhanakan informasi yang dikumpulkan dari berbagai sumber atau wawancara. Kondensasi data ini dengan menyaring hasil data baik dari wawancara atau dokumentasi.

Kondensasi data merupakan langkah penting dalam proses analisis data kualitatif yang bertujuan untuk menghasilkan kesimpulan yang lebih fokus dan bermakna dari informasi yang telah dikumpulkan, sehingga mendukung tercapainya tujuan penelitian secara efektif. Data ini dilakukan dengan menentukan Target yang di survei, menentukan indikator memilih pertanyaan wawancara dan memilih waktu yang terbaik untuk pendistribusian. Kemudian, Data ini diperoleh dengan hasil wawancara, survei standar komunikasi dokter hewan dan paramedis, pengamatan langsung dilapangan dan sebagainya.

b) Penyajian Data

Data yang direduksi, dipadatkan, atau disimpan disajikan oleh peneliti. Penyajian data dalam analisis data kualitatif ini melibatkan proses yang cermat dalam memilih dan mengorganisasikan informasi yang diperoleh dari data tersebut untuk memberikan pemahaman yang mendalam dan kontekstual kepada pembaca atau (Miles., Huberman, & Saldana, 2020). Penyajian data merupakan proses yang sangat penting dalam rangka komunikasi informasi yang efektif. Ini mencakup berbagai metode untuk mengatur dan

menampilkan informasi dalam format yang dapat dipahami dengan jelas oleh audiens yang dituju. Tujuan utama penyajian data adalah untuk memberikan gambaran informasi yang disajikan secara akurat dan mudah dipahami, sehingga memudahkan pengambilan keputusan dan analisis lebih lanjut. Tujuan utama penyajian data adalah untuk menjelaskan hasil analisis secara sistematis agar dapat dipahami oleh pembaca atau pemangku kepentingan yang berbeda.

c) **Penarikan Kesimpulan**

Kesimpulan ini digunakan pada bagian penutup sehingga para pembaca laporan penelitian juga dapat menemukan kesimpulan tersebut (Wayne C. Booth, Gregory G. Colomb, Joseph M. Williams, and Joseph Bizup). Dalam bagian ini, penulis menyajikan temuan-temuan utama secara ringkas dan jelas, serta memberikan interpretasi terhadap hasil yang diperoleh.

Sedangkan saran, Saran dalam skripsi merupakan bagian yang menawarkan rekomendasi untuk penelitian lebih lanjut atau penerapan praktis dari temuan penelitian. Dalam bagian ini, penulis dapat memberikan saran untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan topik yang diteliti, seperti aspek-aspek yang perlu dieksplorasi lebih dalam atau metode lain yang dapat digunakan. Selain itu, penulis juga dapat memberikan saran praktis bagi pihak-pihak terkait, misalnya bagi institusi, pemerintah, atau masyarakat umum.

Secara keseluruhan, penarikan kesimpulan dalam analisis data kualitatif ini melibatkan proses sistematis untuk membangun pemahaman yang bermakna atas temuan yang diperoleh dari data yang dikumpulkan

I. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data atau validitas merupakan proses penting dalam penelitian untuk mengetahui sejauh mana suatu instrumen atau metode pengukuran benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas mengacu pada sejauh mana suatu instrumen dapat diandalkan untuk menghasilkan hasil yang akurat dan dapat dipercaya. Dalam konteks ilmiah, validitas merupakan ukuran keandalan suatu penelitian atau eksperimen dalam menghasilkan temuan yang bermakna dan dapat dipertanggungjawabkan.

Menurut (Sugiyono, 2008) Uji Keabsahan data dalam penelitian Kualitatif meliputi uji kredibilitas data, uji transferabiliti, uji depenability, uji confirmability. Uji kredibilitas data dilakukan dengan triangulasi. Triangulasi data diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber, dengan berbagai cara dan waktu. Terdapat 3 triangulasi dalam keabsahan data yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber adalah menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber (Fauzan. Ati, 2018). Triangulasi sumber akan diperoleh dari Dokter hewan klinik Fan Vet Petcare Wringinanom, owner petshop Fan Vet Petcare Wringinanom, serta para teknisi klinik Fan Vet Petcare Wringinanom.

Uji keabsahan merupakan bagian penting dalam penelitian ilmiah. Uji keabsahan bertujuan untuk memastikan bahwa data dan temuan penelitian benar-benar akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Ada beberapa teknik uji keabsahan yang umum digunakan seperti uji kredibilitas, uji dependabilitas, uji konfirmabilitas, dan uji transferabilitas. Melalui penerapan teknik-teknik tersebut, validitas data penelitian dapat terjamin. Dengan demikian, hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan dan layak digunakan sebagai referensi ilmiah.