BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Pada penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian pada suatu perusahaan distribusi dan perdagangan yang bernama PT Tira Austenite. Perusahaan ini merupakan perusahaan yang bertempat di Kawasan Industri Pulo Gadung, Jakarta Timur yang kegiatan utamanya bergerak dalam distribusi dan perdagangan beberapa produk teknik untuk kebutuhan industri. Produk-produk teknik yang didistribusikan oleh Perseroan meliputi baja tahan karat, baja perkakas, baja tahan aus, baja mesin, elektroda las, serta mesin las dan mesin pemotong. Perusahaan juga menjual berbagai gas industri, gas medis dan gas khusus. Melalui anak perusahaannya PT Alpha Austenite, perusahaan juga aktif dalam pengecoran perunggu, dijual dengan merek Alphabronze, dan produksi elektroda las, dijual dengan merek MG dan Stelec. Anak perusahaan lainnya adalah PT Tira Andalan Steel dan PT Genta Laras Semesta.

Perusahaan ini dipilih karena terkait dengan topik penelitian yang diambil oleh penulis yaitu korespondensi, sehingga peneliti ingin mengetahui bagaimana efektifitas penanganan serta pengelolaan korespondensi dalam perusahaan yang mana memiliki lebih dari satu bidang saja. Perusahaan ini dipilih oleh penulis sebagai lokasi penelitian oleh peneliti karena perusahaan

ini memiliki sistem korespondensi. Korespondensi yang merupakan salah satu dari topik Administrasi Perkantoran, sehingga penulis juga dapat merealisasi dan melihat perbedaan siatuasi dalam kelas dengan dunia kerja nyata.

2. Waktu Penelitian

Pelaksanaan observasi penelitian ini dimulai sejak magang atau Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang terhitung sejak bulan Agustus 2022 sampai dengan bulan Februari 2023. Sedangkan proses pengambilan data melalui wawancara dilakukan di bulan April 2023, yang kemudian dilanjutkan dengan analisis dan olah data serta penyusunan proposal dan juga skripsi penulis.

Tabel 3. 1. Waktu Penelitian

Kegiatan Penelitian	Waktu Penelitian						
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
Pengajuan judul penelitian							
Penyusunan proposal							
Pengambilan data							
Analisis dan pengolahan data							
Penyusunan hasil penelitian							

Sumber: Diolah oleh penulis (2023)

B. Desain Penelitian

Metode penelitian yaitu berupa tahapan atau langkah dalam suatu kegiatan ilmiah yang mana bermula dari penentuan topik, penghimpunan data atau informasi, dan berakhir dengan analisis data. Metode yang digunakan penulis dalam

penelitian kali ini adalah kualitatif. Hal ini karena penelitian kualitatif dapat membantu menggali makna, interpretasi, dan pemahaman mendalam tentang fenomena yang kompleks dan kurang dipahami. Sehingga metode ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi aspek-aspek yang sulit diukur secara kuantitatif, seperti persepsi, nilai-nilai, norma sosial, dan konteks budaya. Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus yaitu merupakan sebuah desain penelitian yang digunakan dalam melacak suatu peristiwa yang bersangkutan tanpa dimanipulasi. Metode studi kasus ini penulis gunakan karena memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena atau peristiwa secara lebih spesifik serta berguna untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi atau memengaruhi suatu kasus. Setiap kasus memiliki karakteristik dan konteks yang unik, sehingga metode studi kasus dapat memberikan kontribusi dalam mengungkap pola-pola yang mungkin tidak terlihat dalam penelitian lain.

Rahardjo menyimpulkan bahwa Studi Kasus ialah suatu serangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam tentang suatu program, peristiwa, dan aktivitas, baik pada tingkat perorangan, sekelompok orang, lembaga, atau organisasi untuk memperoleh pengetahuan mendalam tentang peristiwa tersebut. Pada umumnya tarjet penelitian studi kasus adalah hal yang aktual (*Real-Life*) dan unik. Bukan sesuatu yang sudah terlewati atau masa lampau (Hidayat, 2019). Banyak para mahasiswa menggunakan studi kasus sebagai bagian metode penelitian untuk menyelasaikan tugas akhir dalam bentuk thesis atau disertasi. Hal itu di lakukan bertujuan untuk menghasilkan hasil kajian yang lebih mendalam dan komprehensip. untuk menghasilkan hasil yang mendalam dan komprehensip

mahasiswa perlu melakukan pendekatan yang intensif dalam mencari data informasi penelitian.

C. Sumber Data dan Sampel Penelitian

Informan penelitian yaitu subjek penelitian yang mana dari mereka data penelitian dapat diperoleh, memiliki pengetahuan luas dan mendalam mengenai permasalahan penelitian sehingga memberikan informasi yang bermanfaat. Informan adalah seseorang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan atau permasalahan tertentu yang darinya dapat diperolehin informasi yang jelas, akurat, dan terpercaya baik berupa pernyataan, keterangan, atau data-data yang dapat membantu dalam memahami persoalan atau permasalahan tersebut. Informan juga berfungsi sebagai pemberi umpan balik terhadap data penelitian.

Dalam konteks jumlah informan atau responden antara kualitatif dan kuantitatif menunjukkan perbedaan yang ekstrem. Metode kuantitatif walaupun menggunakan metode sampling dari populasi, tetap membutuhkan banyak responden, sedangkan kualitatif secara khusus hanya pada beberapa responden/informan dalam kebutuhan wawancara mendalam atau *indepth intervew*. Mengingat kualitatif merupakan studi pemaknaan (intepretif) maka tergantung sungguh dari intuisi dan pemahaman yang berbeda-beda dari setiap individu. Oleh karenanya peneliti diharuskan terjun sendiri secara langsung dengan tidak menggunakan enumerator atau asisten, karena dikhawatirkan melahirkan interpretasi makna fenomena yang berbeda antara peneliti dengan asistennya. (Firmansyah et al., 2021)

Dalam penelitian ini penulis mencari informan dari beberapa orang yang menjabat sebagai penanggung jawab korespondensi yakni pada bagian resepsionis, *public relations (PR)*, dan penerima surat serta pembuat surat. Hal ini dilakukan oleh penulis karena terdapat beberapa bagian orang yang terlibat dalam korespondensi di perusahaan. Sesuai dengan hasil yang didapatkan dari wawancara, bahwa korespondensi eksternal ditangani oleh dua bagian yaitu pada bagian *public relations* untuk penanganan korespondensi digital, dan bagian resepsionis sebagai bagian penanganan korespondensi fisik. Setelah itu baru diarahkan pada penerima surat tersebut. Sedangkan proses surat keluar dilakukan oleh pembuat yang kemudian dikirimkan secara langsung kepada klien atau penerima surat, selain itu pada beberapa jenis surat juga dikirimkan melalui pihak ketiga yaitu *public relations*.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan studi pustaka.

1. Wawancara

   Dalam penelitian kualitatif, wawancara menjadi metode pengumpulan data yang utama. Wawancara memungkinkan peneliti mengumpulkan data yang beragam dari para partisipan dalam berbagai situasi dan konteks, sehingga sebagian besar data akan diperoleh melalui wawancara. Wawancara ini merupakan salah satu bentuk komunikasi interpersonal yang mana di dalamnya terlibat dalam topik tanya jawab yang terarah. Dalam teknik ini pewawancara

diharuskan membuat alur atau pedoman dalam mengarahkan fokus tanya jawab ke dalam topik yang dibutuhkan, sehingga dapat diperolehnya informasi atau data yang diperlukan. Hasil dari wawancara yang dilakukan juga bergantung pada efektifitas jawaban yang diberikan oleh narasumber. Selain itu, daya tangkap dan pemahaman narasumber terkait pertanyaan yang diajukan juga cukup berpengaruh terhadap kualitas jawaban yang dihasilkan, begitu pula dengan ketersediaan narasumber untuk menjawab dengan baik dan benar.(Widiastuti et al., 2018)

Wawancara ini merupakan salah satu metode penelitian kualitatif yang bersifat invetigatif dan eksploratif, maka keabsahan penelitian dan keandalan temuan akan sangat bergantung pada kualitas data yang dikumpulkan dan kualitas analisis yang dilakukan Hansen (2020). Menurut Harahap (2019) ketika melakukan wawancara, *reporter* harus kritis. Ia harus kritis mendengarkan, menelaah dan menceremati data yang tengah dikemukakan nara sumber. Ia tak boleh hanya sekedar mendengar. Ia harus mampu menyela bila kurang paham atau melenceng dari pembahasan. Ia juga harus mencari nara sumber lain menyangkut masalah yang dibahas.

Dalam metode wawancara ini terdapat dua macam pendekatan yaitu secara terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur melibatkan daftar pertanyaan yang telah dirancang untuk mencakup topik-topik tertentu dan diulang pada setiap responden dan lebih sistematis karena peneliti mengikuti panduan pertanyaan yang telah ditentukan. Sedangkan wawancara dengan

pendekatan tidak terstruktur menggunakan pertanyaan yang lebih terbuka dan tidak terikat pada daftar pertanyaan yang telah ditentukan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan wawancara secara terstruktur yang mana daftar pertanyaan telah ditentukan sebelumnya oleh penulis yang diulang pada setiap responden sehingga menghasilkan data yang konsisten dan mudah dibandingkan antar responden. Dalam teknik wawancara ini penulis mengumpulkan data terkait aktivitas e-korespondensi yang sudah diterapkan selama ini di perusahaan, dengan memperhatikan menurut pandangan pegawai penanggung jawab yang menangani e-korespondensi dalam kantor tersebut.

2. Observasi

Observasi dalam penelitian digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data yang belum terjawab dalam wawancara yang dilakukan peneliti dengan partisipan. studi observasi yang merupakan penelitian dengan cara terlibat langsung atau berbaur dengan hal yang hendak ditelitinya. Dalam kondisi ini memungkinkan bagi penulis untuk melakukan analisis langsung terhadap tiap dokumen dan juga mendokumentasikannya. (Rukin, 2019) Sedangkan metode observasi menurut (Sugiarti, 2023) merupakan salah satu metode yang terdapat dalam pembelajaran kontekstual. Observasi dilakukan dengan langsung mendatangi lokasi yang akan diamati atau diteliti. Menggabungkan inkuri dan observasi berarti peneliti dilatih untuk dapat lebih peka dalam melihat permasalahan di sekitar lingkungan

Terdapat dua macam pendekatan dalam observasi yaitu secara langsung dan juga tidak langsung. Untuk pendekatan observasi langsung melibatkan peneliti yang secara langsung mengamati objek, perilaku, interaksi, atau situasi yang terjadi. Keuntungan dari observasi langsung adalah data yang diperoleh lebih akurat karena peneliti melihat secara langsung apa yang terjadi. Sedangkan pendekatan observasi tidak langsung melibatkan pengumpulan data tanpa perlu secara langsung berinteraksi dengan objek, dan menggunakan sumber data seperti dokumen, arsip, rekaman, atau laporan untuk mengumpulkan informasi. Observasi tidak langsung lebih cocok digunakan ketika objek yang diteliti sulit diakses secara langsung atau jika ada batasan waktu atau sumber daya.

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan ini menggunakan observasi dengan pendekatan secara langsung pada objek penelitian. Data yang diobservasi penulis ini yaitu berupa bagaimana penerapan e-korespondensi yang berjalan di perusahaan, serta mengvaliditas terkait pernyataan wawancara yang telah diungkapkan oleh informan penelitian.

3. Studi Pustaka

Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan dilakukan dengan menelaah dan mengkaji teori-teori dari beberapa referensi seperti buku, jurnal, dan hasil penelitian sebelumnya. Tujuannya adalah untuk membantu mengkaji masalah yang dibahas agar dapat dianalisis secara ilmiah.

Pada pengumpulan data dengan metode ini penulis mengumpulkan data dengan mengaitkan data kasus dengan teori-teori yang ada dalam bidang penelitian yang relevan.

E. Teknik Keabsahan Data

Penetapan keabsahan suatu data memerlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada tiga kriteria yang digunakan dalam penelitian kualitatif yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferbility*), ketergantungan (*dependability*).

1. Uji Kredibilitas (*Credibility*)

   Dalam penelitian kuantitatif, kredibilitas disebut validitas internal. Dalam penelitian kualitatif, data dapat dinyatakan kredibel apabila adanya persamaan antara apa yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Ketika di lapangan ditemukan bahwa terdapat kekurangan dalam kelengkapan berkas atau informasi terkait inilah yang akan dieksplorasi informasinya oleh peneliti lebih detail. Uji kredibilitas data atau kepercayaan data penelitian kualitatif dilakukan dengan cara perpanjangan pengamatan dan *member check*.

   a. Perpanjangan Pengamatan

      Dalam perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian, yaitu dengan cara melakukan pengamatan apakah data yang diperoleh sebelumnya itu benar atau tidak ketika dicek kembali ke

lapangan. Bila setelah dicek kembali ke lapangan sudah benar,berarti sudah kredibel, maka waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri oleh peneliti.

b. *Member Check*

Member check merupakan suatu proses pengecekan data kepada sumber data. Adapaun tujuan dilakukannya *member check* yaitu agar informasi yang diperoleh dalam laporan penelitian memiliki kesesuaian dengan apa yang dimaksudkan oleh sumber data atau informan. *Member check* dapat dilakukan setelah berakhirnya satu periode pengumpulan data. Pada proses ini data dapat ditambah, dikurangi, ataupun ditolak oleh sumber data hingga diperolehnya kesepakatan bersama, dapat berupa dokumen yang telah ditanda-tangani.

2. Uji Transferabilitas (*Transferability*)

Transferabilitas yang ditunjukkan dalam penelitian ini yaitu dengan melihat aktivitas petugas korespondensi dalam menyikapi kekurangtahuannya terkait golongan produk divisi Gas ataupun divisi Steel, yaitu dengan menanyakan secara langsung maupun melalui pesawat telepon kepada masing-masing divisi terkait. Oleh karena itu, hasil dari penelitian yang dilakukan dapat dikatakan memiliki transferabilitas tinggi.

3. Uji Dependability

Dikatakan memenuhi dependabilitas ketika peneliti berikutnya dapat mereplikasi rangkaian proses penelitian tersebut. Uji dependabilitas dapat dilakukan melalui kegiatan audit terhadap seluruh proses penelitian. Hasil

penelitian tidak dapat dikatakan dependable jika peneliti tidak dapat membuktikan bahwa telah dilakukannya rangkaian proses penelitian secara nyata.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupkan suatu proses dalam mencari dan menyusun data yang diperoleh secara sistematis berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan bahan lain sehingga dapat dipahami dan diinformasikan kepada orang lain. Berdasarkan pendapat Miles and Huberman yang menyebutkan bahwa terdapat Langkah dalam menganalisis data, diantaranya, yaitu:

1. *Reduction* (Reduksi)

   Dalam pelaksanaan pelitian di lapangan, maka jumlah data yang diterima akan semakin banyak dan kompleks. Dengan begitu, perlu dilakukan kegiatan reduksi data. Reduksi data adalah kegiatan memilih hal-hal pokok dan fokus pada pembahasan yang penting. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan menggambarkan hal yang jelas dan memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data selanjutnya. Yang dilakukan penulis adalah dengan membuat ringkasan dari teks yang lebih panjang atau kompleks untuk merangkum pesan atau informasi utama. Serta menghilangkan penggunaan bahasa informal yang ada saat wawancara dilakukan. Selain itu, penulis juga menghapus data yang memiliki informasi sama untuk mengurangi repetisi dan memfokuskan pada informasi yang lebih relevan.

2. *Display Data* (Penyajian Data)

Apabila data sdah direduksi Langkah selanjutnya adalah display data. Penelitian kualitatif menyajikan data berupa uraian, began, maupun hubungan antar kategori dan lain lain. Dengan adanya penyajian data ini maka akan memudahkan dalam memahami apa yang terjadi dan merencanakan kegiatan kerja selanjutnya berdasarkan hal yang dipahami tesebut.

3. *Drawing and Verifying Conclusions* (Kesimpulan)

Langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan. Dengan dilakukan verifikasi maka semula kesimpulan awal yang bersifat sementara akan berubah jika ditemukan bukti-bukti yang kuat pada pengumpulan data selanjutnya. Akan tetapi, jika kesimpulan pada tahap awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti Kembali ke lapangan maka kesimpulan yang dikemukakan akan bersifat kredibel