

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metodologi penelitian yang digunakan untuk menganalisis proses pemenuhan pesanan dan kepuasan pelanggan pada Toko Online Jam Fashion00. Uraian dalam bab ini meliputi jenis dan pendekatan penelitian, objek dan lokasi penelitian, fokus penelitian, informan penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta prosedur keabsahan data.

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk menganalisis secara mendalam proses pemenuhan pesanan serta pengalaman kepuasan pelanggan pada Toko Online Jam Fashion00. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam proses pemenuhan pesanan serta bagaimana pelanggan memaknai pengalaman layanan yang mereka terima. Penelitian kualitatif menekankan pada makna, proses, dan interpretasi fenomena dalam konteks alaminya. Pendekatan ini relevan ketika peneliti ingin menggali pengalaman subjek secara langsung melalui interaksi dan narasi (Creswell & Poth, 2021).

Desain studi kasus digunakan karena penelitian berfokus pada satu unit usaha, yaitu Toko Online Jam Fashion00. Studi kasus tepat digunakan ketika peneliti ingin mengeksplorasi suatu sistem yang terikat oleh batas tertentu, baik waktu, tempat, maupun aktivitas, secara mendalam dan kontekstual (Yin, 2023). Melalui desain ini, peneliti dapat menganalisis secara utuh rangkaian proses pemenuhan pesanan, mulai dari penerimaan pesanan, pengecekan stok, pengemasan, pengiriman, hingga penanganan keluhan, serta memahami dinamika interaksi antara pengelola toko dan pelanggan.

Karakter penelitian ini bersifat deskriptif karena berupaya menggambarkan secara sistematis praktik operasional dan pengalaman pelanggan sebagaimana terjadi di lapangan. Penelitian tidak bertujuan menguji hubungan kausal secara statistik, melainkan menginterpretasikan realitas operasional berdasarkan data empiris yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pendekatan ini memungkinkan peneliti mengidentifikasi pola dan tema yang berkaitan dengan ketepatan waktu, akurasi produk, kualitas pengemasan, dan respons layanan (Merriam & Tisdell, 2022).

Dengan demikian, pendekatan kualitatif studi kasus dipilih karena selaras dengan tujuan penelitian, yaitu memahami secara mendalam bagaimana proses pemenuhan pesanan membentuk pengalaman dan kepuasan pelanggan dalam konteks operasional UMKM Toko Online Jam Fashion00.

3.2 Objek dan Lokasi Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah proses pemenuhan pesanan dan kepuasan pelanggan pada UMKM Toko Online Jam Fashion00. Fokus kajian diarahkan pada rangkaian aktivitas operasional sejak pesanan diterima melalui platform digital hingga produk diterima pelanggan, serta bagaimana pelanggan memaknai pengalaman layanan yang diperoleh.

Toko Online Jam Fashion00 dipilih sebagai lokasi penelitian karena sesuai dengan karakteristik studi kasus yang meneliti satu unit usaha secara mendalam. Toko ini beroperasi aktif pada marketplace digital seperti Tokopedia dan TikTok Shop sehingga relevan dengan konteks *e-commerce*. Selain itu, toko memiliki aktivitas transaksi yang konsisten serta menyediakan akses data operasional dan ulasan pelanggan yang memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap pengalaman dan kepuasan pelanggan.

Secara operasional, Toko Online Jam Fashion00 bergerak di bidang penjualan jam tangan secara daring. Aktivitas bisnis meliputi pengelolaan pesanan melalui

marketplace, pengendalian stok, pengemasan, pengiriman melalui jasa ekspedisi, serta penanganan komplain pelanggan. Karakteristik operasional tersebut mendukung analisis menyeluruh terhadap proses pemenuhan pesanan dalam konteks perdagangan elektronik.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi aktivitas operasional, wawancara dengan informan yang terlibat dalam proses pemenuhan pesanan, serta penelusuran data ulasan pelanggan pada platform marketplace.

Penelitian ini dilaksanakan pada periode Februari sampai Juni 2026. Pada periode tersebut peneliti melakukan observasi terhadap aktivitas operasional toko, wawancara dengan informan yang terlibat dalam proses pemenuhan pesanan, serta pengumpulan data ulasan pelanggan pada platform marketplace.

3.3 Fokus Penelitian

Penelitian ini memfokuskan kajian pada dua aspek utama, yaitu proses pemenuhan pesanan dan kepuasan pelanggan pada Toko Online Jam Fashion00. Kedua fokus tersebut dianalisis berdasarkan praktik operasional yang berlangsung serta pengalaman informan dalam menjalankan dan menerima layanan.

1. Proses Pemenuhan Pesanan

Proses pemenuhan pesanan merupakan rangkaian aktivitas operasional yang dilakukan toko sejak pesanan diterima melalui platform digital hingga produk diterima pelanggan dan komplain diselesaikan. Fokus kajian diarahkan pada bagaimana sistem kerja dijalankan dalam praktik sehari-hari. Aspek proses pemenuhan pesanan dalam penelitian ini disusun berdasarkan konsep fulfillment dalam operasional e-commerce yang mencakup penerimaan pesanan, pengelolaan stok, pengemasan, pengiriman, dan penanganan keluhan pelanggan.

Aspek yang dieksplorasi meliputi:

- 1) Penerimaan dan verifikasi pesanan: Proses admin menerima notifikasi pesanan, memeriksa detail produk, serta memastikan ketersediaan barang.
- 2) Pengelolaan stok: Sistem pencatatan persediaan, kesesuaian antara stok fisik dan data marketplace, serta pengendalian produk habis.
- 3) Pengemasan produk: Prosedur pengecekan kondisi jam tangan, penggunaan pelindung kemasan, serta standar keamanan sebelum pengiriman.
- 4) Pengiriman pesanan: Ketepatan waktu pemrosesan, pencetakan resi, dan koordinasi dengan jasa ekspedisi.
- 5) Penanganan keluhan: Respons terhadap keluhan pelanggan, solusi yang diberikan, serta tindak lanjut penyelesaian masalah.

Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pemilik dan admin toko serta observasi langsung terhadap aktivitas operasional pemenuhan pesanan.

2. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dipahami sebagai evaluasi pelanggan terhadap pengalaman layanan setelah melalui proses pemenuhan pesanan. Evaluasi tersebut tercermin dari persepsi pelanggan terhadap kualitas produk, kecepatan layanan, keamanan pengemasan, serta respons penjual.

Aspek yang dieksplorasi meliputi:

- 1) Kesesuaian produk dengan deskripsi: Penilaian pelanggan terhadap kesesuaian spesifikasi, model, dan kondisi jam tangan dengan informasi yang ditampilkan pada marketplace.
- 2) Ketepatan waktu pengiriman: Persepsi pelanggan mengenai kecepatan proses dan waktu penerimaan barang.
- 3) Kualitas pengemasan: Penilaian pelanggan terhadap keamanan kemasan dan kondisi produk saat diterima.
- 4) Responsivitas layanan: Pengalaman pelanggan dalam berkomunikasi dengan admin, termasuk kecepatan dan kejelasan respons.

- 5) Penanganan keluhan: Pengalaman kepuasan pelanggan terhadap solusi yang diberikan ketika terjadi kendala atau kesalahan pesanan.

Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pelanggan yang pernah melakukan pembelian serta analisis ulasan pelanggan pada platform marketplace.

3.4 Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, konsep populasi tidak digunakan dalam pengertian statistik sebagaimana pada penelitian kuantitatif. Penelitian ini berfokus pada informan yang dipilih secara sengaja karena memiliki pengalaman dan pengetahuan yang relevan dengan fenomena yang diteliti.

Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu yang terlibat langsung dalam proses pemenuhan pesanan serta pelanggan yang memiliki pengalaman dalam menerima layanan dari Toko Online Jam Fashion00.

Pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling. Teknik ini digunakan untuk memilih partisipan berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga data yang diperoleh bersifat mendalam dan kontekstual. Dalam penelitian kualitatif, purposive sampling bertujuan memperoleh informasi yang kaya, bukan untuk melakukan generalisasi statistik (Creswell & Poth, 2021; Merriam & Tisdell, 2022).

Informan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Pemilik Toko Online Jam Fashion00
2. Admin atau pengelola operasional yang menangani proses pesanan
3. Pelanggan yang pernah melakukan pembelian dan bersedia diwawancarai

Pemilik dan admin dipilih karena memiliki pemahaman menyeluruh mengenai sistem operasional, alur pemenuhan pesanan, serta kendala layanan. Pelanggan dipilih karena merupakan pihak yang menerima layanan secara langsung serta memiliki pengalaman dalam menilai kepuasan terhadap layanan toko.

Adapun kriteria pelanggan sebagai informan dalam penelitian ini adalah:

1. Pernah melakukan pembelian di Toko Online Jam Fashion00.
2. Pernah mengalami proses pemenuhan pesanan secara langsung.
3. Bersedia memberikan informasi dan diwawancarai dalam penelitian.

Jumlah informan dalam penelitian ini terdiri dari 4 orang, yaitu 1 pemilik usaha, 1 admin operasional, dan 2 pelanggan. Pemilihan jumlah informan didasarkan pada kebutuhan data penelitian serta ketercukupan informasi yang diperoleh selama proses wawancara.

Pengumpulan data dilakukan hingga informasi yang diperoleh dianggap mampu menggambarkan proses pemenuhan pesanan dan kepuasan pelanggan pada Toko Online Jam Fashion00. Dalam penelitian kualitatif, jumlah informan tidak ditentukan berdasarkan jumlah statistik, tetapi berdasarkan kedalaman data yang diperoleh. Dengan pemilihan informan tersebut, peneliti memperoleh data yang relevan dan mendalam terkait proses pemenuhan pesanan serta kepuasan pelanggan pada Toko Online Jam Fashion00.

3.5 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Penggunaan kedua jenis data tersebut bertujuan memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai proses pemenuhan pesanan serta keterkaitannya terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian kualitatif, pemanfaatan berbagai sumber data membantu meningkatkan kedalaman analisis dan kredibilitas temuan (Creswell & Poth, 2021).

Data primer merupakan data utama yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui interaksi peneliti dengan informan. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap aktivitas operasional Toko Online Jam Fashion00. Informan utama meliputi pemilik usaha, admin operasional, dan pelanggan yang pernah melakukan pembelian.

Bentuk data primer dalam penelitian ini meliputi:

1. Transkrip wawancara mendalam dengan pemilik, admin, dan pelanggan.
2. Catatan hasil observasi proses pemenuhan pesanan.
3. Catatan lapangan terkait interaksi layanan dan penanganan komplain.

Data primer digunakan untuk menggali secara mendalam proses operasional, pengalaman layanan, serta persepsi kepuasan pelanggan.

Data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh tidak secara langsung dari subjek penelitian. Data ini digunakan untuk memperkuat temuan lapangan dan sebagai bahan triangulasi. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari dokumentasi internal usaha dan sumber digital yang relevan.

Bentuk data sekunder meliputi:

1. Rekap transaksi penjualan.
2. Bukti pengiriman dan nomor resi.
3. Ulasan pelanggan pada platform marketplace seperti Tokopedia dan TikTok Shop.

Seluruh data dalam penelitian ini berbentuk data kualitatif berupa narasi, transkrip wawancara, catatan observasi, serta dokumen digital. Data tersebut dianalisis secara interpretatif untuk mengidentifikasi tema, pola, dan makna yang berkaitan dengan proses pemenuhan pesanan dan kepuasan pelanggan. Penggunaan kombinasi data primer dan sekunder diharapkan mampu meningkatkan validitas temuan melalui proses triangulasi (Merriam & Tisdell, 2022).

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilaksanakan secara sistematis dan terstruktur untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai proses pemenuhan pesanan dan kepuasan pelanggan pada Toko Online Jam Fashion00. Metode pengumpulan data disesuaikan dengan pendekatan kualitatif studi kasus yang menekankan pemahaman fenomena secara kontekstual melalui interaksi langsung dengan sumber data. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam,

observasi, dan dokumentasi. Ketiga teknik tersebut digunakan secara terpadu untuk mendukung proses triangulasi dan meningkatkan kredibilitas hasil penelitian (Creswell & Poth, 2021).

3.6.1 Wawancara

Wawancara dilakukan secara semi terstruktur kepada pemilik toko, admin operasional, dan pelanggan. Format semi terstruktur dipilih agar peneliti memiliki pedoman pertanyaan yang sistematis sekaligus tetap fleksibel dalam menggali informasi lanjutan sesuai konteks jawaban informan. Wawancara berfokus pada pengalaman informan terkait proses penerimaan pesanan, verifikasi stok, pengemasan, pengiriman, penanganan komplain, serta persepsi terhadap kepuasan pelanggan.

Proses wawancara dilakukan secara langsung maupun melalui media komunikasi daring sesuai ketersediaan informan. Seluruh wawancara direkam, ditranskrip, dan disiapkan untuk proses pengodean pada tahap analisis.

3.6.2 Observasi

Observasi dilakukan secara nonpartisipan terhadap aktivitas operasional pemenuhan pesanan di Toko Online Jam Fashion00. Peneliti mengamati secara langsung alur kerja mulai dari penerimaan pesanan, pengecekan stok, proses pengemasan, hingga penyerahan kepada jasa pengiriman. Observasi bertujuan memperoleh data faktual mengenai praktik yang berlangsung di lapangan serta memverifikasi informasi hasil wawancara.

Hasil observasi dicatat dalam bentuk catatan lapangan yang sistematis untuk mendukung proses analisis tematik.

3.6.3 Dokumentasi

Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat temuan penelitian. Dokumen yang dikumpulkan meliputi:

1. Standar operasional prosedur toko
2. Catatan atau rekap pesanan
3. Bukti pengiriman
4. Tangkapan layar aktivitas marketplace
5. Ulasan pelanggan pada platform penjualan

Dokumen tersebut membantu peneliti memahami konteks operasional serta berfungsi sebagai bahan triangulasi terhadap data wawancara dan observasi.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan analisis tematik untuk mengidentifikasi pola, kategori, dan tema yang muncul dari data penelitian. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menafsirkan makna dari pengalaman informan serta memahami hubungan antar fenomena yang terjadi dalam proses pemenuhan pesanan dan kepuasan pelanggan. Proses analisis mengikuti model analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles et al., 2020).

Analisis data mengikuti tahapan analisis kualitatif yang meliputi proses kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara iteratif sehingga peneliti dapat menemukan pola dan tema yang bermakna (Creswell & Poth, 2021; Yin, 2023). Pendekatan ini memungkinkan peneliti menafsirkan data secara mendalam sesuai konteks penelitian.

Dalam proses pengelolaan dan pengodean data kualitatif, penelitian ini menggunakan bantuan perangkat lunak NVivo12. Perangkat lunak ini dimanfaatkan untuk mengorganisasi data, melakukan proses coding, mengelompokkan tema, serta menelusuri hubungan antar kategori secara sistematis. NVivo12 juga digunakan untuk memfasilitasi proses analisis tematik dengan membantu peneliti mengidentifikasi

pola, membangun kategori tematik, serta memvisualisasikan keterkaitan antar tema yang muncul dari data wawancara dan observasi.

Penggunaan NVivo12 membantu meningkatkan transparansi dan keterlacakan proses analisis, sedangkan interpretasi substantif tetap dilakukan oleh peneliti sebagai instrumen utama penelitian kualitatif.

3.7.1 Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengorganisasi data mentah yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi agar sesuai dengan fokus penelitian (Miles et al., 2020). Pada tahap ini peneliti membaca secara menyeluruh transkrip wawancara dan catatan lapangan untuk mengidentifikasi informasi yang relevan dengan proses pemenuhan pesanan dan kepuasan pelanggan.

Data yang tidak berkaitan langsung dengan fokus penelitian disisihkan. Selanjutnya peneliti melakukan proses pengkodean awal (open coding) untuk mengelompokkan data ke dalam kategori tematik seperti verifikasi pesanan, pengelolaan stok, pengemasan, pengiriman, penanganan komplain, serta persepsi kepuasan pelanggan.

Dalam proses ini, perangkat lunak NVivo12 digunakan sebagai alat bantu untuk mengorganisasi data, membuat node/kode, serta menelusuri keterkaitan antar tema secara sistematis. Penggunaan NVivo12 membantu meningkatkan kerapian manajemen data dan transparansi proses analisis, sedangkan penafsiran makna tetap dilakukan oleh peneliti sebagai instrumen utama penelitian kualitatif.

3.7.2 Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif deskriptif yang disusun secara sistematis. Data yang telah melalui proses reduksi dan pengodean kemudian diorganisasi berdasarkan tema dan subtema agar hubungan antarperistiwa serta pola yang muncul dapat terlihat secara jelas. Tahap penyajian data bertujuan

mempermudah peneliti dalam memahami struktur informasi dan menarik makna dari temuan lapangan (Miles et al., 2020).

Pada penelitian ini, penyajian data difokuskan pada beberapa aspek utama, yaitu:

1. Alur proses pemenuhan pesanan di Toko Online Jam Fashion00.
2. Praktik operasional yang dilakukan oleh pemilik dan admin.
3. Persepsi dan pengalaman pelanggan terhadap layanan yang diterima.

Penyajian dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif yang didukung oleh hasil pengodean menggunakan perangkat lunak NVivo12. Melalui penyajian yang sistematis, peneliti dapat menelusuri keterkaitan antar kategori serta memahami dinamika proses pemenuhan pesanan secara utuh dalam konteks operasional UMKM.

3.7.3 Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan melalui proses interpretasi terhadap pola, hubungan, dan makna yang muncul dari data yang telah disajikan. Pada tahap ini peneliti membandingkan temuan antar informan serta antar sumber data untuk mengidentifikasi konsistensi maupun perbedaan pandangan. Proses penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan terus diverifikasi sepanjang proses penelitian berlangsung (Miles et al., 2020).

Kesimpulan disusun untuk menjawab rumusan masalah penelitian, khususnya mengenai bagaimana proses pemenuhan pesanan dilaksanakan serta bagaimana proses tersebut dimaknai pelanggan dalam membentuk kepuasan. Hasil pengodean dan pengelompokan tema yang dilakukan dengan bantuan perangkat lunak NVivo12 mendukung peneliti dalam menelusuri pola hubungan antar kategori secara sistematis, sementara interpretasi substantif tetap dilakukan oleh peneliti.

Proses ini bersifat iteratif. Peneliti dapat kembali pada tahap reduksi maupun penyajian data apabila ditemukan informasi baru yang memerlukan klarifikasi atau pendalaman.

3.8 Uji Keabsahan Data

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi bertujuan meningkatkan kredibilitas temuan dengan membandingkan data dari berbagai sumber dan metode (Creswell & Poth, 2021).

Triangulasi yang digunakan meliputi:

1. Triangulasi sumber, yaitu membandingkan informasi yang diperoleh dari pemilik, admin, dan pelanggan.
2. Triangulasi metode, yaitu membandingkan hasil wawancara dengan hasil observasi dan dokumentasi.

Selain itu, penggunaan NVivo12 membantu menjaga keterlacakan proses analisis melalui pengelolaan data, pengodean yang sistematis, serta penyimpanan jejak analitik. Dengan prosedur tersebut, temuan penelitian diharapkan memiliki tingkat kredibilitas, konsistensi, dan kepercayaan yang memadai sesuai standar penelitian kualitatif. Selain triangulasi, peneliti juga melakukan pemeriksaan kembali hasil wawancara kepada informan (member checking) untuk memastikan kesesuaian interpretasi data dengan pengalaman informan.

Melalui prosedur metodologi tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan temuan yang kredibel dan memberikan pemahaman mendalam mengenai proses pemenuhan pesanan serta pengalaman kepuasan pelanggan pada Toko Online Jam Fashion00. Selain triangulasi, peneliti juga melakukan pemeriksaan kembali hasil wawancara kepada informan (member checking) untuk memastikan kesesuaian interpretasi data dengan pengalaman informan.