



BAB III

METODE PENELITIAN

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

Pada bab ini akan dibahas secara detail mengenai Objek Penelitian, Desain Penelitian, pemilihan narasumber atau sampel yang nantinya akan diwawancara. Setelah itu, teknik pengumpulan data dan kemudian data-data tersebut nantinya akan dianalisis dan diambil kesimpulan akhirnya.

3.1. Objek Penelitian

Pada penelitian yang sedang dilakukan, objek yang akan diteliti yaitu PT Bank QNB Indonesia Tbk. Qatar National Bank sendiri merupakan bank nasional dari Qatar dan memiliki kepemilikan antara Qatar Investment Authority (50%) dan sektor swasta (50%). Lalu yang menjadi subjek pada penelitian yang sedang dilakukan yaitu direktur retail banking dan juga para staff atau karyawan dari Qatar National Bank.

3.2. Desain Penelitian

Dalam sebuah penelitian penting memiliki desain penelitian yang tepat dan akurat untuk dapat mencapai tujuan yang sesuai dengan keperluan penelitian. Dari kata desain sendiri memiliki makna sebagai perencanaan/ kerangka bentuk dan strategi penelitian dalam menjawab pertanyaan dan mengendalikan hal-hal yang terjadi diluar kendali. Menurut pendapat seorang ahli, Silaen (2018) mengungkapkan bahwa “desain penelitian adalah desain mengenai keseluruhan

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,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKG.

proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian". Pada penelitian ini, desain penelitian yang digunakan yaitu penelitian studi kasus. Menurut Mulyana (2018:201) dalam Karimuddin 2023 menyatakan yaitu metode penelitian studi kasus adalah penelitian yang menguraikan penjelasan secara menyeluruh mengenai aspek seorang individu, suatu kelompok, suatu organisasi sehingga pada penelitian tersebut peneliti harus mengolah sebanyak mungkin data mengenai subjek yang diteliti. Studi kasus sendiri berasal dari bahasa Inggris yaitu *case study* yang jika diuraikan menjadi kata "case" dan "study". Makna "case" yaitu dapat diartikan sebagai kejadian sesuatu, atau serangkaian peristiwa kenyataan-kenyataan dan perihal yang sedang diperiksa polisi. Studi Kasus berasal dari kata Penelitian ini dilakukan untuk memastikan dan membuktikan bahwa kemampuan/skills sumber daya manusia memiliki pengaruh besar terhadap peran SDM sebagai tenaga kerja di era revolusi industri 4.0. Selain itu untuk mencari tahu bagaimana cara agar peranan sumber daya manusia tidak mudah digantikan dengan teknologi/mesin. Terdapat beberapa langkah dalam penelitian studi kasus:

3.2.1 Pemilihan Kasus

Pemilihan kasus harus dilakukan berdasarkan tujuan yang jelas.

Ukuran dan kompleksitas dari studi kasus harus masuk akal yang penelitiannya dapat terselesaikan dengan batas waktu dan dengan sumber yang tersedia.

3.2.2 Pengumpulan Data

Terdapat beberapa teknik pengumpulan data, yaitu dengan observasi melakukan penelitian secara langsung, wawancara dengan

- 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,
 - 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.



jenis wawancara yang sesuai dengan kebutuhan dari penelitian, dan dokumentasi (Sugiyono, 2022).



3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Polit & Beck (2018) dalam Swarjana (2022:4), populasi adalah seluruh kelompok yang diminati. Sebuah populasi adalah keseluruhan agregat elemen. Lalu Cronin, *et al* (2014) dalam Swarjana (2022:5) menyatakan bahwa populasi adalah semua komponen yang dianggap memiliki satu atau lebih ciri yang sama, sehingga merupakan suatu kelompok. Dapat disimpulkan bahwa populasi merujuk kepada seluruh kelompok individu yang ingin diteliti dan yang menjadi focus pada penelitian yang sedang dilaksanakan. Karakteristik kelompok ini ditentukan oleh peneliti, tergantung focus penelitiannya. Dapat terdiri dari orang, artefak, insiden, atau bahan. Berdasarkan pernyataan diatas, maka dapat dinyatakan bahwa populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah para karyawan dari PT Bank QNB Indonesia Tbk.

3.3.2 Sampel

Menurut Everitt dan Scrondal (2010) dalam Swarjana 2022, sampel adalah bagian yang terpilih dari populasi yang dipilih melalui beberapa proses dengan tujuan menyelidiki atau mempelajari sifat-sifat tertentu dari populasi induk. Dapat disimpulkan bahwa sampel dalam penelitian merupakan bagian dari populasi yang terpilih untuk mewakili karakteristik dan sifat yang dimiliki oleh seluruh populasi. Sehingga pengambilan sampel

- 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,
 - 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.



menjadi hal yang krusial dalam menentukan penelitian yang valid dan memberikan hasil yang terpercaya. Pada penelitian ini, pengambilan sampel dilakukan dengan dengan kriteria tertentu. Berikut kriteria pemilihan sampel atau narasumber dalam penelitian ini yaitu Staff pada PT Bank QNB Indonesia Tbk yang sudah memiliki pengalaman kerja diatas 2 tahun dan sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan penelitian.

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

3.4 Variabel Penelitian

Menurut Indra dan Cahyaningrum (2019), variabel penelitian pada dasarnya merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Secara teoritis, variable dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang, atau obyek yang memiliki “variasi” antara satu orang dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain (Hatch dan Farhady, 1981 dalam Ika dan Cahyaningrum, 2019). Variabel juga merupakan atribut dari bidang keilmuan atau kegiatan tertentu. Tinggi, berat badan, sikap, motivasi, kepemimpinan, disiplin kerja, merupakan atribut-atribut dari setiap individu. Berat, ukuran, bentuk dan warna merupakan atribut-atribut dari obyek. Struktur organisasi, model, pendeklegasian, kepemimpinan, pengawasan, koordinasi, prosedur, dan mekanisme kerja merupakan contoh variable dalam kegiatan administrasi. Dinamakan variable dikarenakan terdapat variasinya.

Menurut Kerlinger (1973) dalam Indra dan Cahyaningrum (2019) menyatakan bahwa variable adalah konstruk (constructs) atau sifat yang akan dipelajari, Kerlinger juga menyatakan bahwa variable dapat dikatakan sebagai suatu sifat yang diambil dari suatu nilai yang berbeda. Selain itu, menurut Kidder

- 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,
 - 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.



(1981) dalam Indra dan Cahyaningrum (2019), menyatakan variable merupakan kualitas dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya.



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 kualitatif merupakan jenis-jenis penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis yang mendalam. Proses dan makna yang ditonjolkan dalam penelitian kualitatif ini memiliki landasan teori yang dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Berikut adalah jenis-jenis penelitian kualitatif (Jonata 2022) yaitu:

a. Dasar (*Basic*)

Penelitian ini secara khusus berorientasi pada kesinambungan serta integritas ilmu pengetahuan dan filsafat. Jenis penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sesuatu yang dibuktikan dalam bentuk riset tanpa memikirkan ujung praktis. Penelitian ini tidak digunakan untuk digunakan khalayak umum.

b. Fenomenologi

Penelitian fenomenologi merupakan jenis penelitian dimana memiliki upaya dalam memahami pengalaman individu atau kelompok terhadap suatu fenomena tertentu. Pendekatan ini dimulai dengan observasi dan penyelidikan langsung terhadap fenomena yang diamati, dengan memperhatikan secara khusus aspek subjektif dari perilaku objek tersebut.

c. Verifikasi

Jenis penelitian ini mencakup kegiatan menguji kebenaran ilmu yang ada dibidang pendidikan, antara lain konsep, prosedur, prinsip, pembahasan, dan praktis pendidikan. Data penelitian yang sdah didapatkan akan digunakan sebagai dasar pembuktian informasi atau masalah-masalah dalam pendidikan yang mungkin sedang diragukan.

d. Deskriptif

Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang mendeskripsikan atau menggambarkan suatu masalah. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan suatu populasi, situasi, atau fenomena secara akurat dan sistematis. Jenis penelitian ini dapat menjawab pertanyaan apa, di mana, kapan dan bagaimana, tetapi tidak untuk pertanyaan mengapa.

e. Eksplorasi

Penelitian eksplorasi merupakan penelitian yang tujuannya menemukan ilmu pengetahuan baru atau terapan, serta masalah-masalah baru dala bidang pendidikan. Semisalnya, sebuah penelitian dengan hasil sebuah profil atau kinerja pemimpin yang efektif dalam manajemen sekolah. Bisa juga berupa penelitian mengenai metode atau prosedur baru untuk belajar Bahasa Inggris yang menyenangkan untuk peserta didik.

f. Etnografi

Penelitian ini digunakan untuk mengungkap makna sosio-kultural dengan cara mempelajari pola hidup dan interaksi antar-kelompok sosio-kultural (culture-sharing group) tertentu di sebuah ruang atau konteks yang spesifik. Etnografi menggunakan dua dasar konsep sebagai landasan penelitian, yaitu aspek budaya (antropologi) dan bahasa (linguistic).

g. Studi Kasus

Penelitian jenis studi kasus dapat didasarkan pada peristiwa yang telah terjadi. Penelitian ini melihat antara variabel satu dengan variable yang lainnya. Penelitian ini secara kasar digunakan untuk mengamati latar belakang, keadaan, dan interaksi yang terjadi. Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari bagaimana peristiwa terjadi secara sistematis dalam jangka waktu yang lama.

h. Evaluasi (*Evaluation Research*)

Penelitian ini dilakukan setelah ada penelitian lain dan dilaksanakan dalam bentuk penelitian baru. Penelitian ini adalah jenis turunan dari penelitian terapan. Tujuan jenis penelitian ini sebagai evaluasi pada sebuah keberhasilan, manfaat, kegunaan, sumbangan, serta kelayakan suatu program, produk, atau kegiatan tertentu, yang pada akhirnya bisa mendapatkan perbaikan agar hasilnya lebih baik.



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.

i. Metode Historis

Jenis penelitian kualitatif historis lebih menekankan pada masalah sejarah. Memiliki fokus pada peristiwa yang sudah berlalu dan direkonstruksi lagi dengan semua sumber data dan saksi yang masih ada sampai saat ini. Sumber data penelitian ini adalah dari catatan sejarah, artifak, laporan verbal dan saksi yang dapat dipertanggungjawabkan.

j. Naratif

Jenis penelitian naratif merupakan penelitian yang diterangkan secara langsung, lisan dengan menceritakan penelitian tersebut. Penelitian ini dikumpulkan dengan cara diskusi, percakapan, atau wawancara. Singkatnya, pengalaman individu akan diceritakan kepada peneliti dan kemudian akan diceritakan kembali dengan susunan kata-kata sang peneliti.

k. Tindakan

Penelitian tindakan mempraktikan ilmu dalam tindakan nyata agar mengetahui respon pada situasi di lapangan. Penelitian ini tujuannya untuk meperbaiki proses dan memahami bagaimana praktik pendidikan yang baik, professional, serta dapat meningkatkan hasil dari kegiatan.

Pada penelitian ini, jenis penelitian kualitatif yang digunakan yaitu penelitian deskriptif.



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,
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.

3.5 Teknik Pengambilan Sampel

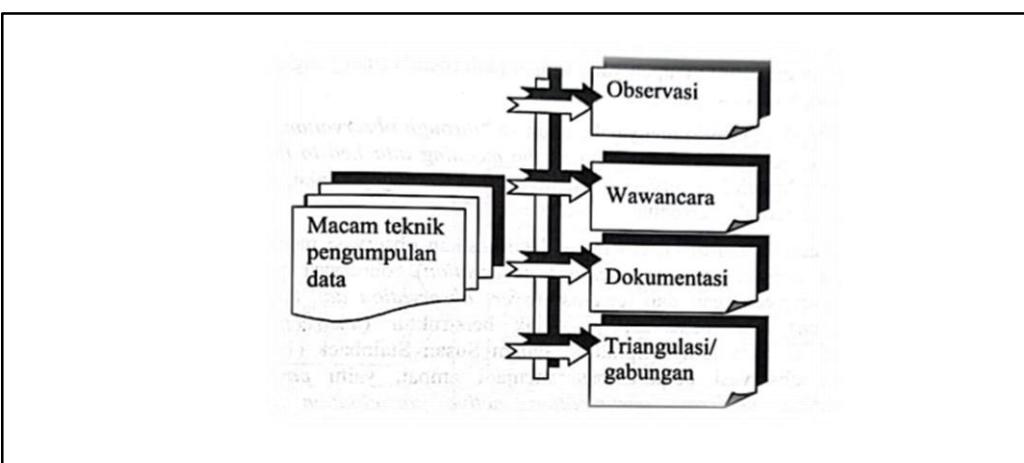


Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokan menjadi dua yaitu *Probability Sampling* dan *Non-probability sampling* (Sugiyono 2022). Pada penelitian ini, teknik sampling yang digunakan yaitu *Non-Probability Sampling Purposive Sampling*.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk dapat memperoleh informasi dari data yang akurat dan presisi. Menurut Sugiyono (2022:104) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), *interview* (wawancara), kuesioner (angket), dokumentasi dan gabungan keempatnya. Secara umum terdapat empat macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/triangulasi.

Gambar 3.1 Macam-macam Teknik Pengumpulan Data





Sumber: Sugiyono 2022



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,
 - 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.

Pada penelitian yang sedang dilakukan, perolehan data yang akan sesuai dengan pedoman dari buku Metode Kualitatif milik Sugiyono yang dimana menerapkan triangulasi pada teknik pengumpulan data. Teknik yang digunakan pada penelitian kali ini yaitu mencakup wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berikut teknik pengumpulan data yang akan digunakan:

3.6.1 Wawancara

Menurut Esternert (2002) dalam Sugiyono 2022, *interview* merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Terdapat dua macam *interview* atau wawancara yaitu wawancara terstruktur dan semiterstruktur. Pada penelitian ini, jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara semiterstruktur. Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-depth interview*, di mana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak bekerja sama untuk melakukan wawancara dapat terbuka mengenai pendapat dan ide-idenya (Sugiyono, 2022).

Berikut langkah-langkah dalam pengumpulan data dari wawancara menurut Lincoln dan Guba Sanapiah Faisal dalam Sugiyono (2022), terdapat tujuh langkah yang harus dilakukan



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.

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

dalam penggunaan wawancara untuk mengumpulkan data dari penelitian kualitatif, yaitu:

- a. Menetapkan kepada siapa wawancara itu akan dilakukan
- b. Menyiapkan pokok-pokok masalah yang akan menjadi bahan pembicaraan
- c. Mengawali atau membuka alur wawancara
- d. Melangsungkan alur wawancara
- e. Mengkonfirmasi ikhtisar hasil wawancara dan mengakhirinya
- f. Menuliskan hasil wawancara ke dalam catatan lapangan
- g. Mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang telah diperoleh.

Dalam melakukan wawancara, terdapat jenis-jenis pertanyaan dalam wawancara. Terdapat enam jenis pertanyaan yang saling berkaitan (Molleong, 2002 dalam Sugiyono 2022).

1. Pertanyaan yang Berkaitan dengan Pengalaman

Pertanyaan ini digunakan untuk mengungkapkan pengalaman yang telah dialami oleh informan atau subyek yang diteliti dalam hidupnya, baik dalam kehidupan pada waktu masih anak-anak sampai dengan dewasa.

2. Pertanyaan yang Berkaitan dengan Pendapat

Pertanyaan ini bertujuan untuk meminta pendapat kepada informan terhadap data yang ingin diperoleh dari



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,
 - 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.

sumber tertentu. Oleh karena itu pertanyaan yang dilontarkan kepada informan berhubungan dengan pendapatnya tentang data tersebut. Sehingga dapat diketahui dengan jelas sudut pandang yang dimiliki oleh informan mengenai masalah atau topic yang sedang dibahas.

3. Pertanyaan yang Berkaitan dengan Perasaan

Perolehan data dengan melibatkan perasaan seseorang yang sifatnya afektif lebih sulit dibandingkan mendapatkan data yang sifatnya kognitif atau psikomotorik. Maka dari itu untuk mengungkapkan perasaan seseorang, pertanyaan yang digunakan merupakan pertanyaan yang tidak langsung. Pada awalnya dilakukan percakapan biasa, dan lama-lama diarahkan pada pertanyaan yang digunakan untuk mengungkapkan perasaan.

4. Pertanyaan tentang pengetahuan

Pertanyaan ini biasanya digunakan untuk mengungkapkan pengetahuan informan terhadap suatu kasus atau peristiwa yang mungkin diketahui.

5. Pertanyaan yang Berkenan dengan Indera

Pertanyaan yang diajukan untuk mengungkapkan data atau informasi-informasi mengenai permasalahan yang ingin diteliti karena yang bersangkutan melihat, mengengarkan,



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,
 - 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.

meraba dan mencium suatu peristiwa. Data yang diperoleh hanya berdasarkan informasi yang diperoleh secara langsung oleh informan.

6. Pertanyaan Berkaitan dengan Latar Belakang atau Demografi

Pengajuan pertanyaan yang berkaitan dengan latar belakang atau demografi dilakukan untuk mengungkapkan latar belakang dari subjek yang dipelajari yang meliputi status sosial ekonomi, asal usul, tempat lahir, usia, pekerjaan, latar belakang pendidikan, dan lain-lain.

Pada penelitian ini, wawancara dilakukan secara online atau virtual. Menurut Morissan (2019:89) terdapat beberapa keuntungan saat melakukan wawancara secara online atau daring, wawancara dapat dilakukan sesuai dengan kenyamanan responden dan dapat menyesuaikan waktu dengan mudah. Selain itu, wawancara juga dapat dilakukan dengan responden yang bertempat tingga; dilokasi sangat jauh tanpa perlu mengeluarkan biaya perjalanan. Wawancara mendalam daring atau online dapat dilaksanakan dengan menggunakan kamera web (web cam) yang memungkinkan pewawancara dan responden dapat saling melihat. Cara ini memungkinkan untuk dapat mengamati perilaku nonverbal responden yang memungkinkan pewawancara mengajukan pertanyaan berdasarkan respons nonverbal yang disampaikannya.



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,
 - 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.

Wawancara via online dengan web cam juga memungkinkan pewawancara mengajukan pertanyaan lanjutan berdasarkan jawaban yang diberikan dan juga memiliki pilihan untuk merekam wawancara yang berlangsung dalam bentuk audio atau video.

3.6.2 Observasi

Menurut Nasution (1988) dalam Sugiyono 2022 menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Dengan melakukan observasi, banyak hal yang dapat diperoleh untuk memastikan keabsahan data. Menurut ahli lain yaitu Sanafiah Faisal (1990) dalam Sugiyono 2022 mengklasifikasikan observasi menjadi observasi berpartisipasi (*participant observation*), observasi yang secara terang-terangan dan tersamar (*overt observation dan covert observation*) dan observasi yang tak berstruktur (*unstructured observation*). Observasi yang akan digunakan pada penelitian kali ini yaitu observasi berpartisipasi (*participant observation*).

Menurut Spradley (1980) dalam Sugiyono 2022, terdapat beberapa tahapan dalam melakukan observasi, yaitu:

1. Observasi Deskriptif

Observasi deskriptif dilakukan ketika memasuki situasi sosial tertentu sebagai objek penelitian. Pada tahap obesarvasi ini, kegiatan yang dilakukan yaitu melakukan



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.

penjelajahan secara menyeluruh dan melakukan deskripsi mengenai apa yang dilihat, dirasakan, dan didengar. Seluruh informasi mengenai data yang didapatkan harus dicatat dan direkam. Oleh karena itu, hasil dari observasi ini belum dapat ditata dengan baik dengan kata lain observasi ini menghasilkan kesimpulan pertama yang masih kasar dan luas. Oleh karena itu, hasil dari observasi ini belum dapat ditata dengan baik dengan kata lain observasi ini menghasilkan kesimpulan pertama yang masih kasar dan luas. Pada observasi ini sering disebut sebagai *grand tour observation* dan terdapat 3 tahapan observasi yaitu, deskripsi, tahap reduksi dan tahap seleksi.

2. Observasi Terfokus

Pada tahapan observasi terfokus merupakan tahapan observasi yang telah dipersempit untuk memberikan focus kepada aspek tertentu. Tahapan ini dapat disebut juga sebagai *mini tour observation*.

3. Observasi Terseleksi

Setelah melakukan kedua tahapan diatas, pada tahap selanjutnya focus-fokus yang sudah ditemukan harus diuraikan sehingga dapat memperoleh data yang lebih rinci. Pada tahap ini butuh melakukan analisis komponensial terhadap fokus sehingga dapat memperoleh karakteristik,



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,
 - 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.

kontras-kontras dan kesamaan antar kategori sehingga dapat meneumkan hubungan yang jelas antara satu kategori dengan kategori lainnya. Tahapan ini bertujuan agar ditemukannya pemahaman yang mendalam.

Observasi deskriptif yang akan digunakan dalam penelitian yang dilaksanakan.

3.6.3 Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu (Sugiyono,2022). Dokumen dapat berbentuk tulisan, foto atau gambar, atau karya-karya seseorang. Dalam hal dokumen, Bodgan menyatakan bahwa hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih kredibel/dapat dipercaya kalau didukung oleh sejarah pribadi. Tetapi perlu dicermati bahwa tidak semua dokumen memiliki kredibilitas yang tinggi. Dapat disimpulkan bahwa saat akan menggunakan dokumen untuk menganalisis data, harus dipastikan bahwa dokumen tersebut kredibel dan asli keberadaanya dan bukan dibuat-buat.

3.7 Teknik Uji Validitas Data

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid merupakan data yang tidak berbeda antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian.



Data-data yang telah diperoleh perlu diuji keabsahan datanya agar dapat

(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
dipertanggung jawabkan. Teknik yang digunakan untuk menguji keabsahan data yaitu teknik triangulasi. Menurut Sugiyono 2022, proses triangulasi berarti menggunakan sumber yang berbeda untuk memperoleh informasi dari sumber yang sama. Uji validitas terdapat 2 jenis yaitu internal dan eksternal. Pada penelitian ini teknik uji validitas yang digunakan yaitu uji validitas internal.

3.8 Teknik Analisis data

3.6.1 Pengumpulan Data

Dalam penelitian kuantitatif pengumpulan data pada umumnya menggunakan kuisioner atau tes tertutup sedangkan dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi atau gabungan dari ketiganya (triangulasi) (Sugiyono, 2022). Setelah mengumpulkan data, peneliti akan menguji data tersebut apakah layak untuk digunakan untuk penelitian. Teknik pengolahan data yang dilakukan yaitu dengan studi kasus. Data akan dianalisis terlebih dahulu untuk mengetahui tahapan yang harus dilakukan secara sistematis. Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna (Muhamad 1998 dalam Rijali 2018).

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

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



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,
 - 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.



Dari pemahaman tersebut, terdapat beberapa hal yang perlu di garisbawahi, yaitu mencari data adalah proses lapangan dengan berbagai persiapan pralapangan tentunya, menata secara sistematis hasil temuan di lapangan, menyajikan temuan lapangan, dan mencari makna. Pencarian makna secara terus menerus sehingga mencapai makna yang murni sehingga tiak perlu lagi mencari makna lain.

Memperoleh data harus didokumentasikan, sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis ata melalui rekaman baik audio maupun video, pengambilan foto. Berikut merupakan sumber data dalam penelitian kualitatif menurut *Moleong (2000)* dalam *Rijali (2018)* yaitu kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen atau sumber data tertulis, foto dan statistik. Maka dari itu, catatan hasil perolehan data dari lapangan sangat diperlukan untuk digunakan dalam pengumpulan data-data yang dilakukan selama berada dilapangan, catatan lapangan menjadi instrument utama yang melekat pada beragam teknik pengumpulan data kualitatif (*Rijali 2018*).

3.6.2 Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, maka dari itu perlu dicatat secara teliti dan rinci (*Sugiyono, 2022*). Reduksi data dilakukan dengan memilih data yang dianggap penting, merupakan data yang baru yang belum pernah dikenal, data yang unik yang berbeda dengan data yang lain dan merupakan data yang relevan dengan pertanyaan penelitian dan berbekal dari kajian teori tertentu.



Dengan mereduksi data, data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan terperinci dan tentunya memberikan kemudahan kepada peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.



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,
 - 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.

3.6.3 Penyajian Data

Penyajian data adalah sebuah kegiatan dimana ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Terdapat beberapa bentuk dari penyajian data dalam penelitian kualitatif yaitu dapat berupa teks naratif, berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan, Bentuk-bentuk dari penyajian data ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi. Sehingga dapat dipastikan apakah kesimpulan sudah tepat atau harus melakukan analisis lanjutan kembali (*Ahmad Rijali, 2018*). Cara data disajikan juga dapat mempengaruhi pemahaman dan interpretasi seseorang terhadap informasi-informasi yang disampaikan.

3.6.4 Penarikan Kesimpulan

Selama melakukan pengumpulan data dilapangan, harus dipastikan adanya upaya penarikan kesimpulan dilakukan secara terus menerus. Dari permulaan pengumpulan data, untuk penelitian kualitatif, harus mencari arti dari benda-benda, mencatat keteraturan pola-pola, penjelasan-penjelasan, konfiguras-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi.



Penarikan kesimpulan secara terus menerus harus dilakukan hingga mendapatkan hasil yang jelas dan tidak ada lagi pernyataan yang menyimpang.

Kesimpulan-kesimpulan itu juga diverifikasi selama penelitian berlangsung dengan beberapa cara yaitu, memikir ulang selama penulisan, tinjauan ulang catatan lapangan, selanjutnya tinjauan kembali dan tukar pikiran antarteman yang sepemikiran untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif, upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain (*Ahmad Rijali, 2018*). Penarikan kesimpulan dilakukan untuk menggabungkan informasi-informasi yang diperoleh dan dapat membantu membentuk gambaran utuh dan menyeluruh. Selain itu penarikan kesimpulan juga membantu dalam mengidentifikasi solusi dan memungkinkan untuk mengambil keputusan untuk langkah selanjutnya.

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,
 - 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.

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie