

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Objek Penelitian**

Dalam penelitian ini, objek yang akan diteliti adalah pengguna layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix. Netflix dipilih berdasarkan pertimbangan sebagai berikut:

1. Netflix mengalami kenaikan jumlah pengguna layanan tiap tahun, khususnya pada masa pandemi Covid-19 tahun 2020 dengan kenaikan pengguna sebesar 15,8 juta pelanggan berbayar di triwulan 1-2020.
2. Netflix merupakan layanan *Video on Demand* (VoD) yang paling banyak digunakan di Indonesia dengan persentase sebesar 31%

Subjek penelitian ini ditujukan kepada narasumber yang akan dipilih berdasarkan kriteria tertentu sebagai berikut:

1. Merupakan pengguna *smartphone*
2. Berusia 20-29 tahun
3. Membeli layanan *Video On Demand* (VoD) Netflix selama pandemi Covid-19
4. Berdomisili di wilayah Jakarta

#### **B. Disain Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dengan pendekatan studi kasus. Menurut Sugiyono (2013) dalam Siyoto (2015), penelitian

kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena tertentu melalui sudut pandang narasumber. Narasumber adalah orang-orang yang di wawancara, di observasi, di minta pendapat, pemikiran dan juga persepsinya melalui pertanyaan-pertanyaan tertentu. Menurut Mantra (2004) dalam buku Moleong (2007) mengemukakan bahwa metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Sugiyono (2011:14) dalam Widiyanto (2018) menguraikan metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang dijumpai dalam kenyataan dan bersifat pasti yang merupakan suatu nilai di balik data yang tampak. Sehubungan dengan hal tersebut dipilih pendekatan kualitatif deskriptif dimana yang dikumpulkan berupa pendapat, tanggapan, informasi, konsep-konsep, dan keterangan yang berbentuk uraian dalam mengungkapkan masalah.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti sebagai instrumen pokok, artinya proses dan juga hasil dari penelitian akan bergantung pada pemahaman akan teori dan juga wawasan peneliti. Alur dalam penarikan kesimpulan dilakukan secara induktif, dimana data-data yang sudah diperoleh secara detail akan dikategorikan dan diabstraksi serta dicari tema, konsep, maupun teori sebagai temuan.

Menurut Murdiyanto (2020), penelitian studi kasus adalah studi yang mengeksplorasi suatu masalah dengan batasan terperinci, memiliki pengambilan data yang mendalam, dan menyertakan berbagai sumber informasi.

Penelitian ini mencoba untuk meminta narasumber mengungkapkan berbagai pemikiran maupun persepsi mereka mengenai perilaku mereka terhadap layanan Netflix tanpa memberi mereka banyak arahan/pedoman bagaimana harus menjawab setiap pertanyaan yang diajukan. Dalam penelitian ini akan diajukan pertanyaan terkait bagaimana mulainya muncul suatu keinginan/kebutuhan, pencarian informasi, faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam memutuskan pembelian, bagaimana pengalaman mereka setelah membeli dan menggunakan Netflix, serta bagaimana perilaku mereka pasca pembelian. Penelitian ini dipilih karena sesuai dengan tujuan, yakni memperoleh pemahaman mendalam dari hasil penelitian, serta memahami fenomena dengan data yang detail.

### **C. Teknik Pengambilan Narasumber**

Kriteria pengambilan narasumber dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Merupakan pengguna *smartphone*
2. Berusia 20-29 tahun.

Pertimbangan ini berdasarkan hasil survei dari Indonesiabaik.id yang ditulis oleh Syofullah (2018) yang menunjukkan bahwa masyarakat pada rentang usia 20 – 29 tahun adalah kelompok usia dengan tingkat penetrasi *smartphone* yang paling tinggi (75,95%)

3. Membeli layanan *Video On Demand* (VOD) Netflix selama pandemi Covid-19

#### 4. Berdomisili di wilayah Jakarta.

Jumlah narasumber dari penelitian kualitatif berdasarkan pada proses pencapaian kualitas informasi yang didapat dari narasumber. Wawancara dengan narasumber akan berhenti jika data yang dihasilkan sudah jenuh. Dengan kata lain maka pencarian narasumber akan berhenti sampai pada narasumber yang sudah tidak memberikan informasi terbaru lagi, karena informasi yang diberikan adalah sama dengan narasumber lain atau tidak bervariasi lagi dari narasumber sebelumnya.

### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam mengumpulkan data yang lengkap dan sesuai dengan penelitian, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

#### 1. Teknik Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah percakapan dengan sebuah tujuan tertentu, yang dilakukan oleh kedua belah pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) dan terwawancara (*interviewee*). Pihak pewawancara dalam penelitian ini adalah penulis, sedangkan pihak terwawancara adalah narasumber. Wawancara dilakukan dengan menggunakan aplikasi *Zoom meeting*, penulis akan memberikan link *Zoom meeting* kepada narasumber, selanjutnya penulis mengajukan beberapa pertanyaan kepada narasumber, dimana narasumber akan memberikan jawaban secara lisan dan jujur. Dalam pelaksanaannya data hasil wawancara yang didapatkan merupakan data primer.

Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terbuka, dimana tiap urutan pertanyaan maupun cara penyajiannya akan sama bagi setiap narasumber.

## 2. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi menurut Siyoto (2015) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi yang berupa catatan, notulen rapat, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dalam penelitian ini, teknik dokumentasi yang digunakan adalah *recorder*, foto kegiatan wawancara bersama narasumber serta panduan wawancara. Panduan wawancara ini digunakan untuk mengingatkan penulis mengenai aspek-aspek yang akan dibahas dalam wawancara, serta menjadi daftar pengecekan (*checklist*) apakah pertanyaan tersebut sudah ditanyakan atau belum. Dalam pelaksanaannya data hasil dokumentasi yang didapatkan merupakan data sekunder.

## E. Teknik Analisis Data

Yulianty dan Jufri (dalam Fadli, 2021) menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif analisis data harus dilakukan dengan teliti agar data-data yang sudah diperoleh mampu dinarasikan dengan baik, sehingga menjadi hasil penelitian yang layak. Menurut Moleong dalam Siyoto (2015), analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesis, mencari dan menemukan pola, menemukan apa

yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Selanjutnya, data primer maupun sekunder yang sudah dikumpulkan dianalisis dengan metode Analisis Naratif atau *Narrative Analysis*. Analisis naratif ini dilakukan dengan mendengarkan orang bercerita dan menganalisis apa artinya. Dalam cerita tersebut kita dapat memperoleh wawasan tentang cara orang menghadapi dan memahami realitas dengan menganalisis cerita mereka. Analisis naratif digunakan untuk mengeksplorasi sesuai dengan perspektif orang yang dituju.

(sumber: <https://gradcoach.com/qualitative-data-analysis-methods/>)

Validitas dan juga kredibilitas dalam penelitian kualitatif berbeda dengan penelitian kuantitatif, sehingga dalam penelitian ini teknik interpretatif dan teoritis digunakan sebagai uji validitas data, yakni melalui hasil wawancara yang akurat dari narasumber dan juga penulis sebagai peneliti. Maka dari itu digunakan teknik sebagai berikut:

1. Triangulasi

Moleong (2014) dalam Widiyanto (2018) menyebutkan triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Dalam penelitian ini, triangulasi yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a) Triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan dan mengecek kembali informasi yang didapat melalui alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal ini dapat dicapai dengan salah satu cara yakni membandingkan hasil wawancara narasumber dengan narasumber lainnya.

Tujuannya agar data yang diperoleh dapat dipercaya karena tidak hanya diperoleh dari satu sumber saja tetapi dari berbagai sumber.

## 2. Menggunakan bahan referensi

Dalam penelitian ini, bahan referensi yang dimaksud adalah bahan pendukung untuk membuktikan data yang telah kita temukan. Untuk itu data hasil wawancara didukung dengan adanya rekaman wawancara/transkrip wawancara, foto-foto bersama narasumber untuk mendukung kredibilitas data.

Metode ini digunakan karena paling cocok dengan penelitian ini yang bertujuan untuk mengeksplorasi dan mencari tahu lebih lanjut bagaimana pemikiran maupun persepsi mereka, khususnya mengenai perilaku konsumen terhadap layanan *Video on Demand* (VoD) Netflix selama pandemi. Tahap-tahap dalam menganalisis data penelitian kualitatif yaitu:

### 1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Reduksi data bisa dilakukan dengan jalan melakukan abstraksi. Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti, proses dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada dalam data penelitian. Dengan kata lain proses reduksi data ini dilakukan oleh peneliti secara terus menerus saat melakukan penelitian untuk menghasilkan catatan-catatan inti dari data yang diperoleh dari hasil penggalian data. Dengan demikian, tujuan dari reduksi data ini adalah untuk menyederhanakan data yang diperoleh selama penggalian data di lapangan.

### 2. Penyajian Data

Menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Hal ini dilakukan dengan alasan data-data yang diperoleh selama proses penelitian kualitatif biasanya berbentuk naratif, sehingga memerlukan penyederhanaan tanpa mengurangi isinya. Penyajian data dilakukan untuk dapat melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari gambaran keseluruhan. Pada tahap ini peneliti berupaya mengklasifikasikan dan menyajikan data sesuai dengan pokok permasalahan yang diawali dengan pengkodean pada setiap sub pokok permasalahan.

### 3. Kesimpulan atau verifikasi

Kesimpulan atau verifikasi adalah tahap akhir dalam proses analisa data. Pada bagian ini peneliti menyatakan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan. Penarikan kesimpulan bisa dilakukan dengan jalan membandingkan kesesuaian pernyataan dari subyek penelitian dengan makna yang terkandung dengan konsep-konsep dasar dalam penelitian tersebut.