

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:213), pendekatan kualitatif berbasis filosofi dan digunakan untuk mempelajari fenomena ilmiah (seperti eksperimen), di mana penulis berfungsi sebagai instrumen utama. Penelitian ini mengumpulkan dan menganalisis data secara kualitatif, dan fokusnya adalah menafsirkan makna data. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mempelajari dan menjelaskan fenomena atau objek penelitian melalui pemeriksaan perilaku sosial, sikap, dan persepsi individu atau kelompok. Penelitian kualitatif dianggap memiliki kemampuan untuk menguji teori secara deduktif, mengurangi bias, mengontrol penjelasan alternatif, dan memastikan bahwa hasil mereka dapat digeneralisasi dan diterapkan di tempat lain.

Cresswell (dalam Sugiyono, 2012) membagi penelitian kualitatif menjadi lima kategori utama: fenomenologi, teori yang didasarkan, etnografi, studi kasus, dan penelitian naratif:

1. *Phenomenological Research*: Pendekatan ini melibatkan penulis yang mengumpulkan data melalui observasi partisipatif untuk memahami pengalaman inti individu.
2. *Grounded Theory*: Dalam pendekatan ini, penulis berusaha menarik kesimpulan umum secara induktif dari observasi, dengan fokus pada proses, tindakan, atau interaksi dari perspektif peserta.

3. *Ethnography*: Metode ini melibatkan studi tentang budaya kelompok dalam lingkungan alami mereka, menggunakan observasi dan wawancara untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang praktik dan perilaku mereka.
4. *Case Studies*: Metode ini mengeksplorasi suatu kejadian, program, atau aktivitas secara mendalam, biasanya dalam periode tertentu, yang melibatkan satu atau lebih individu dan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data.
5. *Narrative Research*: Dalam pendekatan ini, penulis fokus pada satu atau lebih individu untuk mengumpulkan data tentang perjalanan hidup mereka, yang kemudian disusun dalam bentuk naratif yang mengikuti urutan kronologis.

Berdasarkan definisi ini dan penjelasan tentang berbagai jenis penelitian kualitatif, penelitian ini akan menggunakan metode studi kasus. penulis akan melakukan eksplorasi mendalam terhadap faktor – faktor yang mempengaruhi beban kerja pegawai *account executive* di KM Communication, dengan mengumpulkan data secara rinci melalui berbagai prosedur pengumpulan data dalam periode waktu yang berkelanjutan.

B. Partisipan dan Tempat Penelitian

Moleong (2014) menjelaskan bahwa partisipan adalah orang atau kelompok yang memberikan informasi yang relevan dengan topik penelitian. Berdasarkan penjelasan ini, dapat disimpulkan bahwa partisipan penelitian adalah orang atau kelompok yang memberikan kontribusi dalam proses penelitian dan menjadi sumber informasi yang relevan dengan topik penelitian.

Penelitian ini melibatkan berbagai individu yang memiliki keterkaitan langsung dengan topik yang dikaji, antara lain Chief Executive Officer (CEO) KM Communication yang berperan sebagai informan utama, *account executive* dari KM Communication sebagai informan spesialis, serta *Supervisor Divisi Account Executive* yang turut berkontribusi sebagai partisipan dalam pengumpulan data.

Penelitian ini dilakukan di kantor KM Communication yang berlokasi di Jl. Timbul IV, 99 Villages No. 99P, RT.2/RW.3, Cipadak, Jagakarsa, Jakarta Selatan, Jakarta 12630. Proses penelitian dilakukan melalui interaksi langsung antara penulis dan informan dengan menggunakan wawancara serta pengumpulan data secara langsung.

C. Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini melibatkan wawancara sebagai sumber data utama, didukung oleh studi dokumen sebagai data sekunder (Sugiyono, 2022).

1. Wawancara Semi-terstruktur

Penelitian ini menggunakan metode wawancara untuk menggali informasi secara mendalam mengenai beban kerja yang dialami oleh pegawai *Account Executive* di KM Communication. Teknik wawancara yang digunakan bersifat semi-terstruktur, di mana penulis menyusun pertanyaan berdasarkan pedoman wawancara yang telah dirancang sebelumnya. Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan informan berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh penulis. Pemilihan ini dilakukan karena informan yang dipilih dianggap memiliki pengalaman, pengetahuan, serta posisi yang relevan dengan topik beban kerja yang diteliti.

Berdasarkan kriteria tersebut, penulis menentukan untuk mewawancarai para *account executive* yang secara langsung mengalami beban kerja harian. Selama proses wawancara, para *account executive* diminta untuk menceritakan pengalaman serta pandangan mereka terkait beban kerja, sementara penulis mencatat dan merekam jalannya wawancara menggunakan alat bantu seperti buku catatan dan perekam suara (Esterberg, dalam Sugiyono, 2022). Selain para pegawai, wawancara juga melibatkan *Chief Executive Officer* (CEO) dan

supervisor divisi *account executive* guna memperoleh pandangan dari sisi manajerial terkait isu beban kerja. Rangkaian pertanyaan dalam wawancara disusun berdasarkan indikator beban kerja menurut Koesomowidjojo (2017), yang mencakup aspek kondisi kerja sehari-hari, efektivitas pemanfaatan waktu kerja, serta pencapaian target yang ditentukan dalam pekerjaan.

2. Studi Dokumen

Metode pengumpulan data ini melibatkan pengumpulan dan analisis dokumen yang relevan dengan beban kerja pegawai *Account Executive* di KM Communication. Dokumen yang dikumpulkan dapat mencakup catatan internal mengenai distribusi tugas, laporan pekerjaan, serta dokumen terkait dengan kebijakan dan prosedur yang diterapkan di perusahaan (Sugiyono, 2022).

Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian dapat memperoleh informasi yang lebih lengkap dan relevan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja pegawai *Account Executive* dan dampaknya terhadap kinerja mereka di KM Communication.

D. Analisis Data

Menurut Bogdan dan Biklen (2006), analisis data adalah proses sistematis untuk mengorganisasi dan menyusun data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan sumber lainnya, agar informasi tersebut lebih mudah dipahami dan dapat disampaikan kepada orang lain. Proses analisis data ini mencakup pengorganisasian informasi, membaginya

menjadi unit-unit kecil, menyintesisnya, menyusun pola, memilih data yang relevan untuk dianalisis, serta menarik kesimpulan yang bisa dipahami oleh pihak lain (Sugiyono, 2018:130).

Dalam proses analisis data, penulis memulai dengan menelaah hasil wawancara dan studi dokumen yang telah dikumpulkan dari para informan. Langkah awal ini menjadi fondasi penting sebelum melangkah ke proses analisis yang lebih mendalam. Penulis kemudian mengacu pada konsep analisis data kualitatif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, di mana proses analisis dipandang sebagai kegiatan yang berlangsung secara terus-menerus dan saling berkaitan hingga informasi yang diperoleh dianggap mencukupi. Model analisis yang digunakan mencakup tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti menyaring, memilih, dan menyoroti informasi yang penting serta mencari pola atau tema yang muncul. Dengan cara ini, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai beban kerja pegawai *account executive* di KM Communication, sehingga mempermudah penulis dalam melanjutkan pengumpulan data di masa depan serta menemukan data yang relevan jika dibutuhkan.

2. Penyajian Data

Setelah penelitian di lapangan selesai dan data yang relevan telah dikumpulkan melalui reduksi, tahap berikutnya adalah penyajian data. Penyajian ini dapat berupa ringkasan, diagram, atau hubungan antar kategori, yang bertujuan untuk menggambarkan hasil wawancara dan informasi yang telah diproses sebelumnya. Penyajian data ini penting untuk menggambarkan kondisi beban kerja pegawai *account executive* di KM Communication secara visual dan terstruktur (Miles dan Huberman, 1984 dalam Sugiyono, 2022).

3. Penarikan Kesimpulan

Penulis akan merumuskan kesimpulan awal yang bersifat sementara, yang kemungkinan dapat berubah jika tidak didukung oleh bukti yang kuat di tahap berikutnya. Oleh karena itu, penulis perlu kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data yang relevan dari lima partisipan utama yang terlibat dalam proses ini. Jika kesimpulan sementara ini didukung oleh bukti yang konsisten saat pengumpulan data ulang dilakukan, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap kredibel (Miles dan Huberman, 1984 dalam Sugiyono, 2022).

E. Rencana Pengujian Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan elemen yang sangat penting dalam penelitian, karena memastikan bahwa penelitian yang dilakukan memenuhi standar ilmiah dan data yang diperoleh dapat dipercaya. Dalam penelitian kualitatif, terdapat beberapa aspek yang perlu diuji untuk menentukan

keabsahan data, yaitu kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas (Sugiyono, 2007:270).

Untuk menjamin bahwa data yang diperoleh dalam penelitian ini sah dan dapat dipertanggungjawabkan, pengujian keabsahan data harus dilakukan. Berikut adalah beberapa metode yang digunakan dalam uji keabsahan data:

1. Uji Kredibilitas

Setelah seluruh data berhasil dikumpulkan, penulis akan melakukan pengujian kredibilitas data dengan menerapkan teknik triangulasi sumber. Teknik ini dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai narasumber, yakni *Chief Executive Officer* (CEO) KM Communication, *Account Executive*, serta *Supervisor Divisi Account Executive* (Sugiyono, 2022). Penulis kemudian akan mengidentifikasi dan mengelompokkan temuan berdasarkan kesamaan, perbedaan, serta sudut pandang khusus dari masing-masing narasumber. Selanjutnya, hasil kesimpulan yang diperoleh akan dikonfirmasi kembali kepada ketiga narasumber guna memastikan akurasi dan kesesuaian data. Apabila informasi yang dikonfirmasi menunjukkan konsistensi dan validitas, maka data tersebut dapat dinyatakan kredibel.

2. Uji Transferabilitas

Selain itu, untuk menguji transferabilitas atau validitas eksternal, penulis menilai sejauh mana temuan dari penelitian ini berpotensi diterapkan dalam situasi atau lingkungan yang memiliki karakteristik

serupa. Penilaian dilakukan dengan membandingkan konteks penelitian ini dengan pengalaman lapangan yang relevan, serta mempertimbangkan apakah pola-pola temuan dapat dikenali dalam kasus lain di industri event organizer. Dengan penyajian data yang rinci dan deskripsi konteks yang jelas, diharapkan pembaca atau penulis lain dapat menilai secara mandiri kesesuaian dan kemungkinan penerapan hasil penelitian dalam konteks yang berbeda namun sejenis.

3. Uji Dependabilitas

Untuk memastikan penelitian ini memiliki dependabilitas, penulis akan menunjukkan jejak kegiatan yang dilakukan selama penelitian melalui dokumentasi yang digunakan, seperti foto-foto, catatan wawancara dengan informan, serta surat konfirmasi yang menandakan kunjungan ke lokasi yang telah disetujui. Dokumentasi ini berfungsi untuk memastikan bahwa penelitian memiliki tingkat keandalan yang baik (Sanafiah Faisal, 1990 dalam Sugiyono, 2022). Dengan cara ini, penulis tidak hanya mengumpulkan data, tetapi juga memberikan transparansi dan kejelasan mengenai proses penelitian yang telah dilakukan.

4. Uji Konfirmabilitas

Uji konfirmabilitas bertujuan untuk memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar mencerminkan data yang dikumpulkan dan langkah-langkah yang diambil selama proses penelitian. Proses ini memastikan bahwa hasil yang diperoleh berasal dari kegiatan penelitian yang sah dan memenuhi standar yang ditetapkan untuk konfirmabilitas

(Sugiyono, 2022). Dengan pendekatan ini, penulis dapat memberikan keyakinan bahwa temuan yang diperoleh tidak hanya valid, tetapi juga mencerminkan proses penelitian yang telah dilakukan secara komprehensif.

Dengan pendekatan ini, penulis dapat memastikan bahwa temuan mengenai beban kerja pegawai *account executive* di KM Communication tidak hanya valid dan terpercaya, tetapi juga sah dalam konteks penelitian kualitatif yang dilakukan.

F. Jadwal Penelitian

TABEL 2

JADWAL PENELITIAN

No.	Kegiatan	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt
1.	Penyusunan Usulan Penelitian						
2.	Penyerahan Usulan Penelitian						
3.	Seminar Usulan Penelitian						
4.	Pengumpulan Data						
5.	Pengolahan Data						
6.	Penyusunan Proyek Akhir						
7.	Sidang Proyek Akhir						
8.	Perbaikan Hasil Sidang						

Sumber: *Informasi Akademik. Administrasi Kemahasiswaan Politeknik Pariwisata NHI Bandung, 2025*