

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Ibrahim (2015) menyebutkan, pendekatan dalam suatu penelitian merupakan suatu upaya untuk membantu memudahkan penulis untuk mendapatkan hasil dari penelitian. Pemilihan pendekatan merupakan dasar dari metode dalam suatu penelitian, atau yang biasa dimaksud sebagai cara yang harus ditempuh untuk mencapai tujuan. Terdapat beragam pendekatan dalam penelitian. Namun terdapat 3 (tiga) pendekatan yang umumnya digunakan, seperti pendekatan kualitatif, kuantitatif maupun kombinitif.

Ketiga pendekatan tersebut nantinya akan merujuk pada metode-metode yang berbeda pula. Metode yang merupakan upaya untuk menerapkan pendekatan dalam penelitian kemudian akan terbagi lagi menjadi Metode Deskripsi yang berfokus untuk menggambarkan keadaan seperti apa adanya, Eksperimen yang memerlukan pengujian terhadap teori maupun konsep yang dijalankan, Eksploratif yang nantinya akan makna mendalam terhadap kemungkinan lainnya dalam suatu permasalahan, dan Eksplanatif yang menjelaskan secara spesifik fokus yang diteliti dalam suatu penelitian. Keempat metode tersebut dapat menjadi pilihan untuk menentukan tindakan apa yang akan diambil ketika penulis berada di lapangan. (Ibrahim, 2015)

Dalam penelitian ini, penulis memutuskan untuk menggunakan Pendekatan Kualitatif. Sebagaimana yang dikatakan oleh Ibrahim (2015) bahwa,

pendekatan kualitatif merupakan cara kerja penelitian yang berfokus pada aspek pendalaman data untuk memperoleh kualitas dari hasil sebuah penelitian. Hal ini berarti, penelitian yang akan dilakukan oleh penulis akan lebih mengedepankan uraian deskriptif yang sistematis, dan dapat memberikan panduan spesifik dan subjektif terhadap hasil penelitian.

Sementara itu, metode penelitian yang akan dipilih oleh penulis untuk melaksanakan pendekatan kualitatif, merupakan Metode Deskriptif. Metode ini ditujukan bagi penelitian yang dilakukan guna menggambarkan variabel melalui pengumpulan data untuk mencari teori-teori tentatif dan bukan lah untuk menguji suatu teori. Metode ini dilakukan untuk menggambarkan objek yang diteliti sesuai dengan keadaan sebenarnya ketika penelitian sedang dilakukan, sebagaimana yang dijabarkan oleh Ibrahim (2015). Penggunaan metode ini nantinya dapat membantu penulis untuk menggambarkan realitas objek penelitian sesuai dengan fakta yang ada di lapangan.

B. Partisipan dan Tempat Penelitian

Objek penelitian yang telah disebutkan sebelumnya merupakan gejala ataupun peristiwa yang terjadi dan menjadi representasi pada sebuah konsep atau variabel. Konsep atau variabel itulah yang nantinya akan menjadi fokus utama untuk observasi penelitian. Dan objek inilah yang nantinya akan berkaitan erat dengan subjek penelitian yang dapat disebut pula sebagai partisipan dan tempat penelitian, sebagaimana yang telah dijelaskan oleh Silalahi (2009). Partisipan dan tempat penelitian yang dipilih oleh penulis

merupakan divisi operasional suatu perusahaan jasa pengiriman barang yang berhadapan langsung dengan topik penelitian.

1. Profil Perusahaan

PT. Leuwigajah merupakan sebuah penyelenggara produk jasa layanan pengiriman barang bernama LEGA Paket. Perusahaan ini di dirikan pada tanggal 4 Januari 1988 di Kota Bandung sebagai salah satu kelompok usaha Kramat Djati group, dan di awal kegiatannya melakukan pengiriman barang antar kota dengan memanfaatkan ruang yang ada pada bagasi Bus Malam Cepat Kramat Djati. Hal tersebut terus dilakukan oleh LEGA Paket hingga tahun 1999, dimana perusahaan mulai mengoperasikan armada khusus untuk memenuhi permintaan pengiriman barang yang terus meningkat.

GAMBAR 2

LOGO PERUSAHAAN



Sumber : PT. Leuwigajah (LEGA Paket) Bandung, 2021

LEGA Paket yang memiliki kantor pusat di Jalan Ambon No. 3 Bandung ini melayani pengiriman barang melalui jalan darat untuk daerah-daerah di Pulau Sumatera, Jawa dan Bali, dengan daya angkut sebesar 100 ton per hari. Produk yang ditawarkan pun dilengkapi pula dengan produk pendukung seperti Pelayanan pengemasan barang, Penjemputan dan Pengantaran barang, hingga Produk asuransi untuk melindungi paket yang dikirimkan. Terhitung mulai bulan Juni 2011, PT. Leuwigajah resmi bekerja sama dengan Lion Cargo untuk membantu memasarkan produk transportasi barang melalui udara, sehingga dapat lebih mudah untuk menjangkau daerah-daerah yang sebelumnya tidak dapat di jangkau dengan melalui jalur darat karena beragam alasan.

Keunggulan yang ditawarkan oleh LEGA Paket untuk konsumennya guna menghadapi persaingan dengan perusahaan sejenis adalah sebagai berikut :

- a. Data transaksi yang telah terkomputerisasi melalui sistem SAP (*System Application & Product in Data Processing*) yang dapat dipantau oleh perusahaan, pengirim, maupun penerima guna meminimalisir potensi kerugian.
- b. Pemberangkatan armada yang berjadwal dan menghasilkan estimasi waktu kedatangan yang mendekati akurat dengan batasan daya angkut yang optimal bagi kinerja pengemudi maupun armada.
- c. Armada yang dimiliki oleh perusahaan dan dipantau oleh GPS dan *Fleet Management System*.

- d. Pelayanan *all-in-one* yang dapat memastikan kemudahan dalam bertransaksi bagi pengirim maupun penerima dengan peralatan yang digunakan dibawah pengawasan sehingga dapat bekerja secara optimal setiap saat.

2. Divisi Operasional

Setiap perusahaan pengiriman barang, baik itu perusahaan yang besar maupun kecil, memiliki suatu unit atau divisi khusus yang memiliki tugas untuk menjalankan aktivitas utama perusahaan yaitu menjalankan alur barang yang datang dari pengirim (*shipper*) hingga dikirim menuju penerima (*consignee*). Divisi tersebut seringkali disebut sebagai divisi operasional karena bertanggung jawab atas seluruh keberlangsungan operasional perusahaan, dimulai dari proses penerimaan barang hingga mengurus prosedur pengiriman. Dan di dalamnya, seringkali terdapat beberapa sub-divisi dengan deskripsi pekerjaan yang berbeda namun saling berkaitan, agar karyawan dapat lebih memiliki fokus untuk melakukan tugasnya.

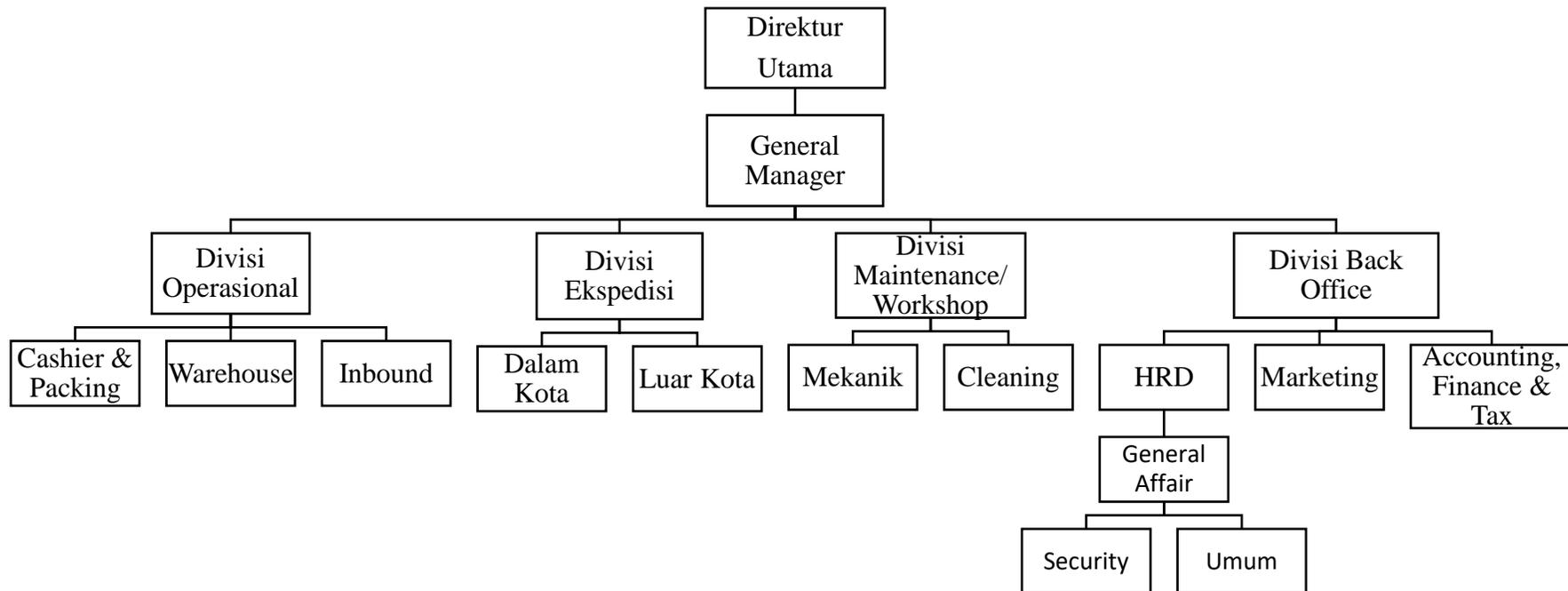
PT. Leuwigajah (LEGA Paket) Bandung yang memiliki waktu operasional normal pada setiap Senin sampai Sabtu pukul 08.00 sampai 20.00 WIB ini membagi seluruh karyawannya kedalam 4 (empat) divisi yang bertanggung jawab terhadap jalannya perusahaan. Keempat divisi tersebut adalah :

- a. Divisi Operasional yang bertanggung jawab atas kegiatan operasional perusahaan dari saat barang datang dari pengirim, hingga hendak dikirim ke penerima.
- b. Divisi Ekspedisi yang bertanggung jawab atas seluruh pengemudi armada LEGA Paket baik itu yang ditujukan untuk dalam kota maupun luar kota.
- c. Divisi *Maintenance/Workshop* yang membawahi mekanik dan *cleaning service* perusahaan dan bertanggung jawab atas kebersihan perusahaan dan optimalisasi fasilitas yang ada.
- d. Divisi *Back Office* yang membawahi bagian sumber daya manusia, pemasaran dan keuangan dan bertanggung jawab atas area fungsional perusahaan.

Divisi Operasional yang berada di LEGA Paket Bandung memiliki total 40 karyawan dan di sebelum masa pandemi COVID-19, divisi ini membagi waktu kerjanya menjadi 2 (dua) *shift* yaitu *Shift* Pagi pada pukul 07.00 - 15.00 WIB dan *Shift* Sore pada pukul 13.00 - 21.00 WIB. Masing-masing karyawan yang bekerja dalam *shift* tersebut merupakan bagian dari 3 (tiga) sub-divisi yang berbeda yaitu *Cashier & Packing* yang bertugas untuk mengurus administrasi, pembayaran dan pengemasan paket yang datang ke kantor LEGA Paket Bandung. Divisi *Warehouse* yang bertugas pada pengurusan barang di gudang LEGA Paket Bandung, dan divisi *Inbound* untuk mengatur muatan barang kiriman.

GAMBAR 3

STRUKTUR ORGANISASI



Sumber : PT. Leuwigajah (LEGA Paket) Bandung, 2021

C. Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data merupakan cara untuk mengumpulkan serangkaian informasi dari fenomena empiris, sebagai upaya untuk membatasi sebuah penelitian melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang dikumpulkan dalam sebuah penelitian kualitatif merupakan serangkaian data hasil observasi yang berupa teks atau gambar. Berikut adalah teknik-teknik pengumpulan data yang penulis pilih untuk penelitian ini :

1. Observasi

Salah satu teknik pengumpulan data yang dimaksud adalah dengan melakukan observasi terutama pada masa pra-penelitian. Observasi yang dimaksud ini, menurut Creswell (2018) merupakan sebuah upaya untuk turun langsung ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas di lokasi penelitian. Dan disaat melakukan pengamatan inilah penulis merekam dan/atau mencatat sejumlah pertanyaan yang muncul untuk dijadikan pedoman pada saat melakukan teknik pengumpulan data lainnya nanti.

Observasi yang dilakukan juga dapat berupa keterlibatan langsung penulis dalam kegiatan yang ada di lokasi penelitian guna menggali lebih dalam mengenai informasi yang dibutuhkan. Namun, dengan adanya pandemi COVID-19 ini, maka kegiatan observasi yang dilaksanakan di kantor pusat LEGA Paket di jalan Ambon no. 3 Bandung tetap dilakukan dengan memenuhi protokol kesehatan yang berlaku. Penulis patuh dalam

menggunakan masker, mencuci tangan dengan sabun saat sebelum memasuki dan saat meninggalkan kawasan kantor, serta menjaga jarak aman.

2. Wawancara

Teknik ini penulis gunakan untuk mengumpulkan informasi secara lisan melalui percakapan yang sistematis dan terorganisir, terhadap individu tertentu yang disebut sebagai informan. Informan yang dimaksud adalah seorang karyawan LEGA Paket Bandung yang memiliki keahlian ataupun pemahaman lebih di bidangnya, guna memperoleh informasi yang berkaitan dengan fokus penelitian. Penulis menggunakan teknik *purposive sampling* untuk dapat menemukan informan kunci di LEGA Paket Bandung, yaitu dengan cara menggunakan pendekatan tertentu guna mengetahui kesediaan sekaligus menentukan tempat dan waktu wawancara setelah mengetahui siapakah subjek yang akan di wawancara.

Moleong (2013) mengatakan, wawancara merupakan sebuah percakapan antara kedua belah pihak yang berupa pewawancara selaku pemberi pertanyaan dan terwawancara selaku penjawab pertanyaan, dengan memiliki tujuan tertentu. Sebagai sebuah teknik penting dalam sebuah upaya pengambilan data penelitian kualitatif, terdapat 3 (tiga) bentuk wawancara yang ada, yaitu wawancara terstruktur yang dapat membantu untuk menentukan arah wawancara dalam kaitannya dengan tujuan penelitian, wawancara semi-terstruktur yang dapat membantu menggali permasalahan secara terbuka, dan wawancara tidak terstruktur yang biasa digunakan saat hendak memulai aktivitas pengumpulan data sebagai salah

satu proses pembelajaran. Dan berdasarkan ketiga bentuk tersebut, penulis kemudian memilih untuk menggunakan bentuk wawancara semi-terstruktur.

Wawancara semi-terstruktur dalam sebuah penelitian kualitatif merupakan bentuk wawancara yang mengharuskan penulis untuk menyiapkan beberapa pertanyaan dengan pilihan jawaban yang baku dalam pedoman wawancara yang akan dibuat. Pertanyaan tersebutlah yang nantinya akan menjadi pertanyaan kunci yang dapat digunakan untuk memandu jalannya proses tanya jawab wawancara. Namun, penulis juga diharapkan untuk memiliki kesiapan untuk mengembangkan pertanyaan tersebut selama proses wawancara berlangsung. Hal ini dikarenakan, dalam sebuah wawancara semi-terstruktur, besar kemungkinan adanya pengembangan berdasarkan jawaban dari terwawancara. Dan guna membantu penulis dalam melakukan wawancara, maka penulis akan menyiapkan alat pengumpulan data berupa pedoman wawancara dan *checklist*. (Ibrahim, 2015)

D. Analisis Data

Analisis data merupakan sebuah upaya untuk membahas dan memahami data yang telah di dapatkan untuk menemukan sebuah kesimpulan tertentu dari sebuah penelitian. Hal ini juga dimaknai oleh Ibrahim (2015) sebagai proses menyikapi data, menyusun, memilih dan mengolah hasil yang didapatkan dari sebuah proses pengumpulan data ke dalam sebuah susunan sistematis. Dalam

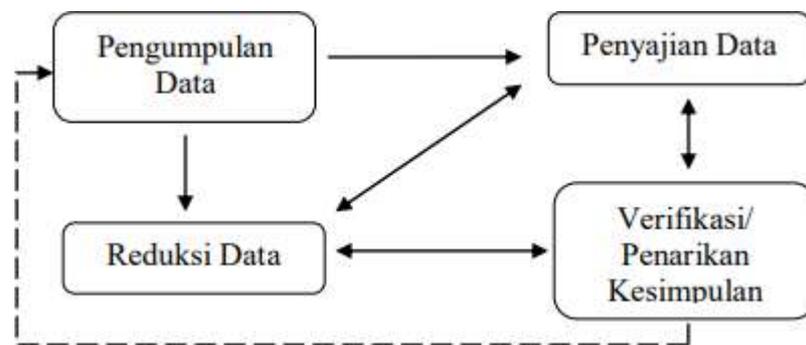
sebuah penelitian kualitatif, proses analisis data ini ditunjukkan untuk menyelaraskan antara data, teori, dan tafsiran penelitian yang sudah dilakukan sejak saat merencanakan penelitian. Pada saat memulai proses pengumpulan data pun, penulis diharapkan dapat melakukan analisis terhadap hasil-hasil yang diperoleh.

Kegiatan analisis data yang dilakukan oleh penulis penelitian kualitatif dapat berupa mengolah satuan data, mengkategorisasi, dan menafsirkan data. Menurut Lincoln dan Guba dalam Moelong (2013), mengolah satuan data merupakan melakukan pembagian data yang diperoleh menjadi beberapa kartu indeks yang telah diberi kode tertentu, untuk selanjutnya dimasukkan kedalam kategori-kategori yang telah ditentukan sebelumnya. Kategori tersebut haruslah berisikan data-data dengan isi yang saling berkaitan. Pada tahap inilah penulis juga dapat memulai kegiatan penafsiran data guna menemukan arti dari setiap satuan data yang ada, kategori data dan hubungan antara keduanya.

Terdapat beragam teknik yang dapat dilakukan untuk melakukan proses analisa data, yang umumnya bergantung pada tujuan dari sebuah penelitian. Dan dalam melakukan analisis data ini, teknik yang digunakan oleh penulis merupakan teknik analisis data model interaktif yang menurut Ibrahim (2015) merujuk pada konsep yang dimiliki oleh Miles dan Hubberman dimana kegiatan analisis data terdiri atas kegiatan reduksi data, penyajian data, dan penarikan serta pengujian kesimpulan. Reduksi data merupakan proses untuk melakukan telaah awal terhadap data yang telah didapat atau dalam hal ini merupakan proses mengolah satuan data, yang kemudian disajikan dalam kategori-kategori

yang telah di tentukan, sebelum akhirnya dilakukan penarikan serta pengujian kesimpulan atau yang dapat juga disebut sebagai penafsiran data.

GAMBAR 4
TEKNIK ANALISIS INTERAKTIF



Sumber : Metodologi Penelitian Kualitatif, 2015

Penulis menyusun dan membuat rangkuman data yang telah didapatkan di lapangan kedalam klasifikasi yang sesuai dengan fokus untuk melihat kesesuaian data dengan penelitian yang dilakukan sebagai bentuk tindakan dalam reduksi data yang dilakukan selama melakukan observasi dan wawancara. Data yang telah sesuai tersebut nantinya akan disusun secara sistematis ke dalam kategorisasi data. Selanjutnya, kategorisasi data tersebut akan disajikan kedalam bentuk tabel yang telah diberikan kode sesuai dengan isi dari data guna memastikan kelengkapan data dan apakah data yang diperoleh sudah mampu menjawab setiap kategori. Dan apabila data tersebut telah dapat

mencapai kedua tujuan tersebut, maka dilakukan lah proses penarikan kesimpulan atau verifikasi data.

Penulis melakukan konfirmasi kembali dengan cara mempertajam pemahaman dan tafsiran yang dibuat dalam proses penarikan kesimpulan atau verifikasi data tersebut sebelum akhirnya membuat kesimpulan akhir dari penelitian yang dilakukan yang berdasarkan pada kategorisasi atau aspek fokus dan pertanyaan. Penelitian kemudian dianggap usai apabila penulis telah menemukan jawaban yang baik atas permasalahan utama yang menjadi fokus penelitian. Hal ini berarti, analisis data yang dilakukan oleh penulis dilakukan sedari awal saat pertama kali melakukan observasi atau sepanjang melakukan penelitian.

E. Pengujian Keabsahan Data

Penelitian kualitatif yang umumnya akan menghasilkan sebuah penelitian yang bersifat subjektif, terlebih dahulu perlu melalui proses uji kebenaran terhadap setiap data-data yang dimilikinya. Hal ini merupakan sebuah upaya untuk memeriksa akurasi hasil penelitian dengan menerapkan beberapa prosedur dan melakukan indikasi bahwa pendekatan yang digunakan pun konsisten, selayaknya yang digambarkan oleh Creswell (2018) mengenai validitas dan realibilitas dalam sebuah penelitian kualitatif. Oleh karena itu, berikut merupakan teknik yang penulis gunakan untuk melakukan uji keabsahan data pada penelitian ini :

1. Triangulasi Data

Triangulasi data merupakan sebuah teknik untuk memeriksa keabsahan data, dimana data yang dikumpulkan akan digunakan untuk keperluan pengecekan atau pembandingan dengan data lainnya. Teknik ini dapat digunakan sebagai bahan konfirmasi kembali setelah melalui proses pengumpulan data dan analisis data. Nantinya hasil konfirmasi tersebut dapat membantu memperlihatkan apakah hasil pengumpulan dan analisis yang dilakukan sesuai dan dapat membuat kemurnian serta keabsahan data yang diterima pun menjadi teruji. (Moleong, 2013)

Ibrahim (2015) mengartikan teknik ini sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data penelitian yang membandingkan antara triangulasi sumber, triangulasi metode dan triangulasi teori penelitian. Dalam hal ini, triangulasi sumber yang penulis maksud merupakan perbandingan data yang diperoleh dari masing-masing narasumber wawancara, dan yang dimaksud sebagai triangulasi metode adalah perbandingan data yang didapatkan dari hasil observasi dengan wawancara. Sedangkan yang dimaksud kedalam triangulasi teori adalah membandingkan beberapa teori yang terkait dengan penelitian, yang dalam hal ini berasal dari kumpulan penelitian terdahulu.

2. Studi Referensi

Teknik ini memiliki makna sebagai tersedianya berbagai sumber data lain yang dapat digunakan guna mendukung ataupun menjelaskan data-data yang telah didapatkan sebelumnya. Sumber yang dimaksud dapat berupa sumber manusia maupun sumber bahan lainnya berupa dokumen rujukan. Dan dalam penelitian ini, penulis memiliki beberapa sumber yang

