

BAB III

METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif dalam perspektif fenomenologi. Menurut (Purwohedi, 2022) menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif dalam penelitian lebih menekankan penggunaan dan analisis data kualitatif daripada data kuantitatif untuk mendukung argumen penelitian.

Lebih lanjut, (Purwohedi, 2022) juga menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif tergantung pada kemampuan dan tekad peneliti untuk menyelidiki data yang ada dan menemukan konsep-konsep baru yang akan memberikan kontribusi pada literatur mengenai topik penelitian. Kontribusi ini dinilai berdasarkan kemampuan penelitian kualitatif untuk merespons pertanyaan penelitian yang diajukan. Pertanyaan penelitian mencerminkan perumusan masalah yang ada, sehingga pertanyaan-pertanyaan ini yang dijawab dalam penelitian kualitatif menjadi penilaian kualitas dari penelitian tersebut. Desain dan metode penelitian yang dipilih akan dipengaruhi oleh pertanyaan penelitian. Selain itu, pembahasan penelitian ditujukan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan (Purwohedi, 2022).

Menurut (Sugiyono, 2020) menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif adalah pendekatan yang berakar pada filsafat post-positivisme atau interpretatif. Pendekatan ini digunakan untuk menyelidiki kondisi alamiah dari objek penelitian, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik triangulasi, menggabungkan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh cenderung bersifat kualitatif, dan analisis data bersifat induktif atau kualitatif. Hasil dari penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami makna, menggali keunikan, membangun konstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis.

Ruang lingkup dari metode penelitian kualitatif mencakup skala yang sangat luas, mulai dari satu situasi sosial hingga masyarakat yang kompleks. Temuan dari penelitian kualitatif dapat bervariasi, mulai dari yang sederhana hingga kompleks, terjadi pada peristiwa tunggal atau peristiwa majemuk, dan dapat melibatkan skala yang kecil hingga besar. Dari segi tingkat penjelasan, penelitian kualitatif dapat memberikan informasi yang bersifat deskriptif, memberikan gambaran menyeluruh dan jelas tentang situasi sosial yang sedang diteliti, membandingkan berbagai peristiwa dari satu situasi sosial ke situasi sosial lainnya atau dari satu waktu ke waktu lainnya, serta mengidentifikasi pola-pola hubungan antara aspek-aspek yang berbeda. Selain itu, penelitian kualitatif dapat menghasilkan hipotesis dan teori. Hasil tertinggi dari penelitian kualitatif adalah ketika dapat menghasilkan teori atau hukum-hukum, sedangkan hasil terendah adalah ketika masih bersifat deskriptif (Sugiyono, 2020).

Fenomenologi adalah ilmu yang mempelajari fenomena, atau apa yang tampak pada kita. Setiap penelitian atau karya yang membahas cara penampakan dari apa saja, sudah merupakan fenomenologi. Dalam penelitian kualitatif, kita mempraktikkan fenomenologi dengan mengamati fenomena, membuka diri, dan membiarkan fenomena itu tampak pada kita. Kita memahami fenomena tersebut sampai kita mampu memahaminya dalam perspektif fenomena itu sendiri (Nuryana dkk., 2019).

Pendekatan fenomenologis adalah pendekatan yang berfokus pada pengalaman individu. Pendekatan ini berusaha memahami bagaimana individu memandang dunia dan menafsirkan berbagai kejadian yang mereka alami. Dengan kata lain, pendekatan fenomenologis tidak hanya melihat fenomena dari sudut pandang objektif, tetapi juga dari sudut pandang subjektif individu yang mengalaminya. Pendekatan ini berusaha untuk memahami makna yang diberikan individu terhadap fenomena tersebut (Nuryana dkk., 2019).

Menurut (Nuryana dkk., 2019) menjelaskan bahwa ada empat fenomenologis:

1. Pengamatan, proses pembentukan gambaran mental tentang suatu benda di luar manusia. Gambaran mental tersebut dibentuk berdasarkan rangsangan dari benda tersebut.
2. Imajinasi, adalah proses menciptakan gambaran mental tentang sesuatu yang tidak ada atau tidak hadir. Gambaran mental tersebut dapat berupa benda, peristiwa, atau pengalaman.
3. Berpikir secara abstrak. Pikiran abstrak adalah kemampuan untuk berpikir tentang hal-hal yang tidak konkret atau tidak dapat diamati secara langsung. Pikiran abstrak sangat penting dalam kehidupan manusia, karena memungkinkan kita untuk memahami dunia di sekitar kita dengan lebih baik. Aristoteles berpendapat bahwa pikiran abstrak didasarkan pada pengamatan. Tidak ada hal yang dapat dipikirkan yang tidak pernah diamati sebelumnya. Dengan menghilangkan ciri-ciri khas dari sesuatu, kita dapat menemukan ciri-ciri umum yang menjadi inti dari hal tersebut. Ciri-ciri umum inilah yang kemudian dapat dirumuskan dalam suatu definisi.
4. Merasa/menghayati. Merasa adalah salah satu bentuk kesadaran yang dialami oleh manusia. Pengalaman tidak selalu disadari secara langsung, sedangkan perasaan biasanya disadari. Merasa adalah gejala yang lebih dekat dengan diri manusia daripada pengamatan atau imajinasi.

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif fenomenologi pendekatan dari Creswell. Menurut (Creswell, 2023), fenomenologi adalah sebuah pendekatan penelitian yang berusaha memahami makna suatu fenomena dari sudut pandang subjek yang mengalaminya. Peneliti fenomenologis tidak hanya tertarik pada apa yang terjadi, tetapi juga bagaimana fenomena tersebut dialami oleh subjek. Dalam penelitian fenomenologis, peneliti mengumpulkan data dari sejumlah individu yang memiliki pengalaman yang sama terhadap suatu fenomena. Data ini kemudian dianalisis untuk menemukan apa yang sama atau hal yang umum dari semua partisipan. Tujuan utama dari penelitian fenomenologis

adalah untuk mereduksi pengalaman individu menjadi deskripsi tentang esensi atau intisari universal dari fenomena tersebut.

Dalam penelitian ini juga menggunakan tipe fenomenologi hermeneutik. Fenomenologi hermeneutik adalah pendekatan penelitian yang menggabungkan fenomenologi dan hermeneutika. Fenomenologi adalah pendekatan yang berusaha memahami makna suatu fenomena dari sudut pandang subjek yang mengalaminya. Hermeneutika adalah pendekatan yang berusaha memahami makna suatu teks (Creswell, 2023).

Peneliti fenomenologi hermeneutik melakukan enam aktivitas riset, yaitu (Creswell, 2023):

1. Memilih fenomena yang menarik bagi mereka.
2. Mencerminkan tema-tema inti dari pengalaman hidup tersebut.
3. Menulis deskripsi tentang fenomena tersebut.
4. Memelihara hubungan yang kuat dengan topik penelitian.
5. Menyeimbangkan bagian-bagian dari tulisan tersebut terhadap keseluruhannya.
6. Menafsirkan makna dari pengalaman-pengalaman hidup tersebut.

Peneliti fenomenologi hermeneutik tidak hanya mendeskripsikan fenomena, tetapi juga menafsirkan maknanya. Penafsiran ini dilakukan dengan cara "memediasi" antara makna yang berbeda dari berbagai sumber, seperti pengalaman subjek, teori, dan konteks budaya.

Menurut Creswell, empat tema yang dapat menjadi acuan dalam membuat pertanyaan penelitian fenomenologi adalah (Hamzah, 2020):

1. Makna peristiwa dari sudut pandang informan
2. Konteks peristiwa yang memengaruhi pengalaman informan
3. Perasaan dan pemahaman umum informan tentang peristiwa
4. Unit-unit makna yang berulang dan konsisten dalam pengalaman informan

Creswell merancang penelitian paradigma alamiah (metode kualitatif) dengan delapan prosedur kerja. Prosedur-prosedur tersebut adalah (Hamzah, 2020):

1. Identifikasi karakteristik penelitian kualitatif. Prosedur ini bertujuan untuk memahami karakteristik dasar penelitian kualitatif, seperti fokus pada makna, proses, dan pengalaman.
2. Pelajari strategi-strategi penelitian kualitatif. Prosedur ini bertujuan untuk memahami berbagai strategi penelitian kualitatif, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi.
3. Pahami peran peneliti. Prosedur ini bertujuan untuk memahami peran peneliti dalam penelitian kualitatif, seperti sebagai instrumen penelitian dan sebagai partisipan.
4. Perhatikan prosedur pengumpulan data. Prosedur ini bertujuan untuk memahami prosedur pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, seperti persiapan, pelaksanaan, dan pencatatan data.
5. Perhatikan prosedur perekaman data. Prosedur ini bertujuan untuk memahami prosedur perekaman data dalam penelitian kualitatif, seperti penggunaan alat perekam, catatan lapangan, dan transkrip.
6. Lakukan prosedur analisis dan interpretasi data. Prosedur ini bertujuan untuk memahami prosedur analisis dan interpretasi data dalam penelitian kualitatif, seperti reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.
7. Lakukan verifikasi dan validasi data. Prosedur ini bertujuan untuk memastikan keabsahan data dalam penelitian kualitatif.
8. Tulis laporan naratif hasil penelitian. Prosedur ini bertujuan untuk menulis laporan hasil penelitian dalam bentuk naratif.

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Inchcape Indonesia, sebuah perusahaan swasta yang bergerak di bidang otomotif. Peneliti mengumpulkan data dengan melakukan observasi dan wawancara langsung dengan Departemen *General Administration*.

Nama : Inchcape Indonesia
Alamat : Jl. Mercedes Benz, Desa Wanaherang, Kec. Gn. Putri,
Kabupaten Bogor, Jawa Barat 16964
No.Telepon : 021 2351 9108

Peneliti memulai penelitiannya dengan melakukan *Grand Tour Observation* (GTO) pada tanggal 6 November 2023 – 10 November 2023. Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dan observasi partisipan dengan narasumber dari bulan November 2023 hingga Desember 2023.

3.2 Informan

Sebelum melakukan pemilihan informan, peneliti melakukan sampling dimana menggunakan jenis sampling *purposeful* yang merupakan konsep yang umum digunakan dalam penelitian kualitatif. Sampling *purposeful* berarti peneliti memilih partisipan yang dapat memberikan pemahaman yang spesifik tentang masalah penelitian dan fenomena yang diteliti. Ukuran sampel dalam penelitian fenomenologi bervariasi, dari 1 hingga 325 partisipan. Dukes dalam Creswell menyarankan untuk mempelajari 3 hingga 10 subjek dalam satu penelitian fenomenologis (Creswell, 2023).

Informan dan responden adalah dua jenis partisipan dalam penelitian. Responden adalah orang yang menjawab pertanyaan peneliti dengan menggunakan bahasa ilmuwan sosial, sedangkan informan adalah orang yang memberikan informasi kepada peneliti dengan menggunakan bahasanya sendiri (Ariani & Atmaja, 2021).

Pendapat dari (Sugiyono, 2020) juga sama bahwa dalam penelitian kualitatif, orang yang menjadi subjek penelitian tidak disebut responden, tetapi narasumber, partisipan, informan, teman, atau guru penelitian. Sampel dalam penelitian kualitatif juga tidak disebut sampel statistik, tetapi sampel teoritis. Hal ini karena penelitian kualitatif bertujuan untuk menghasilkan teori, sehingga sampel yang dipilih haruslah orang-orang yang memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan teori yang ingin dirumuskan.

Walaupun informan dan responden merupakan orang-orang yang memberikan informasi kepada peneliti dalam sebuah penelitian, namun terdapat perbedaan mendasar antara keduanya. Informan digunakan untuk partisipan dalam penelitian tentang fenomena sosial, dan mereka diminta menjawab pertanyaan-pertanyaan mengenai pengetahuan dan pengalaman mereka yang mendalam tentang masalah yang diteliti. Sedangkan responden, berperan sebagai objek penelitian yang memberikan tanggapan atau respons terhadap pertanyaan atau perlakuan yang diberikan oleh peneliti. Responden biasanya dipilih secara acak atau berdasarkan kriteria tertentu (Jahja, 2017).

Lebih lanjut, berikut adalah contoh informan dan responden.

- Informan: Seorang tokoh masyarakat yang mengetahui secara mendalam tentang proses pembangunan di daerahnya, seorang ahli yang memahami fenomena sosial tertentu, atau seorang individu yang mengalami langsung suatu peristiwa.
- Responden: Seorang siswa yang mengikuti survei tentang minat belajarnya, seorang konsumen yang mengisi kuesioner tentang kepuasannya terhadap suatu produk, atau seorang peserta eksperimen yang menerima perlakuan tertentu.

Informan kunci adalah orang yang memiliki informasi yang luas dan mendalam tentang fenomena yang diteliti. Informan kunci biasanya memiliki posisi atau peran penting dalam fenomena tersebut. Informan kunci dapat memberikan informasi yang akurat dan lengkap tentang fenomena yang diteliti, serta dapat membantu peneliti untuk memahami konteks dan latar belakang fenomena tersebut. Informan utama adalah orang yang memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung tentang fenomena yang diteliti. Informan utama biasanya terlibat secara aktif dalam fenomena tersebut. Informan utama dapat memberikan informasi yang detail dan spesifik tentang fenomena yang diteliti (Heryana, 2018).

Informan pendukung adalah orang yang dapat memberikan informasi tambahan yang relevan dengan fenomena yang diteliti. Informan pendukung biasanya tidak terlibat secara langsung dalam fenomena tersebut, tetapi memiliki

pengetahuan atau pengalaman yang relevan. Informan pendukung dapat membantu peneliti untuk mendapatkan perspektif yang lebih luas tentang fenomena yang diteliti. Dalam penelitian kualitatif, jumlah dan jenis informan tidak harus ditentukan secara spesifik. Hal ini tergantung pada konteks permasalahan penelitian. Penggunaan ketiga jenis informan di atas (informan kunci, informan utama, dan informan pendukung) bertujuan untuk meningkatkan validitas data menggunakan metode triangulasi (Heryana, 2018). Dalam penelitian ini, informan kunci adalah Bapak Agus dimana yang menjadi kunci untuk menghubungkan ke informan utama yaitu Ibu Sulis, lalu Bapak Adit dan Bapak Rian sebagai informan pendukung.

Dalam penelitian ini, sumber data yang diambil adalah sumber data primer yang diambil dari informan. Berikut data Informan yang akan peneliti wawancarai.

Tabel 3.1 Daftar Informan

Nama	Jabatan
Bertha Sulistia Simbolon	Manajer Dept.GA
Aditya Alfajri	Asisten Manajer Dept. GA
Rian Septian Hidayat	Staff Dept. GA
Agus Supratman	Pensiunan Staff Dept. GA

Diolah Oleh Peneliti, 2023

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data sangat penting. Kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validitas dan reabilitas instrumen, sedangkan kualitas pengumpulan data berkenaan dengan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah, artinya data dikumpulkan di tempat terjadinya fenomena yang diteliti. Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, yaitu orang-orang yang terlibat dalam fenomena yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang sering

digunakan dalam penelitian kualitatif adalah observasi berperan serta, wawancara mendalam, dan dokumentasi (Sugiyono, 2020).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara sebagai data utama. Data observasi dan data dokumentasi hanya digunakan sebagai data pendukung, sebagaimana pendapat dari (Hamzah, 2020).

3.3.1 Wawancara

Wawancara adalah proses komunikasi atau interaksi antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab. Wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang isu atau tema yang diangkat dalam penelitian atau untuk membuktikan informasi atau keterangan yang telah diperoleh sebelumnya (Hamzah, 2020).

Wawancara semi-terstruktur adalah jenis wawancara mendalam yang pelaksanaannya lebih bebas daripada wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara semi-terstruktur adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka. Dalam wawancara semi-terstruktur, informan diminta untuk memberikan pendapat dan ide-idenya (Sugiyono, 2020).

Moustakas dalam (Hamzah, 2020) menjelaskan bahwa dalam penelitian fenomenologi, ada beberapa rambu-rambu yang dapat digunakan untuk membuat pertanyaan penelitian, yaitu:

1. Mencakup makna sosial dan personal yang kuat. Pertanyaan penelitian harus dapat mengungkapkan makna yang dirasakan oleh individu atau kelompok dalam suatu fenomena.
2. Dinyatakan dalam kalimat yang jelas dan konkret. Pertanyaan penelitian harus mudah dipahami oleh informan dan peneliti.
3. Kata kunci didefinisikan dan didiskusikan terlebih dahulu. Peneliti harus memiliki pemahaman yang jelas tentang kata kunci yang digunakan dalam pertanyaan penelitian.

4. Fokus pada topik penelitian. Pertanyaan penelitian harus relevan dengan topik penelitian.
5. Mampu membangun ketertarikan yang kuat. Pertanyaan penelitian harus dapat menarik perhatian informan untuk berpartisipasi dalam penelitian.
6. Tergambar dalam latar belakang ketertarikan peneliti. Pertanyaan penelitian harus dapat menggambarkan latar belakang ketertarikan peneliti terhadap topik penelitian.
7. Dibuat secara spesifik. Pertanyaan penelitian harus dapat mengungkapkan masalah inti yang ingin dipelajari.
8. Membiarkan aspek-aspek dalam topik penelitian memasuki kesadaran informal. Pertanyaan penelitian harus dapat mendorong informan untuk mengungkapkan aspek-aspek yang tidak disadari dalam pengalaman mereka.

3.3.2 Observasi

Observasi adalah kegiatan mengamati suatu fenomena dengan menggunakan pancaindra penglihatan, penciuman, atau pendengaran untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Hasil observasi dapat berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu, dan perasaan emosi seseorang (Hamzah, 2020).

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung suatu fenomena yang diteliti. Jenis observasi dapat dibagi berdasarkan dua kriteria utama, yaitu keterlibatan peneliti dan tingkat struktur observasi (Hasanah, 2016):

1. Observasi partisipan adalah jenis observasi yang dilakukan dengan cara peneliti terlibat langsung dalam aktivitas yang diteliti. Peneliti dapat terlibat dalam aktivitas yang diteliti sebagai anggota biasa, anggota penuh, atau anggota dengan peran khusus.

2. Observasi non-partisipan adalah jenis observasi yang dilakukan dengan cara peneliti tidak terlibat langsung dalam aktivitas yang diteliti. Peneliti hanya mengamati aktivitas yang diteliti dari luar.
3. Observasi terstruktur adalah jenis observasi yang dilakukan dengan menggunakan pedoman observasi yang berisi pertanyaan-pertanyaan tertutup. Peneliti hanya dapat mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam pedoman observasi.
4. Observasi tidak terstruktur adalah jenis observasi yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman observasi. Peneliti dapat mengajukan pertanyaan apa pun yang dianggap relevan dengan tujuan penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi partisipan untuk mengumpulkan data pendukung.

3.3.3 Dokumentasi

Dokumen adalah catatan tentang kejadian-kejadian yang telah terjadi. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental yang berasal dari sejarah kehidupan seperti cerita, biografi, peraturan, dan kebijakan. Contoh dokumen berbentuk karya antara lain seni yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lainnya. Studi dokumentasi melengkapi penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2020).

Hasil penelitian dari observasi atau wawancara akan lebih kredibel jika didukung oleh sejarah pribadi seperti kehidupan masa kecil, di sekolah, di tempat kerja, di masyarakat, dan autobiografi. Autobiografi yang diterbitkan menyediakan sumber data yang mudah diakses untuk penelitian kualitatif yang teliti. Hasil penelitian juga akan semakin kredibel jika didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang ada. Foto memberikan data yang sangat deskriptif, sering digunakan untuk memahami yang subjektif, dan produk ini sering dianalisis secara induktif. Namun, perlu diperhatikan bahwa tidak semua dokumen memiliki kredibilitas tinggi. Misalnya, banyak foto yang tidak mencerminkan keadaan sebenarnya karena dibuat untuk tujuan tertentu. Demikian juga, autobiografi yang ditulis oleh diri sendiri seringkali subjektif (Sugiyono, 2020).

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan studi dokumentasi dari dokumen-dokumen yang dari perusahaan yang dapat diakses oleh peneliti berupa poster, *flowchart*, gambar dan dokumen lainnya untuk mengumpulkan data pendukung.

3.4 Validitas dan Reliabilitas Data

Penelitian kualitatif yang baik harus memenuhi kriteria reliabilitas, yaitu konsistensi dan keterandalan suatu proses penelitian. Penelitian kualitatif yang reliabel dilakukan dengan standar yang sama, baik saat pengambilan data, pengolahan data, maupun analisis data. Jika penelitian kualitatif dilakukan oleh tim peneliti, setiap anggota tim harus memastikan bahwa prosedur yang dilakukan oleh setiap anggota tim konsisten. Hal ini memungkinkan anggota tim untuk saling *cross-check* satu sama lain, termasuk dalam pengumpulan dan pengolahan data (Purwohedi, 2022).

Istilah validasi dan verifikasi sering digunakan secara bergantian dalam penelitian, baik penelitian kualitatif maupun kuantitatif. Namun, ada perbedaan dalam penggunaan kedua istilah tersebut dalam kedua jenis penelitian tersebut. Dalam penelitian kualitatif, istilah verifikasi sering digunakan untuk merujuk pada proses memeriksa keakuratan dan kebenaran data. Data dalam penelitian kualitatif diperoleh dari informan, yang memiliki perbedaan konteks antarindividu. Oleh karena itu, peneliti perlu melakukan verifikasi untuk memastikan bahwa data yang diperoleh akurat dan dapat dipercaya. Dalam penelitian kuantitatif, istilah validasi sering digunakan untuk merujuk pada proses memeriksa apakah instrumen penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen penelitian dalam penelitian kuantitatif, seperti kuesioner atau angket, biasanya disebarkan kepada sejumlah besar responden. Oleh karena itu, peneliti perlu melakukan validasi untuk memastikan bahwa instrumen penelitian tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti secara akurat (Hamzah, 2020).

Menurut (Hamzah, 2020) validasi dalam penelitian kualitatif diperhatikan dalam dua hal:

1. Validasi internal adalah upaya untuk memastikan keakuratan informasi yang didapatkan dari partisipan. Informasi tersebut harus sesuai dengan realita, bukan hanya persepsi partisipan. Oleh karena itu, peneliti perlu memastikan bahwa persepsi peneliti sendiri tidak mengganggu interpretasi dari data-data yang dikumpulkan. Verifikasi dilakukan dengan menarasikan wawancara verbal dan memberikan kategori yang dianggap sesuai dengan bagian wawancara tersebut. Kemudian, dokumen tersebut dikirimkan kepada setiap partisipan untuk dinilai apakah ada informasi yang terlewat dan apakah makna (kategori) yang diberikan peneliti telah tepat.
2. Validitas eksternal adalah upaya untuk memastikan bahwa kesimpulan penelitian dapat diterapkan pada konteks yang lebih luas. Kesimpulan penelitian harus tetap dapat dipercaya dan relevan meskipun diterapkan pada tempat, waktu, orang, atau situasi yang berbeda. Secara umum, teori yang dihasilkan dari penelitian *grounded theory* dan fenomenologi adalah penelitian kualitatif yang dilakukan pada konteks yang terbatas. Oleh karena itu, peneliti perlu membahas kondisi-kondisi apa saja yang dapat membuat hasil penelitian tersebut tidak dapat diterapkan pada konteks yang lebih luas.

Penelitian kualitatif dikatakan reliabel jika hasil penelitian tersebut dapat diulangi oleh peneliti lain. Untuk menghasilkan penelitian kualitatif yang reliabel, peneliti kualitatif mendokumentasikan catatan lapangannya dengan baik.

Konsep reliabilitas dalam penelitian kualitatif masih diperdebatkan hingga awal dekade 2000-an. Menurut Stenbacka (2001) dalam (Budhiastuti & Bandur, 2018) konsep reliabilitas tidak relevan dalam penelitian kualitatif. Jika penelitian kualitatif dinilai berdasarkan reliabilitas, maka penelitian tersebut dianggap tidak berkualitas. Kutipan tersebut mendeskripsikan sikap seorang ahli penelitian kualitatif sosial kritis yang melihat konsep konsistensi dan akurasi penelitian sebagai sesuatu yang tidak relevan. Menurut Stenbacka, penelitian kualitatif tidak

bertujuan untuk menghasilkan data yang dapat diulangi, tetapi untuk menghasilkan pemahaman yang mendalam tentang suatu fenomena

Pada periode tradisional dan modern penelitian kualitatif, reliabilitas penelitian lebih difokuskan pada teknik pengumpulan data. Dalam hal ini, reliabilitas penelitian ditentukan oleh sejauh mana teknik pengumpulan data yang digunakan dalam konteks tertentu dapat menghasilkan hasil yang sama jika diterapkan dalam konteks yang lain. Jadi, reliabilitas ditentukan oleh stabilitas dan konsistensi hasil penelitian yang dihasilkan oleh teknik pengumpulan data yang sama (Budiastuti & Bandur, 2018).

Menurut Creswell dalam (Hamzah, 2020), keabsahan data dalam penelitian kualitatif dapat diperiksa dengan menggunakan enam teknik, yaitu:

1. *Credibility* (validitas internal): Kesesuaian data dengan realitas yang ada.
2. *Transferability* (validitas eksternal): Kemungkinan data dapat diterapkan pada konteks yang lebih luas.
3. *Dependability* (reabilitas): Konsistensi dan keterandalan data.
4. *Confirmability* (obyektivitas): Ketidakberpihakan peneliti dalam mengumpulkan dan menganalisis data.
5. *Member checking* (pemeriksaan oleh partisipan): Meminta partisipan untuk menilai keakuratan hasil penelitian.
6. Triangulasi (penggunaan berbagai sumber data): Mengumpulkan data dari berbagai sumber untuk memastikan konsistensi data.
7. *External audit* (audit eksternal): Meminta pakar untuk menilai hasil penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan validitas dan keabsahan data menggunakan *member checking* pada catatan lapangan observasi penelitian.

Triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data. Tujuannya adalah untuk menguji kredibilitas data, yaitu kesesuaian data dengan kenyataan. Triangulasi teknik,

berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak. Triangulasi sumber berarti, untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama (Sugiyono, 2020).

Tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan. Tujuan penelitian kualitatif memang bukan semata-mata mencari kebenaran, tetapi lebih pada pemahaman subyek terhadap dunia sekitarnya. Dalam memahami dunia sekitarnya, mungkin apa yang dikemukakan subyek salah, karena tidak sesuai dengan teori, tidak sesuai dengan hukum. Nilai dari teknik pengumpulan data dengan triangulasi adalah untuk mengetahui data yang diperoleh meluas, tidak konsisten atau kontradiksi. Oleh karena itu, dengan menggunakan teknik triangulasi dalam pengumpulan data, maka data yang diperoleh akan lebih konsisten, tuntas dan pasti (Sugiyono, 2020).

3.5 Teknik Pengolahan Data

Miles dan Huberman, dalam (Sugiyono, 2020) mengemukakan bahwa analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan terus-menerus hingga mencapai titik jenuh. Aktivitas dalam analisis data kualitatif terdiri dari empat tahap, yaitu:

1. Pengumpulan data (*data collection*): Mengumpulkan data dari berbagai sumber, seperti wawancara, observasi, dan dokumen. Penelitian kualitatif dilakukan dalam waktu yang lama, bisa berhari-hari atau berbulan-bulan. Hal ini dilakukan untuk mengumpulkan data yang sebanyak-banyaknya. Pada tahap awal, peneliti melakukan eksplorasi secara umum terhadap situasi sosial atau objek yang diteliti. Semua yang dilihat dan didengar dicatat semua. Dengan demikian, peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi.

2. Reduksi data (*data reduction*): Merangkum data, menghilangkan data yang tidak relevan, dan memfokuskan pada data yang penting. Reduksi data adalah proses berpikir yang mendalam dan cermat untuk memahami data yang telah dikumpulkan. Proses ini memerlukan kecerdasan, keluasan, dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, diskusi dengan teman atau orang lain yang dipandang ahli dapat membantu mengembangkan wawasan peneliti sehingga dapat mereduksi data-data yang memiliki nilai temuan dan pengembangan teori yang signifikan.
3. Penyajian data (*data display*): Menyajikan data dalam bentuk yang mudah dipahami, seperti tabel, grafik, atau bagan.
4. Penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/verification*): Menarik kesimpulan dari data yang telah dianalisis dan memastikan bahwa kesimpulan tersebut valid. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab atau tidak menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal. Hal ini karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

3.6 Analisis Fenomenologi

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis studi fenomenologi menurut Creswell sebagai berikut (Creswell, 2023).

1. *Epoche*, yaitu proses untuk menghilangkan prasangka atau asumsi pribadi peneliti. Prasangka atau asumsi pribadi dapat mempengaruhi hasil penelitian, sehingga peneliti perlu meninggalkannya agar dapat memahami fenomena secara objektif.
2. Horizontalisasi, yaitu proses untuk menyajikan pernyataan dari partisipan secara jernih dan tidak diinterpretasikan secara subjektif oleh peneliti. Peneliti perlu menyajikan pernyataan dari partisipan secara apa adanya, tanpa menambahkan pendapat atau interpretasi pribadi.

3. Reduksi data, yaitu proses untuk mereduksi data menjadi unit informasi yang lebih besar, yang disebut "unit makna" atau tema.
4. Deskripsi tekstural, yaitu proses untuk menulis deskripsi tentang "apakah" yang dialami oleh partisipan dengan fenomena tersebut. Deskripsi ini mencakup contoh verbatim dari pernyataan partisipan.
5. Deskripsi struktural, yaitu proses untuk menulis deskripsi tentang "bagaimana" pengalaman tersebut terjadi. Deskripsi ini membahas tentang latar dan konteks di mana fenomena tersebut dialami.
6. Perpaduan deskripsi tekstural dan struktural, yaitu proses untuk menulis deskripsi gabungan tentang fenomena tersebut dengan memasukkan deskripsi tekstural dan deskripsi struktural. Deskripsi ini merupakan "esensi" dari pengalaman tersebut dan menampilkan aspek puncak dari studi fenomenologis.