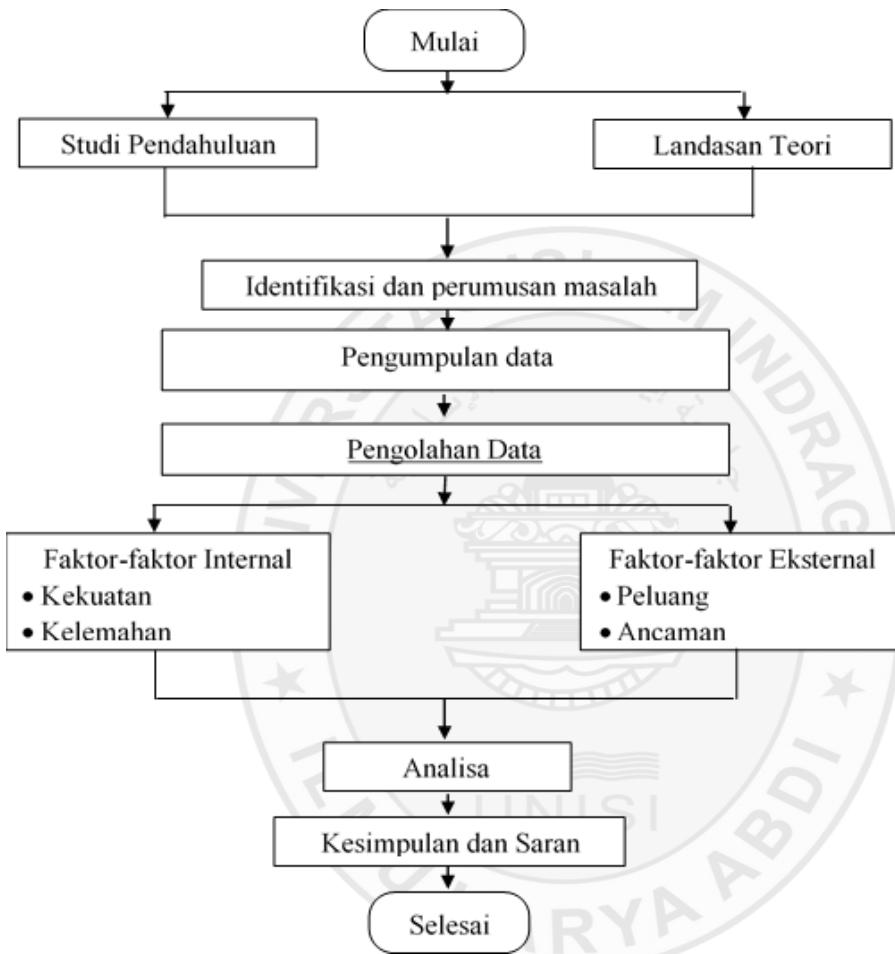




## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 *Flowchart*



Gambar 3. 1 *Flowchart* Penelitian

#### 3.2 *Studi Lapangan*

Pada tahap ini sebagai langkah awal dalam penelitian dengan melakukan pengamatan

ataupun wawancara untuk memperoleh data-data maupun informasi dari Mandau Hotspot Tembilahan.



### 3.3 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Pendekatan kuantitatif deskriptif adalah penelitian yang menyajikan data dalam bentuk angka yang kemudian dideskripsikan dalam bentuk kalimat.. Sedangkan Penelitian deskriptif bertujuan untuk menjelaskan suatu kondisi sosial tertentu. Misalnya: berapakah tingkat pengangguran di suatu daerah? Bagaimanakah komposisi etnis masyarakat di suatu kota? Berapa banyak pemilih yang akan mendukung suatu partai politik? Jika dilakukan dengan baik dan terukur (empiris), penelitian deskriptif akan mampu menghilangkan spekulasi dan penilaian yang muncul hanya karena kesan semata-mata.

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.  
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.  
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

**Penelitian deskriptif** merupakan penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan suatu kondisi sosial tertentu. Misalnya: berapakah tingkat pengangguran di suatu daerah? Bagaimanakah komposisi etnis masyarakat di suatu kota? Berapa banyak pemilih yang akan mendukung suatu partai politik? Jika dilakukan dengan baik dan terukur (empiris), penelitian deskriptif akan mampu menghilangkan spekulasi dan penilaian yang muncul hanya karena kesan semata-mata.

Sekilas penelitian deskriptif mirip dengan pekerjaan seorang wartawan, yaitu mengamati dan kemudian menceritakan dalam tulisan di media massa. Namun penelitian deskriptif merupakan pengamatan yang bersifat ilmiah yang dilakukan secara hati-hati dan cermat dan karenanya lebih akurat dan tepat dibandingkan dengan pengamatan biasa sebagaimana yang dilakukan wartawan (Morissan, 2018).

Dengan demikian, penulis menggunakan penelitian deskriptif karena ingin menjelaskan tentang strategi dalam meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap jasa yang diberikan Mandau Hotspot, dideskripsikan lewat kata-kata dan tidak memanfaatkan perhitungan angka.

### 3.4 Pairwise Comparation

Pada penelitian ini menggunakan pembobotan pairwise comparison sebagai penyusun keutamaan dari beberapa pilihan yang sifatnya multikriteria dan kompleks. Konsep yang mendasari pairwise comparison adalah menggunakan matriks pairwise comparison sebagai penghasil bobot relatif. Perbandingan kriteria satu dengan lainnya untuk menentukan seberapa penting pencapaian yang dituju.



Dalam pembobotan *pairwise comparison* penelitian ini dibagi menjadi tiga tahap penyusunan yaitu:

a) Menyusun matriks perbandingan berpasangan untuk melihat tingkatan kepentingan antar kriteria yang berdasarkan skala keutamaan pairwise comparison. Dalam menyusun matriks dipilih bilangan dengan mempertimbangkan comparative judgement seperti terlihat pada table 3.1

Tabel 3. 1 *Comparative Judgement*

Intensitas Kepentingan	Definisi	Keterangan
1	Sama Penting	Kedua elemen sama-sama mempunyai pengaruh penting
3	Sedikit Lebih Penting	Elemen yang satu sedikit lebih penting dari elemen yang lain
5	Lebih Penting	Satu elemen lebih dipentingkan dibandingan dengan elemen yang lain
7	Sangat Penting	Satu elemen sangat penting dibandingkan dengan elemen yang lain
9	Mutlak Sangat Penting	Satu elemen mutlak sangat sangat penting dibandingkan dengan elemen yang lainnya
2,4,6,8	Nilai Tengah	Nilai pada penilaian pertimbangan dua yang berdekatan

#### Hak Cipta Dindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



b) Normalisasi matriks keputusan. Pertama menjumlahkan kolom pada matriks lalu setiap element pada matriks elemen pada matriks dibagi dengan nilai total kolom. Selanjutnya menentukan rata-rata matriks yang memuat sejumlah himpunan n bobot.

c) Analisis konsistensi. Kriteria dibandingkan dengan kriteria yang lain yang mana hal ini dapat menuju arah ketidakkonsistensi. Pembuktian dengan rumus mengenai indeks konsistensi dari matrik ber-ordo yaitu:

$$CI = \frac{(\lambda_{\text{maks}} - n)}{(n - 1)}$$

Keterangan :

CI = Indeks konsistensi

N = Ukuran matriks

$\lambda_{\text{maks}}$  = Nilai eigen terbesar matrik ordo n

$\lambda_{\text{maks}}$  didapatkan dari perkalian jumlah kolom dengan eigen vektor. Untuk mengetahui batas ketidakkonsistenan dapat melakukan pengukuran yaitu dengan membandingkan indeks konsistensi dengan nilai pembangkit random, atau yang disebut juga dengan rasio konsistensi nilai yang bergantung kepada ordo matriks n, berikut merupakan rumus rasio konsistensi:

$$CR = \frac{CI}{RI}$$

Keterangan :

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



CR = Rasio Konsistensi

CI = Indeks Konsistensi

RI = Pembangkit Random

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang berasal dari data laporan pendapatan dari Desember 2022 sampai April 2023 bisnis usaha Mandau Hotspot Tembilahan, data ini langsung didapatkan dari pihak Mandau Hotspot Tembilahan.

### 3.6 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dan waktu penelitian terkait dengan lokasi penelitian dan waktu yang akan digunakan selama penelitian, yaitu sejak penyusunan proposal hingga skripsi selesai disusun. Tempat penelitian yang dijadikan dalam penelitian kali ini adalah salah satu bisnis usaha dibidang jasa yang berada di Kota Tembilahan, bisnis usaha tersebut adalah usaha voucher wifi bernama Mandau Hotspot.

Mandau Hotspot terletak di Jl. Prof M. Yamin Gg. Cherry, Kecamatan Tembilahan Kota, Kabupaten Indragiri Hilir, Riau, Indonesia. Mandau Hotspot berdiri pada tahun 2021 dan masih aktif sampai sekarang. Peneliti lebih memilih Mandau Hotspot dikarenakan keterkaitan peneliti dalam melihat tempat perusahaan yang lokasinya tidak begitu jauh dan waktu tempuh yang relatif singkat, serta data pendapatan yang mampu mengalami peningkatan yang cukup positif. Waktu penelitian pada penelitian kali ini dilakukan sekitar 2 (dua) bulan lamanya.

### 3.7 Subjek dan Objek Penelitian

#### 3.7.1 Subjek Penelitian

Meneurut (Surokim, 2019) Subjek penelitian adalah sesuatu yang diteliti baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi). Subjek penelitian pada dasarnya adalah yang akan dikenai simpulan hasil penelitian. Didalam subjek penelitian inilah terdapat objek penelitian. Menurut Suharsimi Arikonto (1989) memberi batasan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat, dan yang



dipermasalahkan. Dalam sebuah penelitian, subjek penelitian memiliki peran yang sangat strategis karena pada subjek penelitian itulah data tentang variabel yang penelitian akan amati.

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Pada penelitian kualitatif, responden atau subjek penelitian disebut dengan istilah **informan**, yaitu orang yang memberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakannya, atau dapat disebut sebagai **subjek penelitian atau responden**.

Dalam penelitian ini terdapat dua jenis informan yaitu informan kunci dan informan pendukung. Informan kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Sedangkan, informan pendukung merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif (Martha dan Kresno, 2019).

### 3.7.2 Objek Penelitian

Menurut (Surokim, 2019) Objek penelitian merupakan permasalahan yang diteliti. Objek penelitian adalah sifat keadaan dari suatu benda, orang, atau yang menjadi pusat perhatian dan sasaran penelitian. sifat keadaan dimaksud bisa berupa sifat, kuantitas, dan kualitas yang bisa perilaku, kegiatan, pendapat pandangan penilaian, sikap pro-kontra, simpati-antipati.

Menurut Husen Umar (2005:303) pengertian objek penelitian adalah sebagai berikut: “Objek penelitian menjelaskan tentang apa dan atau siapa yang menjadi objek penelitian. Juga dimana dan kapan penelitian dilakukan, bisa juga ditambahkan dengan hal-hal lain jika dianggap perlu”

Sedangkan menurut I Made Wirartha (2006:39) pengertian objek penelitian adalah: “Objek penelitian (variabel penelitian) adalah karakteristik tertentu yang mempunyai nilai, skor atau ukuran yang berbeda untuk unit atau individu yang berbeda atau merupakan konsep yang diberi lebih dari satu nilai.”



Objek adalah apa yang akan diselidiki dalam kegiatan penelitian. Beberapa persoalan sekitar kita perlu kita pahami agar bisa menentukan dan menyusun objek penelitian dalam metode penelitian kita ini dengan baik, yaitu berkaitan dengan apa itu objek penelitian dalam penelitian kualitatif, apa saja objek penelitian dalam penelitian kualitatif, dan criteria apa saja yang layak dijadikan objek penelitian kita. Menurut Nyoman Kutha Ratna (2010:12), objek adalah keseluruhan gejala yang ada di sekitar kehidupan manusia. Apabila dilihat dari sumbernya, objek dalam penelitian kualitatif menurut Spradley disebut social situation atau situasi sosial yang terdiri dari tiga elemen, yaitu tempat (place), pelaku (actors), dan aktivitas (activity) yang berinteraksi secara sinergis (Sugiyono, 2007: 49)[7] Namun sebenarnya, objek penelitian kualitatif juga bukan semata-mata terbatas pada situasi sosial yang terdiri dari tiga elemen di atas, melainkan juga berupa peristiwa alam, tumbuh-tumbuhan, binatang, kendaraan, dan sejenisnya (Sugiyono, 2007: 50).

Obyek penelitian ini dilakukan pada bisnis usaha Mandau Hotspot yang terletak di Jl. Prof M. Yamin Gg. Cherry, Kecamatan Tembilahan Kota, Kabupaten Indragiri Hilir, Riau, Indonesia.

### 3.8 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

#### 3.8.1 Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2018). Dalam penelitian ini, wawancara ditujukan kepada teknisi instalasi

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



jaringan dengan mengajukan pertanyaan dan pernyataan yang mendalam dan relevan agar hasil dari wawancara tersebut berkaitan dengan tema penelitian.

### 3.8.2 Observasi

Observasi sering disebut sebagai proses pengamatan, dalam istilah yang sederhana proses dimana peneliti atau pengamat terjun langsung ke lokasi penelitian (Riduan, 2019). Observasi juga dapat dipahami sebagai proses “pemeran sebagai pengamat”. Artinya, peneliti juga berperan sebagai pengamat dan menafsirkan atas apa yang terjadi dalam fenomena (Mardalis, 2020).

Menurut (Zuriah, 2021), Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Pengamatan dan pencatatan ini dilakukan terhadap objek di tempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa. Kegiatan observasi dilakukan pada usaha Mandau Hotspot Tembilahan.

### 3.8.3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah metode mengumpulkan bahan-bahan dalam bentuk dokumen yang relevan dengan tema penelitian. Teknik dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui peningalan-peningalan data tertulis, terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, hukum-hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian (Soeharto, 2019).

## 3.9 Teknik Analisis Data

Penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah berbentuk teks naratif dari catatan lapangan/*file notes*. Penyajian data adalah merupakan tahapan untuk memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan selanjutnya oleh peneliti, untuk dianalisis dan diambil tindakan yang dianggap perlu.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



Analisis ini dilakukan dengan menggunakan alat kumpul data yaitu pedoman observasi, wawancara serta dokumentasi. Dengan tahap sebagai berikut :

1. Mengelompokan data yang telah didapat untuk di proses
2. Melakukan analisis SWOT
3. Memasukkan ke dalam matriks SWOT
4. Menganalisis strategi-strategi dari matriks SWOT
5. Merekendasikan strategi yang telah dibuat kepada pihak pengelola

Analisis SWOT menggunakan matriks Internal Factor Evaluation (IFE) dan matriks Eksternal Factor Evaluation (EFE), dimana IFE ini meliputi kekuatan dan kelemahan dan EFE meliputi peluang dan ancaman.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
  2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
  3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.