



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam skripsi ini adalah bagian pembuatan voucher kas dan bank di Kantor Perwakilan Sandang Asia Maju Abadi di Jakarta. Peneliti mewawancarai bagian yang menangani pembuatan voucher kas dan bank untuk mengumpulkan informasi dan data yang terkait dengan studi kasus yang dilakukan.

1. Proses Penelitian Studi Kasus

Robert K. Yin pada buku *Case Study Research Design and Methods* (2003 : 49-53) membagi proses penelitian menjadi dua jenis yaitu proses penelitian studi kasus tunggal dan proses penelitian studi kasus jamak. Robert K. Yin juga menjelaskan beberapa proses penelitian studi kasus yaitu sebagai berikut :

a. Mendefinisikan dan Merancang Penelitian

Pada tahap ini, peneliti melakukan kajian pengembangan teori atau konsep untuk menentukan kasus dan merancang protokol pengumpulan data. Pada umumnya, pengembangan teori dan konsep digunakan untuk mengembangkan pertanyaan penelitian dan proposisi penelitian. Proposisi penelitian memiliki posisi yang mirip dengan hipotesis, yaitu merupakan jawaban teoritis atas pertanyaan penelitian. Meskipun demikian, proposisi lebih cenderung menggambarkan prediksi konsep akhir yang akan dituju di dalam penelitian. Proposisi merupakan landasan bagi peneliti untuk menetapkan kasus pada umumnya dan unit analisis pada khususnya. Tahapan ini sama untuk penelitian studi kasus tunggal maupun jamak.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



b. Menyiapkan, Mengumpulkan, dan Menganalisis Data

Pada tahap ini, peneliti melakukan persiapan, pengumpulan dan analisis data berdasarkan protokol penelitian yang telah dirancang sebelumnya. Pada penelitian studi kasus tunggal, penelitian dilakukan pada kasus terpilih hingga dilanjutkan pada tahapan berikutnya. Pada penelitian studi kasus jamak, penelitian pada setiap kasus dilakukan sendiri-sendiri hingga menghasilkan laporan sendiri-sendiri juga.

c. Menganalisis dan Menyimpulkan

Tahapan ini merupakan tahapan terakhir dari proses penelitian studi kasus. Pada penelitian studi kasus tunggal, analisis dan penyimpulan dari hasil penelitian digunakan untuk mengecek kembali kepada konsep atau teori yang telah dibangun pada tahap pertama penelitian. Sementara itu, pada penelitian studi kasus jamak, analisis dan penyimpulan dilakukan dengan mengkaji hasil-hasil penelitian dari setiap kasus. Seperti halnya pada penelitian studi kasus tunggal, hasil analisis dan penyimpulan di gunakan untuk menetapkan atau memperbaiki konsep atau teori yang telah dibangun pada awal tahapan penelitian.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

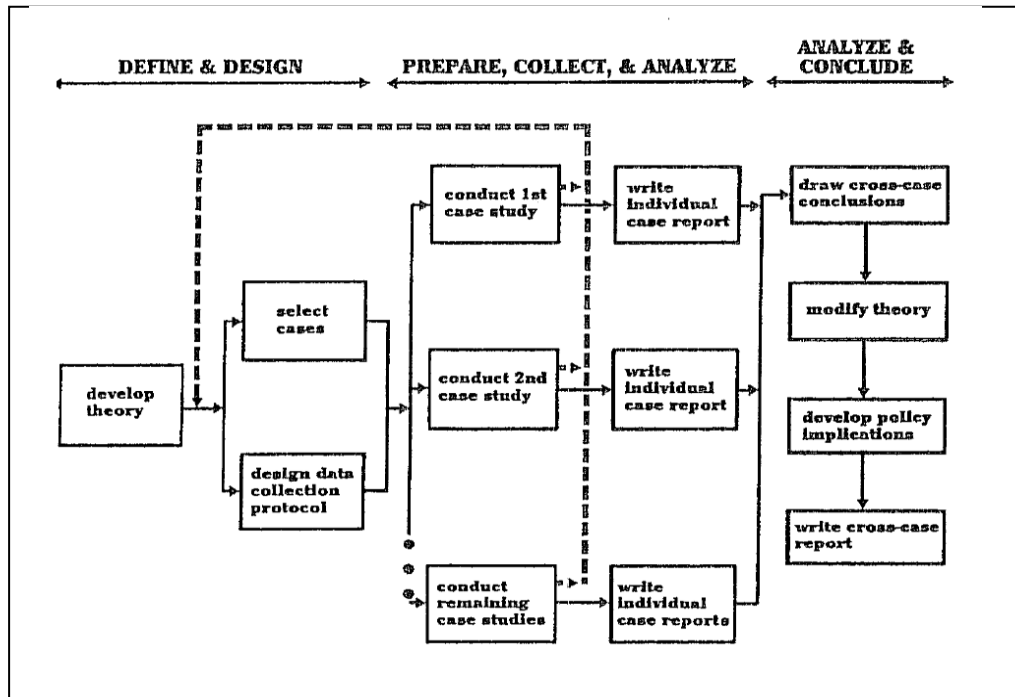
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Gambar 3.1

Proses Penelitian Studi Kasus



Sumber : K. Yin, 2003, hal. 50

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

2. Pemilihan Kasus untuk Penelitian Studi Kasus

Menggunakan metodologi studi kasus diawali dengan menemukan kasus yang menarik. Kriteria kasus yang menarik adalah suatu hal yang dianggap baru (Baxter & Jack 2008; Myers 2009; Yin 2009) yang terlampir pada buku Penelitian Kualitatif Dasar – Dasar yang ditulis oleh Samiaji Sarosa (2012 : 118-119). Sesuatu yang baru dapat berupa eksplorasi suatu subjek penelitian yang baru, membantah teori yang sudah ada, atau memberikan alternatif teori lain yang menjelaskan suatu fenomena.

Memilih kasus yang menarik kecil kemungkinannya dilakukan dengan metode representatif. Kasus yang menarik lebih mungkin ditemukan dalam outlier (data yang sangat ekstrim) daripada dalam data yang masuk kategori



normal (rata – rata). Jadi dalam studi kasus pemilihan sampel sebagai kasus lebih banyak menggunakan *purposive sampling* daripada *representative sampling*. Kemungkinan kedua dalam memilih kasus yang menarik adalah menggunakan kondisi dan posisi peneliti. Kedekatan peneliti memungkinkan kasus yang diteliti dipelajari secara mendalam dan menyeluruh serta memunculkan hal baru yang belum diketahui oleh komunitas ilmiah.

Flyvbjerg (2011) memberikan panduan dalam memilih kasus dalam tabel seperti berikut :

Tabel 3.1
Pedoman Pemilihan Case

Pemilihan Kasus	Tujuan
A. Pemilihan Acak	Menghindari bias dalam sampel. Ukuran sampel menentukan generalisasi hasil.
1. Random Sampling	Memilih sampel yang mewakili populasi.
2. Stratified Sampling	Memilih sampel yang mewakili kelompok tertentu dalam populasi.
B. Pemilihan Berorientasi Informasi	Memaksimalkan utilitas dari sampel kecil dan kasus tunggal. Sampel dipilih berdasarkan harapan akan ditemukannya informasi.
1. Extreme / Deviant Case	Memperoleh informasi mengenai situasi yang tidak biasa, untuk menguji batasan teori yang ada dan mengembangkan teori, variabel, dan konsep baru yang dapat menjelaskan kasus ekstrim.
2. Kasus dengan variasi maksimum	Memperoleh informasi mengenai signifikansi kondisi dan situasi yang berbeda terhadap hasil,

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



	misalnya ukuran organisasi, lokasi, anggaran, dll.
3. Critical Case	Menguji secara deduktif validitas suatu teori terhadap satu atau lebih kasus.
4. Paradigmatic Case	Mengembangkan metafora dalam domain kasus yang diamati.

(Diadaptasi dari Flyvbjerg 2011, p. 307)

Pada penelitian ini, pemilihan kasus yang digunakan adalah pemilihan kasus dengan paradigmatic case. Penulis menggunakan analisis domain yang mempunyai hubungan semantik yang bisa dikaitkan dengan kasus, yang berguna untuk mengembangkan masalah penelitian.

B. Desain – Desain Studi Kasus

Robert K. Yin pada buku Studi Kasus Desain dan Metode yang diterjemahkan oleh M. Djauzi Mudzakir (2013 : 46-60) menyebutkan bahwa penelitian studi kasus mempunyai empat tipe desain studi kasus yaitu :

- a. Desain Kasus Tunggal Holistik
- b. Desain Kasus Tunggal Terjalin
- c. Desain Multikasus Holistik
- d. Desain Multikasus Terjalin

Penelitian studi kasus merupakan suatu desain yang cocok untuk beberapa keadaan sebagai berikut : ketika kasus tersebut menyatakan kasus penting dalam menguji suatu teori yang telah disusun dengan baik, menyajikan suatu kasus ekstrem atau unik sehingga kasus tunggal cukup berharga untuk didokumentasikan dan dianalisis, dan berkaitan dengan tujuan penyingkapan. Situasi ini muncul ketika



peneliti mempunyai kesempatan untuk mengamati dan menganalisis suatu fenomena yang tidak mengizinkan penelitian ilmiah.

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Desain Kasus Tunggal Holistik

Desain studi kasus yang menyatakan kasus penting dalam menguji suatu teori yang telah disusun dengan baik, di mana studi kasus ini hanya mengkaji sifat umum program yang bersangkutan. Dalam satu kasus yang diteliti, hanya menganalisis sebuah persoalan pokok di mana tidak bisa diidentifikasi ke dalam sub – sub lainnya.

2. Desain Kasus Tunggal Terjalin

Desain studi kasus yang menyatakan kasus penting dalam menguji suatu teori yang telah disusun dengan baik, di mana studi kasus tidak hanya berkaitan dengan program publik tunggal tapi analisisnya menyangkut hasil proyek – proyek perorangan dalam program tersebut (menggunakan unit multi analisis).

3. Desain Multikasus Holistik

Desain studi kasus yang mengarah ke tujuan yang spesifik dalam ruang lingkup keseluruhan inkuiri yang bersangkutan, yaitu memandang multikasus sebagai multi eksperimen yaitu mengikuti logika replika di mana studi kasus ini hanya mengkaji sifat umum program yang bersangkutan (terdiri dari beberapa kasus namun hanya satu hal yang diteliti).

4. Desain Multikasus Terjalin

Desain studi kasus yang mengarah ke tujuan yang spesifik dalam ruang lingkup keseluruhan inkuiri yang bersangkutan, yaitu memandang multikasus sebagai multi eksperimen yaitu mengikuti logika replika di mana studi kasus ini tidak hanya berkaitan dengan program publik tunggal tapi analisisnya menyangkut

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



hasil proyek – proyek perorangan dalam program tersebut (terdiri dari beberapa kasus dan beberapa unit analisis).

Pada penelitian ini, digunakan desain kasus tunggal holistik. Disebut tunggal karena fokus pada masalah sistem kas dan bank. Holistik karena fokus pada kesalahan dari user.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Tiga Pinsip Pengumpulan Data

Menurut Robert K. Yin pada buku Studi Kasus Desain dan Metode yang diterjemahkan oleh M. Djauzi Mudzakir (2013 : 118-130) yaitu terdiri dari :

a. Menggunakan Multisumber Bukti

Penggunaan sumber secara terisolasi ini mungkin merupakan fungsi dari cara di mana sumber – sumber itu biasa dipahami, seolah – olah peneliti harus memilih satu sumber yang paling tepat atau yang paling dikuasai peneliti. Karenanya dalam beberapa peristiwa, peneliti menyatakan desain penelitiannya dengan mengidentifikasi baik persoalan yang harus diselidiki maupun pemilihan sumber bukti tunggalnya seperti wawancara sebagai fokus dari upaya pengumpulan data tersebut.

1) Rasional Penggunaan Multisumber Bukti

Penggunaan multisumber bukti dalam studi kasus memberi peluang kepada peneliti untuk mengarahkan diri pada isu – isu historis, sikap, dan observasi yang lebih luas. Tetapi keuntungan paling penting yang dapat ditunjukkan oleh multisumber bukti adalah pengembangan kesatuan inkuiri.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Dengan demikian, persoalan – persoalan potensial tentang validitas konstruk juga dapat dipecahkan karena multisumber bukti secara esensial memberikan multi ukuran dari fenomena yang sama. Tidak mengherankan jika sebuah analisis terhadap metode – metode studi kasus menunjukkan bahwa studi – studi kasus yang menggunakan multisumber bukti telah dinilai lebih tinggi berkaitan dengan kualitas keseluruhannya, dibandingkan studi – studi kasus yang hanya didasarkan pada sumber informasi tunggal (Yin, Bateman, dan Moore 1983).

2) Tuntutan Penggunaan Multisumber Bukti

Pada saat yang bersamaan, penggunaan multisumber bukti menimbulkan beban yang berat, diisyaratkan sejak semula pada peneliti sendiri dan peneliti studi kasus lainnya. Hal ini berarti bahwa setiap peneliti perlu mengetahui bagaimana cara penyelenggaraan semua jenis teknik pengumpulan data.

Jika salah satu dari teknik pengumpulan data tidak digunakan sebagaimana mestinya, kesempatan untuk memperhatikan cakupan permasalahan yang lebih luas, atau untuk menetapkan garis – garis penyatuan temuan, mungkin menjadi lepas. Karena adanya tuntutan untuk menguasai teknik – teknik pengumpulan berbagai data ini, maka menimbulkan pertanyaan – pertanyaan penting yang berkaitan dengan latihan dan keahlian peneliti studi kasus.

b. Menciptakan Data Dasar Studi Kasus

Prinsip kedua berkenaan dengan cara mengorganisasikan dan mendokumentasikan data yang telah terkumpul. Di sini, strategi studi kasus harus belajar banyak dari praktik – praktik yang digunakan dengan

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



strategi – strategi yang lain, di mana dokumen pada umumnya terdiri atas dua kumpulan yang terpisah yaitu data atau bukti dasar dan laporan peneliti (apakah dalam bentuk artikel, laporan, ataupun buku).

1) Catatan – catatan Studi Kasus

Bagi studi kasus, catatan merupakan komponen data dasar yang paling utama. Catatan tersebut mungkin berupa hasil wawancara, observasi, atau analisis dokumen seorang peneliti. Catatan – catatan ini bisa berwujud tulisan tangan, ketikan, rekaman audio, atau disket – disket komputer mikro, dan bisa juga diubah ke dalam bentuk buku harian, kartu – kartu indeks atau beberapa bentuk lain yang kurang terorganisasi.

Identifikasi catatan sebagai bagian data dasar studi kasus ini tidak berarti bahwa peneliti perlu menghabiskan banyak waktu dalam penulisan kembali hasil wawancara atau membuat banyak perubahan – perubahan editorial guna membuat catatan dapat tersajikan. Karakteristik satu – satunya yang esensial dari catatan tersebut adalah bahwa hendaknya catatan itu terorganisasi, terkategori, lengkap, dan tersedia untuk bahan keperluan berikutnya.

2) Dokumen Studi Kasus

Banyak dokumen relevan dengan studi kasus yang dikumpulkan selama penelitian berlangsung. Dokumen tersebut bisa mencakup berbagai keperluan data dasar yang diperlukan peneliti untuk membuat berkas primer dan berkas sekundernya. Tujuan pokoknya adalah untuk membuat dokumen itu siap ditemukan kembali untuk keperluan penelitian mendatang. Jika dokumen seperti ini relevan dengan

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



wawancara tertentu, maka bisa membuat catatan wawancara tersebut melengkapi dokumen.

3) Bahan – bahan Tabulasi

Studi kasus bisa terdiri atas bahan – bahan tabulasi, baik yang terkumpul dari situasi yang akan diteliti ataupun yang diciptakan oleh tim peneliti sendiri. Bahan seperti itu juga perlu diorganisasikan dan disimpan untuk keperluan selanjutnya. Bahan tersebut bisa mencakup data survei dan data kuantitatif lainnya.

4) Narasi

Bentuk – bentuk tertentu dari narasi juga dapat dianggap sebagai bagian formal dari laporan akhir studi kasus. Hal ini terefleksikan melalui pelaksanaan khusus yang harus dilakukan secara lebih sering yang berguna untuk membuat para peneliti studi kasus dapat menyusun jawaban terbuka terhadap pertanyaan – pertanyaan yang terdapat dalam protokol studi kasus yang bersangkutan.

c. Memelihara Rangkaian Bukti

Prinsip lainnya yang harus diikuti yang berguna untuk meningkatkan reliabilitas informasi studi kasus adalah memelihara rangkaian bukti. Prinsip ini didasarkan atas pemahaman yang mirip dengan yang digunakan dalam penelitian kriminologi. Cara untuk melacak dan mengkaji ulang proses penelitian untuk mendapatkan rangkaian bukti adalah :

- 1) Laporan itu sendiri harus sudah memuat sifat yang efisien tentang porsi – porsi yang relevan dari data dasar studi kasusnya.
- 2) Data dasar tersebut menurut pengawasan hendaknya menyatakan bukti aktual dan menunjukkan keadaan di mana bukti itu dikumpulkan.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- 3) Keadaan tersebut hendaknya konsisten dengan prosedur yang spesifik dan pertanyaan – pertanyaan yang terdapat di dalam protokol studi kasusnya, untuk menunjukkan bahwa pengumpulan datanya betul – betul telah mengikuti prosedur yang ditetapkan sebelumnya.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

2. Sumber Bukti Pengumpulan Data Studi Kasus

Menurut Robert K. Yin (2003) yang terlampir pada buku Studi Kasus Desain dan Metode yang diterjemahkan oleh M. Djauzi Mudzakir (2013 : 103-118), terdapat enam sumber bukti yang dapat dijadikan fokus bagi pengumpulan data studi kasus. Dalam rangka penyusunan skripsi ini, penulis akan mengumpulkan berbagai macam data dan informasi dengan menggunakan sumber bukti seperti :

a. Dokumentasi

Tipe informasi ini bisa menggunakan berbagai bentuk dan hendaknya menjadi objek rencana – rencana pengumpulan data yang eksplisit. Untuk studi kasus, penggunaan dokumen yang paling penting adalah mendukung dan menambah bukti dari sumber – sumber lain. Pertama, dokumen membantu pemverifikasian ejaan dan judul atau nama yang benar dari organisasi – organisasi yang telah disinggung dalam wawancara. Kedua, dokumen dapat menambah rincian spesifik lainnya yang berguna untuk mendukung informasi dari sumber – sumber lain. Ketiga, inferensi dapat dibuat dari dokumen – dokumen.

b. Wawancara

Salah satu sumber informasi studi kasus yang sangat penting adalah wawancara. Wawancara bisa mengambil beberapa bentuk. Yang paling umum yaitu wawancara studi kasus bertipe open-ended, di mana peneliti

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



dapat bertanya kepada responden kunci tentang fakta – fakta suatu peristiwa di samping opini mereka mengenai peristiwa yang ada.

Tipe wawancara yang kedua adalah wawancara yang terfokus, di mana responden diwawancarai dalam waktu yang pendek, satu jam misalnya. Dalam kasus semacam ini, wawancara tersebut bisa tetap open-ended dan mengasumsikan cara percakapan namun pewawancara tidak perlu mengikuti serangkaian pertanyaan tertentu yang berasal dari protokol studi kasusnya. Tipe wawancara yang ketiga memerlukan pertanyaan – pertanyaan yang lebih terstruktur dan sejalan dengan survei. Survei semacam itu dapat didesain sebagai bagian dari studi kasus.

Secara keseluruhan, wawancara merupakan sumber bukti yang esensial bagi studi kasus, karena studi kasus umumnya berkaitan dengan urusan kemanusiaan. Urusan – urusan kemanusiaan ini harus dilaporkan dan diinterpretasikan melalui penglihatan pihak yang diwawancarai, dan para responden yang mempunyai informasi dapat memberikan keterangan – keterangan penting dengan baik ke dalam situasi yang berkaitan.

c. Observasi Langsung

Dengan membuat kunjungan lapangan terhadap penelitian studi kasus, peneliti menciptakan kesempatan untuk observasi langsung. Dengan berasumsi bahwa fenomena yang diminati tidak asli secara historis, beberapa pelaku atau kondisi lingkungan sosial yang relevan akan tersedia untuk observasi. Observasi semacam itu berperan sebagai sumber bukti lain bagi suatu studi kasus.

Observasi tersebut dapat dilakukan mulai dari kegiatan pengumpulan data yang formal hingga yang kausal. Yang paling formal,

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



protokol observasi dapat dikembangkan sebagai bagian dari protokol studi kasus dan peneliti yang bersangkutan bisa diminta untuk mengukur peristiwa tipe perilaku tertentu dalam periode waktu tertentu di lapangan. Yang kurang formal, observasi langsung bisa dilakukan selama melakukan kunjungan lapangan termasuk kesempatan – kesempatan selama pengumpulan bukti yang lain seperti pada wawancara.

d. Perangkat Fisik

Sumber bukti yang terakhir adalah perangkat fisik atau kultural yaitu peralatan teknologi, alat atau instrumen, pekerjaan seni, atau beberapa bukti fisik lainnya. Perangkat semacam itu bisa dikumpulkan atau diobservasi sebagai bagian dari kunjungan lapangan dan telah digunakan secara luas dalam penelitian antropologi.

D. Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman (1992 : 20) yang terlampir pada buku Metodologi Penelitian Kualitatif yang ditulis oleh Djarm'an Satori dan Aan Komariah (2012 : 39 & 218), memperlihatkan langkah – langkah yang dilakukan dalam melakukan analisis data penelitian kualitatif yaitu :

1. Tahap Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Tahap pengumpulan data adalah suatu proses untuk memasuki lingkungan penelitian dan melakukan pengumpulan data penelitian.

2. Tahap Reduksi Data (*Data Reduction*)

Tahap reduksi data yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan – catatan tertulis dari lapangan. Ketika peneliti mulai melakukan

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



penelitian tentu saja akan mendapatkan data yang banyak dan relatif beragam dan bahkan sangat rumit. Oleh sebab itu, perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Data yang diperoleh, ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal – hal yang pokok, difokuskan pada hal – hal yang penting.

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3. Tahap Penyajian Data (*Data Display*)

Tahap penyajian data yaitu penyajian informasi untuk memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Teknik penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam berbagai bentuk seperti tabel, grafik, dan sejenisnya. Lebih dari itu, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Miles dan Huberman (1984) menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks naratif.

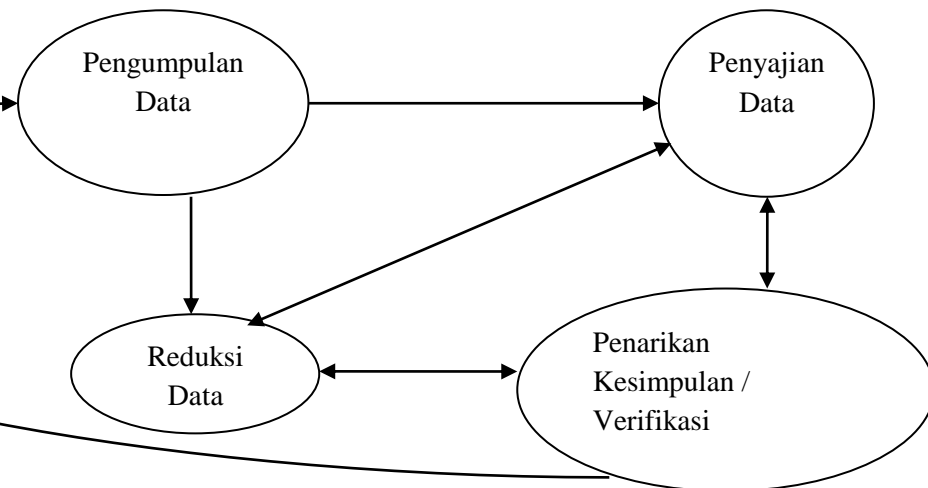
4. Tahap Penarikan Kesimpulan / Verifikasi (*Conclusion Drawing / Verifying*)

Tahap penarikan kesimpulan / verifikasi yaitu penarikan kesimpulan dari data yang telah dianalisis. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti – bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti – bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Penelitian ini didasarkan pada analisis data kualitatif yang merupakan upaya yang berlanjut, berulang dan terus-menerus, seperti yang terlihat pada gambar berikut :

Gambar 3.2
Analisis Data Kualitatif



Sumber : Miles & Huberman, 1992, hal. 20

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

E. Tahap Penelitian secara Siklikal

Analisis data menurut model Spradley pada buku Metodologi Penelitian Kualitatif yang ditulis oleh Lexy J. Moleong (2010 : 148-151) dan pada buku Metodologi Penelitian Kualitatif yang ditulis oleh Djam'an Satori dan Aan Komariah (2012 : 220-221), menyatakan bahwa analisis data terkait secara teknis dengan proses penelitian yang terdiri dari :

1. Pengamatan Deskriptif

Pengamatan deskriptif berarti mengadakan pengamatan secara menyeluruh terhadap sesuatu yang ada dalam latar penelitian. Analisis data dilakukan dengan menggunakan acuan hubungan semantik yang dikaitkan dengan masalah penelitian. Pengamatan deskriptif merupakan kegiatan pengumpulan informasi atau data yang banyak dilakukan dengan observasi dan wawancara.



2. Analisis Domain

Merupakan upaya analisis untuk mendapatkan gambaran umum dan menyeluruh dari suatu situasi sosial (*place, actor, activity*) dengan jalan membuat domain – domain atau kategori – kategori. Dilakukan terhadap data yang diperoleh dari pengamatan berperan serta atau wawancara atau pengamatan deskriptif yang terdapat di dalam catatan lapangan. Enam tahap yang dilakukan dalam analisis domein yaitu :

- a. Memilih salah satu hubungan semantik untuk memulai dari sembilan hubungan semantik yang tersedia : hubungan : termasuk, spasial, sebab – akibat, rasional, lokasi tempat bertindak, fungsi, alat tujuan, urutan, dan memberi atribut atau memberi nama.
- b. Menyiapkan lembar analisis domein
- c. Memilih salah satu sampel catatan lapangan yang dibuat terakhir, untuk memulainya.
- d. Mencari istilah acuan dan istilah bagian yang cocok dengan hubungan semantik dari catatan lapangan.
- e. Mengulangi usaha pencarian domein sampai semua hubungan semantik habis.
- f. Membuat daftar domein yang ditemukan (teridentifikasi).

3. Pengamatan Terfokus

Pengamatan terfokus dilakukan setelah analisis domein berdasarkan fokus yang sudah dipilih sebelumnya oleh peneliti untuk memperdalam data yang sudah diperoleh melalui pengajuan sejumlah pertanyaan kontras, kemudian dimuat di dalam catatan lapangan. Domain yang dipilih peneliti ditetapkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



sebagai fokus penelitian dan melakukan pengumpulan informasi atau data untuk analisis selanjutnya.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

4. Analisis Taksonomi

Menganalisis data yang banyak hasil pengumpulan data kembali di lapangan mengenai domain fokus penelitian. Domain terpilih adalah *cover term* yang diurai lebih rinci dan mendalam pada analisis taksonomi, sehingga diketahui struktur internalnya, dan dapat ditemukan elemen – elemen yang serupa. Tujuh langkah yang dilakukan dalam analisis taksonomi yaitu :

- a. Memilih satu domein untuk dianalisis.
- b. Mencari kesamaan atas dasar hubungan semantik yang sama yang digunakan untuk domein itu.
- c. Mencari tambahan istilah bagian.
- d. Mencari domein yang lebih besar dan lebih inklusif yang dapat dimasukkan sebagai sub bagian dari domein yang sedang dianalisis.
- e. Membentuk taksonomi sementara.
- f. Mengadakan wawancara terfokus untuk mengecek analisis yang telah dilakukan.
- g. Membangun taksonomi secara lengkap.

5. Pengamatan Terpilih

Melakukan pengumpulan informasi atau data mengenai elemen – elemen struktur internal yang serupa untuk analisis selanjutnya.

6. Analisis Komponen

Mengorganisasikan elemen – elemen yang memiliki perbedaan atau kontras.

Delapan langkah yang dilakukan dalam analisis komponen yaitu :

- a. Memilih domein yang akan dianalisis.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- b. Mengidentifikasi seluruh kontras yang telah ditemukan.
- c. Menyiapkan lembar paradigma.
- d. Mengidentifikasi dimensi kontras yang memiliki dua nilai.
- e. Menggabungkan dimensi kontras yang berkaitan erat menjadi satu.
- f. Menyiapkan pertanyaan kontras untuk ciri yang tidak ada.
- g. Mengadakan pengamatan terpilih untuk melengkapi data.
- h. Menyiapkan paradigma lengkap.

7. Analisis Tema

Merupakan upaya mencari benang merah yang mengintegrasikan lintas domain yang telah melalui analisis taksonomi dan analisis komponen, sehingga tersusun konstruksi bangunan situasi sosial secara keseluruhan yang jelas yang dinyatakan (sesuai dengan) tema atau judul penelitian.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan analisis domein dan taksonomi untuk analisis data. Analisis domein pada penelitian ini didasarkan pada hubungan semantik rasional melakukan Y dan hubungan semantik fungsi. Setelah didapat hubungan semantiknya, lalu dibuatkan lembar analisis domein. Peneliti melakukan analisis taksonomi dengan mengajukan pertanyaan – pertanyaan yang lebih mendalam seperti pertanyaan tentang tanggung jawab (ada otorisasi umum atau khusus), hubungan kerja di antara masing – masing bagian yang terkait, pertanyaan tentang penginputan transaksi ke sistem, tentang pengecekan transaksi, dan mengenai perbaikan kesalahan transaksi.

F. Cara – cara Memperoleh Kepercayaan pada Penelitian Kualitatif

Penelitian merupakan upaya mencari dan membuktikan kebenaran secara ilmiah, peneliti dikatakan ilmiah apabila dalam cara kerjanya menunjukkan ciri –

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ciri keilmuan tertentu yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional artinya, penelitian itu dilakukan dengan cara – cara yang terjangkau oleh panalaran manusia. Empiris artinya cara – cara yang dilakukan dapat diamati oleh indera manusia. Sistematis artinya, penelitian menggunakan langkah – langkah tertentu yang bersifat logis. Dari langkah keilmuan tersebut diperoleh suatu hasil atau temuan penelitian yang terpercaya.

Penelitian ilmiah tidak lepas dari kepercayaan orang akan proses penelitian dan hasilnya. Suatu penelitian dikatakan ilmiah apabila mengandung tingkat objektivitas yang tinggi dan ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap hasil penelitian. Peningkatan kepercayaan pada penelitian kualitatif dilakukan dengan teknik atau cara – cara mendapatkan kepercayaan dari kriteria kredibilitas, transferability, reliabilitas, dan objektivitas.

1. Meningkatkan Kredibilitas (Validitas Internal)

Ada beberapa cara meningkatkan kredibilitas data (kepercayaan) terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dengan :

a. Perpanjangan Pengamatan (*Prolonged Engagement*)

Agak sulit mempercayai hasil penelitian kualitatif apabila peneliti hanya datang sekali saja ke lapangan. Peneliti harus memperpanjang pengamatan karena kalau hanya datang sekali sulit memperoleh *link* dan *chemistry / engagement* dengan informan. Perpanjangan pengamatan memungkinkan terjadinya hubungan antara peneliti dengan narasumber menjadi akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi dan peneliti dapat memperoleh data secara lengkap.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lama perpanjangan pengamatan tergantung pada kedalaman, keluasan, dan kepastian data. Kedalaman artinya apakah peneliti ingin menggali data lebih mendalam lagi hingga diperoleh makna dibalik yang tampak dari kasat mata. Dengan memperpanjang pengamatan maka bisa diperoleh informasi yang sebenarnya.

b. Peningkatan Ketekunan / Kegigihan (*Persistent Observation*)

Peneliti kualitatif harus keranjingan dalam mengumpulkan data yang benar, akurat, aktual dan lengkap. Keranjingan menunjukkan kegigihan peneliti kualitatif dalam mengejar data yang sudah diperoleh untuk lebih diperdalam dan yang belum ada terus diupayakan keberadaannya. Dengan meningkatkan ketekunan / kegigihan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka akan diperoleh kepastian data dan urutan peristiwa secara pasti dan sistematis.

c. Triangulasi (*Peer Debriefing*)

Karena yang dicari adalah kata – kata, maka tidak mustahil ada kata – kata yang keliru yang tidak sesuai antara yang dibicarakan dengan kenyataan sesungguhnya. Hal ini bisa dipengaruhi oleh kredibilitas informannya, waktu pengungkapan, kondisi yang dialami dan sebagainya. Maka peneliti perlu melakukan triangulasi yaitu pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Berikut akan dijelaskan beberapa macam triangulasi yaitu :

1) Triangulasi Sumber

Cara meningkatkan kepercayaan penelitian adalah dengan mencari data dari sumber yang beragam yang masih terkait antara satu sama lain.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Peneliti perlu melakukan eksplorasi untuk mengecek kebenaran data dari beragam sumber.

2) Triangulasi Teknik

Trianggulasi teknik adalah penggunaan beragam teknik pengungkapan data yang dilakukan kepada sumber data. Menguji kredibilitas data dengan triangulasi teknik yaitu mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

3) Triangulasi Waktu

Peneliti dapat mengecek konsistensi, kedalaman, dan ketepatan / kebenaran suatu data dengan melakukan triangulasi waktu. Menguji kredibilitas data dengan triangulasi waktu dilakukan dengan cara mengumpulkan data pada waktu yang berbeda.

d. Analisis Kasus Negatif (*Negative Case Analysis*)

Kasus negatif adalah kasus ganjil yang ditemukan saat penggalian data dan kasus tersebut bertentangan dengan data yang lainnya serta dapat menjadi kunci kejadian data sebelumnya / yang lainnya. Dengan analisis kasus negatif peneliti menelusuri lebih lanjut data yang berbeda atau bertentangan dengan data yang telah ditemukan.

e. Diskusi dengan Teman Sejawat (*Peer Debriefing*)

Kalau penelitian itu dilakukan oleh tim, peneliti dapat mendiskusikan hasil temuan sementara dengan teman sejawat peneliti. Atau bisa dilakukan dalam suatu moment pertemuan sumber data lalu dilakukan diskusi untuk mendapatkan data yang benar – benar teruji.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



f. Member Check

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada informan. Tujuannya adalah untuk mengetahui kesesuaian data yang diberikan oleh pemberi data. Apabila para pemberi data sudah menyepakati data yang diberikan berarti data tersebut valid, sehingga semakin kredibel. Akan tetapi menjadi sebaliknya yaitu tidak valid dan kredibel apabila para pemberi data justru meragukan data dan peneliti tidak melakukan diskusi lebih lanjut dengan informan.

3. Transferability (Validitas Eksternal)

Transferabilitas berkaitan dengan hasil penelitian sampai hasil penelitian ini dapat diaplikasikan atau digunakan dalam situasi lain. Untuk mendapatkan derajat transferabilitas yang tinggi tergantung pada kemampuan peneliti mengangkat makna – makna esensial temuan penelitiannya dan melakukan refleksi dan analisis kritis yang ditujukan dalam pembahasan penelitian.

3. Reliabilitas (*Dependability*)

Suatu penelitian dikatakan reliabel apabila orang lain dapat mengulangi proses penelitian tersebut. Pengujian ini dilakukan dengan mengaudit keseluruhan proses penelitian. Kalau proses penelitian tidak dilakukan di lapangan dan datanya ada, maka penelitian tersebut tidak *reliabel* atau *dependable*. Jika peneliti tidak mempunyai dan tidak dapat menunjukkan aktivitas yang dilakukan di lapangan, maka dependabilitas penelitiannya patut diragukan.

4. Objektivitas (*Confirmability*)

Penelitian dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Uji konfirmabilitas hampir sama dengan uji dependabilitas, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Uji konfirmabilitas berarti

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar konfirmabilitas.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

